



# Asamblea General

Distr. general  
14 de mayo de 2018  
Español  
Original: inglés

## Consejo de Derechos Humanos

### 38º período de sesiones

18 de junio a 6 de julio de 2018

Temas 2 y 3 de la agenda

### Informe anual del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos e informes de la Oficina del Alto Comisionado y del Secretario General

**Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo**

## **Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales a través de los mecanismos no judiciales del Estado**

### **Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos**

#### *Resumen*

En el presente informe se exponen las medidas recomendadas para mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales a través de los mecanismos no judiciales del Estado. El informe se ha elaborado en el marco del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), en cumplimiento de la solicitud del Consejo de Derechos Humanos formulada en su resolución 32/10. El presente documento complementa el informe sobre la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones a través de mecanismos judiciales, preparado durante la primera fase del Proyecto (véanse A/HRC/32/19 y Add.1).

En el presente informe, el Alto Comisionado explica el alcance de la labor realizada y el enfoque adoptado por el ACNUDH, y formula observaciones generales sobre la función de los mecanismos no judiciales del Estado para garantizar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones en casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales. El informe incluye un anexo en el que figuran los “objetivos de política” que se recomiendan a los Estados, basados en una serie de elementos destinados a ilustrar las diferentes maneras en que los Estados pueden alcanzar dichos objetivos. En una adición al informe (A/HRC/38/20/Add.1), se proporcionan explicaciones adicionales, obtenidas del proceso de investigación de dos años llevado a cabo por el ACNUDH.



## Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción .....	3
II. La rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones: la función de los mecanismos no judiciales del Estado.....	3
III. Panorama general .....	5
A. Alcance .....	5
B. Metodología.....	6
C. Estructura y enfoque de las recomendaciones .....	6
D. Destinatarios .....	7
IV. Observaciones generales .....	7
A. Coherencia de las políticas y eficacia sistémica .....	7
B. Eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado considerados individualmente .....	8
C. Los mecanismos no judiciales del Estado y los casos transfronterizos.....	8
V. Recomendaciones.....	8
 Anexo	
Medidas recomendadas para mejorar la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado que se ocupan de las cuestiones relativas a las empresas y los derechos humanos .....	10

## I. Introducción

1. En 2013, en el marco de su mandato de impulsar la protección y promoción de los derechos humanos en todo el mundo, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) se propuso ayudar a los Estados a fortalecer la aplicación del pilar sobre el acceso a las reparaciones de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (véase A/HRC/17/31, anexo).
2. En su resolución 26/22, el Consejo de Derechos Humanos solicitó a la Alta Comisionada que siguiera trabajando para mejorar el acceso a las reparaciones e informara al Consejo sobre la marcha de sus trabajos. En noviembre de 2014, y en cumplimiento de ese mandato, el ACNUDH puso en marcha el Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación, en el marco del cual se examinaron la función y la utilización de los mecanismos judiciales (a saber, los tribunales nacionales). El Alto Comisionado presentó un informe al respecto al Consejo en su 32º período de sesiones (A/HRC/32/19 y Add.1).
3. En su resolución 32/10, el Consejo de Derechos Humanos pidió al Alto Comisionado que identificara y analizara las enseñanzas extraídas, las mejores prácticas, los problemas y las posibilidades de aumentar la eficacia de los mecanismos extrajudiciales del Estado pertinentes para velar por que las empresas respetaran los derechos humanos, también en el contexto transfronterizo. La labor llevada a cabo por el ACNUDH en cumplimiento de esa solicitud constituye la parte II del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación, que es el tema del presente informe (véase también A/HRC/38/20/Add.1).

## II. La rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones: la función de los mecanismos no judiciales del Estado

4. Las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales siguen teniendo dificultades para obtener una reparación efectiva por el daño que han sufrido. Si bien los desafíos varían según el contexto, cabe señalar una serie de problemas persistentes que son comunes a muchas jurisdicciones: regímenes jurídicos fragmentarios, mal diseñados o incompletos; la falta de innovación en el ámbito jurídico; el desconocimiento del alcance y el funcionamiento de los regímenes; las complejidades estructurales en el seno de las empresas; los problemas a la hora de acceder a una financiación adecuada para reclamaciones de derecho privado; y la falta de medidas de cumplimiento (A/HRC/32/19, párr. 4).
5. Garantizar la rendición de cuentas de las empresas y el acceso a una reparación efectiva para las víctimas es una parte crucial del deber de un Estado de proteger contra las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, de conformidad con lo previsto en el derecho internacional de los derechos humanos y en los Principios Rectores. Si bien los mecanismos judiciales eficaces son esenciales para garantizar el acceso a la reparación (véase A/HRC/17/31, anexo, principio 26 y comentario), los mecanismos administrativos y legislativos, al igual que otros mecanismos no judiciales, desempeñan un papel esencial para complementar y completar los mecanismos judiciales (*ibid.*, principio 27 y comentario).
6. Los mecanismos no judiciales del Estado pueden adoptar muchas formas diferentes. En la mayoría de las jurisdicciones, se pueden identificar diversos mecanismos que desempeñan una función en la tramitación de las denuncias y/o la solución de controversias derivadas de las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales. Esos mecanismos se pueden encontrar en todos los niveles de gobierno: local, regional y nacional. Aunque algunos de ellos tienen mandatos relativos a todos los derechos humanos, muchos son órganos especializados que centran su atención en temas específicos relacionados con los derechos humanos, como los derechos laborales, la no discriminación, los derechos del consumidor, el derecho a la vida privada, los derechos ambientales o los derechos al agua o a la salud. Entre los ejemplos comunes de mecanismos no judiciales del Estado cabe citar los servicios de inspección del trabajo; los tribunales

laborales; los organismos de protección del consumidor (a menudo destinados a operar en sectores económicos específicos); los tribunales medioambientales; los organismos para la protección de los datos y la vida privada; los servicios de defensoría estatales; los organismos de salud y seguridad públicas; los organismos encargados de elaborar normas profesionales; y las instituciones nacionales de derechos humanos.

7. Además de las categorías mencionadas anteriormente, los Estados pueden promover una mayor innovación para hacer frente a los riesgos específicos que entrañan las actividades empresariales para los derechos humanos dentro de sus jurisdicciones y, en algunos casos, han recurrido para ello al establecimiento de mecanismos especializados destinados a la protección de aquellos grupos expuestos a un mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación, como las mujeres, los niños, los trabajadores migrantes, las personas con discapacidad, las víctimas de formas contemporáneas de esclavitud o prácticas laborales en régimen de servidumbre, o los miembros de las comunidades indígenas.

8. Los mecanismos no judiciales del Estado también varían en cuanto a sus regímenes de origen y fuentes de autoridad. Si bien los mandatos, las funciones y las atribuciones de muchos de ellos están definidos por ley, algunos se han establecido en cumplimiento de reglamentos u órdenes administrativas, mientras que otros son de carácter más informal. Algunos —como los mecanismos de denuncia relativos a las normas profesionales— existen en virtud de regímenes reguladores específicos. Otros, como los puntos nacionales de contacto establecidos con arreglo a las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales, forman parte de acuerdos de aplicación en el marco de un instrumento y/o iniciativa internacional.

