



Cumplimiento de los criterios de eficacia de los PRNU Resumen de las orientaciones del Proyecto Rendición de Cuentas y Acceso a Reparación de ACNUDH III¹

Los [Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos](#) (PRNU) son la norma mundial para prevenir y abordar los impactos a los derechos humanos relacionados con la actividad empresarial. Los PRNU se organizan en torno a tres pilares, el tercero de los cuales está dedicado al acceso a la reparación. En él se detallan las funciones complementarias de los mecanismos judiciales y no judiciales. Además, el último principio del tercer pilar (PRNU 31) incluye un conjunto de **criterios de eficacia** que proporcionan una referencia para diseñar, evaluar y revisar los mecanismos no judiciales con el fin de garantizar su eficacia en la práctica.

Desde su lanzamiento en 2014, el [Proyecto de Rendición de Cuentas y Acceso a Reparación \(ARP, por sus siglas en inglés\) de ACNUDH](#) ha elaborado orientaciones sobre cómo aplicar el tercer pilar de los PRNU sobre acceso a reparación. [En una serie de informes publicados en 2020](#), ACNUDH se centró en **cómo mejorar la rendición de cuentas y el acceso a la reparación a través de los mecanismos de reclamación de las entidades privadas**, tales como las empresas, las iniciativas de múltiples partes interesadas y las instituciones de financiación del desarrollo. Una parte de estos informes analiza específicamente cómo **mejorar la eficacia de dichos mecanismos de acuerdo con los** criterios de eficacia del Principio 31.

Esta nota contiene una versión *simplificada* de las orientaciones de ARP sobre cómo los mecanismos privados (por ejemplo, los mecanismos de reclamación a nivel operacional) pueden cumplir los criterios de eficacia de los PRNU. Para la versión autorizada de esta orientación, que contiene importantes advertencias y matices, consulte el [informe del ARP III](#) y su [adenda](#).² Nada de lo expuesto en esta nota pretende sustituir la información contenida en los informes oficiales del ARP.

A continuación, se ofrece **una tabla para cada criterio de eficacia** que cubre lo que los desarrolladores y operadores de los mecanismos de reclamación deben tener en cuenta, junto con una lista no exhaustiva de sugerencias sobre **cómo** responder a estas cuestiones basadas en las lecciones de buenas prácticas observadas durante el trabajo del ARP. Después de las tablas, hay un breve debate sobre algunos temas transversales clave, que son relevantes para múltiples criterios. Cuando sea pertinente, en los cuadros se puede encontrar un símbolo que representa los temas transversales.

Criterios de eficacia de los mecanismos de queja no judiciales (PRNU 31):

- (a) [Legítimos](#)
- (b) [Accesibles](#)
- (c) [Predecibles](#)
- (d) [Equitativos](#)
- (e) [Transparentes](#)
- (f) [Compatibles con derechos](#)
- (g) [Una fuente de aprendizaje continuo](#)
- (h) Los mecanismos de nivel operacional también deberían [basarse en la participación y el diálogo](#)

Temas transversales:

-  [Incorporar la perspectiva de género](#)
-  [Proteger a las personas del riesgo de represalias](#)
-  [La importancia de la participación significativa de las partes interesadas](#)
-  [Establecer vínculos entre los mecanismos de reclamo y la debida diligencia en materia de DDHH](#)
-  [Transparencia y buena comunicación](#)
-  [Entender y responder al ecosistema de remedios](#)

¹ Traducción no oficial al español de [la tabla resumen de los criterios de eficacia de ARP](#) para la Compilación sobre debida diligencia empresarial en materia de derechos humanos: experiencias y herramientas prácticas en América Latina.

² Concretamente, A/HRC/44/32, Anexo, Parte II; A/HRC/44/32/add.1, Parte II(B).

