



Asamblea General

Distr. general
19 de mayo de 2020
Español
Original: inglés

Consejo de Derechos Humanos

44º período de sesiones

15 de junio a 3 de julio de 2020

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 mediante los mecanismos de reclamación no estatales

Informe de la Alta Comisionada 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 mediante los mecanismos de reclamación no estatales. Se ha preparado 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, de conformidad con la solicitud realizada por el Consejo de Derechos Humanos en su resolución 38/13. Es una continuación de los informes preparados para la primera fase del proyecto, sobre los mecanismos judiciales (A/HRC/32/19 y A/HRC/32/19/Add.1), y para su segunda fase, sobre los mecanismos no judiciales del Estado (A/HRC/38/20 y A/HRC/38/20/Add.1).

En el informe se explican el alcance y la metodología del estudio realizado, se formulan observaciones sobre distintas formas posibles de aprovechar sus resultados y se proporcionan observaciones generales sobre la importancia de los mecanismos de reclamación no estatales para la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones. El informe incluye un anexo en el que se describen una serie de objetivos recomendados para los Estados y los actores no estatales pertinentes, que se acompañan de diversos elementos para demostrar las diferentes formas en que esos objetivos pueden cumplirse en la práctica. El informe se complementa con una adición (A/HRC/44/32/Add.1) en la que se ofrecen mayores explicaciones y conclusiones extraídas del proceso de investigación de dos años de duración para la fase actual del proyecto.

* Se acordó publicar el presente informe tras la fecha de publicación prevista debido a circunstancias que escapan al control de quien lo presenta.



Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción	3
II. Rendición de cuentas y acceso a las reparaciones: la contribución de los mecanismos de reclamación no estatales	3
III. Panorama general	4
A. Alcance	4
B. Metodología.....	5
C. Estructura, enfoque y público destinatario de las medidas recomendadas.....	6
D. Relación entre las tres fases del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación.....	7
IV. Reconocimiento de la diversidad de los mecanismos de reclamación no estatales	7
V. Recomendaciones.....	8
Anexo	
Medidas recomendadas para mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales relacionados con las empresas y los derechos humanos	9

I. Introducción

1. En 2013, en el contexto de su mandato de fomentar la promoción y protección de los derechos humanos en todo el mundo, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) inició un proceso encaminado a afianzar la puesta en práctica del componente relativo al acceso a las reparaciones de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos¹.
2. En su resolución 26/22, el Consejo de Derechos Humanos solicitó a la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos que siguiera trabajando para mejorar el acceso a las reparaciones y que informara al Consejo al respecto. En noviembre de 2014, y de conformidad con esa solicitud, el ACNUDH puso en marcha el Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación². En la primera fase del proyecto se estudió la función y la utilización de los mecanismos judiciales con miras a aumentar la eficacia de esos mecanismos en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales. El entonces Alto Comisionado presentó un informe al respecto al Consejo en su 32º período de sesiones³.
3. En su resolución 32/10, el Consejo de Derechos Humanos acogió con beneplácito el informe mencionado y pidió al Alto Comisionado que prosiguiera su labor destinada a mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones, y en particular que identificase las posibilidades de aumentar la eficacia de los mecanismos extrajudiciales del Estado pertinentes para velar por que las empresas respetasen los derechos humanos. En junio de 2018, el Alto Comisionado presentó al Consejo, en su 38º período de sesiones, un informe sobre esa segunda fase del proyecto⁴.
4. En su resolución 38/13, el Consejo acogió con beneplácito ese informe y solicitó además al Alto Comisionado “que determine y analice las dificultades, las oportunidades, las mejores prácticas y las enseñanzas extraídas con respecto a los mecanismos de reclamación no estatales que son pertinentes para el respeto de los derechos humanos por las empresas”. La labor realizada por el ACNUDH en cumplimiento de esa solicitud comprende la tercera fase del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación, que es el tema del presente informe.

II. Rendición de cuentas y acceso a las reparaciones: la contribución de los mecanismos de reclamación no estatales

5. Cuando se cometen violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, las personas afectadas deben tener acceso a una reparación eficaz. Garantizar la rendición de cuentas de las empresas y el acceso de las personas afectadas a una reparación eficaz es una parte fundamental del deber que corresponde a los Estados de proteger a las personas que se encuentren en su jurisdicción contra las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, el cual se prevé en el derecho internacional de los derechos humanos y se refleja en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos⁵.
6. Mientras que los mecanismos judiciales eficaces son “esenciales para garantizar el acceso a la reparación”⁶, los mecanismos administrativos, legislativos y otros mecanismos no judiciales son un complemento fundamental de los mecanismos judiciales. Si son eficaces, los mecanismos de reclamación no estatales pueden ofrecer ventajas “como la

¹ A/HRC/17/31, anexo.

² Véase <https://www.ohchr.org/SP/Issues/Business/Pages/OHCHRaccountabilityandremedyproject.aspx>.

³ A/HRC/32/19 y A/HRC/32/19/Add.1.

⁴ A/HRC/38/20 y A/HRC/38/20/Add.1.

⁵ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, principio 25 y comentario.

⁶ *Ibid.*, principio 26 y comentario.

rapidez de acceso y reparación, unos costos reducidos y/o alcance transnacional⁷; además, pueden ser de especial importancia en los casos en que el asunto que es objeto de reclamación no se considere automáticamente como motivo de acción de la justicia o como base para una demanda judicial. En los Principios Rectores se exhorta a las empresas a establecer mecanismos de reclamación eficaces de nivel operacional o a participar en ellos, y se señalan sus posibles contribuciones al cumplimiento por las empresas de su deber de diligencia en materia de derechos humanos⁸. Además, en los Principios Rectores se destaca la importancia de que las iniciativas de colaboración garanticen la disponibilidad de mecanismos eficaces para posibilitar la reparación⁹.

7. Sin embargo, en la actualidad son pocos los mecanismos de reclamación no estatales que cumplen su función prevista. Si bien ha habido intentos positivos de diseñar y poner en funcionamiento diversos tipos de mecanismos, y aunque esos mecanismos han hecho valiosas contribuciones a la rendición de cuentas y la reparación, los titulares de derechos siguen señalando importantes problemas para identificar esos mecanismos, acceder a ellos y utilizarlos en la práctica. Las reparaciones que pueden obtenerse de los mecanismos de reclamación no estatales suelen ser, en el mejor de los casos, parciales, debido con frecuencia a las limitaciones del mandato del mecanismo, los recursos disponibles o ambas circunstancias.

8. Aunque en los Principios Rectores se exhorta a los Estados a “estudiar la forma de facilitar el acceso a los mecanismos de reclamación no estatales que se ocupan de las violaciones de los derechos humanos relacionadas con empresas”¹⁰, la contribución de esos mecanismos al otorgamiento de reparación es actualmente limitada por la falta de coherencia normativa de los Estados en sus enfoques de los mecanismos de reclamación no estatales. Además, la falta de sensibilidad y de capacidad de respuesta de muchos mecanismos a sus contextos jurídicos, reglamentarios, económicos, sociales y culturales, y la falta de cooperación entre los creadores y los administradores de los mecanismos en contextos y casos específicos, dan lugar a procesos poco claros e incoherentes, ineficiencias y otros obstáculos para los titulares de derechos.

