

Observación introductoria:

El siguiente concepto del Mecanismo de Reclamación de Derechos Humanos (MRDH) se desarrolló con un enfoque multilateral en el marco del Diálogo Sectorial Alemán de la Industria del Automóvil y fue adoptado por sus miembros en junio de 2022.

En él se esbozan los principios del MRDH y constituye la base para el desarrollo del mecanismo. En el curso de la puesta en funcionamiento del concepto, se realizaron adaptaciones que fueron aprobadas por la estructura de dirección multipartita del mecanismo. Para obtener información válida sobre el modo de funcionamiento del MRDH, consulte el Reglamento y los documentos de apoyo.

Concepto de Mecanismo de Reclamación de Derechos Humanos (MRHD)

1 Módulo 1: Visión und misión

1.1 Contexto

Este Mecanismo de Reclamación de Derechos Humanos (MRDH) del diálogo sectorial en la industria automotriz se creó en el siguiente contexto:

1. En 2016, el Gobierno Federal alemán aprobó el Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos (PNA), donde por primera vez se consagra la responsabilidad de las empresas alemanas de respetar los derechos humanos, tanto en Alemania como en el resto del mundo. El PNA aplicará en Alemania los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU), con el objetivo de mejorar la situación de los derechos humanos a lo largo de las cadenas de valor mundiales.
2. Para apoyar la implementación del PNA, el gobierno alemán promueve diálogos sectoriales (procesos con la participación de múltiples partes interesadas) en los sectores con riesgos específicos en materia de derechos humanos.
3. Los miembros del diálogo sectorial en la industria automotriz han decidido elaborar de forma conjunta un Mecanismo de Reclamación de Derechos Humanos (MRDH) en base al ejemplo de México. México es una ubicación importante para la industria automotriz alemana y los riesgos para los derechos humanos en este caso se clasificaron como altos. El proceso deberá ser transferible a otros contextos.
4. Un mecanismo de reclamación para todo el sector deberá ayudar a colmar las lagunas en la protección y la rendición de cuentas en materia de derechos humanos, aumentar la influencia de los miembros del diálogo sectorial en la prevención de efectos potencialmente negativos sobre los derechos humanos, así como mejorar el acceso a mecanismos de reparación en caso de violaciones de los derechos humanos y de la debida diligencia en la cadena de valor. De esta forma, el Mecanismo de Reclamación de Derechos Humanos aspira a complementar los mecanismos judiciales y de otro tipo existentes y ayudar a colmar las lagunas.
5. Los riesgos para los derechos humanos en el contexto mexicano se extienden a todas las etapas de la cadena de valor, desde la extracción de materias primas hasta el reciclaje.
6. Por supuesto, los daños medioambientales y la corrupción también pueden provocar o contribuir a provocar efectos negativos sobre los derechos humanos. Los aspectos relevantes están cubiertos, al menos indirectamente, por las normas de derechos humanos (por ejemplo, los derechos a la alimentación, la salud y el agua). Por lo tanto, en el marco del concepto de

prevención del MRDH descrito anteriormente, se incluyen también las reclamaciones relativas a daños medioambientales y corrupción que pueden tener potencialmente efectos negativos en los derechos humanos, por ejemplo, porque podrían convertirse en violaciones de los derechos humanos con el paso del tiempo o de forma acumulativa (véase también el módulo 2).

7. También se identificaron riesgos especiales que podrían potencialmente afectar los derechos humanos de las personas (“salient human rights issues”) en todas las etapas de la cadena de valor, incluso hasta en la extracción de materias primas.
8. El MRDH debe cumplir como mínimo los requisitos de los PRNU y del PNA.

1.2 Propósito del MRDH

El MRDH debe servir a los siguientes propósitos:

1. El MRDH apoyará a los miembros del diálogo sectorial en los ámbitos de la alerta temprana, la gestión de riesgos, la interacción con los titulares de derechos y la rendición de cuentas, — y especialmente, para la prevención de las violaciones de los derechos humanos— como parte del ejercicio continuo de la debida diligencia en materia de derechos humanos.
2. El MRDH funcionará como sistema de alerta temprana para que las empresas identifiquen y aborden los indicios de (potenciales) efectos negativos sobre los derechos humanos en una fase temprana. Al analizar las tendencias y los patrones observados en las reclamaciones, las empresas representadas en el MRDH¹ podrán identificar problemas sistémicos y adaptar sus prácticas en consecuencia para prevenir futuras causas de reclamaciones y daños. El MRDH también capacitará a sus miembros para abordar las deficiencias detectadas y reparar los efectos negativos de forma temprana y directa, a fin de evitar daños mayores o una escalación de las reclamaciones.
3. Los miembros del MRDH repararán los efectos negativos sobre los derechos humanos causados por ellos.
4. En el caso de efectos potencialmente negativos sobre los derechos humanos a los que contribuyan los miembros del MRDH (incluso por omisión o cuando se benefician de forma directa de dichos efectos), dichos miembros utilizarán su influencia y contribuirán a su reparación.
5. Con respecto a los efectos negativos sobre los derechos humanos con los que las empresas están “directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos”², se utilizarán y, cuando sea apropiado, se crearán y aumentarán capacidades para ejercer influencia

¹ En lo que respecta a la aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos, el término “miembros del MRDH” se refiere exclusivamente a las empresas que participan en el Mecanismo de Reclamación de Derechos Humanos y no, por ejemplo, a los miembros de la sociedad civil.

