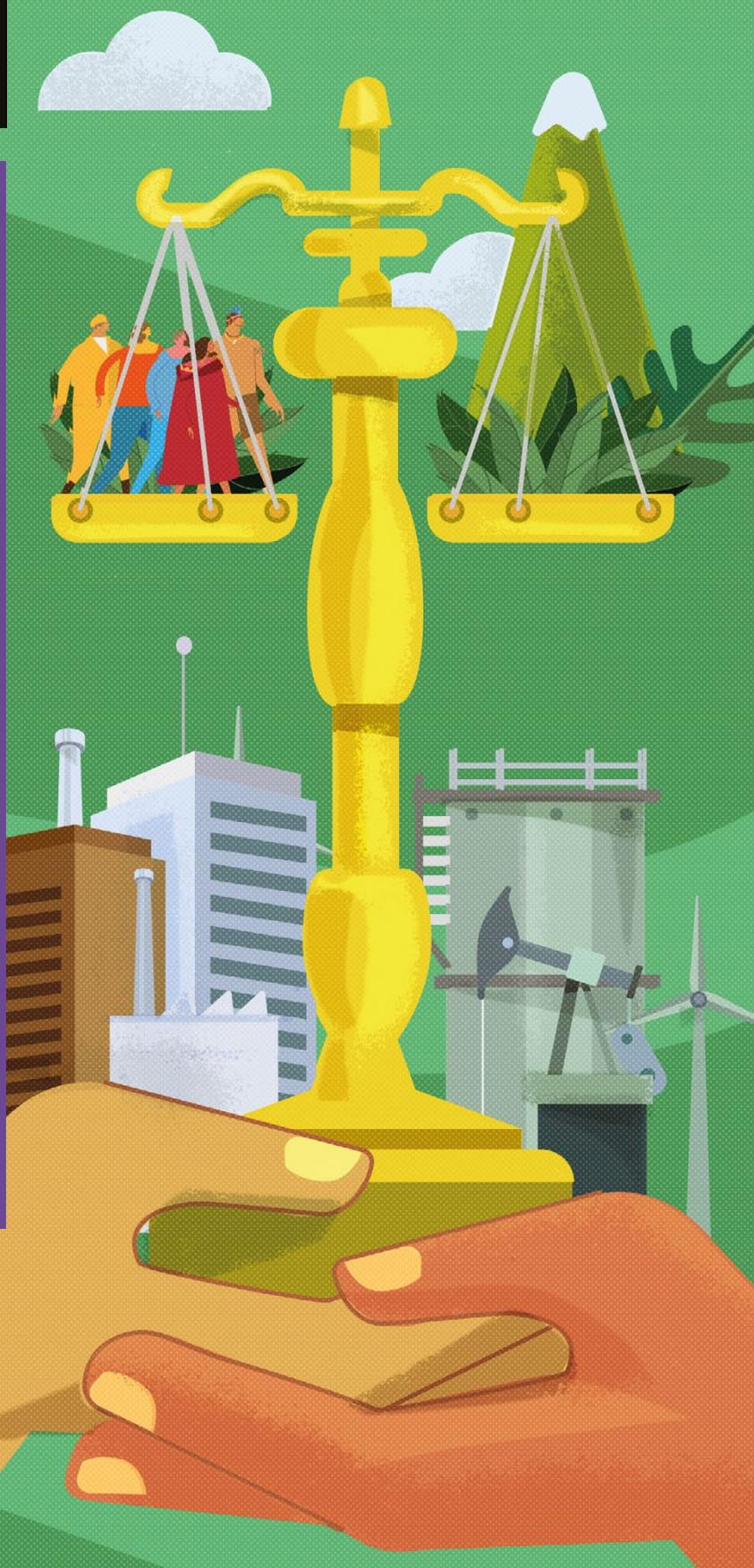


INSTITUTO DANÉS
DE DERECHOS
HUMANOS

LA REPARACIÓN Y EL ACCESO A MECANISMOS NO JUDICIALES DE RECLAMACIÓN EN ASUNTOS DE DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

DOCUMENTO
ANALÍTICO SOBRE
LAS INSTITUCIONES
NACIONALES DE
DERECHOS HUMANOS
Y LOS PUNTOS
NACIONALES DE
CONTACTO DE LA OCDE
EN AMÉRICA LATINA, CON
BASE EN LA EXPERIENCIA
DE COLOMBIA Y PERÚ



Financiado por
la Unión Europea

CERIALC

Conducta Empresarial Responsable
en América Latina y el Caribe



Suecia
Sverige



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA



Defensoría
del Pueblo

Autores

Natalia Rodríguez Malagón, Leonidas Wiener Ramos y Alvaro Amaya Villarreal

Agradecimientos

Los autores agradecen la revisión y comentarios de las siguientes personas: Sandra Rodríguez Rojas, Diana Pardo Delgado, Mayibe Ardila Ariza y los miembros del Comité Editorial de la Defensoría del Pueblo de Colombia; Alicia Abanto Cabanillas y Patricia Tipian Mori de la Defensoría del Pueblo de Perú; María Catalina Gaviria Bravo, del Punto Nacional de la OCDE de Colombia; Lisbeth Loja Arroyo y Alexander Salvador Silvestre del Punto Nacional de Contacto de la OCDE de Perú, y; Elin Wrzoncki y Daniel Morris Instituto Danés de Derechos Humanos.
Mayo 2022

Diagramación, diseño e ilustración: Leonardo Parra Puentes.

e-ISBN 978-87-7570-087-5

© 2022 Instituto Danés de Derechos Humanos

Wilders Plads 8K

DK-1403 Copenhagen K

Phone +45 3269 8888

www.humanrights.dk

Siempre que dicha reproducción sea para uso no comercial, esta publicación, o partes de ella, puede ser reproducido si se citan el autor y la fuente.

En el Instituto Danés de Derechos Humanos procuramos que nuestras publicaciones sean tan accesibles como sea posible. Usamos un tamaño de fuente grande, alineación del texto sólo a la izquierda y un contraste fuerte para una mayor legibilidad.



Unión Europea

La producción de este informe ha sido financiada por la Unión Europea a través del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC). Sus contenidos son responsabilidad exclusiva del Instituto Danés para los Derechos Humanos y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Unión Europea ni de sus socios implementadores, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ACNUDH) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Esta publicación fue cofinanciada por la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI). Su contenido es de exclusiva responsabilidad del Instituto Danés de Derechos Humanos.



CONTEXTO DEL PROYECTO

La construcción de este documento se realiza en el marco del proyecto “*Fortalecimiento de mecanismos estatales no judiciales de acceso a reparación en materia de empresas y derechos humanos (INDH y PNC OCDE) en Colombia y Perú*” que tiene como objetivo fortalecer las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) y los Puntos de Contacto Nacionales de la OCDE (PNC) en Colombia y Perú, en su rol de facilitar el acceso a mecanismos de reclamación no judicial relacionados con abusos de derechos humanos en contextos de actividades empresariales.

Este proyecto identifica una oportunidad importante para el fortalecimiento del acceso a reclamación en derechos humanos y empresa a partir del rol de las INDHs y los PNC. Las INDH tienen un papel importante en el apoyo que se les pueda dar a las personas afectadas negativamente por las actividades empresariales, de tal manera que puedan acceder a una reparación efectiva. Por su parte, de acuerdo con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Estados adherentes deben establecer un PNC encargado de promover las Líneas Directrices y gestionar las denominadas “*instancias específicas*”. Adicionalmente, conscientes de las posibles sinergias entre las INDH y PNC, la Alianza Global de INDH (GANHRI) y la OCDE han firmado un Memorando de Entendimiento para promover una mayor colaboración entre las instituciones. Este proyecto materializa esa colaboración con el objetivo de mejorar el acceso a reclamación por parte de titulares de derechos afectados por las actividades empresariales.

El presente proyecto es financiado a través del Proyecto de “*Conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe*” - CERALC, implementado conjuntamente por la ACNUDH, la OIT y la OCDE y financiado por la Unión Europea, e implementado por el Instituto Danés de Derechos Humanos (IDDH) junto con la Defensoría del Pueblo de Colombia, la Defensoría del Pueblo de Perú.

El proyecto incluyó una serie de reuniones de intercambio entre las INDHs y los PNCs de Colombia y Perú, alrededor de varios temas relacionados con sus procesos de atención de quejas u otras actividades destinadas a facilitar el acceso a mecanismos de reclamación no judicial. Los temas

abordados fueron: derechos laborales, derechos de los pueblos indígenas, incorporación de la perspectiva de género, derechos ambientales y reparaciones. El presente documento recoge el resultado de una de estas sesiones, así como el análisis de fuentes primarias y secundarias la respecto.

A través de este documento se materializa el análisis de las prácticas actuales de cada una de las instituciones mencionadas, mediante entrevistas con actores estratégicos y revisión documental. Además, los aprendizajes del proyecto se compartirán a nivel regional con otras INDH y PNC de la región de América Latina y el Caribe.

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	9
1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL Y REGIONAL	11
MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL EN MATERIA DE REPARACIONES EN DERECHOS HUMANOS	11
1.1. HITOS DEL DESARROLLO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL	11
1.2. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL EN MATERIA DE ACCESO A MECANISMOS DE REPARACIÓN O REMEDIO EN ASUNTOS DE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS	14
1.3. MARCO NORMATIVO REGIONAL EN MATERIA DE REPARACIONES O REMEDIO EN DERECHOS HUMANOS	17
1.4. ACCESO A MECANISMOS DE REPARACIÓN O REMEDIO POR VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS EN CONTEXTOS EMPRESARIALES EN AMÉRICA LATINA	18
2. CONTEXTO NACIONAL EN COLOMBIA Y PERÚ	21
2.1. COLOMBIA	21
A. MARCO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE REPARACIONES O REMEDIO EN DERECHOS HUMANOS	21
B. LIMITACIONES EN LOS MECANISMOS DE RECLAMACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	25
2.3. PERÚ	28
A. MARCO NORMATIVO NACIONAL EN MATERIA DE REPARACIONES EN DERECHOS HUMANOS	28
B. LIMITACIONES EN LOS MECANISMOS DE RECLAMACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	32
3. EXPERIENCIAS DE LAS INDHs Y PNCs EN REPARACIONES O REMEDIO NO JUDICIALES EN CONTEXTOS EMPRESARIALES	36
3.1. COLOMBIA	36
A. PUNTO NACIONAL DE CONTACTO OCDE DE COLOMBIA	36
B. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA	38
2.2. PERÚ	42
A. PUNTO NACIONAL DE CONTACTO OCDE DE PERÚ	42
B. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PERÚ	43
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	55

LISTADO DE SIGLAS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CFI	Corporación Financiera Internacional
CSI	Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos de la OIT
CorteIDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
CREER	Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables
CDIES	Dirección de Inversión Extranjera y Servicios
ENNJ	Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas
IAEJ	Índice de Acceso Efectivo a la Justicia Colombia 2017
INDH	Instituto Nacional de Derechos Humanos
MIC	Mecanismo de Investigación y Consulta Independiente
MinCIT	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
MinJusticia	Ministerio de Justicia y del Derecho
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIE	Organización Internacional de Empleadores
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNA	Plan Nacional de Acción
PNC	Punto Nacional de Contacto de la OCDE
PRNU	Principios Rectores de Naciones Unidas
REDESCA	Relatoría Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y ambientales es una Relatoría Especial de la Comisión Interamericana de Derechos
RENIT	Reglamento del Registro Especial Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Poder Judicial
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio
SLJ	Sistemas Locales de Justicia
TC	Tribunal Constitucional Peruano

INTRODUCCIÓN

La reparación es un derecho en sí mismo en el Sistema Internacional de Derechos Humanos, reconocido en el artículo 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y un “pre-requisito para el pleno disfrute de los derechos humanos. [Pues] es sólo cuando las personas pueden acceder a la justicia y al remedio en caso de vulneración de sus derechos, que los derechos mismos cobran significado” (OIE, 2014, pág. 2). En el marco de los [Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones](#), la Asamblea General de Naciones Unidas destacó la necesidad de brindar una reparación plena y efectiva de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, en las formas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición (Numeral 18). Así mismo, la reparación es un pilar fundamental en la agenda de derechos humanos y empresas, establecida a partir de los [Principios Rectores de Naciones Unidas](#) (PRNU) en la materia según lo dispuesto en los principios 1, 22 y 25.

No obstante, a diez años de la adopción de los PRNU, el Pilar III de accesos a mecanismos de reparación presenta pocos avances y enfrenta aún varias limitaciones para su materialización efectiva. El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos señaló en su informe “[Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales](#)”, que la reparación y la rendición de cuentas son difíciles de conseguir en casos de violaciones a los derechos humanos por empresas, y cuando se consiguen no satisfacen los criterios internacionales para una “reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido” (2016, pág. 3). En esta medida, el Alto Comisionado ha liderado el [proyecto sobre el acceso a remedio](#) a través del cual se ha emitido recomendaciones específicas a los Estados Miembros y a las personas que crean y administran de los mecanismos de reclamación.

Los desafíos regionales en materia de reparación en contextos empresariales han sido sistematizados por la [Comisión Interamericana de Derechos Humanos \(CIDH\)](#) y la [Relatoría Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales](#)

[y Ambientales - REDESCA](#) (2020) haciendo mención explícita a los desafíos particulares en la garantía del acceso a justicia y reparación en relación con el daño en materia climática (pág. 128), el ámbito de las tecnologías de información y comunicación (pág.135), los impactos de largo alcance de tratados de inversión (pág. 143), reparaciones y esclarecimiento de la verdad en el marco de procesos de justicia transicional donde se ven involucrados actores empresariales (pág. 105), entre otros. Estas reflexiones complementan el debate desarrollado en el [Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas en 2017](#), alrededor de la necesidad de asegurar reparaciones accesibles, asequibles, adecuadas y oportunas para garantizar su efectividad desde la perspectiva de los y las titulares de derechos (Naciones Unidas, 2017). Adicionalmente, los desarrollos más recientes relacionados con la [perspectiva de género en los PRNU](#) han conceptualizado la necesidad de incorporar dentro de los procesos de debida diligencia la dimensión de género a través de 1) evaluación reactiva de género, 2) medidas transformadoras de género y 3) reparaciones transformadoras de género.

En esta medida los mecanismos no judiciales de reclamación tienen un papel relevante en la región en el proceso de fortalecimiento del acceso a reparaciones o remedio en derechos humanos y empresas. Las responsabilidades y competencias de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDHs) y los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) de la OCDE representan una oportunidad para contribuir a la materialización de un remedio efectivo en contextos empresariales en la región¹. A partir de las experiencias y lecciones aprendidas en el marco del cumplimiento de sus funciones, estas entidades enriquecen y robustecen los compromisos y esfuerzos globales para asegurar el acceso a reparación o remedio, en el caso de los PNCs, accesibles, asequibles, adecuadas y oportunas.

A partir de lo descrito, el presente documento explora la situación en torno a los niveles de acceso, avances y dificultades existentes, para acceder a mecanismos de reclamación, frente a vulneraciones a los derechos humanos causadas por actividades empresariales. A partir de una descripción del marco normativo que regula el derecho a obtener reparación o remedio, en materia de derechos humanos y empresa, se desarrolla la forma cómo estas normas, principios y lineamientos relacionados con el acceso a la reparación o remedio en el caso de los PNCs, se han aplicado a nivel regional y a nivel nacional en el caso de Colombia y Perú. Luego se describe las formas cómo estos marcos conceptuales y legales en torno a la reparación pueden interactuar con el mandato de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) y los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) de cada país.

1 Es importante precisar que los PNCs están empoderados para ayudar a las partes en conflicto por el posible incumplimiento de las Líneas Directrices por parte de una empresa para tener acceso a un posible remedio.