9. Hay margen para mejorar considerablemente la capacidad de los mecanismos de reclamación no estatales para, individualmente y en combinación con otros, ofrecer reparaciones eficaces en los casos en que las actividades empresariales afectan negativamente a los derechos humanos de las personas.

10. En primer lugar, es necesario que los Estados reconozcan en mayor medida la legitimidad y la utilidad de los mecanismos de reclamación no estatales para complementar los regímenes jurídicos y reglamentarios nacionales.

11. Por su parte, los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales deben hacer mucho más hincapié en las necesidades, expectativas y perspectivas de las personas a las que se destinan esos mecanismos, teniendo presentes las diferentes formas en que la participación real de las partes interesadas es fundamental para cumplir en la práctica cada uno de los criterios de eficacia¹¹ de los Principios Rectores para esos mecanismos.

III. Panorama general

A. Alcance

12. Aunque existe una amplia gama de diferentes mecanismos de reclamación no estatales, según se describen en los Principios Rectores, la tercera fase del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación se centró en tres categorías principales de esos

⁷ *Ibid.*, principio 28 y comentario.

⁸ *Ibid.*, principio 29 y comentario.

⁹ *Ibid.*, principio 30 y comentario.

¹⁰ *Ibid.*, principio 28.

¹¹ *Ibid.*, principio 31 y comentario.

mecanismos: a) los mecanismos de reclamación establecidos por las empresas¹²; b) los mecanismos de reclamación creados por iniciativas sectoriales, multipartitas y otras iniciativas de colaboración¹³; y c) los mecanismos de rendición de cuentas independientes de las instituciones de financiación del desarrollo¹⁴.

13. A fin de ayudar tanto a los actores estatales como a los actores no estatales pertinentes a afianzar el acceso a las reparaciones mediante el uso de mecanismos de reclamación no estatales, el presente informe se centra especialmente en: a) el papel del Estado como facilitador del acceso a mecanismos de reclamación no estatales eficaces; b) la mejora de la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales¹⁵; y c) la mejora del acceso a las reparaciones mediante la cooperación entre los creadores y los administradores de esos mecanismos.

14. Muchos Estados se enfrentan a desafíos políticos, sociales y económicos más generales que pueden socavar la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales o dificultar su mejora, por ejemplo en lo relativo al respeto del imperio de la ley y a la falta de recursos y de capacidad de las instituciones fundamentales. Las medidas recomendadas que figuran en el anexo tienen por objeto complementar y afianzar la acción vital de diversos actores (estatales y no estatales) para hacer frente a esos desafíos más generales.

B. Metodología

15. Para comprender mejor los desafíos relacionados con los mecanismos de reclamación no estatales y las medidas que probablemente sean más eficaces, habida cuenta de la diversidad de los mecanismos de reclamación no estatales que existen y las variaciones de los sistemas, estructuras y tradiciones jurídicas en todo el mundo, el ACNUDH reunió información empírica de una amplia gama de jurisdicciones sobre el diseño, el funcionamiento y la utilización de los mecanismos de reclamación no estatales. Esto se hizo mediante:

- a) Un ejercicio inicial de delimitación del alcance y un proceso público y consultivo para desarrollar los contornos de esta fase de trabajo¹⁶;
- b) Cuestionarios dirigidos al público en general, a los Estados y a los usuarios y administradores de los diferentes tipos de mecanismos de reclamación;
- c) La participación en más de 30 eventos o consultas en 16 Estados diferentes que abarcan los cinco grupos regionales de las Naciones Unidas;
- d) Estudios de casos centrados en diferentes tipos de mecanismos;
- e) Más de 100 entrevistas con usuarios de mecanismos de reclamación no estatales y con quienes han diseñado, administrado o estudiado esos mecanismos;
- f) El examen de más de 200 informes, estudios, artículos y comunicaciones preparados por terceros;
- g) El examen de más de 600 eventos, noticias y reclamaciones relacionadas con las empresas y los derechos humanos;
- h) Proyectos de investigación independientes realizados por el ACNUDH y terceros.

¹² Mecanismos establecidos y administrados por empresas, incluidos, entre otros, los mecanismos de reclamación de nivel operacional.

¹³ Mecanismos externos a las empresas que administran un conjunto de compromisos que las empresas han aceptado cumplir.

¹⁴ El alcance de la tercera fase del proyecto se decidió mediante un proceso de consulta por escrito y una reunión multipartita de expertas y expertos de dos días de duración. Puede obtenerse más información en www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.

¹⁵ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, principio 31 y comentario.

¹⁶ Véase www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.

16. Se publicó un documento de debate¹⁷ en el que se exponían las principales observaciones y que fue objeto de consultas por escrito y en persona en noviembre de 2019.

17. En febrero de 2020, el ACNUDH publicó un borrador de consulta del material que ahora figura en el anexo y en la adición del presente informe¹⁸. Las observaciones presentadas por los Estados y otros interesados en respuesta a ese proceso de consulta sirvieron de base para la versión final que figura en el presente informe.

18. Todos los documentos y etapas del proyecto se comunicaron a los Estados y otros interesados por medio de las plataformas y canales de intercambio de información pertinentes¹⁹. Además, se celebraron reuniones informativas periódicas sobre el proyecto con las delegadas y delegados de los Estados.

C. Estructura, enfoque y público destinatario de las medidas recomendadas

19. Al igual que en las dos primeras fases del proyecto, las medidas recomendadas en el anexo comprenden una serie de objetivos, junto con elementos para demostrar las diferentes formas en que pueden alcanzarse esos objetivos. Basándose en las diversas actividades de reunión de información, estos objetivos y elementos reflejan las “buenas prácticas” en lo que respecta al diseño y el funcionamiento de los mecanismos de reclamación no estatales, así como los problemas jurídicos y normativos pertinentes. A fin de garantizar la pertinencia y aplicabilidad en todo el mundo, las medidas recomendadas están concebidas para que se puedan adaptar fácilmente a diferentes sistemas y contextos jurídicos y, al mismo tiempo, sean prácticas, orientadas al futuro y reflejen las normas internacionales sobre el acceso a las reparaciones. En la adición al presente informe, que debe leerse junto con este, se ofrecen definiciones, ejemplos y un mayor contexto, y se explican con más detalle los diversos objetivos y elementos²⁰.

20. Las medidas recomendadas no deben considerarse como una lista finita o exhaustiva de posibles soluciones. Puede haber otras formas de alcanzar el objetivo último de mejorar la aplicación de los Principios Rectores en general y los criterios de eficacia de los mecanismos de reclamación no judiciales en particular.

21. No obstante, las medidas recomendadas pueden ser un recurso importante para los Estados, los poderes públicos, las partes interesadas y otros actores que tratan de mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales. Estas medidas recomendadas pueden servir de inspiración para la evolución de la reglamentación, los procesos de examen nacionales y la labor de elaboración y aplicación de planes de acción nacionales sobre las empresas y los derechos humanos, y pueden proporcionar una plataforma para el diálogo futuro, el intercambio de ideas, la innovación y el progreso.