² DGCN (2020): Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, 3. Auflage, S. 17 (Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos humanos, 3ª edición, pág. 17).

(incluso, cuando sea apropiado, en colaboración con otros miembros del MRDH u otras iniciativas sectoriales) para apoyar la creación de medidas de reparación. De esta manera, el MRDH ofrecerá a sus miembros la oportunidad de actuar de forma colectiva y aumentar su influencia, especialmente, aunque no exclusivamente, en contextos donde la influencia individual es limitada.

6. El MRDH no sustituirá a los mecanismos estatales de reclamación judiciales o extrajudiciales y garantizará que no se dificulte el acceso a estos mecanismos existentes.

1.3 Marcos de referencia

En principio, el MRDH se concebirá y aplicará de acuerdo con los requisitos de los siguientes documentos:

- Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU).
- El Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos (PNA).

Siguiendo los PRNU, se abordan los derechos humanos internacionalmente reconocidos que abarcan, como mínimo, los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos, “que incluyen la Declaración Universal de Derechos Humanos y los principales instrumentos en que se ha codificado: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”³. También se incluyen los derechos humanos contemplados en los ocho convenios básicos de la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.⁴

El MRDH también cubrirá las reclamaciones relativas a daños medioambientales y corrupción que pueden tener potencialmente un efecto negativo en los derechos humanos, por ejemplo, porque podrían escalar hasta convertirse en violaciones de los derechos humanos con el paso del tiempo o de forma acumulativa.

También hay otras normas que son contextualmente significativas en el marco de las prácticas empresariales y las actividades comerciales que respetan los derechos humanos y, por tanto, también son relevantes para el MRDH. A este respecto, cabe destacar las guías del diálogo sectorial. Éstas proporcionan

³ DGCN (2020): Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, 3. Auflage, S. 16 (Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos humanos, 3ª edición, pág. 16).

⁴ DGCN (2020): Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, 3. Auflage, S. 16 (Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos humanos, 3ª edición, pág. 16), comentario sobre el Principio Rector 12: “**De acuerdo con las circunstancias**, es posible que las empresas deban tener en cuenta **otras normas**. Por ejemplo, las empresas deben respetar los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos o poblaciones específicos y deberán prestarles una atención especial cuando vulneren los derechos humanos de esas personas. Los instrumentos de las Naciones Unidas han detallado a tal efecto los derechos de los **pueblos indígenas**, las mujeres, las minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas, los niños, las personas con discapacidad y los trabajadores migrantes y sus familias”.

orientación para la aplicación de los requisitos generalmente aceptados del PNA y los PRNU y establecen un marco claro y concreto, por ejemplo, sobre los requisitos de debida diligencia en la cadena de valor. Las guías del diálogo sectorial también pueden enriquecerse en el futuro con la experiencia del MRDH. Además, las guías definen las condiciones en las que deben establecerse y desarrollarse los mecanismos de reclamación internos de las empresas para cumplir los requisitos del PNA y los PRNU.

No obstante, el marco de referencia elegido se revisará para comprobar que sea apropiado y eficaz para cumplir los propósitos del MRDH, tal y como se definen en el apartado 1.2. Para ello, entre otras cosas, se recopilarán, documentarán y evaluarán todas las reclamaciones recibidas (independientemente de su admisibilidad). Se definirá un período adecuado para esta revisión en el marco del módulo 4, “Control de calidad y eficacia”. La revisión se deberá llevar a cabo con la participación de las partes interesadas locales.

1.4 Principios subyacentes

Para garantizar la eficacia del MRDH, su concepción, implementación y desarrollo continuo están sujetos a los criterios de los PRNU (Principio Rector 31). Por ello, el MRDH deberá ser legítimo, accesible, predecible, equitativo, transparente, compatible con los derechos y una fuente de aprendizaje continuo, sobre la base de la participación y el diálogo con las partes interesadas. Además, el MRDH deberá garantizar la confidencialidad en la tramitación de las reclamaciones.

El MRDH deberá ser una fuente de aprendizaje continuo en diferentes dimensiones (véase también el módulo 4):

1. Capacitación de los miembros para identificar los problemas y desafíos sistémicos en la aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos y adaptar sus prácticas en consecuencia (prevención). Además, el MRDH podrá y deberá ser también una fuente de aprendizaje continuo para los mecanismos de reclamación individuales de los miembros del MRDH.
2. Desarrollo continuo del MRDH con la participación de las partes interesadas locales, en particular, el funcionamiento y la consecución de los objetivos del MRDH, y una revisión periódica del marco de referencia elegido, el alcance y la cobertura del MRDH.
3. Intercambio y diálogo con otros MRDH y demás iniciativas, difusión de las experiencias del MRDH como fuente de aprendizaje para otros MRDH, así como aprendizaje, aplicación y desarrollo conjunto de las buenas prácticas de los MRDH.