PRNU 31 (a) Legitimidad

Un mecanismo de reclamación **legítimo** es aquel que

- suscita la confianza de los grupos de interés a los que están destinados; y
- responde del correcto desarrollo de los procesos de reclamación

QUÉ hay que tener en cuenta	CÓMO responder
<p>Establecer y mantener la confianza de las partes interesadas</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar y tener en cuenta las opiniones de los titulares de derechos al diseñar el mecanismo, así como al evaluar y mejorar el mecanismo una vez establecido. <ul style="list-style-type: none"> ○ Idealmente, consultar a quienes tienen experiencia con los daños que el mecanismo pretende abordar. ○ Si es difícil llegar a los titulares de derechos directamente, se deben utilizar alternativas razonables, tales como las organizaciones de la sociedad civil, los sindicatos y otras personas defensoras. • Desarrollar políticas que tengan en cuenta las necesidades especiales de las personas que pueden estar en mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Abordar los desequilibrios de poder y las barreras para la participación a las que se enfrentan los diferentes grupos. ○ Recurrir a las normas internacionales de derechos humanos pertinentes. • Participar y contribuir de forma constructiva a los esfuerzos para desarrollar mecanismos de reclamación impulsados por los trabajadores y la comunidad
<p>Independencia y objetividad</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar el riesgo de influencia indebida • Mantener la suficiente independencia de aquellos cuyas actividades puedan ser objeto de reclamación. Algunas formas de demostrar la independencia son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos de contratación transparentes y líneas jerárquicas adecuadas; ○ Mecanismo de control del presupuesto; ○ Autonomía sobre las políticas y procedimientos del mecanismo; ○ Capacidad del mecanismo de tomar sus propias decisiones sobre la aceptación y el tratamiento de las quejas; y ○ Uso de un panel consultivo independiente y con múltiples partes interesadas. • Minimizar el riesgo de conflictos de intereses. Algunas formas de reducir los riesgos son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contratación abierta y competitiva para el personal de mecanismos; ○ Restricciones a los movimientos del personal desde el mecanismo a las operaciones comerciales pertinentes (y viceversa); ○ Rotación del personal; ○ Declarar y responder a los conflictos de intereses en casos concretos; y ○ Delegar la resolución de conflictos y la toma de decisiones en mecanismos legítimos e independientes de terceros en los casos apropiados.
<p>Comunicaciones</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir proactivamente información a los titulares de derechos sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lo que el mecanismo puede y no puede ofrecer; ○ Cómo funciona el mecanismo; ○ Políticas sobre cuestiones éticas (por ejemplo, conflictos de intereses); y ○ Políticas de protección contra las represalias.
<p>Recursos y experiencia</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal debidamente cualificado y/o invertir en la formación del personal para que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tenga conocimiento de los derechos humanos y de la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos; ○ Comprenda los derechos/necesidades de los titulares de derechos, y sea capaz de relacionarse con ellos de una manera culturalmente apropiada y sensible, incluso cuando existan traumas; ○ Pueda evaluar y responder adecuadamente a los riesgos de represalias; ○ Tenga habilidades lingüísticas y de mediación adecuadas; y ○ Se le exija un alto nivel de conducta personal y profesional.

PRNU 31(b) Accesibilidad

Un mecanismo de reclamación **accesible** es aquel que:

- es conocido por todos los grupos interesados a los que están destinados; y
- presta la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder a ellos.