22. La parte I del anexo está dirigida a los Estados y en ella se ponen de relieve las diversas formas en que pueden trabajar para crear un espacio jurídico y normativo que permita a los mecanismos de reclamación no estatales contribuir positivamente a la rendición de cuentas y a la reparación en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales. Las medidas recomendadas de la parte I pueden ayudar a los Estados a identificar las importantes interrelaciones existentes entre los regímenes jurídicos nacionales y el funcionamiento eficaz de los mecanismos de reclamación no estatales, y posteriormente a mejorarlos cuando sea posible para que las partes afectadas dispongan de cauces realistas y viables para obtener reparaciones eficaces que incluyan, si así lo desean, el recurso a mecanismos de reclamación no estatales eficaces.

¹⁷ Véase www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII_Discussion_Paper_Nov2019.pdf.

¹⁸ Véase www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIIIConsultationDraftARPIIIRecommendations_Feb2020.pdf.

¹⁹ Véase www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_III.aspx.

²⁰ A/HRC/44/32/Add.1.

23. Las partes II y III del anexo se dirigen en particular a los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales, que incluyen a las entidades u organizaciones que crean, diseñan o gestionan mecanismos de reclamación no estatales (como empresas o instituciones de financiación del desarrollo), los propios mecanismos de reclamación no estatales y su personal²¹. En la parte II se trata la eficacia de los distintos mecanismos de reclamación no estatales y se destacan las formas en que pueden cumplirse en la práctica los diversos criterios de eficacia enunciados en el principio rector 31.

24. En la parte III del anexo se alienta a los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales a que aprovechen las oportunidades de aumentar la cooperación con otras entidades y mecanismos con miras a perfeccionar los procesos y mejorar el acceso a las reparaciones en contextos y casos concretos.

D. Relación entre las tres fases del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación

25. Los tres mandatos sucesivos del Consejo de Derechos Humanos relativos al acceso a las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales²² han proporcionado un marco para que el ACNUDH se ocupe de cada uno de los tres tipos principales de mecanismos a los que se hace referencia en los Principios Rectores. Aunque los mecanismos estatales y los mecanismos no estatales son distintos desde el punto de vista conceptual y funcional, las actividades de los mecanismos estatales (tanto judiciales como no judiciales) y los mecanismos de reclamación no estatales pueden interrelacionarse de muchas formas en la práctica. Por esta razón no debe entenderse que las medidas recomendadas en los informes sobre cada fase del Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación son completamente independientes, sino que se refuerzan y complementan mutuamente.

26. Al mismo tiempo, el presente informe parte de la base, expuesta en los Principios Rectores, de que los mecanismos judiciales eficaces son “esenciales” para garantizar el acceso a la reparación²³; por lo tanto, no debe entenderse en modo alguno que el presente informe limita o menoscaba la importancia de contar con una legislación nacional eficaz y con mecanismos judiciales eficaces para hacerla cumplir.

IV. Reconocimiento de la diversidad de los mecanismos de reclamación no estatales

27. Los diferentes mecanismos de reclamación no estatales presentan una gran diversidad en lo que respecta a sus mandatos, objetivos y actividades, a la proximidad de su relación con las empresas que pudieran ser objeto de reclamaciones (y al grado y el tipo de influencia que pueden tener en su comportamiento), a sus métodos de resolución de las reclamaciones, a su personal, a sus recursos, sus factores determinantes de índole jurídica y comercial y sus relaciones con otros mecanismos (tanto estatales como no estatales), y a los tipos de reparaciones que pueden ofrecer y obligar a otorgar.

28. Los diferentes tipos de mecanismos de reclamación no estatales tropiezan con diferentes dificultades para cumplir en la práctica los criterios de eficacia de los Principios Rectores. Por ejemplo, un mecanismo de reclamación de nivel operacional puede ser óptimo para ofrecer una reparación eficaz a las partes afectadas pero carecer de la independencia necesaria para generar un alto grado de confianza de las partes interesadas, con las consiguientes consecuencias para su legitimidad. Otro mecanismo (como uno administrado por múltiples interesados) puede tener la ventaja de la independencia y la credibilidad ante las partes interesadas, pero no ofrecer toda la gama de reparaciones posible.

²¹ Véase además A/HRC/44/32/Add.1, parte II.C.

²² Resoluciones del Consejo de Derechos Humanos 26/22, 32/10 y 38/13.

²³ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, principio 26 y comentario.

29. Aunque es posible que esos mecanismos no estén, por separado, en condiciones de proporcionar una reparación que incluya todos los elementos de lo que podría constituir una “reparación eficaz” en las circunstancias de un caso, pueden hacer una valiosa contribución al “abanico de reparaciones” que debería estar disponible²⁴. El objetivo de mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones suele cumplirse mejor si se ofrece a las partes afectadas una gama de opciones para obtener resarcimiento, que pueden incluir mecanismos judiciales, no judiciales o, en algunos casos, una combinación de ambos.

V. Recomendaciones

30. **Los Estados Miembros deberían:**

a) **Estudiar la posibilidad de utilizar las medidas recomendadas en la parte I del anexo y el modelo de atribuciones que figura en la adición para examinar la contribución al acceso a las reparaciones en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales de los mecanismos de reclamación no estatales que se ocupan de esos casos; y**

b) **Dar pasos para poner en práctica las medidas recomendadas en la parte I del anexo a fin de aumentar la capacidad de esos mecanismos de reclamación para responder a los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, incluso en un contexto transfronterizo.**

31. **Los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales deberían:**

Dar pasos para poner en práctica las medidas recomendadas en las partes II y III del anexo a fin de aumentar la capacidad de esos mecanismos de reclamación para responder a los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, incluso en un contexto transfronterizo.

²⁴ A/72/162, párrs. 38 a 54.

Anexo

Medidas recomendadas para mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales relacionados con las empresas y los derechos humanos

Parte I. Facilitar el acceso a mecanismos de reclamación no estatales eficaces reforzando la legislación y las políticas nacionales

Objetivo 1: Los Estados establecen y mantienen un entorno jurídico y normativo propicio para los mecanismos de reclamación no estatales que se ocupan de las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales

1.1 El Estado ha examinado, y examina de manera permanente (realizando consultas apropiadas y serias con las partes interesadas):

- a) Los diferentes tipos de mecanismos de reclamación no estatales basados o activos en su jurisdicción;
- b) Las diferentes formas en que los mecanismos de reclamación no estatales pueden complementar el cumplimiento efectivo de las obligaciones jurídicas internacionales y los compromisos del Estado en materia de rendición de cuentas y reparación por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales;
- c) Las diferentes formas en que los mecanismos de reclamación no estatales pueden contribuir a la eficacia de la legislación y las políticas nacionales relativas a la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos;
- d) Sus políticas y prioridades en lo que respecta a la promoción de los mecanismos de reclamación no estatales mediante las iniciativas bilaterales, regionales y multilaterales pertinentes;
- e) Las leyes, políticas y procesos que son pertinentes para el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz en los diferentes sectores y contextos.