2 Módulo 2: Ámbito y alcance

El ámbito de aplicación del MRDH abarcará los efectos negativos, potenciales o reales, sobre los derechos humanos que las empresas miembros del MRDH hayan provocado o a los que hayan contribuido, o que estén directamente relacionados

con operaciones, productos o servicios prestados en el marco de sus relaciones comerciales.⁵

De conformidad con los PRNU, no se debe exigir que una reclamación sólo se pueda presentar cuando se base en una presunta violación de los derechos humanos. El propósito del MRDH es precisamente identificar cualquier preocupación legítima de quienes puedan estar afectados por efectos negativos. Si esas preocupaciones no se identifican y se resuelven, pueden escalar con el paso del tiempo hasta convertirse en conflictos y violaciones de derechos humanos más graves.

2.1 Ámbito de aplicación

En el primer paso, el MRDH se centrará en las **cadenas de valor ascendentes** (nivel n) de los miembros del MRDH, es decir, los proveedores de los miembros del MRDH en México y todas las demás etapas ascendentes de la creación de valor de los productos intermedios y las materias primas. Además, en principio, las **actividades comerciales/unidades de los miembros del MRDH** (fabricantes de equipos originales o proveedores, incluidas las participaciones/empresas conjuntas) también estarán cubiertas. La cooperación concreta del MRDH con los mecanismos de reclamación operativos de las empresas se regula en el módulo 3, “Pasos del procedimiento y gobernanza”.

Sobre la base de una revisión inicial del MRDH, incluso desde la perspectiva de las personas afectadas, se determinará, tras un periodo de tiempo definido, si este ámbito de aplicación cubre la mayoría de los riesgos e infracciones. En caso necesario, el MRDH se abrirá posteriormente a otras **etapas descendentes de la cadena de valor**.

Debido a la falta de transparencia en las cadenas de valor, no siempre es fácil establecer una relación entre la posible infracción/efecto negativo y las empresas miembros. Al recibir una reclamación, el MRDH iniciará un proceso en el que los y las reclamantes y las empresas intentarán determinar si existe una relación entre la posible violación de derechos/efecto negativo y un miembro del MRDH, según lo establecido en los PRNU. En este contexto, las empresas deberán proporcionar y, en la medida de lo posible, divulgar información sobre sus cadenas de valor. En ese proceso, deberán utilizar su ventaja de conocimiento y su capacidad de ejercer influencia, cuando la tengan, de forma orientada a los objetivos y equilibrar las asimetrías de información. El MRDH acompañará el proceso, asegurando que el mismo se lleve a cabo con seriedad y que la información se proporcione realmente, siempre que sea posible. Además, el MRDH garantizará que las personas afectadas y otras partes que aportan o transmiten información cuenten con protección adecuada (véase el módulo 3). En esta fase también será necesario revisar el proceso para garantizar que sea apropiado y eficaz. Se definirá un periodo adecuado para ello, según el módulo 4, “Control de calidad y eficacia”. La información se tratará con confidencialidad, en la medida en que así lo deseen uno o varios de los actores implicados en el procedimiento. En última

⁵ DGCN (2020): Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, 3. Auflage, S. 17 (Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos humanos, 3ª edición, pág. 17).

instancia, una relación debe resultar plausible para el MRDH; no existe la carga de la prueba, como en el caso de los tribunales.⁶

2.2 Usuarios y usuarias a los que va dirigido el MRDH

1. En principio, el MRDH estará abierto a todas las personas y grupos titulares de derechos y a sus organizaciones o personas representativas o de apoyo y respaldo que sospechen la existencia de una violación potencial o real de derechos o un efecto negativo en el ámbito de aplicación del MRDH.
2. Las organizaciones representativas en este sentido pueden ser, por ejemplo, las organizaciones no gubernamentales (ONG), los defensores y defensoras de derechos humanos o los sindicatos.
3. El MRDH también estará especialmente dirigido a personas o grupos particularmente marginados/vulnerables. En el contexto sectorial y nacional de este MRDH, esto puede incluir:⁷
 - a. Las trabajadoras y los trabajadores de las unidades/sedes de los miembros del MRDH y los proveedores (nivel n):
Grupos especialmente vulnerables: trabajadores y trabajadoras manuales (“blue collar”), mujeres, trabajadores y trabajadoras en situación de precariedad (por ejemplo, contratados, temporales, informales), migrantes, niños/niñas y jóvenes (si corresponde), personas con discapacidad, miembros de minorías étnicas y religiosas.
 - b. Las comunidades locales que sospechen la existencia de (potenciales) efectos negativos/violaciones de los derechos humanos, incluso en el contexto de los conflictos por el agua, la tierra y el medio ambiente causados por las plantas de producción y en la cadena de valor ascendente, por ejemplo, por las zonas industriales y los proyectos energéticos, que abastecen a las zonas industriales.
Grupos especialmente vulnerables dentro de las comunidades afectadas: pueblos indígenas, afrodescendientes, miembros de comunidades pobres, mujeres/niñas, niños/jóvenes.
 - c. Las personas afectadas por la discriminación múltiple (por ejemplo, las mujeres indígenas) son especialmente marginadas/vulnerables.
 - d. Defensores y defensoras de derechos humanos.
4. En principio, la comunicación/divulgación del MRDH deberá dirigirse a todos los usuarios y usuarias potenciales. Habrá que prestar especial atención a las personas y grupos potencialmente afectados por riesgos especialmente significativos (“salient human rights issues”) o, afectados particularmente por la vulnerabilidad o la marginación.