9. Estos mecanismos también difieren en cuanto a sus funciones y competencias; por ejemplo, algunos son mecanismos regulatorios y/o de resolución, mientras que otros prestan servicios de conciliación y/o mediación. Algunos de ellos están facultados para dictar resoluciones de cumplimiento obligatorio (por ejemplo, para obligar a la participación, para exigir la presentación de información o para exigir la ejecución de medidas de reparación), mientras que otros dependen de la cooperación de las partes interesadas. Algunos están facultados para realizar investigaciones por iniciativa propia, mientras que los procedimientos que aplican otros solo pueden ser activados mediante denuncias o controversias concretas.

10. Los mecanismos no judiciales del Estado pueden clasificarse en cinco categorías generales:

- Mecanismos de denuncia<sup>1</sup>
- Servicios de inspección<sup>2</sup>
- Servicios de defensoría<sup>3</sup>
- Órganos de mediación o conciliación<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Por lo general, a cargo de un organismo designado por el Estado, financiado por el Estado y/o aprobado por el Estado con responsabilidades en materia de regulación y facultades para hacer cumplir las normas.

<sup>2</sup> Por lo general, a cargo de un organismo designado por el Estado, financiado por el Estado y/o aprobado por el Estado con responsabilidades en materia de regulación y facultades para hacer cumplir las normas, y diversas funciones y atribuciones ejecutivas, incluidas las de iniciar investigaciones y prescribir sanciones y/o medidas correctivas. Un mecanismo de este tipo puede adoptar medidas por iniciativa propia o en respuesta a una denuncia, o ambas cosas. También puede desempeñar funciones de educación y concienciación.

<sup>3</sup> Por lo general, con un mandato especializado asociado a grupos de interés específico, temas regulatorios o sectores comerciales. Estos mecanismos se encargan de recibir, investigar y resolver controversias entre particulares y empresas, y con frecuencia recurren para ello a técnicas de mediación y/o conciliación.

<sup>4</sup> Similares a los servicios de defensoría, y destinados a lograr un resultado aceptable para las partes en vez de establecer la culpabilidad de una u otra de ellas. Las técnicas de mediación y conciliación se utilizan con frecuencia en la solución de controversias en materia de consumo, empleo o

- Tribunales de arbitraje y tribunales especializados<sup>5</sup>

11. La diversidad y el uso generalizado de estos mecanismos ponen de relieve tanto su importancia en términos de regulación como su adaptabilidad a diferentes contextos y desafíos. Las experiencias de quienes exigen una rendición de cuentas y tratan de obtener reparación por violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales sugieren, sin embargo, que, en muchos casos, estos mecanismos todavía no están desempeñando la función prevista para ellos en los Principios Rectores (véase A/HRC/17/31, principio 27 y comentario). En algunas jurisdicciones, el derecho y las instituciones se han desarrollado en forma desordenada, con las consiguientes disparidades y deficiencias en la protección de los distintos derechos humanos a través de estos mecanismos. Las quejas por la escasez de recursos y la falta de capacidad técnica son habituales. El desconocimiento de los titulares de derechos acerca de sus derechos y la falta de accesibilidad de los mecanismos (en particular para las personas que corren un riesgo elevado de vulnerabilidad y/o marginación) constituyen un problema en muchas jurisdicciones. En los casos graves o complejos, puede ser difícil encontrar un mecanismo (o combinación de mecanismos) con un mandato suficientemente amplio para ocuparse del asunto en su totalidad; por lo tanto, puede ocurrir que las respuestas sean fragmentarias y que las medidas de reparación otorgadas no se ajusten a las normas internacionales (véase el anexo, párr. 4.1). Por último, debido al mandato estrictamente territorial de muchos mecanismos no judiciales del Estado, estos suelen tener, si acaso, una competencia limitada para actuar en relación con asuntos transfronterizos.

12. Es posible mejorar considerablemente la capacidad de los mecanismos no judiciales del Estado, tanto si trabajan de manera individual como en combinación, para proporcionar recursos efectivos en los casos en que los derechos humanos se han visto afectados negativamente por las actividades empresariales. En primer lugar, es necesario comprender mejor la importancia de los mecanismos no judiciales del Estado para el cumplimiento por cada Estado de su deber de proteger frente a las violaciones de derechos humanos relacionadas con actividades empresariales y la función de cada uno de esos mecanismos dentro de un sistema estatal integral de rendición de cuentas y reparación. Para aumentar la eficacia de estos mecanismos y velar por que puedan cumplir las funciones que les han sido asignadas en el marco de esos sistemas (incluida la función esencial de complementar y apoyar los mecanismos judiciales) serán necesarios esfuerzos concertados y multifacéticos por parte de todos los Estados, unilateralmente y en cooperación.

### III. Panorama general

#### A. Alcance

13. La parte II del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación tiene por finalidad aclarar de qué manera los Estados pueden fortalecer su aplicación del pilar de los Principios Rectores relativo al acceso a las reparaciones a través de los mecanismos no judiciales del Estado, centrándose en particular en a) la estructura y el mandato de los distintos mecanismos; b) las investigaciones y los procesos de reunión de información; c) los aspectos de los “criterios de eficacia” de los mecanismos no judiciales (véase A/HRC/17/31, principio 27 y comentario); d) la eficacia sistémica y la coherencia de las políticas; y e) la cooperación transfronteriza<sup>6</sup>.

---

medioambiente, y pueden ser precursoras de procesos más formales (por ejemplo, el arbitraje y la conciliación).

<sup>5</sup> Supervisan los procedimientos de solución de controversias de carácter acusatorio y/o inquisitivo. Estos mecanismos suelen tener un alto grado de formalidad procesal. Algunos tienen facultades de investigación que pueden ejercer por iniciativa propia. Pueden estar facultados para dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.

<sup>6</sup> Los parámetros del proyecto propuesto por el ACNUDH se examinaron en un taller de expertos de dos días de duración, celebrado en Ginebra los días 19 y 20 de enero de 2017. El taller contó con la participación de representantes de los Estados, la sociedad civil, empresas, organismos de las Naciones Unidas y organizaciones internacionales, así como académicos especializados en la esfera

14. Muchos Estados se enfrentan a problemáticas más amplias de índole política, social y económica que pueden socavar la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado, en particular en lo que se refiere al respeto del estado de derecho, la pobreza, la corrupción y la falta de recursos y capacidad de las principales instituciones. Las medidas recomendadas (véase el anexo) tienen por objeto complementar y apoyar las medidas esenciales que adoptan los Estados para hacer frente a esas problemáticas más amplias.

## B. Metodología

15. A fin de comprender mejor los desafíos relacionados con los mecanismos no judiciales del Estado a nivel nacional y las medidas que probablemente resultarán más eficaces, habida cuenta de la diversidad de estructuras, tradiciones y sistemas jurídicos en todo el mundo, el ACNUDH recopiló información empírica de una gran variedad de jurisdicciones, para lo cual examinó más de 430 actividades, noticias, alegaciones y controversias relacionadas con las empresas y los derechos humanos; puso en marcha un proceso de recopilación de información detallada (mediante una consulta mundial en línea y un proceso dirigido en el que participaron académicos y profesionales de una amplia gama de jurisdicciones); realizó una labor adicional centrada específicamente en la función y las actividades de los puntos nacionales de contacto establecidos con arreglo a las Líneas Directrices de la OCDE y las instituciones nacionales de derechos humanos; participó en un seminario web a fin de recabar opiniones de las empresas; celebró dos consultas con múltiples interesados; y organizó consultas periódicas en línea en etapas clave del proyecto<sup>7</sup>. Todos los documentos e hitos fundamentales del proyecto se comunicaron directamente a los Estados y se pusieron a disposición de otros interesados a través de plataformas y canales de intercambio de información pertinentes<sup>8</sup>. Además, con el fin de recabar información directamente de los representantes de los Estados y los mecanismos no judiciales de dichos Estados, se celebró una reunión en Ginebra los días 22 y 23 de febrero de 2018.