1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL Y REGIONAL

MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL EN MATERIA DE REPARACIONES EN DERECHOS HUMANOS

1.1. HITOS DEL DESARROLLO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

La institución de la reparación se encuentra en las bases mismas del derecho internacional de los derechos humanos. El artículo 8 de la [Declaración Universal de Derechos Humanos](#) reconoce el derecho de toda persona a “un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”. Por su parte, el artículo 3 literal a), del [Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos](#), establece que todos los Estados deben garantizar el derecho de toda persona a interponer un recurso efectivo frente a una vulneración a los derechos contenidos en dicho Pacto. Existen además otras convenciones en el marco de Naciones Unidas que abordan el derecho de todas las personas a acceder a mecanismos de reparación, como por ejemplo la [Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial](#), la [Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes](#), la [Convención sobre los Derechos del Niño](#), entre otras.

A nivel regional, la [Convención Americana sobre Derechos Humanos](#) reconoce en su artículo 25 el derecho de toda persona a un “recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales”. La Corte Interamericana ha conceptualizado la reparación en el contexto de la Convención Americana sobre Derechos Humanos de la siguiente manera:

“La reparación del daño ocasionado por la infracción de una obligación internacional requiere, siempre que sea posible, la plena restitución (restitutio in integrum), que consiste en el restablecimiento de la situación anterior. De no ser esto factible, como ocurre en la mayoría de los casos de violaciones a derechos humanos, el Tribunal determinará medidas para garantizar los derechos conculcados y reparar las consecuencias que las infracciones produjeron²”³ (CorteIDH,2022. Se mantienen citas internas)

De esa manera, la Corte Interamericana, en desarrollo del artículo 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos⁴, ha señalado que el concepto de reparación integral implica dotar a las víctimas de medidas de reparación que no solamente involucren compensaciones económicas, sino la “necesidad de otorgar diversas medidas de reparación a fin de resarcir los daños de manera integral por lo que, además de las compensaciones pecuniarias, las medidas de restitución, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición tienen especial relevancia por los daños ocasionados”⁵.

Por su parte, como señala la [Organización Internacional de Empleadores](#) (OIE 2014, pág. 2), el acceso a reparación (o remedio) no constituye solo un derecho en sí mismo, sino que ha sido reconocido como un prerrequisito para el ejercicio y disfrute de los derechos humanos. Esto debido a que solamente cuando las personas pueden acceder a justicia y reparación frente a la vulneración de sus derechos, estos últimos cobran significado y sentido.

A partir de estos postulados generales, el derecho a la reparación ha ido detallando sus alcances en el derecho internacional, el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario. En la Resolución de 2005 de Naciones Unidas (ONU), denominada “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer

-
- 2 Cfr. Caso Velásquez Rodríguez Vs. Honduras. Reparaciones y Costas, supra, párr. 24, y Caso Digna Ochoa y familiares Vs. México, supra, párr. 151.
 - 3 Sentencia del Caso Pavez Pavez vs. Chile, del 4 de febrero de 2022 (Numeral 162). Ver en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_449_esp.pdf
 - 4 De acuerdo al artículo 63.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos: “Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada”.
 - 5 Sentencia del Caso Pavez Pavez vs. Chile, del 4 de febrero de 2022 (Numeral 162). Ver en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_449_esp.pdf

recursos y obtener reparaciones”⁶, se reconoció que todas las víctimas de vulneraciones a los derechos humanos tienen derecho a 1) acceso igual y efectivo a la justicia; 2) una reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido; y 3) acceso a la información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación.

Respecto a la reparación, la ONU señala en esta Resolución de 2005, que “una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos”. La ONU distingue las siguientes formas de brindar una reparación según se describe a continuación:

- **Restitución:** implica devolver a la víctima a la situación anterior a la violación de sus derechos, lo que puede comprender, por ejemplo, el restablecimiento de su libertad, el regreso a su lugar de labores, la restitución de sus bienes, entre otros.
- **Indemnización:** esta se concede de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación, por todos los perjuicios económicamente tasables que sean consecuencia de la violación a uno o más derechos. Estos perjuicios pueden ser de distintos tipos, como por ejemplo el daño físico o mental, la pérdida de oportunidades (en términos de empleo, educación o prestaciones sociales), daños materiales y la pérdida de ingresos (incluido el lucro cesante), perjuicios morales, gastos de asistencia jurídica, médica o de otro tipo.
- **Rehabilitación:** debe incluir la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales.
- **Satisfacción:** incluye una serie de medidas orientadas a dicho fin y para que cesen las violaciones, como por ejemplo la revelación pública de la verdad (en la medida que esa revelación no implique más daños a la víctima), la búsqueda de personas desaparecidas, una declaración judicial u oficial que reconozca los daños cometidos y restituya la dignidad o reputación de la víctima, una disculpa pública, la aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones, entre otros.
- **Garantías de no repetición:** implica la adopción de medidas para que los hechos que causaron la vulneración no se vuelvan a producir. Estas medidas casi siempre incluyen la promoción de propuestas normativas o de políticas públicas con un carácter preventivo, como, por ejemplo, la adecuación normativa conforme a estándares de derechos humanos, el fortalecimiento de la independencia del poder judicial, medidas de protección para un grupo humano en particular (defensores ambientales, pueblos indígenas, etc.), entre otros.

Esta Resolución de la ONU reconoce además que la reparación puede provenir no solamente del Estado, sino también de las personas naturales o jurídicas no estatales que hubieran cometido violaciones a derechos humanos: “Cuando se determine que una persona física o jurídica u otra entidad está obligada a dar reparación a una víctima,

6 Ver en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/remedyandrepairation.aspx>.

la parte responsable deberá conceder reparación a la víctima o indemnizar al Estado si éste hubiera ya dado reparación a la víctima” (numeral 15).

1.2. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL EN MATERIA DE ACCESO A MECANISMOS DE REPARACIÓN O REMEDIO EN ASUNTOS DE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

El desarrollo del derecho internacional de los derechos humanos ha avanzado en el reconocimiento del rol y las responsabilidades que les competen a los actores no estatales en relación con impactos o vulneraciones de derechos humanos. En los últimos años se han impulsado diferentes iniciativas para la creación de marcos regulatorios que aborden las situaciones generadas por las actividades realizadas por las empresas y su impacto sobre los derechos humanos. Es en dicho contexto que los «Principios Rectores para empresas y derechos humanos de Naciones Unidas» (PRNU), adoptados por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en 2011, provee 31 directrices concretas que buscan orientar la puesta en práctica del marco de «proteger, respetar y remediar» para empresas y derechos humanos. De esa manera, estos principios se estructuran con base en tres pilares: (i) la obligación del Estado de proteger los derechos humanos; (ii) la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, y; (iii) el acceso a mecanismos de reparación. En relación con este último, algunos actores usan también el término “remedio” para referirse a la solución de situaciones de impactos o vulneraciones de derechos humanos en actividades empresariales. A este respecto, el Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables (CREER), hizo un análisis del alcance del concepto de remedio en el marco de derechos humanos y empresas, el cual denotó que:

“al momento de revisar los distintos referentes internacionales y nacionales -tanto a nivel normativo como de literatura disponible en la materia-, fue posible identificar y evidenciar la ausencia de un concepto unificado sobre REMEDIO en cuanto a su alcance y los aspectos o características inherentes al mismo. En ese sentido, se encontró que en algunos casos se asimila remedio a reparación; y en otros casos, no está tan claro si remediar sólo implica desplegar acciones frente a un daño causado en términos de derechos, o si involucra medidas de prevención y mitigación de posibles impactos en derechos. Así mismo, en cuanto a los mecanismos de remedio no judicial, se identificó que en ocasiones estos son asimilados a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos –MASC-, mientras que bajo otras perspectivas, se entiende que establecer mecanismos de remedio no judicial implica proveer canales suficientes y eficientes de recepción de quejas, proveer información suficiente, e instancias diversas de atención que sean capaces de brindar soluciones y garantías de no repetición”. (CREER, 2017)

De acuerdo con los PRNU, la obligación de los Estados de garantizar el acceso a mecanismos de reparación eficaz no significa únicamente que éstos deban reforzar su marco jurídico y sus sistemas judiciales, garantizando vías ordinarias judiciales (como

el amparo). Además de ello, los Estados también deben garantizar la existencia de vías administrativas y mecanismos de reparación o remedio no judiciales, que cuando resulte procedente atiendan y resuelvan las quejas o reclamaciones relacionadas con los efectos de las actividades empresariales sobre los derechos humanos. Estos mecanismos actúan así, como complemento de los mecanismos judiciales (ONU 2014, págs. 41 y 42). Estos mecanismos no judiciales de resolución de conflictos en materia de empresas y derechos humanos están referidos en instrumentos como los Planes Nacionales de Acción de Empresas y derechos humanos de los países, los cuales involucran a instancias tales como los PNCs, los cuales están empoderados para contribuir a un acceso a remedio.

Asimismo, siguiendo con los PRNU, el acceso a mecanismos de reparación se extiende a las empresas, las cuales deben colaborar con los mecanismos judiciales o estatales no judiciales, y además establecer mecanismos internos de nivel operacional para la recepción y el tratamiento de quejas de particulares requerimientos de las entidades estatales. Aunque no se indique explícitamente que los mecanismos de nivel operacional de las empresas deben ofrecer medidas de reparación, los PRNU sí admiten que “si una empresa ha provocado o contribuido a provocar una consecuencia negativa para los derechos humanos, debe repararla o contribuir a su reparación” (ONU 2014, pág. 42 y 45).

De esa manera, se puede identificar tres tipos de mecanismos para la atención de reclamos relacionados con las actividades empresariales sobre derechos humanos, y que pueden incluir aspectos de reparación o remedio en sus procedimientos:

- **Mecanismos estatales judiciales:** la existencia de estos mecanismos resulta esencial para garantizar que las víctimas de actividades empresariales tengan acceso a la reparación, y uno de los principales deberes del Estado consiste en garantizar un pleno y efectivo acceso a la reparación a través del sistema judicial. Existen algunos casos de vulneraciones contra los derechos humanos como por ejemplo aquellos que tienen connotación penal o son de carácter muy grave, que necesariamente deben repararse por la vía judicial, siempre que sea posible (ONU 2014, pág. 44). De acuerdo con un informe encargado por el Grupo de Trabajo sobre empresas y derechos humanos, la aplicación de los Principios Rectores todavía sigue siendo limitada en más de 50 jurisdicciones judiciales y cuasi judiciales regionales y nacionales. Sin embargo, el informe indica que “América Latina ha sido la región más activa en el uso de los Principios Rectores, con varios tribunales nacionales, entre ellos los tribunales constitucionales de Colombia y el Perú y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que han hecho referencia expresa a ellos en sentencias u otras resoluciones judiciales” (ONU 2021, pág. 24).
- **Mecanismos estatales no judiciales o extrajudiciales:** de acuerdo con el marco conceptual de los Principios Rectores, estos mecanismos se emplean en los PR “de manera que abarca un amplio abanico de mecanismos que atienden quejas o resuelven controversias en las que están implicadas las empresas

u otros interesados. Un mecanismo extrajudicial de reclamación puede ser cualquier procedimiento o proceso del que los afectados puedan valerse para presentar una queja contra una empresa de modo que la queja sea escuchada, y que cuente con un trámite para resolver el asunto. Estos mecanismos pueden basarse en la mediación, tener carácter decisorio o regirse por otros procesos culturalmente apropiados y compatibles con los derechos (o presentar una combinación de estas modalidades)” (ONU 2014, págs. 43 y 44). De esa manera, estos mecanismos pueden adoptar muchas formas distintas, incluyendo a las instituciones nacionales de derechos humanos y los puntos nacionales de contacto s de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, entre otros (ONU 2021, pág. 23).

- **Mecanismos de reclamación a nivel operacional implementados por las empresas:** estos consisten en “mecanismos extrajudiciales de reclamación establecidos o facilitados por una empresa, o vinculado a esta de algún otro modo, y que tiene presencia local allá donde tengan lugar las operaciones de dicha empresa” (ONU 2014, pág. 44). De esa manera, las personas y comunidades que puedan haber sufrido los efectos negativos de la actividad empresarial, pueden acceder directamente a estos mecanismos. Como indica un reciente informe por el Décimo Aniversario de los PR, en el último decenio un número cada vez mayor de empresas ha desarrollado estos mecanismos en sus procesos internos, con la finalidad de atender las quejas y las denuncias por abusos de derechos humanos. Sin embargo, todavía tienen varias limitaciones, como problemas relacionados con “la falta de confianza y eficacia en el diseño, en particular en la creación de mecanismos con perspectiva de género y culturalmente apropiados, y con los retos de una transparencia y supervisión eficaces” (ONU 2021, pág. 23).

Como destaca un informe del Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables (CREER), los mecanismos extrajudiciales poseen una serie de ventajas comparativas respecto a los mecanismos judiciales. Para el caso del Estado y las empresas, estas serían, por ejemplo, disminuir las conflictividades por atender, construir legitimidad y un diálogo efectivo con los territorios, prevenir y mitigar costos en términos de legitimidad y litigiosidad, mejorar los mecanismos de debida diligencia. Por su parte, para el caso de la población, las ventajas irían en el sentido de reducir tiempos y costos asociados a los procesos de reclamación, la obtención de soluciones efectivas y oportunas, construir capacidades para sostener un diálogo efectivo sobre sus derechos, entre otros (2017, pág. 11).

Sin embargo, los mecanismos no judiciales no siempre son adecuados para asegurar que las víctimas tengan un acceso a la reparación o remedio. Algunas vulneraciones de derechos humanos, como las que ponen en juego la responsabilidad penal y/o las de carácter grave, deben ser abordados por la vía judicial (e.g. las graves violaciones de derechos humanos). No obstante, ambos mecanismos (judiciales y extrajudiciales) no se excluyen entre sí. En algunos casos se pueden activar simultáneamente ambos mecanismos, o también se podría acudir a un mecanismo extrajudicial si

es que los mecanismos judiciales no son satisfactorios para la parte reclamante (ONU 2014, págs. 44 y 45). Además, los PR en su Principio 31, establecen algunos criterios de eficacia que deben tener los mecanismos de reclamación extrajudiciales, tanto estatales como operacionales, como medio para garantizar su eficacia: 1) ser legítimos; 2) ser accesibles; 3) ser predecibles; 4) ser equitativos; 5) ser transparentes; 6) ser compatibles con los derechos; 7) ser una fuente de aprendizaje continuo. Por su parte, en el caso de los mecanismos de reclamación a nivel operacional implementados por las empresas, éstos deben basarse en la participación y el diálogo (ONU 2011, págs. 40 y 41).

Finalmente, el [Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas](#) ha indicado que todavía existen diversos obstáculos para acceder a mecanismos judiciales y no judiciales, incluso para cuestiones tan básicas como el acceso a la información (ONU 2021, pág. 23).

1.3. MARCO NORMATIVO REGIONAL EN MATERIA DE REPARACIONES O REMEDIO EN DERECHOS HUMANOS

En el ámbito regional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha consolidado avances jurisprudenciales en relación con medidas de reparación a la luz de los estándares de derechos humanos (Nash-Rojas, 2009; CIDH, 2021). Entre otros, estos avances han generado disposiciones particulares en relación con la vocación transformadora de las reparaciones (CIDH, 2021, pág. 11 y 12), medidas de compensación (pág. 46-94), medidas de satisfacción (pág. 104-117), y garantías de no repetición, tales como la adecuación de la legislación interna, el establecimiento de mecanismos de protección y monitoreo y la transformación de situaciones de discriminación estructural (pág. 124-272). Algunos ejemplos de sentencias que se presentan a continuación ilustran de forma más clara cómo se han plasmado estos avances.