⁶ Sobre la base de las Verfahrensleitsätze der deutschen Nationalen Kontaktstelle für die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Stand 25.02.2019, S. 9 (Directrices de procedimiento del Punto Nacional de Contacto alemán para las Líneas Directrices de la OCDE)

⁷ Análisis de los grupos especialmente vulnerables con base en: The Danish Institute of Human Rights (2016): *Guía de Derechos Humanos y Empresas en México*.

5. La comunicación/divulgación también incluirá información para los usuarios y usuarias potenciales sobre los derechos cubiertos por el MRDH.

3 Módulo 3: Pasos del procedimiento y gobernanza

3.1 Presentación de reclamaciones y verificación de su admisibilidad

1. Los y las reclamantes podrán presentar su reclamación por teléfono, por correo postal, por correo electrónico y/o a través de los medios sociales o las aplicaciones de mensajería. Como norma general, la reclamación se podrá presentar en cualquier idioma. Posteriormente, la comunicación se establecerá en español (se asegurará, si corresponde, la traducción al inglés o al alemán para las empresas afectadas y a otros idiomas para los y las reclamantes). La tramitación de las reclamaciones que no se hayan presentado en español podrá requerir más tiempo debido a la necesidad de traducción. En tal caso, se informará oportunamente a los y las reclamantes.
2. Se solicitará a los y las reclamantes que aporten la siguiente información:
 - a. descripción del objeto de la reclamación y de los potenciales efectos negativos y riesgos; datos lo más detallados posible sobre dichos efectos
 - b. (potencialmente) negativos y descripción del grado de (potencial) afectación;
 - c. opcional/si lo desean: indicación de lo que esperan de la reclamación, qué solución o reparación desean obtener;
 - d. si corresponde, una indicación del o de los marcos de referencia afectados;
 - e. una descripción clara de la empresa y del lugar a los que hace referencia la reclamación y una indicación de la relación con una o varias empresas miembros del MRDH;
 - f. si la presentación no se hace de forma anónima: nombre y dirección completa, número de teléfono y, si es posible, dirección de correo electrónico;
 - g. poder, si la reclamación se presenta a través de representante apoderado/a;
 - h. indicación de si se desea permanecer en el anonimato (véase también el apartado 3.1.1.4).
3. Si los datos no están completos, la unidad de coordinación en México brindará apoyo a los y las reclamantes para que aporten la información faltante.
4. Se preguntará otra vez de forma explícita a los y las reclamantes o a los o las titulares de derechos representados por dichos/as reclamantes si desean permanecer en el anonimato durante el procedimiento. El MRDH garantizará, si se desea, que la identidad se mantendrá en secreto y será registrada solo por el propio MRDH para permitir hacer consultas, un seguimiento y una evaluación de las reclamaciones y, si corresponde, para

averiguar si se han tomado represalias. Si la reclamación se presenta de forma anónima o los y las reclamantes permanecen en el anonimato durante el procedimiento (ante la o las empresas en cuestión) y, además, no desean estar representados, es difícil que se realice un procedimiento de conciliación. Si los o las reclamantes/titulares de derechos desean permanecer en el anonimato incluso ante el MRDH, se generan más dificultades debido a la falta de posibilidades de tomar contacto con ellos o ellas para realizar consultas o procedimientos similares. En ese caso, el MRDH evaluará si es posible abordar la reclamación mediante una investigación más profunda, a través del diálogo con los miembros del MRDH o usando las auditorías existentes u otras fuentes de información.