## C. Estructura y enfoque de las recomendaciones

16. Las medidas recomendadas engloban una serie de objetivos y elementos de políticas que ilustran las distintas maneras en que se pueden lograr los objetivos de políticas (véase el anexo). Esta estructura, basada en un enfoque similar al utilizado para el informe final sobre la parte I del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación (A/HRC/32/19 y Add.1), es deliberadamente flexible. Con el fin de garantizar la pertinencia y aplicabilidad mundiales, las medidas recomendadas han sido diseñadas para que puedan adaptarse fácilmente a distintos sistemas y contextos jurídicos y, al mismo tiempo, de forma que sean prácticas y orientadas al futuro, y reflejen los criterios internacionales sobre acceso a la reparación.

17. Las medidas recomendadas no deberían considerarse una lista finita de posibles soluciones. Ciertamente, puede haber otras formas de hacer realidad el objetivo fundamental de lograr que los países mejoren su aplicación de los Principios Rectores en general y los criterios de eficacia de los mecanismos extrajudiciales de reclamación en particular (véase A/HRC/17/31, principio 31 y comentario). Tampoco deberían entenderse como una lista exhaustiva de las medidas que deben adoptar los Estados para aplicar el pilar de los Principios Rectores relativo al acceso a las reparaciones.

---

de los mecanismos no judiciales del Estado (véase [https://business-humanrights.org/sites/default/files/images/ARPII\\_FINAL%20Scoping%20Paper.pdf](https://business-humanrights.org/sites/default/files/images/ARPII_FINAL%20Scoping%20Paper.pdf)). Para consultar la lista definitiva de esferas prioritarias y procesos de investigación, véase [https://business-humanrights.org/sites/default/files/documents/ARPII\\_phase1\\_Sector%20Study\\_Part%201.pdf](https://business-humanrights.org/sites/default/files/documents/ARPII_phase1_Sector%20Study_Part%201.pdf).

<sup>7</sup> Véase ACNUDH, “Accountability and Remedy Project Part II: State-based non-judicial mechanisms: State-based non-judicial mechanisms for accountability and remedy for business-related human rights: Supporting actors or lead players?”, documento de debate preparado para el sexto Foro Anual sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Ginebra, 27 a 29 de noviembre de 2017, 2 de noviembre de 2017.

<sup>8</sup> Véase [www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP\\_II.aspx](http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_II.aspx).

18. No obstante, las medidas recomendadas supondrán un recurso importante para los Estados que deseen mejorar la eficacia de sus mecanismos no judiciales a la hora de abordar los desafíos relacionados con las empresas y los derechos humanos, y también constituirán una posible plataforma para el diálogo, la transmisión de ideas, la innovación y el progreso en el futuro.

#### **D. Destinatarios**

19. Las medidas recomendadas se dirigen principalmente a los Estados y los organismos estatales que se ocupan de la formulación, el desarrollo, la administración y la supervisión de los mecanismos no judiciales del Estado pertinentes. Los Estados pueden aplicar estos objetivos de políticas de distintas formas; por ejemplo, a través de un proceso de revisión nacional, como parte de los planes de acción nacionales sobre las empresas y los derechos humanos o en el contexto de estrategias para mejorar el acceso a la justicia o mediante otros procesos que sean más adecuados al contexto nacional. Las medidas recomendadas también serán útiles para los profesionales y los encargados de la formulación de políticas, entre ellos los que participan en la gestión de los mecanismos no judiciales del Estado, los órganos encargados de hacer cumplir la ley y las instituciones nacionales de derechos humanos. Los objetivos de políticas también podrían ayudar a conformar la labor en curso de los organismos internacionales con mandatos relacionados con las empresas y los derechos humanos, entre otros los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos y el grupo de trabajo intergubernamental de composición abierta sobre las empresas transnacionales y otras empresas con respecto a los derechos humanos. Varios elementos de las medidas recomendadas pueden utilizarse para guiar a las empresas y podrían ser aprovechados por otras partes interesadas, como las organizaciones de la sociedad civil y los sindicatos. En la adición al presente informe se facilitan explicaciones complementarias sobre los diferentes elementos de las medidas recomendadas (y se proponen maneras en que pueden aplicarse).

### **IV. Observaciones generales**

20. Las medidas recomendadas se centran en las medidas que pueden adoptar los Estados para mejorar la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado, tanto a nivel sistémico como individual, a la hora de asegurar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones en casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.

#### **A. Coherencia de las políticas y eficacia sistémica**

21. En muchas jurisdicciones (si no en todas), la forma más adecuada de lograr los objetivos de mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones por violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales consiste en proporcionar a las personas y las comunidades afectadas diversas opciones para obtener reparación, que pueden incluir mecanismos judiciales, mecanismos no judiciales o, en algunos casos, una combinación de ambos.

22. La parte I de las medidas recomendadas aborda los problemas que plantea el logro de la coherencia de las políticas entre estos diversos mecanismos, y las diferentes maneras en que los Estados pueden trabajar para desarrollar un entorno jurídico y normativo que permita a estos diversos mecanismos realizar una contribución colectiva positiva a la rendición de cuentas y la reparación en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con las actividades empresariales. Ha sido concebida para ayudar a los Estados a a) detectar las importantes interconexiones entre los diferentes organismos que conforman un sistema estatal integral para reparar las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales; y b) mejorarlas en la medida de lo posible, de forma que las leyes y políticas nacionales, en su conjunto, estén en condiciones de proporcionar a las personas y las comunidades afectadas vías realistas y fácilmente identificables para obtener reparación que se ajusten a las normas internacionales en lo que

respecta a los componentes de un recurso efectivo, y hagan una contribución positiva a la prevención en el futuro.

## **B. Eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado considerados individualmente**

23. La parte II de las medidas recomendadas aborda la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado que velan por que las empresas respeten los derechos humanos. Aunque la diversidad de los riesgos relacionados con los derechos humanos y los contextos operativos a menudo exige respuestas diferentes de parte de los organismos de regulación y los encargados de hacer cumplir la ley, los elementos de la eficacia de los mecanismos no judiciales y las medidas necesarias para aplicarlos debidamente son comunes a muchos mecanismos de diferentes tipos. Las medidas recomendadas que se exponen en la parte II están basadas en las diversas actividades de recopilación de información llevadas a cabo por el ACNUDH en el marco del proyecto, y ponen de relieve las diferentes maneras en que los diversos criterios de eficacia establecidos en el Principio Rector 31 pueden aplicarse en la práctica.