Así pues, en lo que respecta a la vocación transformadora de las reparaciones, la Corte ha desarrollado el concepto de reparación integral, que implica el restablecimiento de la situación anterior y la eliminación de los impactos generados por la violación del derecho⁷. Así mismo, la Corte ha hecho referencia específica a actos discriminatorios que reproducen estereotipos asociados a la discriminación estructural e histórica por los cuales, las reparaciones deben tener un efecto restitutivo y correctivo hacia cambios estructurales que desarticulen aquellos estereotipos y prácticas que perpetúan la discriminación⁸.

De igual forma, en relación con las medidas de compensación, se resaltan las disposiciones respecto a la necesidad de asegurar que la indemnización esté orientada a procurar la *restitutio in integrum* de los daños causados⁹. En materia

7 CorteIDH. [Caso Campo Algodonero vs. México](#). Serie C No. 205, Sentencia del 16 de noviembre del 2009, párr 450.

8 Corte IDH. [Caso Atala Riffo y niñas Vs. Chile](#). Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de febrero de 2012. Serie C No. 239, párr 267

9 Corte IDH. [Caso Velásquez Rodríguez Vs. Honduras](#). Indemnización Compensatoria (Artículo 63.1 Convención Americana sobre Derechos Humanos). Sentencia de 21 de julio de 1989. Serie C No. 7, párr 27

de medidas de satisfacción, sobresalen las medidas relacionadas con actos de reconocimiento de responsabilidad¹⁰, y acciones relacionadas con monumentos o actos de preservación de la memoria¹¹.

En cuanto a las de garantías de no repetición, se destacan las órdenes relacionadas con la adecuación de la legislación interna por incumplimiento de medidas previstas para la garantía y protección de los derechos¹², y la falta de seguridad jurídica al derecho de la propiedad comunitaria indígena¹³. También cabe mencionar las disposiciones en materia de mecanismos de protección y monitoreo por parte de observatorios independientes, con la finalidad de dar seguimiento a los casos¹⁴, además del reconocimiento de la discriminación estructural y medidas para resarcir las desigualdades existentes¹⁵.

Es importante resaltar que el Sistema Interamericano de Derechos Humanos reconoce, según lo dispuesto en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos, que los Estados miembros (como Colombia y Perú) no solamente tienen una obligación negativa (de abstenerse de impedir el acceso a la justicia), sino que, como señala la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2007), los Estados tienen una obligación positiva en el sentido de “organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos, para lo cual los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia.” (2007, pág. 8, párr 41); y, además, ha enfatizado “la obligación de remover obstáculos económicos para garantizar derechos sociales” (2007, pág. 8, párr 41).

1.4. ACCESO A MECANISMOS DE REPARACIÓN O REMEDIO POR VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS EN CONTEXTOS EMPRESARIALES EN AMÉRICA LATINA

Existen en América Latina experiencias tanto positivas como negativas en materia de reparación de vulneraciones a los derechos humanos ocurridas en contextos empresariales que “resaltan la necesidad de fortalecer y desarrollar las capacidades en la materia de los órganos de procuración y administración de justicia, así como de los órganos de fiscalización y los mecanismos extrajudiciales.” (Cantú, 2021, pág. 25).

-
- 10 Corte IDH. [Caso Comunidad Indígena Yakye Axa Vs. Paraguay](#). Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 17 de junio de 2005. Serie C No. 125, párr 226
 - 11 CortelDH.CortelDHCorte IDH. [Caso 19 Comerciantes Vs. Colombia.Caso Comunidad Indígena Yakye Axa Vs. Paraguay](#). Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 517 de juliojuliojunio de 2004,2005. Serie C, No. 109109125, párr 274274226
 - 12 CortelDH. [Caso Garrido y Baigorria Vs. Argentina](#). Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de agosto de 1998, Serie C, No. 39, párr 71
 - 13 CortelDH. [Caso Comunidades Indígenas Miembros de la Asociación Lhaka Honhat \(Nuestra Tierra\) Vs. Argentina](#). Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de febrero de 2020, Serie C No. 400, párr 349
 - 14 CortelDH. [Caso Mujeres Víctimas de Tortura Sexual en Atenco Vs. México](#). Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 28 de noviembre de 2018, Serie c No. 371, párr 356
 - 15 CortelDH. [Caso de los Buzos Miskitos \(Lemoth Morris y otros\) Vs. Honduras](#), Sentencia de 31 de agosto de 2021, Serie C No. 432

De esta manera, es pertinente identificar aquellas barreras jurídicas y prácticas para acceder a los mecanismos de reparación en temas de afectaciones a los derechos humanos en contextos empresariales y en los procesos ya iniciados en la región, según se describe a continuación (Cantú, 2021, pág. 25):

- **Barreras jurídicas:** Principalmente persiste la falta de capacitación especializada en temas de procuración y administración de justicia, que prevé la falta de perspectiva de derechos humanos en los procedimientos y marcos jurídicos internos que no están armonizados con los estándares internacionales de derechos humanos (Cantú, 2021, pág. 26). Adicionalmente, se identifican barreras de índole procesal, tales como la dilación en las instancias procesales o en la emisión de sentencias sin causas justificadas, que denotan una falta de debida diligencia en los órganos del Estado. También existen problemas en torno al cumplimiento de las sentencias judiciales definitivas o decisiones administrativas sobre las que ya no procede ningún recurso y que implican una omisión del Estado (Cantú, 2021, pág. 26).

Adicionalmente, se resalta la necesidad de incorporar la perspectiva de género en todas las etapas procesales y sentencias por parte de los distintos órganos de procuración y administración de justicia (Cantú, 2021, pág. 27).

- **Barreras prácticas:** Se evidencia en la región la falta de conocimiento por parte de los diferentes actores involucrados, sobre los mecanismos de reclamación que tienen disponibles frente a las vulneraciones a sus derechos y las vías de acceso a ellos (Cantú, 2021, pág. 27). Así mismo, se encuentra la barrera del idioma - que resulta relevante en la región dada la presencia significativa de pueblos indígenas -, los costos asociados a los procesos, la dificultad para el acceso físico a las instituciones de justicia, cuando éstas no se encuentran en las zonas donde se presentan los impactos adversos, y los costos asociados a los informes técnicos o peritajes (Cantú, 2021, pág. 28). En el caso de países como Colombia y Perú, con amplia población indígena y culturalmente diferenciada, se resalta la necesidad de incorporar enfoques con pertinencia cultural en los procedimientos judiciales, así como intérpretes (traductores) y servicios de asesoría gratuita para las personas o pueblos indígenas incurso en procesos judiciales (Defensoría del Pueblo de Perú 2006, págs. 39 y 40).

La REDESCA ha reiterado en su informe temático [Empresas y Derechos humanos: Estándares Interamericanos](#) el “requerimiento de que los mecanismos, políticas o marcos normativos implementados en el ámbito de empresas y derechos humanos combatan la impunidad y estén dirigidos a evitar la repetición de hechos lesivos en el futuro a través de la rendición de cuentas de las autoridades estatales y las empresas, incluyendo el acceso efectivo a la justicia, la sanción penal, administrativa, civil o de otra índole, según sea el caso, y la reparación adecuada de las víctimas a la luz de los estándares internacionales en la materia. Para ello, la Relatoría Especial subraya el rol clave de la independencia, imparcialidad y efectiva capacidad de los sistemas de justicia para hacer frente a estas situaciones” (2019, pág. 38).

Adicionalmente, la REDESCA ha resaltado aspectos de especial atención en temas de empresas y derechos humanos en la región en relación con la reparación, tales como:

- Justicia Transicional y rendición de cuentas de actores económicos.
- Servicios públicos esenciales para la garantía de los derechos humanos y contextos de privatización. .
- Cambio climático y degradación ambiental en el contexto de Empresas y Derechos Humanos.
- Los Estados y las empresas en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación.
- Tratados bilaterales y multilaterales de inversión o comercio.

De la misma forma, la REDESCA subraya que “el foco de atención sobre las personas y las víctimas de derechos humanos y su dignidad es una pauta básica en el trabajo regional que guía su actuación dentro del hemisferio, criterio que también es fundamental al momento de analizar los diversos supuestos que se pueden presentar en el ámbito de empresas y derechos humanos, en particular de aquellas personas o grupos que se encuentran en situaciones de particular vulnerabilidad.” (2019, pág. 155) resaltando de manera particular la situación de las personas defensoras de derechos humanos (2019, págs. 156-161), mujeres (2019, págs. 162-166), pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes y población campesina (págs. 166 – 171), niñez y adolescencia (2019, págs. 172-174), personas privadas de la libertad (2019, págs. 175-178), personas en contextos de movilidad humana (2019, págs. 178-181), personas lesbianas, gay, bisexuales trans e intersex (LGTBI) (2019, págs. 181-185), personas con discapacidad (2019, págs. 185-186), y personas mayores (2019, págs. 186-190).

En el marco de este informe, la REDESCA recomienda a los Estados “Realizar un estudio que identifique posibles vías para superar los obstáculos sustantivos, procesales o prácticos que puedan existir para el acceso a la justicia, sea de naturaleza civil, administrativa o penal, de víctimas de abusos y violaciones de derechos humanos en contextos de las actividades empresariales” (2019, pág. 203), y a las empresas “facilitar la rendición de cuentas y reparar a las víctimas de violaciones y abusos a los derechos humanos en las que estén involucradas, incluyendo aquellas de operaciones transnacionales, de acuerdo a su grado de responsabilidad y teniendo en cuenta los estándares mencionados en el presente informe.” (2019, pág. 209), entre otras.



2. CONTEXTO NACIONAL EN COLOMBIA Y PERÚ

2.1. COLOMBIA

A. Marco institucional en materia de reparaciones o remedio en derechos humanos

El derecho a la reparación en Colombia ha sido reconocido en la Constitución y en leyes aplicables en diferentes ámbitos suscritas a la justicia ordinaria y a mecanismos de justicia transicional. Para el caso de la justicia transicional, el reconocimiento se hace a través de medidas judiciales y también de medidas de carácter administrativo.

La Constitución establece 1) el derecho acceder a la justicia (Artículo 229, CP), 2) la cláusula general de responsabilidad del Estado por los daños antijurídicos que causen los servidores, por acción u omisión (Artículo 90, CP), y 3) los derechos consagrados en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia a partir del denominado bloque constitucional. Dentro de estos últimos se destacan el artículo 14 del [Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos](#) y los artículos 8 y 63 de la [Convención Americana sobre Derechos Humanos](#).

Se destaca además que la Corte Constitucional ha resaltado que el acceso a la administración de justicia tiene un “carácter de derecho fundamental de aplicación inmediata, [...] relacionándolo con otros valores constitucionales como la dignidad, la igualdad y la libertad. Por virtud de tal vinculación, el acceso a la administración de justicia adquiere un amplio y complejo marco jurídico de aplicación que compromete los siguientes ámbitos: (i) el derecho a que subsistan en el orden jurídico una gama amplia y suficiente de mecanismos judiciales [...] para la efectiva resolución de los conflictos; (ii) el derecho de acción o de promoción de la actividad jurisdiccional, el cual se concreta en la posibilidad que tiene todo sujeto de ser parte en un proceso y de utilizar los instrumentos que allí se proporcionan para plantear sus pretensiones al Estado, [...]; (iii) el derecho a que la promoción de la actividad jurisdiccional concluya con una decisión de fondo en torno a las pretensiones que han sido planteadas, y que ella se produzca dentro de un plazo razonable; (iv) el derecho a que existan procedimientos adecuados, idóneos y efectivos para la definición de las pretensiones y excepciones debatidas; (iv) el derecho a que los procesos se desarrollen en un término razonable, sin dilaciones injustificadas y con observancia de las garantías propias del debido proceso” (Sentencia C-1177 de 2005 en La Rota, Lalinde-Ordoñez, Santa-Mora & Uprimmy-Yepes 2014).

A su turno, la Corte Constitucional cuenta con desarrollos jurisprudenciales relacionados con la constitucionalización de los derechos de las víctimas y la implementación del sistema penal acusatorio (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2013, págs. 37-41). Así pues, estableció una protección amplia de los derechos de las víctimas de delitos e introdujo una reconceptualización de la parte civil en los procesos penales en Colombia, de tal manera que las víctimas tengan derecho no sólo a la reparación económica de los perjuicios que se le hayan causado, sino también a la reparación en otros componentes del daño y a que se establezca la verdad y se haga justicia (C-282 de 2002, C-578 de 2002 y C-04 de 2003). La Corte Constitucional también ha extendido los desarrollos jurisprudenciales a acciones de seguimiento al estado de cosas inconstitucional, como se observa en la Sentencia T-025 de 2004 y los autos de seguimiento a las políticas públicas para la población en situación de desplazamiento (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2013, págs. 38-39).

Se destaca además lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o Ley 1437 de 2011 en relación con la acción de reparación directa: “De conformidad con el inciso anterior, el Estado responderá, entre otras, cuando la causa del daño sea un hecho, una omisión, una operación administrativa o la ocupación temporal o permanente de inmueble por causa de trabajos públicos o por cualquiera otra causa imputable a una entidad pública o a un particular que haya obrado siguiendo una expresa instrucción de la misma.” (Artículo 140, inciso segundo).

De manera específica a temas de derechos humanos y empresa, la jurisprudencia colombiana contempla el Principio Rector No. 25 relacionado con el acceso a mecanismos de reparación en temas de derechos humanos y empresa en la Sentencia SU-095/18 (Cantú, 2022, pág. 221). En esta, la Corte Constitucional, por

solicitud de la Defensoría del Pueblo de Colombia, hace un llamado a las entidades competentes a “robustecer las estrategias y cláusulas contractuales de participación ciudadana y exigir a las empresas del sector minero energético que respeten los derechos humanos y que realicen acciones de debida diligencia para la gestión de los riesgos ambientales y sociales con ocasión de las operaciones de sus actividades”

Algunos de los mecanismos principales de reparación judicial y extrajudicial disponibles en Colombia para la garantía del derecho a la reparación por violaciones de derechos humanos ocurridas en jurisdicción colombiana son los siguientes.

Mecanismos judiciales

Aunque no existe un mecanismo judicial único o especializado diseñado por el Estado colombiano para abordar los asuntos de derechos humanos y empresas y el acceso a reparación, se destaca la existencia de mecanismos judiciales tales como (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2017):

- i. la acción de tutela, que busca la protección inmediata de los derechos fundamentales para evitar la materialización de un perjuicio según lo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política, desarrollado a través del Decreto 2591 de 1991;
- ii. la acción de cumplimiento, cuyo objetivo es hacer efectivo el cumplimiento de las Leyes o Actos Administrativos por parte de las autoridades correspondientes;
- iii. la acción popular, que permite contrarrestar riesgos, amenazas, vulneraciones y daños contingentes contra derechos e intereses colectivos de las personas de una comunidad o grupo social por acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares;
- iv. la acción de grupo, como mecanismo que busca la reparación de un daño contra el goce de un derecho fundamental, colectivo y/o patrimonial de ciudadanos y ciudadanas (mínimo de 20 personas) si el perjuicio es producto de la misma causa;
- v. la acción de reparación directa, que tiene por objetivo la reparación de los daños ocasionados por la acción u omisión del Estado, cuando este genere un daño antijurídico;
- vi. la responsabilidad civil extracontractual, que busca la indemnización de los daños causados entre particulares por fuera de la relación contractual según lo establecido en el artículo 2341 del Código Civil; y
- vii. Los mecanismo de justicia transicional.

Cabe destacar que, aunque el Código Penal no contempla la posibilidad de aplicar sanciones penales de forma directa a las personas jurídicas, la Corte Constitucional colombiana se ha pronunciado sobre la responsabilidad penal de personas jurídicas en sentencias como la C-320 de 1998, C-843 de 1999, C-559 de 1999, C-009 de 2013 (Cantú, 2022, pág. 238-240).