5. La admisibilidad de las reclamaciones se registrará por los siguientes criterios específicos:
 - a. La reclamación se debe dirigir contra una o varias empresas/proyectos en el
 - b. ámbito de aplicación del MRDH (cadenas de valor ascendentes [nivel n] de las empresas miembros del MRDH y/o actividades comerciales/unidades de las empresas miembros del MRDH (fabricantes de equipos originales o empresas proveedoras, incluso participaciones/empresas conjuntas). Las reclamaciones relativas a niveles más alejados en la cadena de valor ascendente (nivel n) con frecuencia no pueden atribuirse directamente a una empresa miembro del MRDH. En caso de presuntas relaciones con miembros del MRDH, deberán existir indicios de que existe una relación entre la/s empresa/s del MRDH y el objeto de la reclamación que justifique una investigación más prolongada. Si parece plausible una relación, se admitirá la reclamación y se investigará la relación en el marco de la investigación inicial.
 - c. La reclamación debe incluir, si es posible, alegaciones sobre los efectos negativos potenciales o reales sobre los derechos humanos. También pueden ser alegaciones de efectos negativos potenciales o reales sobre los derechos humanos que puedan surgir como resultado de daños ambientales (véase el módulo 1 para más información). Si la reclamación no incluye información sobre presuntas violaciones de los derechos humanos, el MRDH ayudará a identificar cualquier preocupación legítima de los o las reclamantes (véase también el módulo 2).
 - d. Los y las reclamantes i) se ven afectados o podrían verse afectados por los efectos negativos abordados y/o ii) son organizaciones a las que los y las titulares de derechos afectados por la reclamación han otorgado poderes de representación de manera explícita y/o iii) son otras personas que tienen conocimiento de efectos (potencialmente) negativos sobre los derechos humanos en el ámbito del MRDH. En el caso de ii) y de los y las titulares de derechos que desean permanecer en el anonimato, el comité de expertos y expertas determinará, en caso de duda, si el poder de representación resulta creíble.

6. Independientemente de la admisibilidad de las reclamaciones, se examinará si para el caso concreto son necesarias ciertas medidas de protección o si dichas medidas de protección deben iniciarse para evitar un peligro inmediato (para los y las reclamantes).
7. En el caso de reclamaciones presentadas a través de los mecanismos internos de las empresas miembros del MRDH que, al mismo tiempo, se encuentran dentro del ámbito de aplicación del MRDH, los miembros del MRDH podrán indicar a los y las reclamantes la posibilidad de presentar su reclamación a través del MRDH. Este será el caso especialmente si se cumplen los criterios definidos en el apartado 3.2. En este caso, los miembros del MRDH deberían informar a los y las reclamantes sobre las distintas responsabilidades y procedimientos del MRDH y del mecanismo de reclamación interno de la empresa y, si los o las reclamantes lo desean, ayudarlos a presentar la reclamación ante el MRDH.

Aspectos fundamentales de la verificación general de admisibilidad	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de la recepción de una reclamación a través de la unidad de coordinación en México/Alemania en un plazo de 5 días. • Verificación de la admisibilidad finalizada en un plazo de 15 días; en casos excepcionales justificados, el control de admisibilidad puede durar más tiempo. • En el caso de reclamaciones/acusaciones que indiquen un peligro grave e inminente para los o las reclamantes o un riesgo inminente para la vida, la salud o la seguridad de los o las reclamantes, se deberá asegurar que el control de admisibilidad se realice lo más rápido posible y que se tomen las medidas necesarias para agilizar el procedimiento.⁸
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación general/técnica de la admisibilidad de una reclamación en el marco del mecanismo.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> • Documento escrito de la unidad de coordinación (México/Alemania) dirigido a los y las reclamantes en el que se informará sobre la aceptación general o el rechazo de la reclamación. En el caso del rechazo se especificarán los motivos para ello.

⁸ El MRDH no sustituye a los mecanismos estatales de reclamación judicial o extrajudicial y garantizará que no se impida el acceso a esos mecanismos existentes (véase el módulo 1). La posible interacción con las autoridades (encargadas de la aplicación de la ley) se especificará en el plan de implementación.

	<ul style="list-style-type: none">• Si se rechaza: se intentará proponer mecanismos alternativos para resolver la reclamación.• En el caso de objeciones justificadas al rechazo de una reclamación en el marco del control de admisibilidad por parte de la unidad de coordinación, los o las reclamantes podrán solicitar una revisión de los resultados por parte del grupo de expertos y expertas.• Si se acepta: en caso de presuntas relaciones o si ya se ha intentado resolver la reclamación mediante otros mecanismos, se iniciará una verificación de admisibilidad ampliada; en caso contrario, se iniciará un proceso para decidir la tramitación mediante el MRDH o el mecanismo de reclamación interno de la empresa.
--	--

3.2 Decisión sobre la vía de tramitación de las reclamaciones: a través del MRDH o de los mecanismos de reclamación internos de las empresas.

1. Las reclamaciones en la cadena de valor ascendente (incluso nivel 1) se tramitarán a través del MRDH.
2. En el caso de reclamaciones relativas a efectos derivados de los propios empleados y empleadas y/o de las propias plantas de las empresas miembros del MRDH, por lo general se recomienda la tramitación mediante los mecanismos de reclamación internos de los miembros, ya que en estos casos posiblemente se pueda alcanzar una solución más ágil y eficiente. No obstante, en los siguientes casos, la tramitación podrá realizarse a través del MRDH:
 - a. Los y las reclamantes se deciden por el uso del MRDH, por ejemplo, porque no confían en el mecanismo de reclamación interno de la empresa. Si la o el reclamante indica una preferencia por el MRDH, el MRDH aclarará los motivos por los que la o el reclamante da preferencia al uso del MRDH. En caso de falta de confianza, el MRDH ofrecerá la posibilidad de trasladar la reclamación de forma anónima y de actuar durante la tramitación del caso como parte interlocutora y eslabón entre el mecanismo interno y los y las reclamantes. Las demás funciones del MRDH en un procedimiento de este tipo se describen en el apartado 3.2.3. Si los y las reclamantes tampoco desean esa posibilidad, la reclamación se podrá tramitar a través del MRDH, en cooperación con la empresa correspondiente.
 - b. Los y las reclamantes no están contemplados como usuarios o usuarias del mecanismo de reclamación interno de la empresa—por ejemplo, si el mecanismo de reclamación interno está dirigido a

empleados y empleadas, pero no a comunidades (potencialmente) afectadas.