## **C. Los mecanismos no judiciales del Estado y los casos transfronterizos**

24. En la actualidad, son relativamente pocos los mecanismos no judiciales del Estado con las facultades legales y la capacidad necesarias para actuar en relación con asuntos transfronterizos (véase el párr. 15). En algunas jurisdicciones, se han establecido mecanismos de ese tipo que permiten plantear preocupaciones sobre violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales cometidas en otras jurisdicciones e iniciar los correspondientes procesos de mediación; en este sentido, el sistema de puntos nacionales de contacto previsto en las Líneas Directrices de la OCDE es un ejemplo notable. Estos mecanismos son, en su mayor parte, mecanismos del tipo de mediación con facultades formales de investigación por cuenta propia limitadas y su eficacia depende de la cooperación de las empresas en cuestión. Los mecanismos no judiciales del Estado que tienen amplias facultades para hacer cumplir las normas y la capacidad de investigar alegaciones por iniciativa propia (es decir, los mecanismos con mandatos normativos específicos) suelen limitarse al examen de los daños causados dentro del territorio del Estado de que se trate.

25. Sin embargo, la práctica reciente de los Estados indica una mayor voluntad por parte de algunos mecanismos no judiciales del Estado y, en particular, de las instituciones nacionales de derechos humanos, para concertar acuerdos de cooperación *ad hoc* con sus homólogos de otros Estados e investigar y determinar el modo de hacer frente a los efectos adversos de las actividades empresariales en los derechos humanos que trascienden las fronteras nacionales.

26. En la parte III de las medidas recomendadas se ponen de relieve las distintas maneras en que se podría mejorar en la práctica la capacidad de los mecanismos no judiciales del Estado para actuar en relación con asuntos transfronterizos.

## **V. Recomendaciones**

27. **El ACNUDH recomienda a los Estados Miembros que:**

a) **En el marco de la aplicación del pilar sobre el acceso a las reparaciones de los Principios Rectores, estudien la posibilidad de realizar un examen del alcance y la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado pertinentes, utilizando los objetivos y elementos de políticas que figuran en las medidas recomendadas, junto con el mandato modelo (véase A/HRC/38/20/Add.1), como punto de partida;**

b) **Elaboren una estrategia integral destinada a alcanzar los objetivos de políticas para adaptarse de un modo adecuado a las estructuras jurídicas, las necesidades y los desafíos locales, por ejemplo, como parte de los planes de acción**

---

nacionales sobre las empresas y los derechos humanos<sup>9</sup> o en el marco de las estrategias dirigidas a mejorar el acceso a la justicia en general;

c) Adopten medidas, utilizando los objetivos y elementos de políticas que figuran en las medidas recomendadas como punto de partida, a fin de aumentar la capacidad de los mecanismos no judiciales del Estado para actuar en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales cuando los hechos, las pruebas, el daño y/o los actores pertinentes estén ubicados en más de una jurisdicción, según proceda, teniendo en cuenta los mandatos y las funciones de los mecanismos.

---

<sup>9</sup> Véase Guidance on National Action Plans on Business and Human Rights, Grupo de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos, diciembre de 2014.

## Anexo

### **Medidas recomendadas para mejorar la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado que se ocupan de las cuestiones relativas a las empresas y los derechos humanos**

#### **Parte I. Mejora de la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado en el contexto del sistema más amplio de leyes, políticas e instituciones reguladoras del Estado**

**Objetivo de política 1:** Los mecanismos no judiciales del Estado, individualmente y en combinación, contribuyen a la aplicación efectiva de las obligaciones jurídicas internacionales y los compromisos en materia de políticas del Estado en lo que respecta a la rendición de cuentas y las reparaciones por violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales de una manera que sea compatible con las estructuras jurídicas nacionales y los principios constitucionales, y responda a las necesidades locales y las condiciones de funcionamiento, en particular el tipo, la naturaleza y la gravedad de los riesgos que entrañan las actividades empresariales para los derechos humanos.

1.1 El Estado ha llevado a cabo un amplio proceso de revisión y ha consultado debidamente a los interesados para determinar a) la variedad y los tipos de mecanismos no judiciales del Estado establecidos en su jurisdicción que velan por que las empresas respeten los derechos humanos; b) si su grado de independencia y sus mandatos, funciones y atribuciones son adecuados y suficientes, al analizarlos junto con las leyes y políticas pertinentes, para proporcionar un entorno jurídico y normativo propicio para que las empresas respeten los derechos humanos; y c) si responden a las necesidades y salvaguardan suficientemente los derechos de las personas y/o comunidades a quienes van destinados esos mecanismos.

1.2 El Estado ha adoptado las medidas necesarias para corregir las deficiencias que se hayan detectado con respecto a las cuestiones mencionadas en el párrafo 1.1.

1.3 Siempre que sea pertinente y apropiado, se alienta a los mecanismos no judiciales del Estado (y se les proporcionan los recursos necesarios) para que colaboren y cooperen con otros mecanismos no judiciales del Estado, los órganos encargados de hacer cumplir la ley y los organismos de regulación a los efectos de mejorar la eficacia de la comunicación y la coordinación entre los diversos mecanismos, órganos y organismos.

1.4 El Estado examina periódicamente la eficacia de la contribución general de los mecanismos no judiciales del Estado a la rendición de cuentas y las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, teniendo particularmente en cuenta cuestiones tales como a) el grado de coherencia política (véase A/HRC/17/31, principio 8 y comentario) entre las respectivas funciones, políticas y prácticas de los mecanismos no judiciales del Estado pertinentes y aquellas de los otros departamentos gubernamentales pertinentes, los organismos reguladores y otras instituciones estatales; b) las esferas en que la comunicación y la coordinación entre los distintos mecanismos, órganos y organismos podrían mejorarse a la luz de sus mandatos y funciones; c) el grado de conocimiento y comprensión, por parte del personal clave de los mecanismos no judiciales del Estado, de las obligaciones jurídicas internacionales del Estado en materia de derechos humanos y la función de esos mecanismos en el cumplimiento de esas obligaciones; d) si esos mecanismos responden a las necesidades y salvaguardan suficientemente los derechos de las personas y/o comunidades a las que van destinados; y e) las recomendaciones de los órganos de supervisión pertinentes, incluidos los mecanismos de examen entre pares. El Estado publica las conclusiones de esos procesos de examen y aplica las reformas jurídicas, normativas y estructurales y las mejoras administrativas que sean necesarias.

**Objetivo de política 2: Las personas y las comunidades afectadas, o en riesgo de estarlo, por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales disponen de una vía realista y fácilmente identificable para obtener un recurso efectivo.**

2.1 La información sobre las diversas opciones y mecanismos para la tramitación de denuncias y/o la solución de controversias que pueda haber disponibles en diferentes tipos de contextos y casos se pone a disposición de los titulares de derechos de una manera que sea fácilmente comprensible para ellos.

2.2 Se ponen a disposición de los titulares de derechos servicios de asesoramiento y apoyo, lo que incluye asesoramiento con respecto a a) las ventajas y desventajas relativas de las diferentes opciones para la tramitación de denuncias y/o la solución de controversias; y b) los tipos de resultados en materia de reparación que pueden lograrse a través de los diferentes mecanismos (incluidos los judiciales).

2.3 El Estado alienta y proporciona los recursos necesarios para que los proveedores de la información y/o los servicios de asesoramiento y apoyo mencionados en los párrafos 2.1 y 2.2 puedan participar en actividades de divulgación apropiadas entre los titulares de derechos interesados a fin de promover el conocimiento más amplio posible de las diversas opciones y mecanismos para la tramitación de denuncias y/o la solución de controversias que puede haber disponibles en diferentes contextos y casos, entre otras cosas mediante oficinas y centros de servicios regionales, oficinas móviles y “exposiciones itinerantes”.