Se resalta además la labor de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) como mecanismos internacionales que pueden indirectamente -a través de la responsabilidad del Estado de proteger- señalar la responsabilidad de las empresas en materia de derechos humanos.

Mecanismos no judiciales

Colombia cuenta con diferentes instancias y mecanismos o vías de reparación o remedio que han sido clasificadas en mecanismos autocompositivos, intermedios y heterocompositivos, según las partes involucradas (Gobierno de Colombia, 2018, pág. 6), así:

1	2	3
Mecanismos autocompositivos	Mecanismos intermedios	Mecanismos heterocompositivos
<ul style="list-style-type: none"> • Se busca que los propios actores del conflicto encuentren una solución. • La solución puede formalizarse mediante un acuerdo directamente firmado por las partes, que podría ser validado por autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> • En este caso la institución o entidad, actúa por sí misma o mediante un tercero / facilitador, conciliador, amigable componedor) que proponga alternativas de solución para ayudar a las partes a encontrar una salida al conflicto. • En las vías intermedias el tercero que interviene, si bien no toma la decisión, permite a las partes considerar las ventajas de resolver el conflicto directamente y en consideración de las oportunidades de arreglo que arroje el análisis del caso. En este caso el acuerdo lo firman las partes y el tercero que interviene. 	<ul style="list-style-type: none"> • En los mecanismos heterocompositivos interviene un tercero empoderado para tomar decisiones sobre el conflicto, al cual las partes delegan tal facultad. • Se propone ya no un acuerdo sino una decisión fr una instancia neutra y con conocimientos técnicos (a la que previamente las partes reconocieron competencia) compuesta por la entidades con capacidad de decisión sobre el caso. Se trata de una especie de 'tribunal de arbitramento'.

Fuente: Gobierno de Colombia, 2018

Se encuentran dentro de estos mecanismos las medidas de carácter administrativo que de manera directa o indirecta contribuyen al acceso a reparaciones o remedio por vulneraciones a los derechos humanos por parte de actores privados, desde un enfoque correctivo. Estos mecanismos buscan proteger al individuo a través de la

posibilidad de impugnar hechos administrativos que le afecten para defender sus derechos frente a la administración (Gobierno de Colombia, 2018, pág. 8). Así pues, las autoridades públicas pueden generar pronunciamientos oficiales (por ejemplo, de índole laboral o ambiental) a través de actos administrativos que señalan los derechos afectados y ordenan su restablecimiento y los hechos requeridos para ello.

Algunos ejemplos son: los [procedimientos administrativos sancionatorios](#) del Ministerio de Trabajo para verificar el cumplimiento de las leyes o normas laborales por parte de las empresas, o; el [proceso sancionatorio ambiental](#) establecido en Colombia a través de la Ley 1333 de 2009, y las medidas de compensación ambiental que se generan por el crecimiento no planificado de las industrias que resulta en la degradación de bosques y espacios naturales por hechos.

También hacen parte de estos mecanismos los centros gratuitos de conciliación que cuentan con servidores públicos facultados para conciliar, tales como, los notarios, agentes del Ministerio Público, civiles o promiscuos municipales, entre otros; los consultorios jurídicos de las universidades; procesos de mediación; casas de justicia; mesas locales de concertación; sistemas locales de justicia (SLJ); inspectores de policía; corregidores, entre otros (Gobierno de Colombia, 2018, págs. 8-10).

Existen además mecanismos internacionales tales como los órganos de los tratados de Naciones Unidas, el mecanismo para presentar denuncias en virtud de los convenios de la OIT, la Oficina del Asesor en cumplimiento de la Corporación Financiera Internacional (CFI), y el Mecanismo de Investigación y Consulta Independiente (MICI) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2016). Adicionalmente, se encuentra el Punto Nacional de Contacto de la OCDE que es un mecanismo no judicial de resolución de conflictos que se deriva las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Así mismo, en el marco de la política pública nacional en derechos humanos y empresa, el Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresa en su primera y segunda versión ha contemplado acciones específicas al pilar de remedio. De esta forma, el Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos y Empresas 2015-2018 estableció como objetivo un sistema coherente de mecanismos judiciales y no judiciales que ofrezcan soluciones satisfactorias para las partes. Así pues, se establecieron acciones específicas en función de los mecanismos judiciales y administrativos, y los mecanismos no judiciales (2014, págs. 32-35). A su turno, el Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos y Empresa 2020-2022 dio continuidad a los esfuerzos por fortalecer el acceso a los mecanismos judiciales y no judiciales con acciones específicas por parte de actores como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y los gremios empresariales (2020, pág. 59). Adicionalmente, en ambos PNAs se dio la directriz al PNC de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales de continuar su labor como mecanismo no judicial de resolución de conflictos de acuerdo con las competencias con la que cuenta.

B. Limitaciones en los mecanismos de reclamación judicial y extrajudicial

En línea con la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas (ENNJ) y el estudio sobre acceso a la justicia en Colombia realizado por el Centro de Derecho, Justicia

y Sociedad - Dejusticia, se han identificado tres componentes principales alrededor de los cuales se determinan las dificultades para el acceso a la justicia en el país (La Rota, Lalinde-Ordoñez, Santa-Mora & Uprimmy-Yepes, 2014):

- Pertenencia a grupos poblacionales en especial, las personas en condición de extrema pobreza, así como personas con discapacidad, mujeres, personas LGTBI y víctimas del conflicto armado. Todas estas enfrentan barreras adicionales para el acceso a la justicia. (2014, pág. 379 - 385).
- **Bajo nivel de empoderamiento legal:** El estudio también identifica barreras relacionadas con el nivel de empoderamiento legal de quienes tienen necesidades jurídicas según la insuficiencia de conocimientos jurídicos y las implicaciones que esto conlleva al no saber a quién acudir ni de qué forma (2014, págs. 387-389).
- **Fallas en el desempeño del sistema judicial:** De acuerdo con el estudio en mención, los componentes anteriores se ven estrechamente vinculados con factores de negación de justicia, relacionados con el mal funcionamiento del sistema judicial que denota, necesidades jurídicas insatisfechas, con niveles de insatisfacción mayores en casos relacionados con personas de grupos poblacionales vulnerables (2014, pág. 391).

Estos hallazgos han sido recurrentes a lo largo de esta década. El [Índice de Acceso Efectivo a la Justicia Colombia \(IAEJ\) 2017](#) desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) basados en los resultados obtenidos en el Módulo de Necesidades Jurídicas de la Encuesta de Calidad de Vida 2016, con el objetivo de medir y comparar la capacidad departamental de proveer un acceso efectivo a este derecho, reitera que el acceso a la justicia está estrechamente vinculado con la pobreza y la desigualdad debido a su efecto en la garantía de otros derechos fundamentales necesarios para lograr alcanzar igualdad de oportunidades (DNP, 2017, pág. 152). Así pues, el estudio presenta la relación de los resultados del IAEJ y el Índice de Pobreza Multidimensional según la relación inversamente proporcional entre ambos factores. De esta manera, los departamentos del país con menor incidencia de la pobreza multidimensional registran mejores resultados en relación con el acceso a la justicia.

La Defensoría del Pueblo en su Informe al Congreso de la República de 2020 también resaltó las barreras de acceso a la justicia por parte de la población en situación de vulnerabilidad (2021). Es así como la entidad ha reiterado, por ejemplo, el estado de vulnerabilidad de zonas donde confluyen situaciones de desprotección social para poblaciones étnicas y campesinas y una oferta institucional limitada o inexistente para el acceso a la justicia, resolución de conflictos y seguridad (2021, pág. 13). Entre otros, también ha señalado la necesidad de una justicia transicional fortalecida y estable con cobertura significativa para un acceso efectivo a justicia y reparación por parte de las víctimas del conflicto armado (2021, pág. 30), la persistente exclusión social y económica y recurrentes barreras para el acceso a justicia por parte de las personas diversas (2021, pág. 50), y el riesgo exacerbado de violencia y discriminación contra las mujeres a causa de las restricciones impuestas

por la crisis sanitaria del COVID-19 y las dificultades para el acceso a la justicia en la materia y la protección de sus derechos (2021, pág. 52).

En relación con el desempeño del sistema judicial, el informe de gestión de la rama judicial al Congreso de la República reitera algunas de las necesidades de la administración de la justicia en Colombia relacionadas con la brecha histórica entre la demanda y la oferta judicial con el crecimiento de la demanda de justicia de 145.5% en el 2021 paralelo a las dinámicas del conflicto en el territorio y su creciente velocidad y la coyuntura de la emergencia sanitaria (2022, pág. 90). Adicionalmente, se resalta la brecha entre la oferta de despachos judiciales y la oferta institucional de las entidades que intervienen en los procesos judiciales, las brechas de cobertura y apropiación tecnológica, las brechas en la comunicación con diferentes grupos de interés que representa un problema de equidad en el servicio, y la brecha presupuestal (2022, págs. 90-93).

Por su parte, el Ministerio de Justicia y del Derecho (MinJusticia) ha señalado como parte de su labor para fortalecer el sistema de justicia en el 2020 y 2021 (2021, págs. 6-47): i) el Programa Nacional de Justicia en Equidad, a partir del cual se llevó a cabo el Marco de Implementación de la Conciliación en Equidad en 16 municipios PDET, el fortalecimiento de conciliadores en equidad a través de formación virtual para conciliadores en equidad, la promoción de promotores comunitarios de paz y convivencia según lo establecido en el Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, entre otros; ii) el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en derecho, arbitraje y amigable composición, por el que se ejecutan sus funciones de vigilancia, inspección y control, y la gestión, socialización y promoción de los centros gratuitos de conciliación, arbitraje y amigable composición gestionados en 20 municipios del territorio nacional, entre otros; y iii) el Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana a través del cual se brindó acompañamiento técnico y se atendieron las solicitudes recibidas, entre otras actividades.

A lo anterior se suma la grave situación de riesgo de los defensores y defensoras de derechos humanos en Colombia, y por consiguiente, la falta de garantías para la protección de la vida e integridad física de la población en el ejercicio propio de su derecho al acceso a la justicia y reparación. La Defensoría del Pueblo en su informe al Congreso de la República del 2020 resaltó el aumento de la violencia contra personas defensoras de los derechos humanos y líderes sociales en el país desde el 2016, e identificó un aumento significativo dado que los homicidios contra esta población aumentaron en un 36.5% en 2020 en comparación con 2019 con un total de 182 homicidios en el 2020 (2021b, p. 20).

Las limitaciones generales de acceso a reparación en general en Colombia se presentan también en los asuntos de empresas y derechos humanos, a lo cual se suma la falta de medidas específicas diseñadas por el Estado colombiano para la garantía de mecanismos judiciales eficaces en el caso de afectaciones a los derechos humanos causadas por empresas (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2019). No obstante, los mecanismos no judiciales de reparación presentan varias ventajas en relación con las barreras mencionadas anteriormente.

En materia de tiempo estos mecanismos requieren periodos cortos de tiempo para la toma de decisiones y la resolución de conflictos, ofrecen la posibilidad de acceder a mecanismos gratuitos por parte del Estado y otros actores, tienen facilidades de acceso como las casas móviles de justicia o haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, las partes participan en la búsqueda de una solución acordada y la información proporcionada por las partes puede tener un carácter confidencial (CREER, 2017, pág. 10).

Sin embargo, los mecanismos no judiciales de remedio en temas de derechos humanos y empresa presentan a su vez varios desafíos relacionados con la falta de herramientas institucionales para la identificación temprana de conflictividades para la debida diligencia, la falta de conocimiento especializado en empresas y derechos humanos en el terreno, la divulgación limitada de los mecanismos existentes, la falta de enfoques diferenciales y de género que contemplen las necesidades sociodemográficas de los territorios, las limitadas capacidades tecnológicas para el registro y sistematización de los casos, la falta de articulación interinstitucional e intersectorial para el trámite de casos y la falta de mecanismos de seguimiento y control (CREER, 2017, pág. 52).

Adicionalmente, la existencia de diversas acciones legales y administrativas para abordar estos asuntos, sin que ninguna de ellas esté diseñada específicamente para ello, resulta confuso y puede resultar en uso equivocado de los mecanismos. Adicionalmente, las asimetrías de conocimiento, información y de recursos económicos entre las partes (individuos o comunidades y actores empresariales), erige una barrera adicional.

2.3. PERÚ

A. Marco normativo nacional en materia de reparaciones en derechos humanos

El derecho a una reparación como consecuencia de una vulneración a un derecho, no se encuentra reconocido explícitamente en la Constitución peruana de 1993. Lo que sí se encuentra reconocido es el derecho fundamental a la tutela jurisdiccional efectiva, regulado en el numeral 3 del artículo 139 de la Carta Magna¹⁶.

Como lo ha indicado el Tribunal Constitucional Peruano (TC), la tutela judicial efectiva es un derecho de naturaleza procesal, en virtud del cual “toda persona o sujeto justiciable puede acceder a los órganos jurisdiccionales, independientemente del tipo de pretensión formulada y de la eventual legitimidad que pueda, o no, acompañarle a su petitorio. En un sentido extensivo, la tutela judicial efectiva permite también que lo que ha sido decidido judicialmente mediante una sentencia, resulte eficazmente cumplido. En otras palabras, con la tutela judicial efectiva no

16 Artículo 139 de la Constitución de 1993. Principios de la Administración de Justicia
Son principios y derechos de la función jurisdiccional:
3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación.

solo se persigue asegurar la participación o acceso del justiciable a los diversos mecanismos (procesos) que habilita el ordenamiento dentro de los supuestos establecidos para cada tipo de pretensión, sino que se busca garantizar que, tras el resultado obtenido, pueda verse este último materializado con una mínima y sensata dosis de eficacia”¹⁷.

En esa medida, el derecho a la tutela jurisdiccional comprende una serie de derechos, entre los que destacan “el acceso a la justicia, es decir, el derecho de cualquier persona de promover la actividad jurisdiccional del Estado, sin que se le obstruya, impida o disuada irrazonablemente; y el derecho a la efectividad de las resoluciones judiciales”¹⁸. Este derecho a la tutela jurisdiccional debe entenderse en el marco del deber del Estado de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos y proteger a la población de las amenazas contra su seguridad, que se desprenden de los artículos 1 y 44 de la Constitución.

Además, el Estado peruano se ha adscrito a varios instrumentos internacionales de derechos humanos que reconocen el deber del Estado de brindar las condiciones para que las personas que se sientan vulneradas en sus derechos puedan obtener una respuesta por parte del Estado, y una eventual reparación. Por ejemplo, el Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, de la Convención contra la Tortura, de la Convención Americana sobre derechos humanos, de la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, de la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas. De acuerdo al artículo 55 de la Constitución Política del Perú, los tratados celebrados por el Estado y en vigor, forman parte del derecho nacional, en dicha línea, conforme a lo establecido por la Cuarta Disposición Final y Transitoria¹⁹ del texto constitucional y el artículo VIII del Nuevo Código Procesal Constitucional²⁰ todos los estamentos estatales, incluida la judicatura, tienen la obligación de seguir los estándares establecidos en dichos instrumentos e interpretar el derecho interno conforme a sus lineamientos.

En lo que respecta a la responsabilidad empresarial en materia de derechos humanos, y lo que corresponde con medidas de reparación otorgadas por empresas que vulneran los derechos humanos, el Tribunal Constitucional

17 Fuente en: Sentencia del EXP. 763-2005-PA/TC del Tribunal Constitucional (numeral 6) <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00763-2005-AA.pdf>.

18 Fuente en: Sentencia del EXP. 0015-2005-PI/TC (numeral 16) [00015-2005-AI.pdf \(tc.gob.pe\)](https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00015-2005-AI.pdf).