1.2 El Estado pone en práctica las conclusiones de los procesos de examen mencionados en el párrafo 1.1 para:

- a) Conformar y mejorar continuamente sus estrategias destinadas a establecer un sistema integral estatal de reparación por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, en el que los mecanismos administrativos, legislativos y otros mecanismos no judiciales desempeñen una función esencial de complemento y apoyo a los mecanismos judiciales;
- b) Garantizar la coherencia entre las leyes, políticas y procesos pertinentes;
- c) Elaborar y difundir orientaciones adecuadas para el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz;
- d) Identificar las demás medidas que podrían adoptarse para fomentar el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz, en particular para las empresas con las que el Estado realiza transacciones comerciales o cuando el Estado contrata a empresas para que presten servicios que puedan tener consecuencias para los derechos humanos;

e) Reforzar su cooperación con otros Estados mediante las iniciativas bilaterales, regionales y multilaterales pertinentes con respecto al acceso a las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales mediante mecanismos de reclamación no estatales.

1.3 Las leyes, políticas y procesos del Estado pertinentes para el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz se basan en una clara delimitación de las funciones y responsabilidades de los mecanismos de reclamación no estatales y los mecanismos estatales (judiciales y no judiciales). Esa delimitación es adecuada al tipo, la naturaleza y la gravedad de las diferentes violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, y tiene en cuenta que los mecanismos judiciales eficaces son esenciales para garantizar el acceso a la reparación.

1.4 Las leyes, políticas y procesos pertinentes para el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz son compatibles con los objetivos de reducir las barreras a la reparación y no erigir más barreras que obstaculicen la presentación de casos legítimos a los mecanismos preferidos de los titulares de derechos.

1.5 El Estado establece una clara directriz oficial según la cual los organismos estatales pertinentes investigarán y tomarán las medidas de represión que procedan cuando los mecanismos de reclamación no estatales los informen de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.

1.6 El Estado ha adoptado medidas apropiadas para eliminar los impedimentos jurídicos a la cooperación entre las diferentes entidades con respecto al establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y a su funcionamiento eficaz.

1.7 Los organismos del Estado encargados de regular las actividades empresariales utilizan adecuadamente la información de los mecanismos de reclamación no estatales pertinentes para identificar, en consulta con las partes interesadas y otras entidades:

a) Los desafíos de regulación o cumplimiento en sectores o contextos económicos específicos, incluidos los desafíos relacionados con problemas sistémicos o relacionados con el mercado;

b) Las represalias tomadas en relación con la utilización de esos mecanismos;

c) Las intervenciones y reformas jurídicas o normativas que sean necesarias para poner remedio a esas cuestiones.

Objetivo 2: Los regímenes jurídicos y normativos nacionales funcionan de manera que los titulares de derechos puedan acceder a los mecanismos de reclamación no estatales sin temor a represalias contra ellos mismos, las personas vinculadas a ellos y las personas que contribuyen al funcionamiento eficaz de esos mecanismos

2.1 El Estado ha adoptado y aplicado las leyes, políticas y procesos necesarios para impedir eficazmente las conductas que puedan constituir represalias contra los titulares de derechos, las personas vinculadas a ellos y las personas que contribuyen al funcionamiento eficaz de los mecanismos de reclamación no estatales a causa del uso de esos mecanismos o de la interacción con ellos, así como para que se investiguen las denuncias de esas conductas y las personas afectadas dispongan de cauces legales apropiados para obtener una reparación.

2.2 Los organismos estatales pertinentes han adoptado medidas para aumentar su alerta institucional ante las diferentes represalias que pueden sufrir las personas que usan los mecanismos de reclamación no estatales o interactúan con ellos, así como su capacidad para responder rápida y eficazmente a esas represalias.

2.3 El Estado ha adoptado y puesto en práctica las leyes, políticas y procesos necesarios para que las personas afectadas por represalias o que puedan correr peligro de sufrirlas por usar los mecanismos de reclamación no estatales o interactuar con ellos tengan acceso a la

asistencia y el apoyo adecuados, que pueden incluir asistencia médica, apoyo psicológico, asesoramiento jurídico y otros servicios de orientación.

Objetivo 3: Los regímenes jurídicos y normativos nacionales funcionan de manera que las personas afectadas por violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, o que corren peligro de sufrirlas, dispongan de cauces realistas y fácilmente identificables para acceder a una reparación eficaz que incluyan el uso apropiado de los mecanismos de reclamación no estatales

3.1 El Estado, por conducto de sus organismos competentes, se esfuerza por sensibilizar a las partes pertinentes acerca de:

- a) Los tipos de mecanismos de reclamación no estatales que pueden ser pertinentes en los diferentes contextos y las ventajas y desventajas relativas de cada uno;
- b) El interés de los métodos basados en el diálogo en determinados contextos;
- c) Las estrategias y recursos existentes para corregir los desequilibrios de poder que pueden socavar la capacidad de los titulares de derechos para participar equitativamente en los mecanismos de reclamación no estatales;
- d) Las diferentes formas en que los mecanismos estatales pueden, en los casos apropiados, contribuir a la realización de los resultados de los procesos de reclamación;
- e) Las oportunidades que pueden existir en los diferentes contextos para trasladar una reclamación de un mecanismo de reclamación no estatal a un mecanismo estatal competente.

Objetivo 4: Los regímenes jurídicos y normativos nacionales funcionan de manera que los mecanismos de reclamación no estatales, individualmente y en combinación con los demás y con los mecanismos estatales pertinentes, pueden contribuir a la realización de las reparaciones eficaces para las personas afectadas por violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales

4.1 Las leyes, políticas y procesos del Estado pertinentes para el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz tienen en cuenta:

- a) La necesidad de que las reparaciones sean adecuadas, eficaces y rápidas;
- b) Que las reparaciones efectivas variarán según las circunstancias del caso y las necesidades de las partes afectadas, y que puede tratarse de reparaciones económicas (y formas similares de resarcimiento) y reparaciones no económicas (como actos de reconocimiento, disculpas y otras reparaciones simbólicas), así como reparaciones preventivas oportunas para mitigar o prevenir violaciones futuras;
- c) La importancia de consultar seriamente a las partes afectadas sobre el tipo de reparación y la forma en que debe otorgarse, adoptando una perspectiva de género y prestando especial atención a las necesidades de las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación.

Objetivo 5: Los Estados aprovechan la cooperación internacional para promover el establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y su funcionamiento eficaz

5.1 El Estado se esfuerza, mediante las iniciativas bilaterales, regionales y multilaterales pertinentes, para:

a) Identificar oportunidades de mejorar el acceso a las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales mediante la utilización de mecanismos de reclamación no estatales en los casos procedentes, reconociendo que los mecanismos judiciales eficaces son esenciales para garantizar el acceso a la reparación;

b) Colaborar activamente con otros Estados que formen parte de esas iniciativas para promover el uso de mecanismos de reclamación no estatales en los casos procedentes, en particular mediante actividades de sensibilización, asistencia técnica y fomento de la capacidad;

c) Intercambiar información sobre: i) las contribuciones de los mecanismos de reclamación no estatales al acceso a las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales en los diferentes sectores y contextos económicos; ii) las oportunidades, los éxitos y los desafíos relacionados con su uso (incluso en un contexto transfronterizo); y iii) las intervenciones jurídicas y normativas que pueden contribuir a aumentar su eficacia en los diferentes sectores o contextos;

d) Reunir y analizar información sobre la naturaleza y las tendencias de las reclamaciones trasladadas a los mecanismos de reclamación no estatales en la práctica, a fin de fortalecer las iniciativas de cooperación de los Estados para hacer frente a las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, en particular en un contexto transfronterizo.