QUÉ hay que tener en cuenta	CÓMO responder	
<p>Sensibilización proactiva</p> 	<p>Sensibilizar de forma proactiva sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la existencia del mecanismo; • cómo funciona; • los derechos de los titulares de derechos; y • cómo el mecanismo puede ayudar a hacer valer esos derechos. 	<p>Dirigir las actividades de divulgación a las personas que probablemente utilicen el mecanismo, teniendo en cuenta los obstáculos a los que pueden enfrentarse los distintos grupos a la hora de buscar soluciones. Los métodos de divulgación podrían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • participación presencial (por ejemplo, grupos de debate) • sesiones educativas (idealmente impartidas por personas afines, tales como compañeros, representantes sindicales - miembros de la comunidad) • medios de comunicación social • folletos • avisos en un lugar destacado
<p>Diseño fácil de usar</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la presentación de reclamaciones y la participación en el proceso. • Minimizar los criterios de acceso al mecanismo ("criterios de elegibilidad") y comunicarlos con claridad. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los plazos de acceso al mecanismo deben ser lo suficientemente flexibles como para tener en cuenta, al menos, el tiempo que los abusos pueden tardar en hacerse patentes o en que los titulares de los derechos se enteren del mecanismo. • Evitar requisitos gravosos (por ejemplo, enmarcar las quejas en términos legales o políticos, o identificar los derechos humanos específicos que se han visto afectados). • Permitir que los titulares de derechos participen en su propia lengua. • Utilizar múltiples canales de comunicación (por ejemplo, comunicación en persona, líneas telefónicas gratuitas, correo ordinario, correo electrónico y formularios en línea). • Abordar los obstáculos a los que se enfrentan las personas que pueden estar en mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación (por ejemplo, en relación con la seguridad física o laboral, los costes asociados a la participación, la pérdida de salarios debido a las bajas laborales, la dificultad para acceder al cuidado de los niños, las dificultades físicas y de comunicación, las barreras de alfabetización, la falta de habilidades digitales y la falta de confianza debido a la edad o la condición social). • Poner a disposición los recursos y servicios en formatos accesibles y en las lenguas habladas por las partes interesadas (potencialmente) afectadas. Considerar la posibilidad de proporcionar: <ul style="list-style-type: none"> ○ modelos de presentación/plantillas, y otros recursos en línea y de forma física (por ejemplo, folletos y vídeos instructivos); ○ servicios gratuitos de asesoramiento y apoyo (por ejemplo, líneas de ayuda, asistentes sociales designados); y ○ materiales accesibles para (i) niños, (ii) personas con problemas de alfabetización y (iii) personas con discapacidad. 	
<p>Minimizar las barreras económicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No imponer tasas para presentar reclamaciones. • Permitir la presentación de reclamaciones y su seguimiento de forma colectiva (por ejemplo, cuando los miembros del grupo tienen reclamaciones similares). • No actuar de forma que pueda sugerir la necesidad de que la gente contrate a un abogado, aunque permita la posibilidad de representación por parte de terceros. 	
<p>Complementariedad con otros procesos de remediación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No exigir renunciar al derecho a recurrir a un mecanismo de reparación alternativo. • Tener en cuenta las diferentes formas en que el mecanismo puede ser complementario a otros procesos de toma de decisiones relevantes. • Establecer políticas para abordar procedimientos paralelos, superpuestos y consecutivos 	
<p>Mantener la seguridad de las personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de políticas para hacer frente a los riesgos de represalias contra quienes plantean quejas y las personas relacionadas a ellos (por ejemplo, a través de políticas de tolerancia cero). • Garantizar que los riesgos de represalias se evalúen y aborden adecuadamente, en general y también en casos específicos. • Asesorar a los titulares de derechos sobre las medidas que pueden tomarse para mejorar la seguridad. • Garantizar la confidencialidad si se solicita o si las circunstancias lo hacen conveniente. • Proteger la información personal y garantizar que no se divulgue sin un consentimiento explícito e informado. • Preparación adecuada para preservar el anonimato de los denunciantes en las circunstancias que lo hagan conveniente. 	

PRNU 31(c) Previsibilidad

Un mecanismo de reclamación **previsible** es aquel que:

- dispone de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa; y
- aclarar los posibles procesos y resultados disponibles, así como los medios para supervisar la implementación

<i>QUÉ hay que tener en cuenta</i>	<i>CÓMO responder</i>
<p>Comunicaciones externas</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar información precisa*, especialmente sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Para qué sirve el mecanismo y cómo funciona; ○ Quién puede acceder al mecanismo; ○ La medida en que el mecanismo puede ayudar a los titulares de derechos sobre los riesgos de represalias; ○ Los tipos de daños que el mecanismo puede abordar; ○ Los criterios de elegibilidad; <p>* Dicha información debe estar en los idiomas apropiados, en formatos fáciles de usar, actualizada y disponible a través de múltiples canales de comunicación.</p>
<p>Gestión de las expectativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar prometer demasiado, sobre todo en lo que se refiere a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los plazos para resolver las reclamaciones; ○ Los tipos de remedios que pueden estar disponibles; ○ La medida en que se pueden aplicar los remedios y monitorear su aplicación; y ○ La eficacia de las salvaguardias contra las represalias existentes.
<p>Gestión de casos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las reclamaciones sin demoras indebidas. • Consultar de forma significativa a los titulares de derechos antes de reunir quejas o involucrar a terceros en cualquier aspecto del proceso. • Disponer de políticas claras en materia de cooperación con otros mecanismos y organismos estatales, que tengan en cuenta los riesgos de represalias.