2.4 En los casos en que la obtención de un recurso efectivo probablemente requiera o se beneficie de la participación de varios mecanismos no judiciales del Estado, órganos encargados de hacer cumplir la ley y/u organismos reguladores, se han adoptado disposiciones para facilitar (según corresponda, habida cuenta de los mandatos, las funciones y las atribuciones de los organismos o mecanismos pertinentes) la remisión o el intercambio de información, los procedimientos y/o consultas entre los organismos, órganos o mecanismos pertinentes de una manera que sea equitativa, previsible, compatible con los derechos y transparente; conforme con las estructuras jurídicas nacionales y los principios constitucionales; conforme con el objetivo de reducir los obstáculos a la reparación y no erigir barreras para impedir que se sometan casos legítimos ante los mecanismos elegidos por los titulares de derechos; tomando debidamente en cuenta las necesidades y preferencias de los titulares de derechos en lo que respecta al acceso a los diferentes tipos de mecanismos; y teniendo en cuenta también la necesidad de confidencialidad en determinadas circunstancias, y en particular en lo que respecta a la identidad de las personas que puedan correr el riesgo de sufrir amenazas, acoso o represalias.

**Objetivo de política 3: Los mecanismos no judiciales y los mecanismos judiciales del Estado se complementan y apoyan mutuamente de una manera que promueve la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.**

3.1 Hay una delimitación entre las funciones y responsabilidades de los mecanismos no judiciales y los mecanismos judiciales del Estado. Esta delimitación corresponde al tipo, la naturaleza y la gravedad de las diferentes violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, y reconoce que hay casos en que la vía judicial resulta esencial para la obtención de reparación.

3.2 En la medida en que sea pertinente y apropiado habida cuenta de sus mandatos y funciones, los mecanismos no judiciales del Estado pueden solicitar asistencia con rapidez a los mecanismos judiciales en relación con asuntos específicos, como el ejercicio de las facultades de investigación, a los efectos de obtener medidas cautelares o exigir el cumplimiento de las medidas de reparación otorgadas, jurídicamente vinculantes.

3.3 Cuando sea pertinente y apropiado habida cuenta de sus mandatos y funciones, los mecanismos no judiciales del Estado pueden a) solicitar o recomendar la transferencia de denuncias y/o controversias para su resolución por los mecanismos judiciales y/o b) remitir alegaciones o pruebas de la participación de las empresas en las violaciones de los derechos humanos a los mecanismos judiciales y/u otros órganos encargados de hacer cumplir la ley

para su investigación y/o la adopción de nuevas medidas. Los procedimientos que rigen esas transferencias o remisiones son equitativos, previsibles, compatibles con los derechos y transparentes, y tienen debidamente en cuenta las necesidades y preferencias de los titulares de derechos con respecto a las diferentes opciones para la tramitación de denuncias y/o la solución de controversias, y la necesidad de confidencialidad en determinadas circunstancias, en particular en lo que respecta a la identidad de las personas que pueden correr el riesgo de sufrir amenazas, acoso o represalias.

3.4 Se informa a los titulares de derechos acerca de a) las circunstancias y las etapas procesales en que los mecanismos judiciales pueden intervenir en la investigación, el pronunciamiento de una decisión y/o la resolución de las denuncias y/o controversias atendidas por los mecanismos no judiciales del Estado o remitidas a estos; y b) sus derechos para impugnar y/o solicitar la revisión de las decisiones de un mecanismo no judicial del Estado con respecto a la transferencia o remisión de actuaciones, alegaciones o pruebas a los mecanismos judiciales y/u otros órganos encargados de hacer cumplir la ley.

3.5 Las normas procesales y las prácticas de los mecanismos judiciales prevén la participación de los mecanismos no judiciales del Estado en las actuaciones judiciales cuando proceda (por ejemplo, en calidad de fiscales, defensores, representantes, peritos o como personas autorizadas para intervenir sobre la base de un interés específico o por sus conocimientos especializados).

3.6 Los mecanismos no judiciales y los mecanismos judiciales del Estado han adoptado y aplicado procedimientos equitativos, previsibles, compatibles con los derechos y transparentes que se han de seguir en caso de que incumba a más de un mecanismo (ya sea judicial o no judicial) investigar, resolver y/o mediar con respecto a un conjunto de alegaciones derivadas de un único acontecimiento y/o conjuntos similares de circunstancias en las que intervengan las mismas empresas.

3.7 Los titulares de derechos conservan la capacidad de optar por otra vía de recurso en respuesta a la evolución de las circunstancias, entre otras cosas mediante la transferencia de una denuncia y/o controversia desde un mecanismo estatal a un mecanismo judicial en caso de que sea evidente que la vía judicial es indispensable para obtener una reparación y/o no haya otros métodos disponibles para lograr un recurso efectivo.

3.8 En los casos en que tanto los mecanismos no judiciales del Estado como los mecanismos judiciales puedan ayudar a obtener un recurso efectivo, sus normas procesales y sus prácticas funcionan de una manera que permite reducir los obstáculos a la obtención de un recurso efectivo por los titulares de derechos y no contribuye a la creación de nuevas barreras.

**Objetivo de política 4: Los mecanismos no judiciales del Estado, individualmente y en combinación, contribuyen a la obtención de una reparación efectiva por las personas y comunidades que han sido víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.**

4.1 El Estado aprueba y aplica leyes y políticas con respecto a los mecanismos del Estado que están en consonancia con los principios de acceso igual y efectivo a la justicia; reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido, y acceso a información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación<sup>1</sup>. A este fin, las leyes y políticas pertinentes para hacer efectivas las medidas de reparación en casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales se basan debidamente en todas las categorías reconocidas de una reparación plena y efectiva (a saber, la restitución, la indemnización, la rehabilitación, la satisfacción y las garantías de no repetición)<sup>2</sup> y, siempre que sea posible, brindan a los titulares de derechos la posibilidad de elegir el tipo de reparación que sea más adecuado en las circunstancias específicas del caso.

<sup>1</sup> Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones (resolución 60/147 de la Asamblea General, anexo).

<sup>2</sup> *Ibid.*, art. IX, párr. 18.

4.2 El Estado ha adoptado disposiciones adecuadas para hacer frente al riesgo de que no se apliquen las medidas de reparación otorgadas (incluido el incumplimiento de los términos de un acuerdo o determinación de reparación), que pueden incluir (dependiendo de los mandatos y funciones de los mecanismos pertinentes) a) el ejercicio de sólidas facultades para dictar resoluciones de cumplimiento obligatorio; b) la posibilidad de exigir el cumplimiento por conducto de mecanismos judiciales; c) actividades reguladoras o administrativas de seguimiento (incluida la vigilancia); o d) la imposición de consecuencias en materia de regulación y/o de otra índole. Los organismos encargados de la aplicación de la ley, el seguimiento, la vigilancia u otras medidas reaccionan debidamente cuando los titulares de derechos les solicitan que hagan cumplir la ley y/o ejerzan sus facultades de supervisión (según corresponda), y funcionan de una manera conforme con las normas internacionales relativas a la pronta aplicación de las medidas de reparación otorgadas en los casos de violaciones de los derechos humanos.