19 **Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución peruana de 1993:** Las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú.

20 **Artículo VIII del Nuevo Código Procesal Constitucional. Interpretación de los Derechos Constitucionales**
“El contenido y alcances de los derechos constitucionales protegidos por los procesos regulados en el presente código deben interpretarse de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos, los tratados sobre derechos humanos, así como con las decisiones adoptadas por los tribunales internacionales sobre derechos humanos constituidos según tratados de los que el Perú es parte (...)”
Cabe indicar que el Nuevo Código Procesal Constitucional fue aprobado por la ley 31307, la cual fue publicada el 23 de julio de 2021, en el Diario Oficial El Peruano.

delimita los alcances de estos temas en una sentencia de 2012, a raíz de una Ordenanza Regional que declaraba inviable la ejecución del proyecto minero Conga (Expediente 0001-2012-PI/TC). En dicha sentencia, el TC, señala que las actividades de las empresas deben realizarse en “equilibrio con el entorno y con el resto del espacio que configura el soporte de vida y de riqueza natural y cultural. De lo contrario, si la actividad empresarial genera pasivos ambientales o sociales, se habrá cumplido seguramente con la finalidad de lucro; sin embargo, a un costo que el Estado y la sociedad no estará dispuesta a soportar”²¹.

En caso de que la actividad empresarial genere daños, “estos no solo deben ser sancionados por la Administración, sino que deben generar una reparación directa, justa y proporcionada, a las personas directamente afectadas. Ello implica no solamente esperar, en virtud de la autonomía de la persona, a que demandas de indemnización sean interpuestas (...) En tal sentido, es deber del Estado, brindar la estructura y presupuesto adecuado para que se brinde la orientación legal adecuada a fin de que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos. Así, como poner a disposición de la ciudadanía no solo información, sino asistencia legal gratuita en los casos en donde los bajos ingresos de los pobladores así lo demanden. Por su parte, los órganos jurisdiccionales tienen el deber de considerar los daños provocados de manera integral a fin de, si es que se determinara fehacientemente, ordenar el pago indemnizatorio proporcional a los daños sufridos”²².

A continuación, se desarrollan los principales alcances de los mecanismos de reparación judiciales y extrajudiciales en el Perú.

Mecanismos judiciales de reparación

En lo que respecta a los mecanismos judiciales de reparación, cabe distinguir los mecanismos del ámbito del derecho civil, del ámbito del derecho penal y del ámbito del derecho constitucional.

En el caso del ámbito civil, el vigente Código Civil de 1984 contiene distintas disposiciones que permitirían que una víctima de vulneraciones a los derechos humanos como consecuencia de la actividad empresarial, pueda obtener reparación mediante la vía de la responsabilidad civil extracontractual. El Código Civil también contempla la responsabilidad por daño del subordinado, lo cual implica que, si el daño se produjo en el ejercicio del cargo o en cumplimiento de un servicio, existiría una responsabilidad solidaria de reparación entre los autores y las autoras directos e indirectos. No limitantes existe para que los tribunales civiles peruanos puedan decidir sobre demandas contra empresas por responsabilidad civil extracontractual, en supuestos de afectaciones a derechos humanos. En una resolución de la Corte Suprema de Justicia, esta afirma que “la sanción jurídica de la conducta dañosa consiste en sujetar al autor a una responsabilidad que se traduce en una obligación de indemnizar, se crea esta institución cuando se viola el deber social y genérico de

21 Fuente en: Sentencia del EXP. 0001-2012-PI/TC del Tribunal Constitucional (numeral 49) <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2012/00001-2012-AI.html>.

22 Fuente en: Sentencia del EXP. 0001-2012-PI/TC del Tribunal Constitucional (numeral 54) <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2012/00001-2012-AI.html>.

no dañar, dentro de la convivencia social, incluso aun cuando se trate de persona jurídica”²³.

En el caso del ámbito penal, de acuerdo al vigente Código Penal de 1991, se tienen diferentes modalidades para la comisión de delitos, distinguiendo en su artículo 23 la autoría, la autoría mediata y la coautoría, o la actuación en nombre de otro, que puede involucrar al órgano de representación autorizado o un socio representante de una empresa (persona jurídica). El Código Penal también aborda la reparación civil en el proceso penal, que debe ser determinada conjuntamente con la pena, como un derecho de la víctima. Cuando el hecho punible sea cometido en ejercicio de la actividad de la empresa, o utilizándola para favorecerlo o encubrirlo, dentro de las medidas que pueden determinarse en contra de la empresa, se incluye la posibilidad de clausura temporal o definitiva de los locales o establecimientos, la disolución y liquidación de la sociedad, la suspensión de las actividades, la prohibición temporal o definitiva de la realización de las actividades en cuyo ejercicio se haya realizado el delito, y una sanción económica.

Como indica el diagnóstico sobre reparaciones para el PNA, elaborado por el MINJUS, las decisiones judiciales en el Perú, en el marco de la responsabilidad penal de las personas jurídicas son escasas, y han sido planteadas en relación con personal de las empresas, más que contra las empresas en sí (MINJUS 2021, pág. 11). Por tales motivos, en el referido informe se recomendó “Evaluar la posibilidad de ampliar el catálogo de delitos penales por los que podría imponerse responsabilidad penal a las personas jurídicas, en relación con violaciones de derechos humanos que sean caracterizadas como delitos penales” (MINJUS 2021, pág. 28). Recogiendo lo señalado por este diagnóstico, el PNA establece como una de las líneas de acción de la Actividad 88 (“Promover las modificaciones normativas que garanticen mecanismos de reparación idóneos, conforme a la normativa internacional”) la necesidad de “Evaluar la posibilidad de ampliar el catálogo de delitos por los que podría imponerse responsabilidad penal a las personas jurídicas, en relación con violaciones de derechos humanos que sean caracterizadas como delitos”.

En la misma línea, cabe resaltar lo manifestado por el Grupo de Trabajo sobre empresas y derechos humanos en su informe sobre Perú:

“El Grupo de Trabajo alienta al Estado a incluir un nuevo artículo en el Código Penal para garantizar que las personas jurídicas, incluidas las empresas, pueden ser consideradas responsables de los delitos que pudieran cometer, de conformidad con la recomendación que formuló el Comité de los Derechos del Niño al respecto”.

Por último, en lo que corresponde a mecanismos del ámbito del derecho constitucional, el Nuevo Código Procesal Constitucional del Perú regula los mecanismos de protección constitucional de los derechos humanos. De los procedimientos que regula, la acción de amparo es la alternativa jurisdiccional

23 Fuente en: Corte Suprema de Justicia- Sala Civil Permanente. Casación No. 4748-2017 Lambayeque. Sentencia del 24 de julio de 2018, párrafos 2, 19-20.

para la protección de los derechos humanos, que incluye también aquellos casos relacionados con la actividad empresarial. Sin perjuicio de ello, el *habeas data* también resulta una buena alternativa para viabilizar el acceso a la información pública que ostentan empresas privadas que brindan servicios públicos, dentro de los parámetros de ley, así como, para exigir judicialmente que se garantice el derecho de la autodeterminación informativa de las y los ciudadanas/os frente a banco de datos personales públicos o privados, que incluyen aquellos cuyos titulares son empresas.

Como señala un reciente informe sobre Experiencias Latinoamericanas sobre reparación en materia de empresas y derechos humanos, en relación con los procesos de amparo, formalmente deberían ser más accesibles y dar una respuesta rápida a los peticionarios. Sin embargo, los plazos establecidos en el Código Procesal Constitucional no se cumplen y los procesos constitucionales pueden tomar mucho más tiempo. Además, existe un problema respecto al pago de reparaciones, debido a que el fuero constitucional no tiene la competencia de ordenar el pago de reparaciones. De esa manera, en el supuesto que una persona gane un proceso constitucional y quiera ser indemnizada, esta deberá iniciar un nuevo proceso en el fuero ordinario (Cantú 2021 pág. 448).

Mecanismos no judiciales de reparación

Los mecanismos no judiciales se refieren principalmente a dos tipos:

- 1) Aquellos mecanismos que derivan de los órganos de supervisión y fiscalización administrativas del Estado en diferentes ámbitos (ambiental, laboral, servicios públicos, etc.), y que cuentan con sus propios mecanismos de reclamación con procedimientos estandarizados y etapas preclusivas. Las personas o grupos de personas que no estén de acuerdo con las decisiones en estas vías administrativas, tienen la posibilidad de acudir a la instancia judicial mediante los denominados procesos contenciosos administrativos;
- 2) Aquellos mecanismos con un mandato explícito en materia de derechos humanos y que requieren el concurso de las partes interesadas para su activación. Se basan en el diálogo y en la toma de consensos entre las partes sobre las cuales existe una disputa o conflicto de diverso tipo. Estos mecanismos son los que pueden brindar entidades como el PNC o la Defensoría del Pueblo, conforme a sus mandatos establecidos. Más adelante se describe de manera detallada la forma cómo cada uno puede contribuir como mecanismo de reclamación extrajudicial.

B. Limitaciones en los mecanismos de reclamación judicial y extrajudicial

A partir de la revisión de diversa literatura sobre el tema, se ha podido identificar algunos factores que limitan los alcances y la eficacia de los mecanismos de reclamación judicial y extrajudicial en el Perú, y que particularmente afectan a los sectores de la población más vulnerables. A continuación, se pasa a describir brevemente en qué consiste cada uno de ellos:

Persistencia de una cultura judicial formalista

En un informe de la Defensoría del Pueblo, esta institución ha alertado que, pese a los intentos de reforma judicial, todavía existe una “cultura judicial” muy arraigada, signada por un excesivo formalismo, la tolerancia a la baja calidad de las resoluciones judiciales, el razonamiento positivista, la falta de aplicación de estándares internacionales, la escasa transparencia, entre otros (Defensoría del Pueblo de Perú 2006, pág. 10).

Aunado a ello, la misma institución advirtió que en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19, se impulsó aceleradamente la virtualización de los servicios judiciales lo cual permitió el acceso, trámite y desarrollo de los procesos judiciales, atendidos de manera progresiva y distinta al interior del Poder Judicial. Sin embargo, ello no se vio correspondido con la contratación de personal especializado que brinde asesoría y soporte técnico e informático tanto al personal jurisdiccional como a los justiciables, de tal forma que la virtualización de los servicios no se convierta en un obstáculo de acceso a la justicia (Defensoría del Pueblo de Perú 2021, pág. 43)

En el diagnóstico sobre mecanismos de reparación judiciales y extrajudiciales elaborado por el MINJUS para el PNA, se advierte que una de las principales barreras jurídicas se relaciona con la falta de perspectiva de derechos humanos en ciertos procedimientos judiciales, “cuya segmentación invisibiliza el vínculo existente entre la afectación material sufrida y la afectación a los derechos humanos” (MINJUS 2021, pág. 19). Esto puede ser expresión de una legislación que no está suficientemente armonizada con estándares internacionales de derechos humanos.

Asimismo, este problema también se vincula con la inaplicación de enfoques de derechos humanos en los procedimientos realizados, con pertinencia de género, étnica o de otra clase en función al tipo de población con la cual se trate. Por ello, en su informe sobre Perú, el Grupo de Trabajo sobre empresas y derechos humanos recomienda eliminar los obstáculos para acceder a recursos judiciales efectivos, y además prestar “asistencia a los grupos vulnerables a fin de que puedan acceder a los mecanismos judiciales de forma asequible, adecuada, oportuna y no discriminatoria” (recomendación “X” del numeral 90 del informe).

Falta de conocimiento sobre mecanismos de reclamación judiciales y extrajudiciales

Una barrera importante en Perú, y en general en América Latina, es la falta de conocimiento o el insuficiente conocimiento de un importante sector de la población, sobre los mecanismos de reclamación judiciales o extrajudiciales que podrían activar en caso que algún derecho sea vulnerado, y solicitar eventualmente una medida de reparación. Estas cuestiones plantean importantes desafíos para los Estados y las entidades cuyas funciones consisten en brindar mecanismos de reclamación de distinto tipo, para promover acciones de difusión y concientización a la población sobre la existencia de estos mecanismos y su funcionamiento.

El PNA puede desempeñar una función importante sobre esta cuestión. De hecho, el PNA prevé actividades tendientes a que la población pueda tomar mayor conocimiento sobre estos mecanismos. Por ejemplo, la Actividad 8 del Objetivo 2

del PNA, prevé la implementación de un programa de capacitación sobre Principios Rectores y conducta empresarial responsable dirigido a la ciudadanía, con especial énfasis en las necesidades específicas de la sociedad civil organizada, los pueblos indígenas, el pueblo afroperuano, los sindicatos, grupos de especial protección, comunidades, rondas campesinas. De igual manera, la Actividad 95 del Objetivo 2, establece la necesidad de difundir los mecanismos judiciales y extrajudiciales para la protección de los derechos humanos en las actividades empresariales: “Visibilizar y difundir las herramientas existentes en el marco jurídico nacional y las experiencias en materia de reparación en casos que involucren la responsabilidad empresarial por impactos adversos en los derechos humanos, incluyendo sobre aspectos como la carga de la prueba”.

Accesibilidad e idioma

Como indica el diagnóstico del PNA sobre mecanismos de reparación, otra barrera importante para el acceso a la justicia, son las barreras idiomáticas, lo cual es una cuestión particular en el caso peruano debido a la existencia de numerosos pueblos indígenas que cuentan con sus propios idiomas. Como lo señala el informe, para los pueblos indígenas “el acceso a los mecanismos jurisdiccionales y no jurisdiccionales resulta más complicado, e incluso imposible, si no se cuenta con intérpretes o traductores y traductoras, lo cual también es relevante en los contextos de consulta previa, libre e informada” (MINJUS 2021, pág. 24).

Sobre este punto, un informe Defensorial de 2006 señalaba que “no se conoce una política destinada a garantizar un número suficiente de operadores de justicia bilingües (jueces, fiscales, defensores de oficio, policías, personal auxiliar) y de intérpretes en aquellos lugares donde la lengua predominante no es el castellano” (Defensoría del Pueblo de Perú, 2006, pág. 40). De acuerdo a esta institución, esta situación además de contravenir el derecho de todo peruano a usar su idioma ante cualquier autoridad mediante intérprete (inciso 19 del artículo 2 de la Constitución), sino que también pone en riesgo derechos conexos como el de la defensa, del cual nadie puede ser privado en ningún estado del proceso (artículo 139 inciso 14 de la Constitución).

Sin embargo, en los últimos años se han producido algunos avances en el sistema judicial para promover la pertinencia cultural dentro del servicio de justicia, como la aprobación del “Protocolo de Actuación en Procesos Judiciales que Involucren a Comuneros y Ronderos”, el “Protocolo de atención y orientación legal con enfoque intercultural dirigido a funcionarios y funcionarias del sistema estatal de justicia” y el “Protocolo para la participación de traductores e intérpretes de lenguas indígenas u originarias en procesos judiciales”. En esa línea, en 2019 se aprobó el “Reglamento del Registro Especial Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Poder Judicial - RENIT” (Resolución Administrativa 000216-2021-CE-PJ). De acuerdo con información del Poder Judicial, se cuenta con 92 profesionales de interpretación y traducción de 16 lenguas indígenas u originarias, que brindan sus servicios en 26 Cortes Superiores de Justicia del país²⁴. Durante el 2020, se hicieron

24 Fuente en: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/001b79004496ead391da95c-9d91bd6ff/infograf2.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=001b79004496ead391da95c->

436 requerimientos de intérpretes y/o traductores en lenguas indígenas u originarias, siendo atendidos el 99.5% de los requerimientos. Cabe señalar que el 99% de los requerimientos fueron para casos en materia penal²⁵.