PRNU 31(d) Equidad

Un mecanismo de reclamación **equitativo** es aquel que asegura que las víctimas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto

<i>QUÉ hay que tener en cuenta</i>	<i>CÓMO responder</i>
<p>Desequilibrios de poder y recursos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar (o dirigir a las partes interesadas afectadas a fuentes externas de) asesoramiento, apoyo técnico y financiero. • Realizar los ajustes apropiados, teniendo en cuenta el género, para dar cabida a las necesidades de las personas que puedan estar afectadas por traumas o que puedan estar en mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación. Por ejemplo, utilizando facilitadores con experiencia de primera mano del daño o que puedan proporcionar apoyo a través del proceso de reclamación.
<p>Autonomía</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir a los titulares de derechos retirarse del proceso. • Permitir que los titulares de derechos decidan quién les representa. En caso de duda, buscar la opinión de los titulares de derechos..
<p>Consideraciones de justicia natural</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Las partes pueden obtener y comentar la información pertinente antes de las decisiones importantes (por ejemplo, sobre la admisibilidad / las decisiones finales). Dicha información incluye: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lo obtenido por el mecanismo (por ejemplo, argumentos, alegaciones y pruebas); ○ Los resultados de las investigaciones; y ○ Cualquier informe personal (por ejemplo, evaluaciones médicas). • Al final de un proceso, los titulares de derechos reciben: <ul style="list-style-type: none"> ○ Un registro del proceso, los resultados y las razones de las decisiones; ○ Un registro de los acuerdos alcanzados; y ○ Información sobre cómo impugnar o hacer seguimiento de la decisión. • Las partes pueden impugnar el proceso de reclamación y los resultados.
<p>Uso de tecnologías</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Las tecnologías utilizadas en los procesos de reclamación respetan los derechos (por ejemplo, a la privacidad/protección de datos) y se utilizan de forma responsable.

PRNU 31(e) Transparencia

Un mecanismo de reclamación **transparente** es aquel que:

- mantiene informadas a las partes en un proceso de reclamación sobre su evolución; y
- ofrece suficiente información sobre el desempeño del mecanismo, para fomentar la confianza en su eficacia y salvaguardar el interés público en juego

<i>QUÉ hay que tener en cuenta</i>	<i>CÓMO responder</i>
Comunicación con las partes 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Garantizar una relación continua y proactiva con las partes sobre el estado de cada paso del proceso. Esto puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información sobre los próximos pasos, las opciones disponibles y los puntos de decisión; y ○ Actualizaciones periódicas (incluso cuando no hay nada nuevo que informar).
Comunicación con el público en general 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Publicar regularmente información sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ El número, los tipos y la naturaleza de las reclamaciones recibidas; ○ El número de solicitudes rechazadas y por qué motivos; ○ El número de casos resueltos, los resultados, las actividades de seguimiento y la duración media de los procesos; ○ Niveles de satisfacción de las partes interesadas; y ○ Cualquier otro dato que ayude a la comprensión pública del funcionamiento del mecanismo. ○ Las comunicaciones deben poder llegar a todas las partes interesadas, y podrían ser transmitidas: <ul style="list-style-type: none"> ○ en forma narrativa, estadística y/o como estudios de caso; y/o ○ a través de informes anuales, reuniones públicas y/o información en una página web.
Mantener la seguridad de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando sea necesario para reducir el riesgo de represalias o para garantizar el éxito de los resultados, se podría considerar la posibilidad de utilizar formatos redactados o agregados (como estudios de casos anónimos). Deberá solicitarse la opinión de las partes interesadas sobre la solución adecuada y tenerla debidamente en cuenta.

PRNU 31(f) Compatibles con derechos

Un mecanismo **compatible con los derechos** es aquel que asegura que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

<i>QUÉ hay que tener en cuenta</i>	<i>CÓMO responder</i>
Estándares de Remedio 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los remedios deben ser adecuados, efectivos, rápidos, culturalmente apropiados y sensibles al género. ○ Consultar a las partes interesadas afectadas sobre el tipo de solución y la forma en que debe aplicarse. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los distintos tipos de remedios (por ejemplo, los económicos y no económicos) deben ser considerados.
Garantizar que las reparaciones contribuyan positivamente a los derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y abordar las posibles implicaciones para los derechos humanos de las soluciones y los resultados para evitar daños. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener en cuenta el contexto local, incluidas las cuestiones heredadas y las formas de discriminación arraigada. ○ Consultar a las partes interesadas y a los expertos pertinentes. • Evaluar la eficacia de los remedios y abordar las deficiencias. • Disponer de un plan para hacer frente a la no aplicación de los resultados de la reparación. Esto podría incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Control de la implementación (incluso por parte de un tercero); y/o ○ Remisión o aplicación a través de otro mecanismo (estatal o no estatal). <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el proceso de reclamación sea una experiencia de empoderamiento para los titulares de derechos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Evitar/eliminar cualquier aspecto del proceso que puede ser condescendiente o culturalmente insensible. ○ Trabajar con y aprovechar cualquier estructura preexistente para la toma de decisiones. ○ Consultar a las partes interesadas afectadas.
Mantener la seguridad de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poner especial cuidado en garantizar la seguridad de los titulares de derechos en cualquier compromiso con los actores estatales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener en cuenta el contexto local y practicar una mayor vigilancia en las zonas de gobernanza débil. ○ Tomar medidas para reducir los riesgos de represalias.