- c. Por norma general, el MRDH podrá servir como instancia superior, si el procedimiento de reclamación a nivel de empresa no resultó eficaz desde el punto de vista de las personas afectadas. En este caso, el comité de expertos y expertas estudiará primeramente el procedimiento de reclamación realizado. Ese tipo de reclamación se admitirá solamente si el comité de expertos y expertas llega a la conclusión de que un procedimiento a través del MRDH puede brindar un valor añadido, dado que se han identificado lagunas en el procedimiento de la empresa, entre otras cosas en lo relativo a los criterios de eficacia establecidos en el Principio Rector 31 de la ONU. En ese caso, el mecanismo de reclamación interno de la empresa también debería formar parte de la investigación y, si corresponde, del plan de prevención y de medidas de reparación.

Como norma general, una reclamación no se transferirá a un mecanismo interno de una empresa o a otro mecanismo. Pero se podrá señalar la posibilidad de presentar una reclamación a través de otros mecanismos y apoyar esta presentación.

3. Si se decide que una reclamación se va a tramitar a través de un mecanismo de reclamación interno de una empresa, se deberá aclarar con los y las reclamantes y con las empresas la naturaleza de la participación del MRDH en el proceso de la reclamación (véase el apartado 3.4).

Aspectos fundamentales de la decisión de tramitar una reclamación a través del MRDH o del mecanismo de reclamación interno de una empresa	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> • 15 días. • En el caso de reclamaciones/acusaciones que indiquen un peligro grave e inminente para los o las reclamantes o un riesgo inminente para la vida, la salud o la seguridad de los o las reclamantes, se deberá asegurar que la decisión se tome lo más rápido posible y que se apliquen las medidas necesarias con prontitud.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Decidir si la reclamación se tramitará a través del MRDH o de un mecanismo de reclamación interno de la empresa y, en este último caso, cómo debe participar el MRDH en dicho proceso.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> • Documento escrito del MRDH dirigido a los y las reclamantes y la o las empresas afectadas en el que se informará si la reclamación se tramitará a través del MRDH o de un mecanismo de reclamación interno de la empresa y, en este

	último caso, cómo debe participar el MRDH en dicho proceso.
--	---

3.3 Tramitación a través del MRDH

En general, es posible que las reclamaciones se resuelvan ya durante la investigación inicial y se pueda elaborar directamente un plan de medidas de reparación. En casos más complejos, el MRDH ofrecerá un procedimiento de conciliación por mediación o una evaluación del cumplimiento de las normas para resolver la reclamación. Estos procedimientos también se podrán realizar de forma flexible uno después de otro (pero no mezclarse mientras está en marcha un procedimiento).

En principio, los y las reclamantes podrán ponerse en contacto en cualquier momento con la unidad de coordinación en México y Alemania para plantear preguntas y/o quejas sobre el proceso o los resultados de las distintas fases del procedimiento. En colaboración con los y las reclamantes y, si es necesario, con el comité de expertos y expertas, las unidades de coordinación intentarán responder o resolver dichas preguntas o quejas.

Si los o las reclamantes tienen nueva información sobre su reclamación, podrán aportarla al procedimiento en cualquier momento o volver a presentar la reclamación.

3.3.1 Investigación inicial

Una vez que una reclamación se haya declarado admisible, el comité de expertos y expertas realizará una investigación inicial de la reclamación. En la investigación inicial se aclarará también la relación que existe entre una reclamación y una empresa miembro del MRDH, siempre y cuando tal relación hubiera parecido plausible en la verificación de la admisibilidad, pero no se hubiera podido identificar de forma definitiva. En esta etapa se decidirá, además, si es oportuno realizar una investigación por parte del MRDH, si ya se ha intentado resolver la reclamación por otras vías. El resultado de la investigación inicial puede ser una solución al problema (de común acuerdo con las partes involucradas) o la decisión de poner en marcha un procedimiento de conciliación o una evaluación del cumplimiento de las normas (“compliance”).

En caso necesario, se aclarará la relación entre una reclamación y una empresa miembro del MRDH.

4. Sobre la base de los indicios que se señalaron al respecto, se procederá a realizar una investigación del caso individual mediante un proceso común entre los y las reclamantes y la empresa, bajo la coordinación del comité de expertos y expertas, para determinar si se puede establecer una relación con una empresa miembro. Las empresas miembros del MRDH están obligadas a facilitar toda la información relevante que sirva para poder establecer una posible relación. El MRDH tratará dicha información de forma

estrictamente confidencial. Para este fin, el MRDH concluirá un acuerdo correspondiente por escrito con las empresas miembros del MRDH.