5.2 El Estado ha adoptado las disposiciones adecuadas para que las partes pertinentes puedan recurrir a la embajada y los servicios consulares de su país en busca de información, asesoramiento y asistencia en lo que respecta al establecimiento de mecanismos de reclamación no estatales y a su funcionamiento eficaz en otros Estados con diferentes contextos económicos o a la resolución de reclamaciones en casos concretos.

Parte II. Mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales

Objetivo 6: Los mecanismos de reclamación no estatales son eficaces para hacer frente a las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales

6.1 El mandato, los objetivos y el funcionamiento del mecanismo son compatibles con los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

6.2 Los criterios de eficacia establecidos en el principio 31 de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos se utilizan como punto de referencia al diseñar el mecanismo y en sus actividades, así como para controlar su eficacia y mejorarlo.

Objetivo 7: Los mecanismos de reclamación no estatales son legítimos

7.1 El mecanismo publica y difunde proactivamente la información necesaria para que los titulares de derechos y otras partes pertinentes comprendan correctamente su mandato, sus objetivos y sus actividades.

7.2 Se consulta seriamente a los titulares de derechos y a otras partes pertinentes en cuanto al diseño óptimo del mecanismo y sus procesos, y en el marco de los ejercicios

periódicos de evaluación destinados a encontrar formas de mejorar el diseño o las actividades del mecanismo.

7.3 Cuando procede, las empresas y otras entidades pertinentes colaboran proactivamente con quienes tratan de crear y poner en marcha mecanismos de reclamación impulsados por los trabajadores y la comunidad, contribuyendo de manera constructiva a todas las etapas del proceso de diseño.

7.4 El mecanismo adopta y aplica las políticas y procesos necesarios para atender las necesidades de las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación, recurriendo a las competencias internas o externas pertinentes, consultando seriamente a los titulares de derechos de que se trate y a otras partes interesadas, y adoptando una perspectiva de género.

7.5 El mecanismo dispone de un grado adecuado de independencia respecto de la empresa o las empresas y de otros actores cuyas actividades pueden ser objeto de reclamaciones, y ha adoptado y aplicado las políticas, prácticas y procesos necesarios para mantener esa independencia en sus actividades cotidianas y en todas las etapas del proceso de reclamación.

7.6 Se han adoptado las disposiciones necesarias para:

a) Reducir al mínimo el riesgo de conflictos de intereses del mecanismo (o de cualquier miembro de su personal) con respecto al cumplimiento de su mandato y sus funciones;

b) Reducir al mínimo el riesgo de que cualquier actor o actores ejerzan una influencia inadecuada en el mecanismo;

c) Corregir los desequilibrios de poder entre los actores pertinentes, adoptando para ello una perspectiva de género y prestando especial atención a las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación.

7.7 El personal empleado por el mecanismo o asignado a él está debidamente cualificado para las tareas que debe realizar, y se le exige una conducta personal y profesional irrepachable.

7.8 El mecanismo adopta y aplica las políticas y procesos necesarios para garantizar que el personal que participa en la tramitación de las reclamaciones:

a) Sea consciente de: i) los derechos y las necesidades de las personas a las que está destinado el mecanismo (adoptando para ello una perspectiva de género y prestando especial atención a las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación); ii) las cuestiones sociales, económicas, estructurales y culturales que pueden afectar a la capacidad del mecanismo para atender esas necesidades; y iii) la manera en que las diferentes fuentes de discriminación pueden combinarse para exacerbar las desigualdades en la sociedad;

b) Trate a los titulares de derechos de manera apropiada y correcta desde un punto de vista cultural.

Objetivo 8: Los mecanismos de reclamación no estatales son accesibles

8.1 El mecanismo:

a) Se esfuerza de manera proactiva para que los titulares de derechos pertinentes y otras partes interesadas conozcan de su existencia, sus objetivos y sus procesos, realizando para ello actividades de divulgación selectivas;

b) Funciona de manera compatible con los derechos de igualdad y no discriminación.

8.2 Los criterios del mecanismo en lo que respecta a la elegibilidad para iniciar procesos de reclamación son claros, se limitan al mínimo necesario y se aplican de manera coherente y justa.

8.3 Los procedimientos para recibir las reclamaciones y para entablar contacto con los titulares de derechos pertinentes están concebidos, en la medida en que proceda a la luz del mandato y las funciones del mecanismo, para:

a) Que sean tan fáciles de usar como sea posible: i) aprovechando los cauces de comunicación formal e informal disponibles, con múltiples puntos de entrada y modos de comunicación; y ii) realizando las modificaciones necesarias para eliminar las barreras que puedan afectar a las personas debido a la discriminación por motivos de género, o porque puedan correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación;

b) Promover el diálogo en la resolución de las reclamaciones;

c) Dar tiempo suficiente a las diferentes personas implicadas, a la luz de todas las circunstancias, para que identifiquen y planteen las cuestiones y les den respuesta;

d) Permitir que los titulares de derechos se representen a sí mismos, si así lo prefieren, pero al mismo tiempo se prevea la posibilidad de que sean representados por un tercero.

8.4 El mecanismo no obliga a ninguna persona a renunciar a su derecho a obtener reparación mediante otro mecanismo de reclamación (estatal o no estatal) como condición para acceder a él o participar en él.

8.5 El mecanismo prevé la posibilidad de que los titulares de derechos colaboren y traten de obtener una reparación colectiva por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.

8.6 El mecanismo ha establecido medidas para permitir el acceso seguro al mecanismo y su utilización en pie de igualdad con los demás, por ejemplo mejorando la accesibilidad física y comunicacional y proporcionando ajustes de procedimiento, adecuados a la edad y al género a fin de eliminar las barreras a la participación, incluidas las que afectan a las personas con discapacidad.

8.7 El acceso al mecanismo es gratuito y, además, se adoptan las medidas procedentes para reducir al mínimo los costos posteriores a la luz del mandato, los objetivos y las actividades del mecanismo.

8.8 La documentación, los recursos y los servicios de asesoramiento disponibles para mejorar la accesibilidad del mecanismo de reclamación se ofrecen:

a) En formatos que cumplen los requisitos y son compatibles con los derechos de: i) las niñas y niños; ii) las personas con dificultades en materia de alfabetización; y iii) las personas con discapacidad, incluidas las personas con deficiencias auditivas, visuales o de movilidad;

b) En los idiomas de las personas a las que están destinados.

8.9 El mecanismo adopta y aplica políticas y procesos adecuados a su mandato, sus objetivos y sus actividades para:

a) Mantener un grado apropiado de confidencialidad en lo que respecta a la identidad de la persona que presenta una reclamación y al proceso de reclamación propiamente dicho, teniendo en cuenta las necesidades particulares de las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación;

b) Procurar que se evalúen y aborden debidamente los riesgos de represalias contra los titulares de derechos, las personas vinculadas a ellos y las personas que contribuyen al funcionamiento eficaz del mecanismo por usar el mecanismo o interactuar con él.