## **Parte II. Mejora de la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado que velan por que las empresas respeten los derechos humanos, considerados individualmente**

**Objetivo de política 5: Los mecanismos no judiciales del Estado son mecanismos eficaces para hacer frente a las vulneraciones de los derechos humanos relacionadas con las actividades empresariales.**

5.1 El Estado aprueba y aplica leyes y/o políticas relativas al establecimiento y la administración de los mecanismos no judiciales del Estado, en consonancia con los criterios de eficacia establecidos en el Principio Rector 31.

5.2 Los mecanismos no judiciales del Estado funcionan de una manera compatible con las recomendaciones de los órganos de supervisión pertinentes, y tienen debidamente en cuenta las recomendaciones de otras entidades que se ocupan de supervisar y evaluar su desempeño, como los mecanismos de examen entre pares.

**Objetivo de política 6: Los mecanismos no judiciales del Estado son legítimos<sup>3</sup>.**

6.1 El Estado ha adoptado las disposiciones estructurales, institucionales y administrativas necesarias y ha asignado recursos suficientes para a) proporcionar a cada mecanismo del Estado el grado de autonomía operativa con respecto a las funciones gubernamentales que sea adecuado en función de su mandato y funciones específicas; b) reducir al mínimo el riesgo de conflictos de interés para el mecanismo del Estado (o cualquiera de los miembros de su personal) en lo que respecta al desempeño de sus facultades y/o funciones; y c) reducir al mínimo el riesgo de toda influencia indebida de cualquier agente o grupo de agentes.

6.2 Cuando están facultados para investigar alegaciones y/o denuncias por iniciativa propia, los mecanismos no judiciales del Estado ejercen esas facultades de manera equitativa, compatible con los derechos, previsible, transparente, oportuna y profesional.

6.3 Los mecanismos no judiciales del Estado han adoptado y aplicado procedimientos adecuados a la luz de sus mandatos y funciones a fin de que los titulares de derechos y otros interesados puedan plantear preocupaciones o denuncias sobre la manera en que estos mecanismos cumplen funciones o facultades específicas, como la forma en que responden a las denuncias y/o controversias, y las investigan, juzgan o resuelven.

6.4 El Estado ha adoptado disposiciones adecuadas para prever la posibilidad de revisar las decisiones, acciones u omisiones de un mecanismo no judicial del Estado en determinadas circunstancias, por ejemplo cuando hay indicios de un posible conflicto de intereses o una irregularidad procesal o de otro tipo.

6.5 Los mecanismos no judiciales del Estado se someten periódicamente al examen de un órgano de supervisión apropiado o un mecanismo de examen entre pares, que pueden ofrecer asesoramiento sobre el modo de mejorar su desempeño y eficacia.

<sup>3</sup> A/HRC/17/31, principio 31 a) y comentario.

6.6 Los mecanismos no judiciales del Estado han adoptado y aplicado políticas y procedimientos adecuados para detectar, evitar y responder de manera adecuada a los conflictos de intereses (tanto reales como potenciales), en particular aquellos que pueden surgir cuando se confiere al mecanismo pertinente una serie de funciones, por ejemplo en materia de educación y sensibilización, además de las de atender las denuncias y resolver las controversias.

**Objetivo de política 7: Los mecanismos no judiciales del Estado son accesibles<sup>4</sup>.**

7.1 Los mecanismos no judiciales del Estado trabajan activamente para dar a conocer sus mandatos, funciones y actividades a los titulares de derechos, entre otras cosas mediante actividades de divulgación dirigidas específicamente a ellos.

7.2 El Estado adopta las medidas que sean razonables y apropiadas teniendo en cuenta los mandatos y las funciones del mecanismo no judicial del Estado de que se trate para permitir y alentar que los servicios de tramitación de denuncias y/o solución de controversias sean gratuitos para las partes.

7.3 En la medida de lo posible, se pone a disposición de los titulares de derechos asistencia financiera para ayudarles a sufragar los costos relacionados con la evaluación de los servicios pertinentes. Se adoptan medidas proactivas para asegurar que la información sobre esa asistencia financiera se transmita a los titulares de derechos a quienes va dirigida.

7.4 Los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias están diseñados para que sean lo más sencillos posibles para los usuarios y que, cuando proceda, prevean la posibilidad de a) representarse a sí mismo (es decir, sin necesidad de un abogado); y/o b) contar con la asistencia de un representante o un tercero; y c) presentar un recurso colectivo.

7.5 Los mecanismos no judiciales del Estado adoptan medidas adecuadas para que los titulares de derechos puedan acceder a los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias y participar en esos procesos de la manera más conveniente para ellos, en particular a través de formularios en línea, por teléfono, por correo o en persona.

7.6 Los mecanismos no judiciales del Estado ponen a disposición, de forma gratuita, a) los servicios de asesoramiento y apoyo necesarios para facilitar el acceso de las personas y comunidades a los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias, entre otras cosas mediante recursos en línea, como folletos y vídeos descargables, recursos impresos y líneas telefónicas de asistencia; y b) cuando sea pertinente y apropiado, servicios de asesoramiento u orientación adecuados para garantizar que las denuncias y/o controversias puedan dirigirse rápidamente al lugar donde puedan resolverse de la forma más rápida, eficaz y apropiada, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes.

7.7 Los materiales, los recursos y los servicios de asesoramiento mencionados en los párrafos 7.5 y 7.6 se publican a) en formatos que responden a las necesidades y son compatibles con los derechos de las personas con discapacidad, incluidas las personas con discapacidad auditiva, visual o motora; y b) según corresponda, teniendo en cuenta el mandato y las funciones del mecanismo pertinente, en los idiomas de los titulares de derechos a quienes van dirigidos.

7.8 Los plazos de prescripción, en la medida en que sean aplicables a las funciones de tramitación de denuncias y/o solución de controversias de los mecanismos no judiciales del Estado, se establecen de conformidad con determinados factores, como la naturaleza y la gravedad de los riesgos en materia de derechos humanos examinados por el mecanismo, y otras cuestiones, como la lejanía de las personas y comunidades que pueden estar en situación de riesgo y las necesidades particulares de los titulares de derechos a quienes el mecanismo tiene por finalidad ayudar.

7.9 Los mecanismos no judiciales del Estado han adoptado medidas concebidas para permitir el acceso y la utilización de los mecanismos por los titulares de derechos en igualdad de condiciones con los demás, por ejemplo mejorando la accesibilidad física y de comunicación a las instalaciones y realizando ajustes en los procesos y procedimientos para

<sup>4</sup> *Ibid.*, principio 31 b) y comentario.

facilitar su uso (y reducir los obstáculos a la participación) por las personas con discapacidad, incluidas las personas sordas y las personas con discapacidad intelectual o psicosocial, y las personas de edad.

7.10 Los mecanismos no judiciales del Estado adoptan y aplican procedimientos y prácticas para proteger la confidencialidad cuando sea necesario por el contexto y las circunstancias del caso, en particular con respecto a la identidad de las personas que puedan correr el riesgo de sufrir amenazas, acoso o represalias, y disposiciones de salvaguardia adecuadas para la protección de los titulares de derechos, teniendo en cuenta las necesidades particulares de las personas expuestas a un mayor riesgo de vulnerabilidad y/o marginación.