Igualmente, otro problema relacionado tiene que ver con el acceso físico a las instituciones de justicia, como lo indica el diagnóstico del MINJUS para el PNA sobre reparaciones (MINJUS 2021, pág. 25). Estas cuestiones se hacen más patentes en casos de afectaciones de pueblos indígenas o comunidades campesinas y nativas, que viven en zonas alejadas. Similar problema ocurre con los informes técnicos o peritajes, que usualmente tienen costos altos, por lo que las víctimas no necesariamente tienen la capacidad de cubrirlos. En esa línea, la Defensoría del Pueblo advierte que “una de las grandes dificultades que debe enfrentar la ciudadanía es la cobertura irregular del aparato de justicia en nuestro territorio, sobre todo para quienes residen en zonas periféricas o en áreas rurales. De ahí que la lejanía o las dificultades geográficas constituyan un factor determinante cuando se evalúa si se debe acudir a la justicia en manos del Poder Judicial” (Defensoría 2006, pág. 39).

[9d91bd6ff](#).

25 Fuente en: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/66ec7f804496ec04922f96c-9d91bd6ff/infograf3.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=66ec7f804496ec04922f96c-9d91bd6ff>.



3. EXPERIENCIAS DE LAS INDHs Y PNCs EN REPARACIONES O REMEDIO NO JUDICIALES EN CONTEXTOS EMPRESARIALES

3.1. COLOMBIA

A. Punto Nacional de Contacto OCDE de Colombia

El mandato del Punto Nacional de Contacto (PNC) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en Colombia está establecido en línea con lo dispuesto por la organización en virtud de las obligaciones de los Estados adherentes, para la promoción e implementación de las Líneas Directrices de la OCDE en su territorio. Este mecanismo fue establecido en Colombia en el 2012 en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), dentro de la Dirección de Inversión Extranjera y Servicios (DIES), mediante el [Decreto 1400 de 2012](#).

Las [Líneas Directrices de la OCDE](#) han sido estipuladas para que las empresas prevengan y gestionen los riesgos que sus actividades pueden generar sobre el medio ambiente, personas y la sociedad en general. Así mismo, están constituidas por 11 capítulos temáticos y son recomendaciones a las empresas que operan en o desde sus territorios. En la más reciente actualización de 2011, se agregó el capítulo de derechos humanos, alineado con los Principios Rectores de Naciones Unidas de Derechos Humanos y Empresas (PRNU).

El alcance del PNC como mecanismo de reclamación se encuentra consagrado en la Guía de Procedimiento de la OCDE en relación con:

- **La equivalencia funcional:** Con el objetivo de favorecer la eficacia de las Líneas Directrices, los países adherentes tienen flexibilidad para definir el marco institucional de los PNC bajo los criterios fundamentales de visibilidad, accesibilidad, transparencia y responsabilidad procurando obtener el apoyo activo de agentes sociales tales como el sector empresarial, las organizaciones de trabajadores y trabajadoras, organizaciones no gubernamentales y demás partes interesadas (OCDE, pág. 75).
- **Información y promoción:** El PNC tiene como parte de sus funciones el dar a conocer las Líneas Directrices y generar conciencia frente a los procedimientos para su implementación (OCDE, pág. 75).
- **Implementación en instancias específicas:** El PNC contribuye a la resolución de las cuestiones que puedan surgir en relación con la implementación de las Líneas Directrices en instancias específicas para ofrecer un foro para el debate y asistir al sector empresarial, organizaciones de trabajadores, otras organizaciones gubernamentales y demás partes interesadas (OCDE, págs. 75-78).

Así pues, a partir de las instancias o casos específicos presentados por cualquier parte interesada (natural o jurídica) ante el PNC y que sean aceptados para una mayor consideración, de acuerdo con la Guía de Procedimiento de la OCDE y del Decreto 1400, éste ofrecerá sus buenos oficios, a través de herramientas como la mediación, para ayudar a las partes a encontrar un camino hacia un posible remedio, aunque el mecanismo como tal no otorgue el remedio²⁶. La contribución del PNC al pilar de remedio ha sido resaltada en la primera y segunda versión del Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas. En la primera versión se le confiere al MinCIT la labor de presentar al Comité Consultivo del PNC de un análisis de su estrategia de difusión para establecer las mejoras necesarias para garantizar el acceso al mecanismo (2014, pág. 35). En la segunda versión se reitera la labor del PNC de Colombia desde el MinCIT de divulgar sus servicios como mecanismo de resolución de conflictos (2020, pág. 58).

El Decreto 1400 de 2012 establece los pasos para presentar una instancia o caso específico y el procedimiento para su trámite en función de la labor del PNC como plataforma de resolución de conflictos. El PNC no dicta acciones específicas para las empresas, ni emite conclusiones sobre su conducta. Tampoco es el PNC una instancia para hacer cumplir sentencias judiciales.

El PNC en Colombia ha recibido [un total de 8 instancias específicas](#), dentro de las cuales:

- 1 fue parcialmente aceptada y aunque las partes aceptaron participar en el procedimiento de mediación, no se llegó a un acuerdo.

²⁶ Según intervención por parte de representantes del PNC de la OCDE en Colombia en espacio de intercambio de experiencias el 19 de agosto de 2021.

- 6 fueron rechazadas.
- 1 fue retirada porque las personas que presentaron la instancia o caso lograron un acuerdo con la empresa multinacional por fuera del PNC.

B. Defensoría del Pueblo de Colombia

Marco normativo e institucional en derechos humanos y empresa

El rol defensorial en materia de acceso a reparaciones por violaciones a los derechos humanos a causa de actividades empresariales se enmarca en la labor de vigilancia de la Defensoría del Pueblo²⁷. Los artículos 281 y 282 de la Constitución Política designaron las características, facultades y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, como proyección y desarrollo de la concepción del Estado Social de Derech²⁸. Además de esto, la Constitución Política de Colombia le concedió a la Defensoría del Pueblo de Colombia el mismo nivel de los estándares internacionales respecto de las líneas programáticas acogidas por las Naciones Unidas, en cuanto a la educación en derechos humanos y el desarrollo de procesos de promoción, difusión y divulgación, como desarrollo de los instrumentos internacionales ratificados por Colombia.

La Defensoría del Pueblo junto con la Procuraduría General de la Nación y las Personerías Municipales constituyen el Ministerio Público. Aunque el Ministerio Público no existe como cartera ministerial, fue concebido y creado como unidad estatal bajo el mandato de la Constitución Política de Colombia de 1991. El Artículo 281 establece la autonomía del Defensor del Pueblo y su proceso de elección por la Cámara de Representantes para un periodo institucional de cuatro años. Así mismo, el Artículo 282 le asigna las siguientes funciones a la entidad:

- Orientar e instruir a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.
- Divulgar los derechos humanos y recomendar las políticas para su enseñanza.
- Invocar el derecho de Hábeas Corpus e interponer las acciones de tutela, sin perjuicio del derecho que asiste a los interesados.
- Organizar y dirigir la Defensoría Pública en los términos que señale la ley.
- Interponer acciones populares en asuntos relacionados con su competencia.
- Presentar proyectos de ley sobre materias relativas a su competencia.
- Rendir informes al Congreso de la República sobre el cumplimiento de sus funciones.

27 Acceder a la Constitución Política de Colombia a través del siguiente enlace: <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%20202015.pdf>

28 Más información disponible en el siguiente enlace: <https://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/5847/?Qu%C3%ADenes-somos.htm>

Estas funciones se desarrollan en la práctica de la siguiente manera:

- **Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos:** Se materializa en el carácter preventivo de la educación, como mecanismo garantizador del respeto y la efectividad de los derechos humanos, en la medida en que para defender un derecho vulnerado lo primero es conocer que se es titular del derecho y que existe un Estado que tiene la obligación de garantizarlo.
- **Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones:** Tiene como propósito advertir sobre las amenazas y riesgos de violaciones a los derechos humanos (DD. HH.) a las autoridades concernidas, exhortándolas a activar los mecanismos de prevención, protección y respuesta estatal de manera oportuna y orientada hacia el goce efectivo de los derechos.
- **Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a la comunidad en general:** labor que se lleva a cabo mediante la atención, orientación y asesoría que se presta a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior, en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.
- **Promover el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la ley:** A través de las acciones constitucionales, si una vez realizadas las actividades preventivas no se generan resultados por parte de las autoridades o particulares, la Defensoría del Pueblo debe iniciar las acciones constitucionales encaminadas a reparar los daños causados por las violaciones a los derechos humanos o a evitar que estas violaciones se materialicen (acciones de tutela, populares, de grupo, cumplimiento), respecto de las cuales la constitución y la ley le dio facultades al Defensor del Pueblo para instaurarlas en favor de las personas o grupo de personas.

Precisamente por las características de sus funciones, la Defensoría del Pueblo de Colombia fue invitada como observadora permanente de la implementación del Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos participó en la mesa técnica establecida por la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos para la formulación de su [primera versión](#) (2015-2018) (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2018, p. 14).

La actuación de la Defensoría del Pueblo de Colombia en materia de derechos humanos y empresas ha sido desarrollada a partir de las disposiciones de la [Ley 24 de 1992](#) modificada a través del [Decreto No. 025 de 2014](#), en cuanto a la organización institucional y el cumplimiento de sus responsabilidades de acuerdo a las funciones de: i) Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación a los derechos humanos y velar por su promoción y ejercicio; ii) impartir las directrices para instar a las organizaciones privadas para que se abstengan de desconocer un derecho; y iii) demandar, impugnar, insistir o defender ante la Corte Constitucional, de oficio o a solicitud de cualquier persona y cuando fuere procedente, normas relacionadas con los derechos humanos. (art. 5). Adicionalmente, el Artículo 13 establece como

parte de las funciones de las Defensorías Delegadas el instar a las organizaciones privadas para que se abstengan de desconocer los derechos humanos, bajo los lineamientos y directrices impartidas por el Defensor del Pueblo y el Vice defensor, para garantizar el respeto de los derechos humanos.

Es importante resaltar también las facultades específicas de la Defensoría del Pueblo como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) para visibilizar y atender de manera pertinente las quejas, reclamos y/o peticiones que llegan a la entidad por parte de la ciudadanía, desde una perspectiva de Empresas y Derechos Humanos (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2017b, p. 4), y lo estipulado a partir de los Principios de París, y la más reciente Declaración de Edimburgo adoptada en el 2010 en la 10ª Conferencia internacional del Comité Internacional de Coordinación de las INDH. En línea con estas funciones, la Defensoría del Pueblo de Colombia ha sido invitada como observadora permanente de la implementación del Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos y participó en la mesa técnica establecida por la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos para la formulación de su primera versión (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2018).

El tema de derechos humanos y empresa fue incorporado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) mediante la Resolución 194 de 2017, a través de la cual se agregó dentro de la línea estratégica No. 2 para el 2018 “Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario”, objetivo estratégico 2.1. “Promover los Derechos Humanos como fundamento del desarrollo sostenible”, el objetivo específico 2.1.1. “Impulsar el estándar de debida diligencia como práctica institucional de las entidades públicas y privadas para la prevención de violaciones a los Derechos Humanos”, con actividades específicas tales como la “Consolidación de la doctrina defensorial en materia de derechos humanos y empresas” (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2020, p. 7).

Dentro de la estructura institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia, la dependencia líder en temas de derechos humanos y empresa es la [Delegada para los Derechos Económicos Sociales y Culturales - DESC](#). A través de la Resolución 704 de 2017, el Defensor del Pueblo dictó algunas disposiciones respecto al funcionamiento de la Defensoría Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales en relación con temas de derechos humanos y empresa.

Se destaca además la creación del Grupo de Trabajo para la Protección y Garantía de los Derechos Humanos en el marco de las actividades empresariales en 2017 a través de la Resolución 1142 con el fin de coordinar las acciones para promover la protección, el respeto y la garantía de los derechos humanos respecto a las actividades empresariales. La resolución establece la dirección del Grupo de Trabajo en el Vicedefensor del Pueblo, con la participación de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos y la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, y la celebración de sesiones por lo menos una vez al mes.

Finalmente, es importante resaltar que la Defensoría del Pueblo en Colombia ha desarrallado lineamientos internos, como por ejemplo la [Doctrina Defensorial en Derechos Humanos y Empresas](#) (2018) con el objetivo de documentar el marco

institucional en temas de derechos humanos y empresa y recoger todas sus intervenciones en la materia desde el momento de su creación hasta el año 2018.

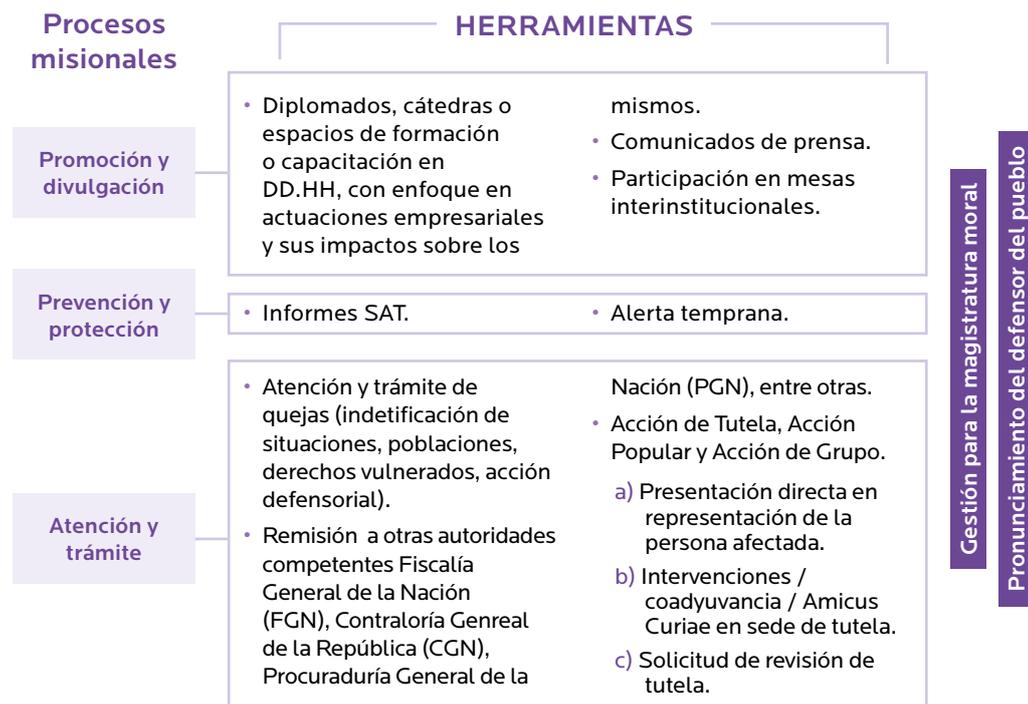
Labor defensorial en derechos humanos y empresa

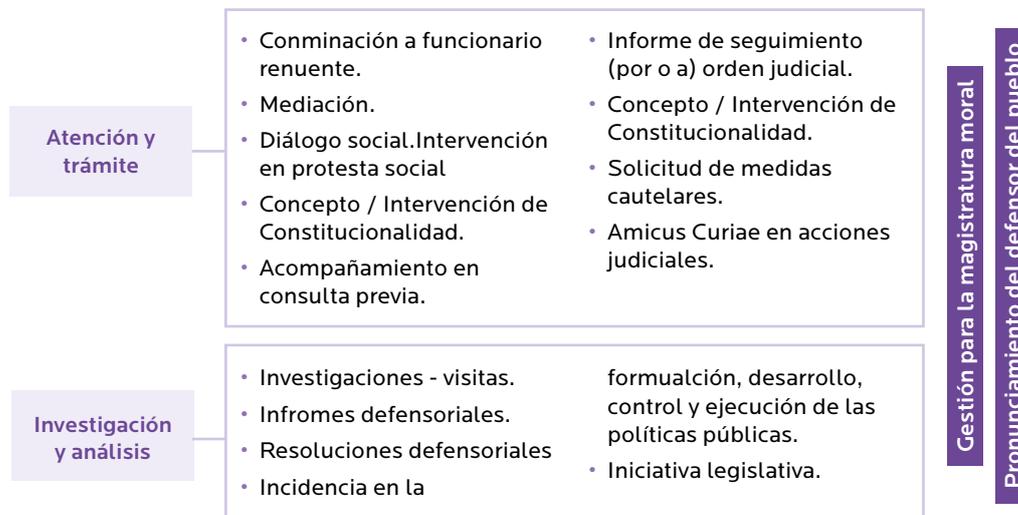
Dentro del marco normativo establecido en la Doctrina Defensorial para la labor de la Defensoría del Pueblo en Colombia en derechos humanos y empresa se encuentra i) la magistratura moral y ii) las herramientas misionales (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2018, pp. 15-19).