Objetivo 9: Los mecanismos de reclamación no estatales son previsibles

9.1 El mecanismo adopta y aplica políticas y procesos apropiados para resolver las reclamaciones con plazos bien definidos, razonables y adecuadamente flexibles para cada etapa, establecidos de manera que las reclamaciones se tramiten y resuelvan sin excesiva demora.

9.2 El mecanismo publica información precisa y realista en diversos formatos de fácil utilización y a través de múltiples canales de comunicación, de manera que los titulares de derechos y otras partes pertinentes comprendan sin problemas:

- a) Su mandato y sus objetivos, actividades, políticas y procesos;
- b) La capacidad jurídica y operacional del mecanismo para tratar diferentes tipos de violaciones (lo que incluye información sobre las limitaciones pertinentes);
- c) Los criterios relativos a la elegibilidad para iniciar el proceso de reclamación y participar en él;
- d) Los derechos de las partes y lo que estas pueden esperar en cada etapa del proceso de reclamación, con plazos indicativos para la adopción de las principales decisiones y el paso de una etapa a otra;
- e) La naturaleza y el tipo de reparaciones que el mecanismo puede otorgar en los diferentes casos y la medida en que puede obligar a la parte correspondiente a proporcionarlas y controlar ese proceso;
- f) La medida en que el mecanismo puede ayudar a los titulares de derechos en los casos en que puedan correr peligro de sufrir represalias, y la forma que puede adoptar esa ayuda.

9.3 El mecanismo consulta seriamente a los titulares de derechos pertinentes antes de:

- a) Agrupar reclamaciones similares, o reclamaciones que planteen cuestiones de hecho similares;
- b) Nombrar a un tercero para que investigue, medie o resuelva una reclamación o cuestión; o
- c) Realizar cualquier investigación conjunta con cualquier tercero.

9.4 En lo que respecta a las circunstancias y las condiciones en que puede tratar de cooperar con otros mecanismos de reclamación no estatales, mecanismos estatales u organismos estatales con respecto a una reclamación (o al objeto de una reclamación), el mecanismo adopta, aplica y da a conocer, según proceda, políticas y procesos claros que establezcan claramente:

- a) Cuándo y cómo se solicitará primero el consentimiento previo de las partes afectadas;
- b) Las salvaguardias adecuadas para proteger a las personas del riesgo de sufrir represalias.

9.5 En la medida en que proceda a la luz de su mandato y sus funciones (y teniendo debidamente en cuenta las leyes aplicables y las salvaguardias adecuadas para proteger a las personas del riesgo de sufrir represalias, así como las necesidades legítimas de confidencialidad empresarial), el mecanismo publica información fácilmente comprensible sobre las reclamaciones que recibe y sobre sus resultados a fin de que los titulares de derechos comprendan mejor las actividades y el funcionamiento del mecanismo en la práctica.

Objetivo 10: Los mecanismos de reclamación no estatales son equitativos

10.1 El mecanismo se esfuerza proactivamente para solucionar los problemas derivados de los desequilibrios de poder existentes entre los titulares de derechos y las empresas, de modo que aquellos puedan participar de manera justa y con confianza en los procesos de reclamación, y con ese fin:

- a) Presta el apoyo consultivo, técnico, económico y de otra índole que proceda e informa también sobre las fuentes externas que pueden proporcionarlo;
- b) Realiza ajustes apropiados y adopta una perspectiva de género en los procesos de reclamación para atender las necesidades particulares de las personas que hayan sufrido lesiones o traumas o que puedan correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación.

10.2 En la medida en que proceda a la luz de su mandato y sus funciones (y teniendo debidamente en cuenta las leyes aplicables y las salvaguardias adecuadas para proteger a las personas del riesgo de sufrir represalias, así como las necesidades legítimas de confidencialidad empresarial), el mecanismo procura que las partes en una reclamación puedan obtener, de manera oportuna:

- a) Copias de la información presentada u obtenida por el mecanismo en relación con esa reclamación o que sea pertinente para ella;
- b) Información sobre los resultados de cualquier investigación.

10.3 El mecanismo ha adoptado y aplicado las políticas y procesos necesarios para que las partes en una reclamación tengan oportunidades suficientes de verificar la exactitud de la información relativa a una reclamación, así como de formular las observaciones y comentarios correspondientes, antes de adoptar cualquier decisión importante sobre la base de esa información (como las relativas a la admisibilidad o a si un asunto debe considerarse cerrado).

10.4 El mecanismo ha adoptado y aplicado las políticas y procesos necesarios para que los titulares de derechos pertinentes reciban, al concluir el proceso de reclamación, en formatos accesibles y fácilmente comprensibles, y en la medida en que proceda en el caso de que se trate:

- a) Una exposición del proceso, los resultados y las razones de las decisiones adoptadas;
- b) Una relación completa de todos los acuerdos celebrados entre las partes en cuanto a las medidas de reparación;
- c) Información sobre: i) las medidas que se han de adoptar y los plazos correspondientes, en caso de que una parte desee tratar de revisar o impugnar un proceso de reclamación o sus resultados; y ii) las opciones ulteriores existentes, en particular en caso de que una parte no cumpla lo dispuesto en una resolución del mecanismo o una medida de reparación convenida.

10.5 El mecanismo preserva la capacidad de los titulares de derechos de retirarse de los procesos de reclamación si no están satisfechos con ellos y, en tales circunstancias, no impide su acceso a otro mecanismo de reclamación (estatal o no estatal).

10.6 El mecanismo ha adoptado y aplicado procedimientos apropiados para que las partes puedan impugnar la forma en que el mecanismo ha respondido a una reclamación o los resultados de los procesos de reclamación, procedimientos que pueden incluir la posibilidad de trasladar el asunto a otra entidad o interponer un recurso.

10.7 El mecanismo adopta y aplica políticas y procesos para garantizar que las tecnologías utilizadas en relación con los procesos de reclamación (por ejemplo, en la reunión y comunicación de información o en la tramitación de las reclamaciones):

a) Cumplen todas las leyes, políticas y normas pertinentes en materia de privacidad y protección de datos, han sido puestas a prueba adecuadamente antes de su introducción e incorporan protecciones contra los riesgos de ciberseguridad;

b) Tratan de eliminar, en la medida de lo posible, las barreras causadas por la discriminación por motivos de género y las que pueden afectar a las personas que corren mayor peligro de vulnerabilidad o marginación.

10.8 El mecanismo adopta medidas apropiadas, a la luz de su mandato y sus funciones y de las circunstancias pertinentes, para recabar la opinión de los titulares de derechos correspondientes cuando un tercero o terceros afirmen actuar en su nombre en relación con una reclamación, así como su opinión sobre los medios y métodos que prefieren para interactuar con el mecanismo.

Objetivo 11: Los mecanismos de reclamación no estatales son transparentes

11.1 El mecanismo adopta y aplica políticas y procesos para mantener un diálogo continuo y proactivo con las partes en una reclamación con respecto al estado de cada etapa del proceso (en particular en cuanto a las etapas subsiguientes, los puntos en que se adoptan las decisiones, las opciones disponibles y la senda hasta el final del proceso), utilizando canales de comunicación que reflejen las necesidades y preferencias de los titulares de derechos pertinentes y teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las personas que puedan correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación.