7.11 La confidencialidad de la información privada de los usuarios de los mecanismos no judiciales del Estado está protegida por sólidos regímenes jurídicos internos sobre la privacidad y la protección de los datos personales.

7.12 El Estado aprueba y aplica leyes y adopta otras medidas para proteger a las personas y comunidades contra el riesgo de represalias, acoso y discriminación por el hecho de haber presentado a un mecanismo no judicial del Estado una alegación, reclamación, denuncia o controversia relativa a una violación de los derechos humanos relacionada con actividades empresariales.

**Objetivo de política 8: Los mecanismos no judiciales del Estado son predecibles<sup>5</sup>.**

8.1 Además de las medidas descritas en el párrafo 7.1, los mecanismos no judiciales del Estado trabajan activamente para dar a conocer a los titulares de derechos las etapas de los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias pertinentes, incluida información sobre a) los requisitos preliminares que deban cumplirse; b) lo que las partes pueden esperar en cada etapa, los plazos en que se adoptarán decisiones clave y se alcanzarán hitos; c) el derecho de las partes a retirarse de los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias después de que se hayan iniciado; d) las consecuencias jurídicas de las medidas de reparación que se otorgan; e) los procedimientos para supervisar la aplicación de las medidas de reparación otorgadas en los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias; y f) el contenido de todas las normas reglamentarias, códigos de conducta o políticas que guarden relación con lo que antecede.

8.2 En la medida que sea pertinente y apropiado en función de sus mandatos y funciones, esté permitido por las leyes, normas y políticas aplicables con respecto a la confidencialidad y protección de los denunciantes de irregularidades y las personas que puedan correr el riesgo de sufrir amenazas, acoso o represalias, y sea apropiado a los efectos de aumentar el conocimiento de la población acerca de las metodologías y los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias utilizados en la práctica, los mecanismos no judiciales del Estado publican información fácilmente comprensible sobre casos y/o decisiones anteriores, como los antecedentes y/o la información agregada en relación con los tipos de reclamaciones, denuncias o controversias presentadas, los tipos de medidas de reparación concedidas y el tiempo en que se lograron.

**Objetivo de política 9: Los mecanismos no judiciales del Estado son equitativos<sup>6</sup>.**

9.1 Además de las medidas descritas en los párrafos 7.1 y 8.1, los mecanismos no judiciales del Estado se ocupan de informar a los titulares de derechos acerca de las fuentes de información, asesoramiento y asistencia adicional que tienen a su disposición para poder participar de manera equitativa y eficaz en los procesos pertinentes.

9.2 Los mecanismos no judiciales del Estado han adoptado y aplicado los procedimientos y prácticas necesarios, habida cuenta de sus mandatos y funciones, a fin de asegurar que las partes en una denuncia y/o una controversia tengan a) información suficiente y oportuna sobre los argumentos, las alegaciones y las pruebas presentadas por la otra parte; b) copias de las pruebas documentales o de otra índole, o acceso a estas; c) la

<sup>5</sup> *Ibid.*, principio 31 c) y comentario.

<sup>6</sup> *Ibid.*, principio 31 d) y comentario.

oportunidad adecuada de formular observaciones sobre todos y cada uno de los elementos enumerados en los apartados a) y b) antes de toda decisión o fallo definitivos; d) razones por escrito suficientemente detalladas de las decisiones; y e) información fácilmente comprensible sobre las medidas que se han de adoptar, y los plazos aplicables, en caso de que una parte desee solicitar la revisión o impugnación de una decisión o un fallo definitivos.

9.3 Las normas procesales, las políticas y las prácticas de los mecanismos no judiciales del Estado respetan el derecho de los titulares de derechos a retirarse de los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias en caso de que no estén satisfechos con esos procesos, y no impiden injustamente el acceso de los titulares de derechos al recurso judicial.

9.4 Los mecanismos no judiciales del Estado han adoptado y aplicado políticas, procedimientos y prácticas para asegurar que su personal dé a conocer rápidamente cualquier posible conflicto de intereses con respecto a cualquier denuncia o controversia que se les pida tramitar o resolver, y que, tras revelar esa información, la persona en cuestión ya no participe en el asunto y sea reemplazada por un funcionario idóneo.

**Objetivo de política 10: Los mecanismos no judiciales del Estado son transparentes<sup>7</sup>.**

10.1 Además de las medidas descritas en los párrafos 7.1, 8.1 y 9.1, los mecanismos no judiciales del Estado trabajan activamente para familiarizar a los titulares de derechos con a) las normas procesales, las políticas, los códigos de conducta o las normas que regirán los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias, incluido el enlace con las partes y/o toda actividad de investigación o constatación de los hechos; b) la adhesión del mecanismo a las normas de desempeño y la situación de las certificaciones pertinentes; y c) otros aspectos que puedan ser importantes para los titulares de derechos, como la duración media de los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias y los costos probables en los diferentes escenarios.

10.2 Los mecanismos no judiciales del Estado han establecido procedimientos para asegurar que se mantenga informadas a las partes en una denuncia y/o controversia acerca de los principales acontecimientos y requisitos, entre otras cosas a través de cuentas en línea, líneas telefónicas de asistencia o asistentes sociales específicos a tal fin, según proceda.

10.3 Los mecanismos no judiciales del Estado publican y adoptan medidas proactivas para difundir informes periódicos sobre sus actividades y desempeño en los que figura en un formato fácilmente comprensible información que puede resultar útil para los titulares de derechos pertinentes, como a) los tipos de denuncias y/o controversias presentadas al mecanismo en un período determinado; b) el porcentaje de casos resueltos con éxito, y en qué plazo; c) el porcentaje de casos rechazados por el mecanismo, y por qué motivos; y d) los problemas comunes.

10.4 La información sobre las actividades y el desempeño de los mecanismos no judiciales del Estado que son supervisados por departamentos gubernamentales u operan en el seno de estos es accesible al público de conformidad con los regímenes internos sobre la libertad de acceso a la información gubernamental.

**Objetivo de política 11: Los mecanismos no judiciales del Estado son compatibles con los derechos<sup>8</sup>.**

11.1 El Estado aprueba y aplica leyes y/o políticas con respecto a la administración de los mecanismos no judiciales del Estado que son compatibles con las obligaciones del Estado en virtud del derecho internacional de los derechos humanos, incluidos los derechos a la igualdad de trato y a la no discriminación.

11.2 Los mecanismos no judiciales del Estado ejercen sus mandatos y funciones de una manera que promueve a) un acceso igual y efectivo a la justicia; b) una reparación

<sup>7</sup> *Ibid.*, principio 31 e) y comentario.

<sup>8</sup> *Ibid.*, principio 31 f) y comentario.

adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido; y c) el acceso a información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación<sup>9</sup>.

11.3 Los mecanismos no judiciales del Estado, con miras a lograr resultados rápidos, adecuados y efectivos en materia de reparación por violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, han adoptado y aplicado procedimientos y prácticas concebidos para garantizar, en el marco de sus mandatos y funciones, y con sujeción a estos, que a) las denuncias y/o controversias se resuelvan y concluyan sin demora indebida; b) en los casos de daño grave o irremediable, el mecanismo pueda adoptar medidas preventivas para mitigar el daño; c) se consulte debidamente a los titulares de derechos con respecto a los elementos de una reparación adecuada y efectiva en su caso específico; d) se consulte debidamente a los titulares de derechos y se les brinde la oportunidad de formular observaciones sobre toda decisión del mecanismo de rechazar, aplazar, abandonar o resolver una denuncia o controversia (y, cuando proceda, se les dé la oportunidad de adoptar medidas adicionales o correctivas antes del pronunciamiento de una decisión); y e) tras la conclusión de un proceso de tramitación de denuncias y/o solución de controversias, se informe a los titulares de derechos de las opciones de que disponen para emprender acciones adicionales, en particular de las medidas que deberían adoptar en caso de incumplimiento por una de las partes del tenor de una medida de reparación dimanante de un proceso no judicial.