En el caso de la magistratura moral, se destaca la incidencia e intervención de la entidad en materia de derechos humanos que no está limitada al Estado, sino que se extiende a actores económicos. En esta medida, se procura que el Defensor del Pueblo intervenga ante el Estado y las empresas para garantizar la protección y respeto de los derechos humanos, en medio de un nuevo orden global, las asimetrías de poder existentes entre capitales privados y la ciudadanía, y la influencia que las actividades empresariales pueden tener en las comunidades y otros actores.

Por su parte, las herramientas misionales de la entidad constituyen la gestión institucional para el cumplimiento de sus funciones tales como: 1) la gestión Defensorial, 2) la intervención en conflictos (que comprende los mecanismos para el diálogo y el litigio defensorial) y 3) la promoción y divulgación de derechos humanos, tal y como se presenta en la siguiente gráfica (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2018, p. 18):

Tabla 1. Herramientas para el ejercicio de la Misión Institucional





Fuente: Defensoría del Pueblo, 2018, (p. 18)

Hacen parte de las herramientas misionales de la Defensoría del Pueblo en Colombia para la atención de asuntos de empresas y derechos humanos: : 1) la atención y trámite de quejas de derechos humanos y empresa; 2) la mediación y el diálogo; 3) El litigio defensorial; 4) promoción y divulgación; y 5) la investigación, análisis y recomendaciones.

En materia de reparación, la Defensoría señala su rol de supervisión de la existencia y eficacia de los mecanismos de reparación existentes, y sus competencias específicas como INDH en el acceso a mecanismos de reparación. Además, se destaca su labor para orientar a las comunidades en el ejercicio de sus derechos, a través de las herramientas disponibles para acceder de manera eficaz a los mecanismos. En esta medida, la Defensoría procura la garantía del acceso a mecanismos de reparación a partir no sólo de la identificación y supervisión de los mecanismos existentes, sino también a partir de la coadyuvancia para asegurar el acceso a los mismos.

2.2. PERÚ

A. Punto Nacional de Contacto OCDE de Perú

EL PNC tiene dos mandatos principales de acuerdo con las Líneas Directrices de la OCDE: 1) promover las Líneas Directrices y las Guías de Debita Diligencia relacionadas; 2) y resolver las cuestiones en relación con la implementación de las Líneas Directrices por parte de empresas multinacionales y otras partes presuntamente afectadas por las actividades de estas empresas (que pueden ser sindicatos, pueblos indígenas, organismos de sociedad civil, entre otros), mediante el procedimiento de las instancias específicas.

Las instancias específicas funcionan como un mecanismo de reclamo no judicial y no contencioso, a través de los cuales el PNC brinda un espacio para gestionar las diferencias que se pueden producir entre empresas multinacionales que operan en

países adherentes a la OCDE o que tienen su sede en ellos, y potenciales afectados por sus actividades. Mediante las instancias específicas, el PNC ofrece sus “buenos oficios” como facilitador del diálogo, propiciando las mejores condiciones para que las partes puedan dialogar y llegar a acuerdos satisfactorios para ambos. De esa manera, en las instancias específicas, los PNC evalúan el incumplimiento de alguna de las Directrices y buscan promover el diálogo y el entendimiento entre las partes.

Por tales motivos, como lo señalan las Líneas Directrices de la OCDE, “La eficacia del procedimiento de las instancias específicas depende de la conducta de buena fe de todas las partes involucradas en los procedimientos. La conducta de buena fe en este contexto significa responder de manera oportuna, manteniendo la confidencialidad cuando corresponda, abstenerse de deformar los hechos, de amenazar con represalias a las partes involucradas en el procedimiento o llevar a cabo tales represalias y comprometerse genuinamente en el procedimiento con la voluntad de llegar a una resolución de las instancias que se hubieran suscitado de acuerdo con las Directrices” (OCDE 2013, págs. 85 y 86).

Es importante resaltar que, en las instancias específicas, el PNC no tiene facultades para determinar algún tipo de reparación. Las recomendaciones que el PNC emite en las instancias específicas se orientan a fomentar la implementación de las Líneas Directrices y promover la conducta empresarial responsable en las empresas multinacionales de países adscritos a la OCDE.

Empero, el hecho que el PNC no pueda definir una reparación en una instancia específica, no es limitante para que las partes (empresa y población) puedan llegar a un acuerdo que implique algún tipo de medida reparadora. No obstante, de acuerdo a la revisión de las cinco instancias específicas tratadas por el PNC del Perú hasta la actualidad, en ninguna de ellas se ha llegado a un acuerdo entre las partes que incluya algún tipo de medida reparativa.

Otra de las formas cómo el PNC viene contribuyendo de forma indirecta con este tema, tiene que ver con sus acciones de promoción y difusión de las Líneas Directrices de la OCDE, y sobre la implementación de la debida diligencia y lineamientos de conducta empresarial responsable. Este tipo de actividades puede contribuir a que las empresas mejoren sus mecanismos de reclamo operacional. No obstante, estas actividades se han dirigido especialmente a empresas, y se ha considerado en menor medida ya funcionarios públicos y, particularmente, a representantes de la sociedad civil en las acciones de difusión que el PNC ha realizado sobre las Líneas Directrices. En el caso de la sociedad civil, esta cuestión resulta particularmente significativa, puesto que son ellos los que activan las instancias específicas como reclamantes. Ello podría explicar de alguna manera la escasa cantidad de instancias específicas que el PNC ha tramitado hasta la fecha.

B. Defensoría del Pueblo de Perú

El mandato constitucional de la Defensoría del Pueblo del Perú es amplio y le permite desarrollar una serie de acciones orientadas a proteger los derechos fundamentales de la ciudadanía, supervisar el correcto desempeño de la

administración estatal y la prestación de los servicios públicos. Para cumplir dichos fines, los otros órganos del Estado están obligados a colaborar con la Defensoría cuando esta lo requiere; por ejemplo, para el requerimiento de información, lo cual es una práctica defensorial recurrente²⁹.

En lo que respecta al fortalecimiento de mecanismos de reclamación judiciales y extrajudiciales para casos de afectaciones a derechos humanos ocasionados por empresas -y que eventualmente pueden derivar en el otorgamiento de medidas de reparación-, la Defensoría desarrolla una serie de acciones que de forma directa e indirecta contribuyen a canalizar las demandas ciudadanas a través de estos mecanismos de reclamación, además de fortalecerlos en sus capacidades.

En primer lugar, mediante la recepción y tramitación de solicitudes de la ciudadanía, a través de las 38 oficinas defensoriales distribuidas en todos los departamentos del país, que pueden ser de 3 tipos: 1) **Queja**: constituye aquella intervención frente a la vulneración o amenaza de vulneración de un derecho debido a la acción u omisión de una entidad de la administración pública. En ese sentido, la intervención busca proteger el derecho y producir un cambio en la administración pública que permita superar la situación que motivó la intervención defensorial³⁰; 2) **Petitorio**: implica una intervención urgente de la Defensoría para superar una situación de indefensión de uno o más ciudadanos y/o ciudadanas, que de no atenderse podría devenir en la vulneración de derechos³¹; 3) **Consulta**: mediante este procedimiento, los ciudadanos y ciudadanas buscan obtener información u orientación sobre hechos o temas que no implican la afectación a derechos fundamentales o sobre los cuales la Defensoría no es competente³².

Cuando se recibe una queja o un petitorio, se realiza una investigación inicial y si se verifica que existe una afectación o peligro de afectación de un derecho fundamental, se acude a la entidad de la administración pública competente para que actúe conforme a sus competencias para revertir la actuación u omisión consideradas vulneradoras de derechos fundamentales, pudiendo formular recomendaciones para recordar a la entidad quejada sus obligaciones y necesidad de tener en cuenta los enfoques derechos humanos, género, interculturalidad, atención preferente e intergeneracional; advirtiéndole sobre las consecuencias antijurídicas; así como la adopción de acciones permanentes que garanticen la no repetición de los hechos que motivaron la intervención defensorial. Cabe mencionar que respecto de las recomendaciones formuladas se realiza el seguimiento correspondiente para su cumplimiento y, de ser el caso, se informa de su incumplimiento—entre otros— a la Contraloría General de la República³³.

De acuerdo con el Vigésimo Cuarto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de 2020, durante ese año se atendieron 159.279 casos en todo el país (16.971 casos más que el 2019), de los cuales 17.046 fueron petitorios (11%), 36.297 quejas

29 Artículos 161 y 162 de la Constitución Política de 1993.

30 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/preguntas-frecuentes/#>

31 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/preguntas-frecuentes/#>

32 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/preguntas-frecuentes/#>

33 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/preguntas-frecuentes/#>

(23%) y 105.936 consultas (66%). Sin embargo, no se especifica en tales datos si las solicitudes de intervención corresponden a presuntas afectaciones a derechos ocasionadas por empresas.

En segundo lugar, otra de las formas cómo la Defensoría puede contribuir con los mecanismos de reclamación judiciales y extrajudiciales, es mediante la elaboración de informes con recomendaciones o exhortaciones a las entidades de la administración pública³⁴. Frente a la identificación de problemas de especial relevancia o trascendencia (debido a que son especialmente sensibles en términos de opinión pública, están afectando derechos de grupos o poblaciones vulnerables, entre otros), la Defensoría puede iniciar investigaciones orientadas al análisis de las causas estructurales que subyacen a los problemas identificados, con el objeto de formular recomendaciones destinadas a contribuir en la mejora de la actuación de la administración estatal, respecto de las cuales se establecen acciones de seguimiento para su cumplimiento. Estos informes no son vinculantes, pero se reconoce la autoridad moral de la Defensoría del Pueblo para influir en cambios normativos o de políticas públicas. Los asuntos que se tratan en los informes defensoriales pueden provenir de una queja o petitorio recurrente ante la institución, o de oficio.

Cabe mencionar que varios de los informes emitidos en los últimos años han introducido con mayor fuerza responsabilidades de empresas determinadas en la vulneración de derechos humanos, o en las situaciones problemáticas que motivaron los informes defensoriales. Las recomendaciones planteadas en estos informes defensoriales a la administración pública o a determinadas empresas, representan el aporte más visible que tiene esta institución como mecanismo de reparación no judicial. Tales recomendaciones pueden incluir peticiones de acción u omisión, y no solamente para que cese una situación vulneratoria de derechos y se adopten acciones para restituirlos, sino también para que dicha situación no se vuelva a producir. En esa medida, las recomendaciones de la Defensoría se plasman como medidas de reparación en forma de garantía de no repetición, lo cual implica que tanto el Estado como la empresa tomen en cuenta los correctivos planteados por la Defensoría para que los hechos vulneratorios no vuelvan a ocurrir³⁵.

34 Ver en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1945952/RA-048-2011-Dp-PAD.pdf.pdf>

35 Entre otros: Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.MA, Deforestación por cultivos agroindustriales de palma aceitera y cacao. Entre la ilegalidad y la ineficacia del Estado, disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-de-Adjuntia-001-2017-DP-AMASPPI.MA-1.pdf>; Informe de Adjuntía N° 01-2020-DPAMASPPI.SP, Empresas, debida diligencia y derechos humanos: el caso de la concesión Línea Amarilla, disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1298816/Informe%20de%20Adjunt%C3%ADa%20N%C2%BA%2001-2020-DPAMASPPI.SP%20L%C3%ADnea%20Amarilla.pdf>; Informe de Adjuntía N° 003-2021-DP/AMASPPI, Riesgos y deficiencias en los canales remotos de atención de las empresas de distribución de electricidad y gas natural ante la propagación del COVID-19; disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/informes/informe-de-adjuntia-no-003-2021-dp-amasppi/>; Informe de Adjuntía N° 10-2022-DP/AMASPPI, Derrame de Petróleo en la Refinería La Pampilla. Recomendaciones frente a un desastre ambiental que pudo evitarse, disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/documentos/informe-de-adjuntia-n-10-2022-dp-amasppi/>

En tercer lugar, otra línea de intervención de la Defensoría refiere a su participación en las mesas de diálogo creadas con motivo de conflictos sociales en los cuales las empresas son actores primarios del conflicto³⁶. La Defensoría tiene una participación muy activa en estas mesas de diálogo desde hace muchos años, actuando a través de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad en coordinación con las 38 oficinas defensoriales distribuidas en todos los departamentos del país.

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo de Perú despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a procesos de diálogo que contribuyan a su solución. Asimismo, desde el año 2004, dispone de un Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO) que le permite realizar publicaciones periódicas mensuales que son puestas en conocimiento de los sectores llamados a resolver sus controversias.

Como se señala en el Informe Defensorial N° 156, Violencia en los conflictos sociales³⁷, las intervenciones defensoriales en conflictos pueden ser “supervisiones preventivas (entrevistas, inspecciones, reuniones de trabajo con las partes, facilitación del acceso a la información, etc.); intermediaciones (buenos oficios, facilitación, mediación); acciones legales (verificación de detenciones y de las condiciones en que se cumplen, amicus curiae, interposición de acciones de garantía); acciones humanitarias (pedido de traslado y atención de personas heridas, pedido de atención de personas expuestas a riesgos en el escenario del conflicto: menores, adultos mayores, personas enfermas, mujeres embarazadas, etc.)” (Defensoría del Pueblo de Perú 2012, pág. 21).

En las mesas de diálogo, la Defensoría del Pueblo además de cumplir su rol de defensa de derechos y supervisión de la administración pública, desarrolla principalmente un rol de intermediación que va desde la promoción del diálogo, la interposición de “buenos oficios”, la colaboración activa, la facilitación, hasta la mediación cuando las partes en conflicto lo solicitan, previa evaluación. Se privilegia la solución surgida del diálogo entre las partes dentro del marco legal vigente. En el Documento Defensorial N° 29, El valor del diálogo³⁸, la Defensoría del Pueblo señaló que considera al diálogo como “un proceso comunicacional en el que dos o más partes en conflicto, de manera directa o asistida, informan, argumentan,

36 El “Protocolo de Actualización Defensorial en Conflictos Sociales” de la Defensoría del Pueblo del Perú establece que en un conflicto social se pueden identificar “actores primarios (aquellos que participan directamente en el conflicto) y actores secundarios (pueden ser grupos que apoyan a alguna de las partes; también se considera aquí a instituciones, organizaciones de la sociedad o personas que colaboran en la canalización del conflicto, o podrían hacerlo). Finalmente, los actores terciarios que son personas u organizaciones percibidas como imparciales que tienen la posibilidad de actuar como mediadores o negociadores”. (pág. 3)

37 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe-156.pdf>.

38 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/El-valor-del-dialogo.pdf>

debaten, crean opciones, negocian, con la intención de llegar a acuerdo, en un espacio ordenado e igualitario” (Defensoría del Pueblo de Perú 2017, pág. 41).