5. En casos complejos y/o si la/s empresa/s y los y las reclamantes no llegan a ningún resultado concluyente durante el proceso común de búsqueda de información, se podrá encargar a expertos y expertas que apoyen las investigaciones, siempre y cuando el comité de expertos y expertas lo considere conveniente para lograr el objetivo buscado.
6. La información y las experiencias recabadas se aglutinarán para conformar una base de datos. El MRDH tratará estos datos de forma estrictamente confidencial.
7. Si no se puede establecer una relación plausible entre la reclamación y una o varias empresas miembros del MRDH, se rechazará la reclamación. En este caso se informará a los y las reclamantes sobre los motivos de la desestimación, y, en su caso, se les señalarán posibles procedimientos alternativos.

En caso necesario, se decidirá cómo proceder si ya se han utilizado otros mecanismos.

Posiblemente se han realizado ya otras medidas y consultas con los y las responsables respectivos con el fin de resolver la reclamación o el objeto de la misma. En este caso, el comité de expertos y expertas estudiará si es conveniente que el MRDH realice una investigación adicional. En todo caso, el MRDH no deberá crear impedimentos al desarrollo de los procesos judiciales y su uso deberá servir para aportar un valor añadido a los procedimientos ya efectuados.

Investigación inicial

1. Para la investigación inicial, el comité de expertos y expertas recabará tanta información como sea posible de los y las reclamantes y de la/s empresa/s afectada/s. Se solicita a la/s empresa/s afectada/s que responda/n a las acusaciones de la reclamación. Las empresas proporcionarán datos actuales sobre la implementación de la debida diligencia en materia de derechos humanos en las circunstancias concretas del objeto de la reclamación, conforme al PNA y los PRNU. El comité de expertos y expertas podrá impulsar otras investigaciones internas y externas adicionales.
2. Si procede, en este paso se deberían determinar también los puntos sobre los que resultaría fácil llegar a un acuerdo en conjunción con las medidas de reparación correspondientes y también aquellos puntos que podrían ser motivo para iniciar una conciliación por mediación.
3. Especialmente en el caso de acusaciones graves (como, por ejemplo, trabajo infantil, trabajo forzoso, condiciones de trabajo que ponen en peligro la vida), el comité de expertos y expertas puede decidir rápidamente que se deberá realizar una investigación externa.
4. Además, el comité de expertos y expertas decidirá sobre la base de unas políticas transparentes y comunicadas claramente en qué casos se

involucrarán entidades externas, como, por ejemplo, autoridades públicas, y cuándo/cómo se obtiene el consentimiento de los y las reclamantes.

5. Idealmente, en los casos menos complejos, ya se pueden encontrar soluciones en el marco de este paso. El comité de expertos y expertas tiene la posibilidad de responder a la reclamación con toda flexibilidad y mostrar posibilidades de solución.

Aspectos fundamentales de la investigación inicial por parte del MRDH	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> • 30 días. • En el caso de reclamaciones/acusaciones que indiquen un peligro grave e inminente para los o las reclamantes o un riesgo inminente para la vida, la salud o la seguridad de los o las reclamantes, se concluirá lo más rápidamente posible la investigación inicial para emprender los pasos siguientes necesarios.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Si aún queda por investigar si existe una relación entre la reclamación y la/s empresa/s del MRDH: aclarar la relación entre una reclamación y una empresa miembro del MRDH. • Si ya se usaron otros mecanismos: aclarar si es conveniente una intervención del MRDH. • Profundizar en la comprensión de los hechos/del objeto de la reclamación, de las posibles repercusiones y de las diferentes posturas.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> • Aclaración si es posible una tramitación mediante un seguimiento más a fondo de la reclamación a través del MRDH • Solución del problema => se inicia la elaboración de un plan de medidas de prevención y reparación según el apartado 3.3.4) • Se inicia un procedimiento de conciliación por mediación o una evaluación del cumplimiento de las normas

3.3.2 Procedimiento de conciliación por mediación

1. Si las partes involucradas están dispuestas a ello, se podrá iniciar un procedimiento de conciliación por mediación (siendo la participación voluntaria un requisito fundamental para un procedimiento de conciliación basado en el diálogo). Si el comité de expertos y expertas dispone de las cualificaciones adecuadas puede asumir la dirección del procedimiento y/o, en caso necesario, se pueden incluir actores externos de apoyo. Las partes