PRNU 31(g) Una Fuente de aprendizaje continuo

Un mecanismo es una fuente de aprendizaje continuo cuando identifica lecciones:

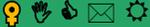
- para adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo; y
- para prevenir agravios y daños en el futuro.

QUÉ hay que tener en cuenta	CÓMO responder
Mejorar el mecanismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información sobre el funcionamiento del mecanismo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Recabar opiniones sobre las experiencias de las partes. ○ Mantener registros desglosados sobre la frecuencia, los patrones y las causas de las quejas. ○ Hacer un seguimiento de la eficacia de la gestión y los procesos del mecanismo. • Aplicar estrategias para mejorar el mecanismo a partir de esta información ○ Evaluar la eficacia de los resultados de la reparación. ○ Recurrir a expertos internos y externos (por ejemplo, paneles asesores independientes, organizaciones de la sociedad civil, sindicatos e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos).
Futuras estrategias de prevención 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las "lecciones aprendidas" de los procesos de reclamación para mejorar la calidad de la diligencia debida en materia de derechos humanos de las empresas afectadas, y la acción preventiva en general. • Ayudar a influir en las mejoras, entre otras cosas, compartiendo información con las empresas sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ La naturaleza y el patrón de los impactos de los derechos humanos y cómo dichos impactos pueden afectar a diferentes grupos; ○ Las acciones apropiadas que pueden tomarse como respuesta; y ○ Buenas prácticas que pueden adoptarse para mejorar los procesos existentes de diligencia debida en materia de derechos humanos. • Compartir información (incluso públicamente y a través de iniciativas de colaboración) que pueda revelar problemas sectoriales o sistémicos.

PRNU 31(h) Los mecanismos de nivel operacional también deberían basarse en la participación y el diálogo

Un mecanismo a nivel operativo se basa en la participación y el diálogo cuando

- consulta a los grupos interesados a los que están destinados sobre su diseño y su funcionamiento; y
- presta especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver los agravios.

QUÉ hay que tener en cuenta	CÓMO responder
Participación en el diseño y el rendimiento de los mecanismos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una comprensión de los contextos locales. En particular, conocer las estructuras de y toma de decisiones existentes (por ejemplo, los procesos institucionales y de toma de decisiones indígenas) y basarse o construir sobre ellos. • Consultar de forma significativa y periódica a las partes interesadas sobre sus necesidades y expectativas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcionar múltiples vías y oportunidades para que las partes interesadas aporten sus puntos de vista. ○ Buscar fuentes de experiencia local (por ejemplo, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil). • Utilizar las actividades descritas arriba para diseñar y mejorar el mecanismo, incluso respecto a: <ul style="list-style-type: none"> ○ El alcance del mecanismo; ○ El lenguaje y los métodos de comunicación; ○ Los métodos para plantear quejas; ○ Los lugares y horarios de las reuniones; y ○ La participación de mediadores o adjudicadores independientes.
Centrarse en el diálogo para resolver los agravios 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar las mejores prácticas de mediación. • Formar y apoyar al personal del mecanismo en métodos de resolución de quejas basados en el diálogo. • Utilizar investigaciones conjuntas y métodos de resolución de problemas siempre que sea posible y apropiado. • Recurrir a terceros adjudicadores independientes cuando sea necesario.

Temas transversales

Incorporación de la perspectiva de género

Los mecanismos de reclamación que no adoptan un análisis basado en el género y no buscan perspectivas basadas en el género para su diseño y para evaluar su desempeño (en general y en casos específicos) es muy poco probable que cumplan con los criterios de eficacia del UNGP 31.