Es necesario precisar que en la práctica no está claro para los actores que intervienen en los procesos de diálogo que estos sean mecanismos de reparación. Su desarrollo extrajudicial no está impulsado por una lógica reparadora en el sentido de la atribución y reconocimiento explícito de responsabilidad por parte de las empresas en hechos violatorios de derechos humanos. Es más, el lenguaje utilizado en estos espacios de diálogo no incluye la palabra “reparación”. Por ejemplo, en las actas de las reuniones que son los documentos en los que se establece los compromisos, no se halla consignada la palabra “reparación”, aunque se pueda inferir de los acuerdos una intención reparadora. Los espacios de diálogo tienen más una lógica de reivindicación y negociación de intereses, y de dejar evidenciadas las necesidades de los actores sociales. Este carácter pragmático orienta el diálogo hacia soluciones mutuamente satisfactorias antes que a una discusión sobre derechos. Existe, además, la presión de desactivar el conflicto por los costos personales, económicos e institucionales que puede acarrear.

En un sentido amplio, entonces, la idea de resolución de un conflicto mediante el diálogo puede tener implícito un ánimo o carácter reparador. Se presume que las demandas sociales en principio contendrían reivindicaciones justas y por ello dialogar y llegar a acuerdos concuerda con el fin reparador, aunque, vale la reiteración, de un modo más conceptual que práctico. No obstante, la Defensoría del Pueblo se mantiene siempre atenta a lo largo de los procesos de diálogo para hacer presente la posible vulneración de derechos a fin de que los problemas de la agenda sean pensados también desde este enfoque o que la autoridad competente pueda intervenir mediante un procedimiento regular. Del mismo modo procura revisar los acuerdos consignados en las actas para que ninguno de ellos contravenga los derechos fundamentales ni ninguna norma legal o constitucional.

Es interesante destacar que en el Informe Defensorial 187-2021-DP, Conflictos sociales y cumplimiento de acuerdos³⁹, se señala que una de las principales características de estos acuerdos se relaciona con “crear una sensación de justicia con los sectores de la sociedad que plantearon las demandas sociales, de restablecimiento de la tranquilidad social, y una alta expectativa de cumplimiento en vista del esfuerzo invertido en el proceso de diálogo y en las manifestaciones sociales previas a su inicio” (Defensoría del Pueblo de Perú 2021b, pág. 36).

39 Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/01/INFORME-Defensorial-187-Conflictos-sociales-y-cumplimiento-de-acuerdos.pdf>

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones del análisis frente al acceso a mecanismos de reclamación no judicial en situaciones de vulneración a los derechos humanos por actores empresariales en Colombia y Perú y el concepto de reparación o remedio. De estas conclusiones se derivan algunas recomendaciones para los Estados, Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y Puntos Nacionales de Contacto en América Latina, con el fin de seguir avanzando en la protección de los derechos de esta población y en especial en el acceso a la reparación en los casos de vulneraciones de derechos humanos ocurridas en contextos empresariales.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>1. Las barreras recurrentes en materia de acceso a la justicia en América Latina interponen dificultades estructurales para la materialización efectiva del acceso a reparaciones o remedio por vulneraciones a los derechos humanos a causa de actores empresariales, según los estándares internacionales. El precario acceso a la justicia en la región responde a las desigualdades estructurales existentes y la falta de capacidades institucionales para responder de manera eficaz y equitativa a las necesidades jurídicas de la población. Estas brechas de acceso han sido exacerbadas en el marco de medidas adoptadas en respuesta a la emergencia sanitaria causada por el COVID 19.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se recomienda a los Estados revisar y adecuar los marcos normativos internos en materia de derechos humanos y empresas, según el alcance de las disposiciones en materia civil, administrativa, penal, fiscal, ambiental y laboral, de tal manera que se pueda garantizar el acceso a reparación o remedio en casos de vulneraciones a los derechos humanos por parte de empresas.• Se recomienda a los Estados identificar medidas para superar las barreras de acceso a justicia y reparación o remedio, y adoptar una ruta de trabajo para su implementación efectiva. Al respecto, se recomienda: i) el fortalecimiento de las capacidades institucionales en la administración y

Conclusiones	Recomendaciones
<p>Así pues, la materialización efectiva del acceso a remedio en temas de empresas y derechos humanos en la región padece barreras jurídicas y prácticas sistemáticas evidenciadas en las experiencias propias de Colombia y Perú. Por un lado, se identifican carencias como la falta de mecanismos específicos para la reparación o remedio en temas de derechos humanos y empresa desde el marco normativo interno; la falta de capacitación para la administración y procuración de la justicia como resultado de marcos normativos internos con un enfoque de derechos; barreras procesales relacionadas con la dilación de los procesos y sentencias, o la falta de cumplimiento de las sentencias proferidas. Por otro lado, se reconocen barreras relacionadas con la falta de conocimiento de sus derechos y mecanismos de acceso a reparación por parte de las partes interesadas, junto con los límites del idioma y condiciones socioeconómicas que exacerban la precariedad de derechos de poblaciones en situación de vulnerabilidad tales como, las comunidades étnicas.</p>	<p>y procuración de la justicia; y ii) la adopción de medidas para facilitar el acceso a la justicia y remedio de manera equitativa, según las necesidades de las poblaciones en condición de vulnerabilidad.</p>
<p>2. Los mecanismos de reclamación no judicial disponibles contribuyen al fortalecimiento de la solución de conflictos en medio de las barreras estructurales identificadas en los sistemas judiciales. Así pues, los mecanismos de remedio extrajudiciales tienen una oportunidad de incidencia en la resolución de conflictos a través de servicios como la mediación y el diálogo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda a los PNC y las INDHs de la región, continuar su labor de difusión y visualización de sus mandatos como mecanismos de reclamación no judiciales en materia de empresas y derechos humanos, además de experiencias exitosas en esta materia. Estas actividades, como lo establecen sus mandatos, podrían continuar estando dirigidas a diversos actores, como las organizaciones de la sociedad civil y comunitarias,

Conclusiones	Recomendaciones
<p>Las ventajas de estos servicios en relación con costos, tiempos y generación de confianza posicionan su labor. No obstante, se identificarían, en principio, barreras significativas entorno a la visibilidad de sus funciones en materia de remedio en casos de afectaciones a los derechos humanos por actividades empresariales, y una posible desarticulación entre los mecanismos existentes y con respecto de las autoridades locales y nacionales.</p>	<p>las cuales serían especialmente relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los PNC y las INDHs de la región, podrían identificar y promover oportunidades de colaboración con otros mecanismos de reparación no judicial que permitan fortalecer y facilitar el acceso a la reparación o remedio, según el mandato que tengan asignado, en casos de vulneraciones a los derechos humanos por parte de empresas en Colombia y Perú y a la realización de los Principios Rectores, y en el caso de los PNCs, la observancia de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Este tipo de colaboración permitiría, entre otras cosas, ampliar las acciones de difusión y promoción de la conducta empresarial responsable.
<p>3. Según el mandato establecido en la Guía de Procedimiento de la OCDE, la labor de los PNC como mecanismos de reclamación no judicial tienen un alcance limitado en cuanto al acceso a remedio, dado que representan un medio para alcanzar remedio.</p> <p>No obstante, en el marco de su labor como i) foro de debate para la resolución de conflictos derivados de las instancias específicas o casos que le sean presentados, y ii) promoción y divulgación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los PNC contribuyen a atender situaciones de incumplimiento por parte de las empresa para facilitar, y en la medida de lo posible, conducir a un posible remedio a través de la mediación.</p> <p>En el cumplimiento de su mandato,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomendaría a los PNCs de la región, en el marco de su mandato y a la luz de la Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, considerar la posibilidad de implementar algunas medidas internas para el fortalecimiento de su marco institucional y el manejo de las instancias específicas. Si bien los PNC no están facultados para establecer medidas de reparación a través de las instancias específicas, sí podrían en alguna medida contribuir a promover un espacio de diálogo y consenso en el cual las partes contemplen y acuerden medidas que conduzcan a un remedio,, . Lo anterior, si la consideración de la instancia específica contribuye al objeto y la eficacia de las Líneas Directrices. • Se recomienda a los PNCs y las INDHs de la región, en el marco

Conclusiones	Recomendaciones
<p>pueda responder a las necesidades de la población de tal forma que pudieran atenderse los desafíos que representan las barreras de acceso identificadas a través del seguimiento de los criterios básicos de visibilidad, accesibilidad, transparencia y responsabilidad que gobiernan a los PNCs y que están estipulados en la Guía de Procedimiento.</p>	<p>de sus competencias, realizar los esfuerzos necesarios para que, en la medida de lo posible, puedan hacer seguimiento a las recomendaciones establecidas en los informes defensoriales y, en el caso de los PNC, a las recomendaciones planteadas en las instancias específicas. Este seguimiento debe documentarse y hacerse público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A los PNCs y las INDHs de la región, se recomienda fortalecer los procesos de capacitación de su personal en temas especializados de derechos humanos (e.g reparaciones o remedio) a la luz de los Principios Rectores, Líneas Directrices de la OCDE, y otros instrumentos y lineamientos internacionales sobre conducta empresarial responsable.
<p>4. El mandato de las Defensorías del Pueblo de Colombia y Perú tiene un alcance significativo en el acceso a reparación en temas de derechos humanos y empresa, en el marco de sus facultades y competencias consagradas en la Constitución Política, desarrollos normativos específicos y su labor como Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH). Dichas Defensorías del Pueblo cuentan con una oferta institucional amplia en materia de servicios disponibles para acompañar casos de vulneraciones a los derechos humanos por actores empresariales en el territorio. Es así como su rol como mecanismo de reparación no judicial cuenta con una alta visibilidad y una larga trayectoria.</p>	

Conclusiones	Recomendaciones
<p>Así pues, se resalta su labor en la atención de quejas, procesos de mediación y diálogo, acompañamiento en procesos de consulta previa, promoción y divulgación, y litigio defensorial.</p> <p>Sin embargo, también se observa que, aunque su trayectoria en la atención de casos de empresas y derechos humanos data de tiempo atrás, el enfoque exhaustivo según los estándares internacionales de derechos humanos y empresa y las Líneas Directrices de la OCDE es más reciente. De esta forma, se identifican desafíos entorno al conocimiento y apropiación institucional del marco de derechos humanos y empresas.</p> <p>Las Defensorías del Pueblo de Colombia y Perú cuentan con una mayor presencialidad en los territorios más alejados en comparación con otros mecanismos de reparación. No obstante, es importante recalcar que el recurso financiero y talento humano son limitados y no cubren la demanda de la ciudadanía. Esto además limita las posibilidades del mecanismo para ofrecer servicios eficientes y sensibles a las necesidades particulares de cada población.</p>	

BIBLIOGRAFÍA

- Echegoyemberry, M. (2020), *Acceso a la justicia en Latinoamérica: Reporte de resultados de la encuesta sobre la situación de acceso a la justicia en contexto de pandemia, desde la perspectiva de las organizaciones y activistas*.
- Cantú, Humberto (editor) (2021), *Experiencias Latinoamericanas sobre reparación en materia de empresas y derechos humanos*. Fundación Konrad-Adenauer-Stiftung (KAS). Programa Estado de Derecho para Latinoamérica.
- Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables (CREER) (2017), *Diagnóstico para la construcción de un sistema integral de remedio no-judicial en empresas y derechos humanos*.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2007), *El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el sistema interamericano de derechos humanos*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2019), *Empresas y Derechos Humanos: estándares internacionales*. Relatoría Especial sobre Derechos Económicos Sociales Culturales y Ambientales REDESCA.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020), "La pandemia del COVID-19 profundiza la crisis de los cuidados en América Latina y el Caribe", Informe COVID- 19, Santiago, abril.
- Consejo Superior de la Judicatura (2022), *Informe de gestión de la rama judicial al Congreso de la República 2021*, República de Colombia.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) (2021), Cuadernillos de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos No. 32: Medidas de reparación; San José, C.R.: Corte IDH, 2021.
- Defensoría del Pueblo de Perú (2006), *Propuestas Básicas de la Defensoría del Pueblo para la Reforma de la Justicia en el Perú. Generando consensos sobre qué se debe reformar, quiénes se encargarán de hacerlo y cómo lo harán*.

- Defensoría del Pueblo de Perú (2006), *Propuestas Básicas de la Defensoría del Pueblo para la Reforma de la Justicia en el Perú. Generando consensos sobre qué se debe reformar, quiénes se encargarán de hacerlo y cómo lo harán*. Informe Defensorial N° 109
- Defensoría del Pueblo de Perú (2012), *Violencia en los Conflictos Sociales*. Serie Informes Defensoriales N° 156-2021-DP.
- Defensoría del Pueblo de Perú (2017), *El valor del diálogo*. Serie Documentos Defensoriales N° 29.
- Defensoría del Pueblo de Perú (2021a), *El Proceso de alimentos en el contexto de emergencia sanitaria*. Serie de Informes de Adjuntía N° 14-2021-DP/AAC.
- Defensoría del Pueblo de Perú (2021b), *Conflictos sociales y cumplimiento de acuerdos*. Serie Informes Defensoriales N° 187-2021-DP
- Defensoría del Pueblo de Colombia (2013), *La reparación integral: los derechos de las víctimas y las obligaciones del Estado*, Defensoría del Pueblo de Colombia: Bogotá.
- Defensoría del Pueblo de Colombia (2016), *Derechos humanos y empresas: marcos normativos, estándares de política y mecanismos de acceso a reparación*. Defensoría Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Bogotá, Colombia
- Defensoría del Pueblo de Colombia (2018), *Doctrina defensorial en derechos humanos y empresa*.
- Defensoría del Pueblo de Colombia (2021c), *XXVIII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República*. PARTE I - INFORME ANALÍTICO: Situación de los derechos humanos y derecho internacional humanitario en Colombia – 2020
- Departamento Nacional de Planeación (DNP)(2018), *Índice de acceso efectivo a la justicia 2017*, Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
- Gobierno de Colombia (2018), *Instancias, mecanismos y medidas de remedio no-judicial*.
- Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas (2018), *Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas acerca de su misión al Perú ante el Consejo de Derechos Humanos en el 38° período de sesiones (18 de junio a 6 de julio de 2018)*.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021), *Informe sobre mecanismos de reparación judiciales y extrajudiciales*. Documento de diagnóstico y

línea de base del Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos (PNA) 2021-2025.

Ministerio de Justicia y del Derecho (2022), *Informe del Ministerio de Justicia y del Derecho al Congreso de la República 2020-2021*.

Nash Rojas, Claudio (2009), *Las Reparaciones ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (1988 - 2007)*. 2a. ed., Santiago de Chile, Universidad de Chile.

Organización Internacional de Empleadores (2014), *Making Access to Remedy a Reality for All. Recommendations for Governments and UN institutions*. Organización Internacional de Empleadores.

Organización de Naciones Unidas (2005), *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*. 60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005. Ver en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/remedyandrepairation.aspx>

Organización de Naciones Unidas (2011), *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos

Organización de Naciones Unidas (2014), *Preguntas frecuentes acerca de los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos*. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos

Organización de Naciones Unidas (2021), *Décimo aniversario de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: balance del primer decenio*. A/HRC/47/39. Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas.

Rodríguez-Garavito, C. (Editor) (2018), *Empresas y derechos humanos en el siglo XXI: La actividad corporativa bajo la lupa, entre las regulaciones internacionales y la acción de la sociedad civil*; Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad (Dejusticia); 2018, Siglo Veintiuno Editores Argentina S.A.





Financiado por
la Unión Europea

CERALC

Conducta Empresarial Responsable
en América Latina y el Caribe



Suecia
Sverige



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA



**Defensoría
del Pueblo**