11.2 En la medida en que proceda a la luz de su mandato y sus funciones (y teniendo debidamente en cuenta las leyes aplicables y las salvaguardias adecuadas para proteger a las personas del riesgo de sufrir represalias, así como las necesidades legítimas de confidencialidad empresarial), el mecanismo divulga periódicamente —por diversos canales— estadísticas, estudios de casos y otras informaciones detalladas que son pertinentes para su funcionamiento con miras a proporcionar a la ciudadanía información de fácil acceso sobre asuntos tales como:

- a) Los tipos y la naturaleza de las reclamaciones trasladadas al mecanismo;
- b) El número de solicitudes de inicio de procesos de reclamación;
- c) El número de solicitudes rechazadas por el mecanismo, y por qué motivos;
- d) El número de procesos de reclamación concluidos, ordenados por tipo de reclamación;
- e) Los resultados de los procesos de reclamación (y de las actividades de seguimiento realizadas por el mecanismo);
- f) La satisfacción de las partes interesadas con el funcionamiento del mecanismo en general y en casos concretos;
- g) Cualquier otro dato, información o análisis que guarde relación con el objetivo de que los titulares de derechos comprendan mejor las actividades y el funcionamiento del mecanismo en la práctica.

11.3 Las políticas y procesos del mecanismo con respecto a la divulgación de información pertinente para su funcionamiento se han elaborado en consulta con las partes pertinentes y:

- a) Reflejan un correcto equilibrio entre la necesidad de transparencia y el requisito de confidencialidad en algunos casos con respecto al intercambio de información entre las partes a fin de facilitar el éxito de las acciones de reparación resultantes del proceso;
- b) Aclaran las condiciones y circunstancias en que se observará dicha confidencialidad;

c) Se aplican de manera coherente, teniendo debidamente en cuenta las opiniones de los titulares de derechos y sus representantes, tanto en general como con respecto a procesos de reclamación concretos.

Objetivo 12: Los mecanismos de reclamación no estatales son compatibles con los derechos

12.1 El mecanismo funciona de manera que se adapta a la necesidad de que las reparaciones de las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales sean:

- a) Adecuadas, eficaces y rápidas;
- b) Apropiadas desde un punto de vista cultural y desde la perspectiva de género.

12.2 El mecanismo ha adoptado y aplicado las políticas y procesos necesarios para que:

a) Se consulte seriamente a las partes afectadas sobre el tipo de reparación y la manera en que debe proporcionarse, teniendo presente que las reparaciones eficaces variarán según las circunstancias del caso y las necesidades de los titulares de derechos afectados, y que puede tratarse de reparaciones económicas (y formas similares de resarcimiento) y reparaciones no económicas (como actos de reconocimiento, disculpas y otras reparaciones simbólicas), así como reparaciones preventivas oportunas para mitigar o prevenir violaciones futuras;

b) El proceso de reclamación sea una experiencia enriquecedora para los titulares de derechos afectados;

c) Las consecuencias para los derechos humanos de los resultados y las reparaciones (incluida la forma en que se ponen en práctica estas últimas) sean evaluadas adecuadamente y los riesgos de cualesquiera repercusiones adversas para los derechos humanos derivadas de la reparación o de su puesta en práctica se tengan totalmente presentes, teniendo debidamente en cuenta las cuestiones de legado del caso, recurriendo a las competencias internas o externas pertinentes y consultando seriamente a las partes afectadas;

d) Se evalúe debidamente si los resultados y las reparaciones eliminan eficazmente los efectos adversos en los derechos humanos de que se trate, utilizando para ello la opinión de fuentes internas y externas, incluidas las partes afectadas, y, cuando sea necesario, se adopten medidas correctivas apropiadas.

12.3 El mecanismo ha adoptado las disposiciones adecuadas para ocuparse de la no aplicación de las medidas de reparación decididas o el incumplimiento de las condiciones establecidas, disposiciones que pueden incluir (según el mandato y las funciones del mecanismo en cuestión):

a) La posibilidad de obligar a la parte correspondiente por conducto de mecanismos que estén facultados para ello;

b) El establecimiento o la facilitación de estructuras adecuadas para controlar la aplicación o el cumplimiento, ya sea por sí mismo o por conducto de un tercero; o

c) El traslado de la reclamación a otro mecanismo (estatal o no estatal) de conformidad con las normas, políticas y acuerdos aplicables en materia de confidencialidad y consentimiento.

12.4 El mecanismo ha adoptado y aplicado las políticas y procesos necesarios para que la colaboración con los organismos del Estado respecto de las cuestiones planteadas o la información obtenida durante un proceso de reclamación se lleve a cabo de una manera que:

- a) Respete los derechos humanos de los titulares de derechos en cuestión;
- b) Tenga debidamente en cuenta las cuestiones de legado pertinentes;

c) Sea óptima para reducir el riesgo de represalias contra los titulares de derechos de que se trate, las personas vinculadas con ellos y las personas que contribuyen al funcionamiento eficaz del mecanismo, sobre la base de una evaluación exhaustiva de dicho riesgo;

d) Sea compatible con las políticas y los compromisos o acuerdos contraídos con los titulares de derechos de que se trate, respetando la confidencialidad y protegiendo la seguridad personal y el bienestar de los titulares de derechos en cuestión.

Objetivo 13: Los mecanismos de reclamación no estatales son una fuente de aprendizaje continuo

13.1 El mecanismo toma medidas para que se extraigan enseñanzas de su labor que permitan afianzar su propia eficacia y mejorar su funcionamiento (según proceda a la luz del mandato y las funciones del mecanismo de que se trate), y con ese fin:

a) Recaba proactivamente la opinión de los titulares de derechos y las partes pertinentes —al concluir los casos y, posteriormente, de manera periódica— sobre sus experiencias con el mecanismo y sobre cómo podría mejorarse su funcionamiento y su interoperabilidad con otros mecanismos de reclamación;

b) Realiza una labor adecuada de gestión documental, y en ese sentido prepara bases de datos sobre la frecuencia, las tendencias y las causas de las reclamaciones, que pueden desglosarse para: i) mostrar las tendencias de utilización de los distintos géneros y grupos de interesados; y ii) identificar las barreras al acceso y sus causas, en particular las barreras causadas por la discriminación por motivos de género y las que pueden afectar a los titulares de derechos que corren mayor peligro de vulnerabilidad o marginación;

c) Establece sistemas para controlar el funcionamiento y la eficacia de su gestión y de sus procesos de tramitación de reclamaciones;

d) Evalúa con espíritu crítico los efectos en los derechos humanos de las reparaciones otorgadas como resultado de procesos de reclamación específicos;

e) Recurre, si procede, a las competencias internas o externas;

f) Aprovecha las conclusiones de las actividades mencionadas para elaborar y aplicar estrategias que mejoren la eficacia del mecanismo y su gestión.