11.4 Al decidir si rechazar, aplazar, abandonar o resolver un proceso de tramitación de denuncias y/o solución de controversias, los mecanismos no judiciales del Estado tienen debidamente en cuenta la existencia (o falta) de vías de reparación con arreglo a mecanismos alternativos (incluidos los mecanismos judiciales).

11.5 Los mecanismos no judiciales del Estado adoptan medidas para garantizar que los miembros de su personal encargado de recibir y/o tramitar denuncias y/o juzgar y resolver las denuncias y/o controversias derivadas de los efectos adversos de las actividades empresariales en los derechos humanos y/o de proporcionar asesoramiento o apoyo a los titulares de derechos a ese respecto a) estén familiarizados con las necesidades y los derechos de los titulares de derechos (ya se trate de personas o grupos) a quienes va dirigido el mecanismo pertinente, prestando la debida consideración a las necesidades particulares de las personas o grupos expuestos a un mayor riesgo de vulnerabilidad y/o marginación, y b) tengan acceso a los conocimientos especializados necesarios en materia de derechos humanos para cumplir sus responsabilidades de manera no discriminatoria y compatible con las obligaciones jurídicas internacionales y los compromisos en materia de políticas del Estado con respecto a las empresas y los derechos humanos.

**Objetivo de política 12: Los mecanismos no judiciales del Estado son una fuente de aprendizaje continuo<sup>10</sup>.**

12.1 El Estado utiliza de forma adecuada los conocimientos especializados de los mecanismos no judiciales del Estado con respecto a la formulación de políticas de regulación y aplicación pertinentes para el respeto por las empresas de los derechos humanos. A este fin, se brindan a los mecanismos oportunidades adecuadas para formular recomendaciones de reforma a instituciones, iniciativas y prácticas operacionales destinadas a mejorar la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado, y aumentar su contribución a la rendición de cuentas y la reparación en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.

12.2 Los informes periódicos y/o anuales de los mecanismos no judiciales del Estado incluyen, en la medida que sea posible y pertinente, información sobre a) los desafíos reglamentarios o de cumplimiento en determinados contextos operativos o industriales, o sobre los problemas sistémicos o relacionados con el mercado que puedan estar obstaculizando la efectividad de las estrategias u organismos de regulación, y b) las intervenciones jurídicas o normativas que puedan contribuir a hacer frente a esos desafíos,

<sup>9</sup> Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, art. IX, párr. 18.

<sup>10</sup> A/HRC/17/31, principio 31 e) y comentario.

junto con información sobre su eficacia, en caso de que esté disponible. El Estado se vale de estos conocimientos técnicos y recomendaciones para elaborar políticas, legislación, reglamentos y orientaciones destinados a hacer frente a los riesgos que entrañan las actividades empresariales para los derechos humanos y ofrecer protección contra las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.

12.3 El Estado ha adoptado disposiciones para permitir el intercambio de conocimientos técnicos entre los mecanismos no judiciales del Estado, y entre los mecanismos y otros organismos de regulación, según proceda en función de sus mandatos y funciones, con miras a aumentar la capacidad y eficacia de todos los organismos e iniciativas de ámbito nacional que, directa o indirectamente, supervisan el respeto de los derechos humanos por las empresas.

### **Parte III. Aumento de la eficacia de los mecanismos no judiciales del Estado en relación con asuntos transfronterizos**

**Objetivo de política 13: Los mecanismos no judiciales del Estado tienen acceso a información, asesoramiento y asistencia de los organismos estatales pertinentes de otras jurisdicciones en la medida y en la forma prevista para el cumplimiento de sus mandatos y funciones.**

13.1 El Estado enuncia una política clara según la cual se espera que los mecanismos no judiciales del Estado actúen en los casos transfronterizos en la mayor medida posible en función de sus mandatos y funciones, y considera la posibilidad de realizar ajustes adecuados a esos mandatos y funciones cuando ello sea necesario para hacer frente a los riesgos que entrañan las actividades empresariales para los derechos humanos y que son de carácter transfronterizo.

13.2 El Estado ha adoptado disposiciones para que los mecanismos no judiciales del Estado, en la medida en que sea apropiado y pertinente en función de sus mandatos y funciones, puedan recabar la asistencia, y responder a su vez a las solicitudes de asistencia, de organismos estatales de otras jurisdicciones a los efectos de a) reunir información relativa a las denuncias y/o controversias, b) orientar los procesos de tramitación de denuncias y/o solución de controversias, c) juzgar y resolver denuncias y/o controversias, y/o d) otorgar una reparación efectiva.

13.3 Los mecanismos no judiciales del Estado, en la medida en que sea apropiado y pertinente en función de sus mandatos y funciones, participan y contribuyen al desarrollo de iniciativas y redes de organismos estatales y profesionales de diferentes jurisdicciones con el fin de a) facilitar y agilizar la presentación y tramitación de solicitudes de información, asesoramiento y asistencia; b) crear oportunidades para formular respuestas conjuntas y/o coordinadas a las denuncias y/o controversias derivadas de la participación de las empresas en violaciones de los derechos humanos que tengan, o parezcan tener, un componente transfronterizo; y c) promover el aprendizaje entre pares en los organismos estatales sobre las mejores prácticas en materia de regulación, tramitación de denuncias y solución de controversias.

13.4 El Estado ha adoptado disposiciones para que los mecanismos no judiciales del Estado, en la medida en que sea apropiado y pertinente en función de sus mandatos y funciones, puedan solicitar a sus embajadas y servicios consulares asistencia en la labor de investigación y recopilación de información a los efectos de investigar, juzgar y resolver las reclamaciones, denuncias o controversias derivadas de los efectos adversos de las actividades empresariales en los derechos humanos.

13.5 Los Estados, por conducto de sus embajadas y servicios consulares, trabajan para dar a conocer y divulgar información sobre las actividades y procedimientos de los mecanismos no judiciales del Estado pertinentes, incluida información sobre sus mandatos y funciones al investigar, juzgar y resolver las denuncias y/o controversias derivadas de la participación de las empresas en violaciones de los derechos humanos que tengan, o parezcan tener, un componente transfronterizo.

13.6 Los mecanismos no judiciales del Estado tienen acceso a la información, el apoyo, la formación y los recursos necesarios para que el personal pueda hacer uso efectivo de las disposiciones a las que se hace referencia en los párrafos 13.2, 13.3, 13.4 y 13.5.

13.7 El Estado trabaja a través de los foros y órganos bilaterales, regionales y multilaterales pertinentes para fortalecer los métodos, los sistemas y los regímenes jurídicos internos, así como las iniciativas en este ámbito, que sean pertinentes para investigar, juzgar y resolver las reclamaciones o controversias derivadas de la participación de las empresas en las violaciones de los derechos humanos.

---