Las mujeres pueden enfrentarse a obstáculos especiales al buscar remedio debido a las estructuras sociales o a las expectativas culturales o de género. Estas barreras pueden adoptar muchas formas, desde la imposibilidad de asistir a las audiencias debido a las dificultades para organizar el cuidado de los niños, hasta la preocupación por la seguridad física y las amenazas de violencia sexual como represalia por denunciar. Las mujeres pueden no tener el mismo acceso a las estructuras de toma de decisiones que los hombres o menos acceso a los recursos necesarios para ayudarlas, por lo que a menudo tienen más dificultades para hacer oír su voz.

Las perspectivas de género ayudan a determinar las medidas especiales necesarias para garantizar, entre otras cosas, que el mecanismo:

- puede ser de confianza para todas las personas, independientemente del género ("legitimidad");
- no discrimina (directa o indirectamente) en términos de quién puede acceder al mecanismo ("accesibilidad");
- puede funcionar de manera justa y respetuosa con todos ("equidad"); y
- es capaz de tener en cuenta las diferencias entre los géneros en cuanto a la forma en que pueden experimentarse los daños y los remedios, y, por tanto, la medida en que los remedios pueden considerarse "efectivos" ("compatibilidad de derechos").

Proteger a las personas del riesgo de represalias

Las personas pueden verse desalentadas a acceder a los mecanismos de reclamación por miedo a las represalias. La falta de apreciación y respuesta adecuada a este tipo de riesgos socava inevitablemente la confianza de las partes interesadas ("legitimidad") y supone un serio obstáculo psicológico y práctico para que la gente esté dispuesta a utilizar un proceso de reclamación ("accesibilidad"). Diferentes grupos de personas pueden enfrentarse a diferentes tipos o niveles de riesgo o pueden experimentar las represalias de diferentes maneras. Estar en una posición de vulnerabilidad o marginación (por ejemplo, debido a la pobreza o a la falta de autonomía personal) puede aumentar drásticamente los niveles de riesgo, con implicaciones en la medida en que esa persona puede participar en un proceso de reclamación en términos justos, informados y respetuosos ("equidad").

Los creadores y operadores de los mecanismos deben estar alertas porque es posible que las diferentes formas de represalias no les resulten inmediatamente evidentes, por lo que deben buscar el asesoramiento de personas que comprendan los retos y dilemas a los que pueden enfrentarse las partes agraviadas. Además, deben ser conscientes de que los riesgos de represalias pueden extenderse más allá de las personas que plantean las quejas e incluir a aquellas que están asociadas a ellas (por ejemplo, miembros de la familia), así como a las personas que pueden trabajar para el mecanismo. Las meras garantías de confidencialidad (y/o anonimato) pueden no ser suficientes para proteger a las personas del daño. En algunos casos, pueden ser necesarios acuerdos a medida, basados en evaluaciones de riesgo adecuadas. En cualquier caso los mecanismos deben considerar contar con servicios de asesoramiento y apoyo que puedan ser necesarios a la luz de los riesgos y ponerlos a disposición del público.

La importancia del compromiso significativo de las partes interesadas

Los desarrolladores y operadores de los mecanismos de reclamación deben estar preparados para consultar de manera significativa a las partes interesadas (potencialmente) afectadas en diferentes etapas. Este compromiso debe permitir a los responsables del desarrollo y funcionamiento del mecanismo escuchar, comprender y responder a los intereses y preocupaciones de las partes interesadas.

Una consulta significativa a las partes interesadas es fundamental para la confianza de éstas ("legitimidad"). Sin una consulta significativa, es difícil entender y abordar suficientemente las barreras de acceso a las que se enfrentan las personas ("accesibilidad"). La consulta significativa también es necesaria para garantizar que los resultados y las soluciones de los procesos se basan en el "diálogo" y son culturalmente apropiados y sensibles al género ("compatibilidad de derechos"). Además, en la medida en que un mecanismo sea capaz de aprender de las opiniones de las partes interesadas podrá ser una "fuente de aprendizaje continuo".

Sin embargo, en la práctica puede ser difícil lograr una participación significativa de las partes interesadas. En algunos casos, será necesario recurrir a representantes adecuados, como organizaciones de la sociedad civil y sindicatos. Los promotores y operadores de mecanismos deben tener en cuenta que las comunidades rara vez son homogéneas en cuanto a los intereses de las personas. A menudo es necesario realizar un gran esfuerzo y adoptar enfoques creativos para llegar a los grupos más difíciles de alcanzar y obtener una imagen completa de las necesidades y preferencias de las partes interesadas.