13.2 El mecanismo contribuye a la prevención de futuras violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales y de futuras reclamaciones al respecto, según proceda a la luz del mandato y las funciones del mecanismo de que se trate, y teniendo debidamente en cuenta las leyes aplicables y las salvaguardias adecuadas para proteger a las personas del riesgo de sufrir represalias, así como las necesidades legítimas de confidencialidad empresarial:

a) Contribuyendo a las actividades relacionadas con el deber de diligencia en materia de derechos humanos de las empresas pertinentes e influyendo en ellas como fuente autorizada y fidedigna de conocimiento sobre: i) la naturaleza de las repercusiones adversas para los derechos humanos que esas empresas pueden causar o contribuir a causar mediante sus propias actividades, o que pueden estar directamente vinculadas a las actividades, productos o servicios de sus empresas asociadas; ii) la forma en que esas repercusiones afectan a los diferentes grupos de la sociedad, adoptando una perspectiva de género y prestando especial atención a las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación; y iii) las medidas adecuadas que deben adoptarse para corregir esas repercusiones, incluidas las necesarias para verificar posteriormente si se están teniendo adecuadamente en cuenta los riesgos de repercusiones adversas para los derechos humanos;

b) Reuniendo y difundiendo información en formatos agrupados (mediante iniciativas sectoriales, multipartitas y otras iniciativas de colaboración) sobre: i) la naturaleza y las tendencias de las reclamaciones que podrían revelar la existencia de problemas sectoriales o sistémicos que contribuyen a las violaciones de los derechos

humanos relacionadas con actividades empresariales o las exacerban; ii) las repercusiones de esos problemas en los derechos humanos de los diferentes grupos de la sociedad, adoptando una perspectiva de género y prestando especial atención a las personas que pueden correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación; y iii) ejemplos de buenas prácticas que pueden adoptar las empresas para mejorar los procesos existentes relacionados con su deber de diligencia en materia de derechos humanos.

Objetivo 14: Los mecanismos de nivel operacional se basan en la colaboración y el diálogo

14.1 El mecanismo de reclamación de nivel operacional colabora eficazmente con las partes pertinentes:

a) Fomentando que conozcan a la perfección el contexto operacional, incluidas las necesidades y perspectivas de los titulares de derechos y, cuando proceda, las estructuras existentes de diálogo y adopción de decisiones, y aprovechando ese conocimiento en su diseño;

b) Consultando seriamente a las partes pertinentes acerca de sus necesidades y expectativas al diseñar los procesos de reclamación y, posteriormente, manteniendo un contacto periódico con ellas para que se atiendan debidamente sus necesidades y expectativas;

c) Ofreciendo múltiples oportunidades y vías para que las partes pertinentes aporten su opinión sobre el diseño y el funcionamiento del mecanismo, asegurando la participación en pie de igualdad, adoptando una perspectiva de género y prestando especial atención a las necesidades de las personas que puedan correr mayor peligro de vulnerabilidad o marginación;

d) Utilizando estas actividades como fuente de aprendizaje continuo para mejorar el mecanismo y prevenir futuras violaciones y reclamaciones.

14.2 El mecanismo de reclamación de nivel operacional utiliza prioritariamente el diálogo como medio de tratar y resolver las reclamaciones:

a) Basándose en las mejores prácticas de mediación;

b) Aprovechando las investigaciones conjuntas y las técnicas de solución conjunta de problemas;

c) Invirtiendo en servicios adecuados de capacitación y apoyo para el personal pertinente en los aspectos jurídicos y técnicos de los métodos basados en el diálogo para resolver las reclamaciones relacionadas con los derechos humanos (incluidas las respuestas apropiadas a las situaciones de conflicto);

d) Adoptando y aplicando las políticas y procesos necesarios para que, en los casos en que se requiera un laudo o las circunstancias lo hagan apropiado, la reclamación pueda trasladarse a un árbitro o mediador que pueda desempeñar sus funciones con independencia y objetividad.

Parte III. Aumentar el acceso a una reparación eficaz utilizando los mecanismos de reclamación no estatales mediante una mayor cooperación y coordinación

Objetivo 15: Los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales¹ cooperan mutuamente de manera proactiva y constructiva para perfeccionar los procesos y promover las buenas prácticas con respecto a la resolución de las reclamaciones derivadas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales

15.1 Los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales buscan proactivamente oportunidades para trabajar en colaboración con sus iguales, en particular mediante iniciativas sectoriales, multipartitas y otras iniciativas de colaboración pertinentes, para:

- a) Intercambiar información, enseñanzas, conocimientos técnicos y buenas prácticas con respecto a la tramitación y resolución de las reclamaciones;
- b) Promover la armonización de sus políticas y procesos con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos;
- c) Promover la complementariedad, cuando procede, entre los diferentes mecanismos de reclamación no estatales con miras a mejorar el acceso de las partes afectadas a las reparaciones;
- d) Aumentar la capacidad de influencia para mitigar los efectos adversos en los derechos humanos de las empresas con las que mantienen una relación comercial;
- e) Colaborar de forma constructiva y eficaz con los organismos estatales pertinentes, por ejemplo en lo que respecta a la identificación de los problemas sectoriales o sistémicos que puedan contribuir a las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales o exacerbarlas.

Objetivo 16. Los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales cooperan de forma proactiva y constructiva entre sí, y con los asociados e instituciones pertinentes, para mejorar la labor de divulgación y promover sistemas coherentes y eficaces de rendición de cuentas y acceso a las reparaciones por las violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, incluso en un contexto transfronterizo

16.1 Los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales buscan proactivamente oportunidades de colaborar con otros mecanismos, empresas y entidades, en particular mediante iniciativas sectoriales, multipartitas y otras iniciativas de colaboración pertinentes, para:

- a) Aumentar la labor de divulgación y sensibilización de los titulares de derechos pertinentes sobre la existencia, los objetivos y los procesos de los mecanismos de los que son responsables, estableciendo relaciones de trabajo eficaces con asociados de confianza como, cuando proceda, los sindicatos;

¹ Los creadores y los administradores de mecanismos de reclamación no estatales incluyen a las entidades u organizaciones que crean, diseñan o gestionan mecanismos de reclamación no estatales (como empresas o instituciones de financiación del desarrollo), los propios mecanismos de reclamación no estatales y su personal. Véase además A/HRC/44/32/Add.1, parte II.C.

b) Agrupar sus recursos y así mejorar la calidad, la accesibilidad y la prestación a los titulares de derechos del apoyo y los servicios pertinentes, como los servicios de capacitación, apoyo económico, asesoramiento y orientación;

c) Mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamación con los que están asociados y que son gestionados por empresas o por iniciativas sectoriales, multipartitas y otras iniciativas de colaboración;

d) Responder a las preferencias expresadas por los titulares de derechos en cuanto a la simplificación y coordinación de sus funciones y servicios;

e) Colaborar en la resolución de reclamaciones concretas, por ejemplo, mediante el intercambio de información o la realización de investigaciones conjuntas o ejercicios conjuntos de solución de problemas o de control;

f) Acceder a los conocimientos especializados necesarios para resolver una reclamación;

g) Proporcionar a los titulares de derechos pertinentes la información y las herramientas necesarias para que puedan identificar y evaluar fácilmente los posibles cauces para lograr una reparación eficaz en los casos en que pueda resultar pertinente recurrir a más de un mecanismo de reclamación no estatal.