■ Establecer vínculos entre los mecanismos de reclamación y la diligencia debida en materia de derechos humanos

Los mecanismos de reclamación a nivel operativo constituyen un medio fundamental para alertar a las empresas de que puedan estar causando o contribuyendo a impactos adversos en los derechos humanos, o de que dichos impactos puedan estar directamente vinculados a sus operaciones, productos o servicios por sus relaciones comerciales. Estos mecanismos pueden contribuir a la identificación y evaluación temprana de los impactos reales y potenciales sobre los derechos humanos, que son cruciales para la práctica de la diligencia debida en materia de derechos humanos (véase el PRNU 18). Además, estos mecanismos de reclamación pueden ayudar a aclarar qué acciones pueden ser apropiadas en respuesta a diferentes tipos de impactos (PRNU 19).

Del mismo modo, las actividades de debida diligencia en materia de derechos humanos pueden informar sobre el alcance y el diseño de los mecanismos de reclamación, por ejemplo, poniendo de relieve las necesidades específicas de las partes interesadas (véase "legitimidad" y "accesibilidad"), y los riesgos más destacados de una empresa en materia de derechos humanos. Además, los mecanismos de reclamación eficaces garantizarán que las lecciones aprendidas de los procesos de reclamación se utilicen para prevenir futuras reclamaciones y daños ("aprendizaje continuo").

☒ Transparencia y buena comunicación

Si bien el grado en que un mecanismo está dispuesto a compartir información es un criterio de eficacia en sí mismo ("transparencia"), también es un medio importante para que se cumplan otros criterios de eficacia. Por ejemplo, un mecanismo que carece de transparencia difícilmente puede generar la confianza de las partes interesadas ("legitimidad"). La transparencia también es esencial para la "previsibilidad" de los mecanismos, así como para la confianza con la que las partes agraviadas pueden relacionarse con ellos ("equidad"). El acceso a la información es necesario para corregir (al menos en parte) los desequilibrios de poder y recursos que suelen existir entre las empresas y aquellos cuyos derechos humanos pueden haber sido afectados negativamente por sus actividades.

Para llegar al mayor número posible de partes interesadas, se recomienda a los mecanismos a utilizar diversos medios y formatos de comunicación. Si bien la comunicación a través de sitios web, redes sociales y herramientas en línea es ahora algo común, los desarrolladores y operadores de los mecanismos deben tener en cuenta la "brecha digital" y los desafíos que enfrentan las personas con bajos niveles de alfabetización para acceder a la información que necesitan. Lo ideal es que todas las partes interesadas puedan acceder a la información en su propio idioma, aunque esto puede suponer retos evidentes para los mecanismos de reclamación que tienen amplia relevancia y alcance geográfico.

⚙ Entender y responder al ecosistema de los remedios

Los mecanismos privados de reclamación existen dentro de un complejo "ecosistema de remedios" compuesto por leyes, políticas, instituciones y expectativas sociales. Los creadores y operadores de mecanismos de reclamación *eficaces* tienen en cuenta el "ecosistema de remedios" en el que operan, incluidas las diversas formas en que los sistemas jurídicos pueden hacer que el mecanismo de reclamación sea más o menos eficaz, y las interrelaciones que pueden existir entre los diferentes tipos de mecanismos de reparación (tanto estatales como no estatales).

Dado que los mecanismos privados de reclamación a menudo no ofrecen un remedio que cumpla plenamente con las normas reconocidas internacionalmente sobre "remedio efectivo", dichos mecanismos deben evitar imponer condiciones a las partes agraviadas que puedan tener el efecto de cerrar las opciones de buscar estrategias u opciones de remediación en otros lugares.

También se aconseja a los mecanismos privados que prevean la posibilidad de que se vean obligados a compartir la información obtenida en el curso de un proceso de reclamación con terceros (por ejemplo, organismos estatales de regulación o de aplicación de la ley). Dadas las implicaciones de salvaguardia, se anima a las empresas a que desarrollen, publiquen y revisen políticas sólidas sobre cuestiones como el intercambio de información, la colaboración con los organismos estatales y la remisión de quejas.