- involucradas deberán ponerse de acuerdo sobre los mediadores/árbitros externos a los que, en su caso, se quiera incluir en el procedimiento.
2. Los procedimientos de conciliación por mediación basados en el diálogo constituyen foros cooperativos neutrales de carácter no jurídico.
 3. El objetivo es alcanzar conjuntamente una solución a los puntos conflictivos mediante un intercambio que sea aceptable para ambas partes.
 4. Deberá velarse por compensar las asimetrías de información y poder de la mejor manera y capacitar a los y las titulares de derechos para intervenir en un diálogo en pie de igualdad. Las condiciones marco del procedimiento de conciliación por mediación deberán responder a las necesidades de las partes afectadas de forma adecuada (por ejemplo, en cuanto a la ubicación geográfica, los espacios, etc.). Si los y las reclamantes así lo desean, también podrán contar con representación o incluir a personas de apoyo en el procedimiento de conciliación por mediación.
 5. Posibles métodos:
 - a. Diálogo, mediación, negociación sobre propuestas de solución presentadas por las personas que dirigen el procedimiento.
 - b. Apoyo mediante investigaciones internas o externas, como búsquedas de información, análisis, auditorías, opciones de métodos participativos, como, por ejemplo, investigación conjunta de los hechos (“joint fact-finding”).
 6. Al comité de expertos y expertas o las personas que dirigen el procedimiento se les concede cierta flexibilidad para plantear otras propuestas con el fin de encontrar una resolución a los problemas.

Aspectos fundamentales del procedimiento de conciliación por mediación	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> ● Nueve meses, en casos menos complejos preferiblemente un período esencialmente menor; en casos complejos, también puede ser necesario más tiempo. ● Comentarios de las partes en relación al borrador del informe: 15 días; finalización del informe por parte del comité de expertos y expertas: 15 días.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Alcanzar una solución a los puntos conflictivos aceptable para ambas partes.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> ● El comité de expertos y expertas elaborará un borrador del informe sobre el resultado del procedimiento de conciliación, que se remite a las partes involucradas para que se pronuncien al respecto. El comité de expertos y expertas concluirá el informe a su discreción. ● El informe debería incluir un plan de medidas de prevención y reparación, tal y como se describe en el apartado 3.3.4.

	<ul style="list-style-type: none"> • Si no se llega a ninguna solución, se iniciará una evaluación del cumplimiento de las normas, si los y las reclamantes desean que así se proceda y el comité de expertos y expertas lo considera conveniente.
--	---

3.3.3 Evaluación del cumplimiento de las normas

1. Como alternativa, o cuando una mediación no arrojó ningún resultado, el comité de expertos y expertas y/o terceras partes cualificadas pueden llevar a cabo una evaluación independiente del cumplimiento de las normas.
2. En este caso, se evalúa el cumplimiento de la debida diligencia en materia de derechos humanos conforme a los marcos de referencia por parte de las empresas representadas en el diálogo sectorial. Esto puede abarcar una verificación directa de los proveedores, en cualquier caso, en la medida en que éstos hayan sido obligados por parte de las empresas miembros del MRDH a cumplir determinadas normas. En el caso de reclamaciones referentes a la cadena de valor ascendente (nivel n), también se podrá examinar hasta qué punto se puede dar o se está prestando ya apoyo en las medidas de reparación. El comité de expertos y expertas estudiará si es conveniente incluir a personas afectadas/titulares de derechos en la evaluación del cumplimiento de las normas.
3. También será posible formular recomendaciones para el caso concreto y/o para la empresa del MRDH afectada acerca de cómo mejorar las prácticas existentes.

Aspectos fundamentales de la evaluación del cumplimiento de las normas	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> • Tres meses. • Comentarios de las partes en relación al borrador del informe: 15 días; finalización del informe por parte del comité de expertos y expertas: 15 días.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar si las empresas miembros del MRDH afectadas están cumpliendo la debida diligencia en materia de derechos humanos de acuerdo con los marcos de referencia.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> • El comité de expertos y expertas elaborará un borrador del informe en el que se exponen el objeto de la reclamación, así como los resultados y conclusiones. Las partes involucradas pueden comentar los hechos (no los resultados y conclusiones). El comité de expertos y expertas concluirá el informe a su discreción. • En su caso, el siguiente paso sería elaborar un plan de medidas de prevención y reparación.

3.3.4 Plan de medidas de prevención y reparación

1. El comité de expertos y expertas elaborará un plan de medidas de prevención y reparación conjuntamente con las partes afectadas y las empresas miembros. Entre los posibles tipos de reparación figuran, entre otros, disculpas, restitución, rehabilitación, compensaciones económicas o no económicas, medidas de prevención de nuevos daños y garantías de no repetición.
2. El plan de medidas de prevención y reparación incluirá, por norma general, acuerdos o un programa creado conjuntamente por las partes involucradas, con calendarios para la implementación, así como roles y responsabilidades en relación con la supervisión de los avances alcanzados.
3. Para la elaboración del plan de medidas se estudiará, por principio, si se deberían desarrollar medidas preventivas (adicionales) que puedan servir para realimentar los procesos de gestión y debida diligencia en materia de derechos humanos de las empresas miembros del MRDH. El comité de expertos y expertas verificará, por medio de un intercambio con la/s empresa/s afectada/s del MRDH si, y en qué medida, se pueden desarrollar determinadas medidas preventivas (adaptación de los procesos de gestión y debida diligencia a nivel de la/s empresa/s). Estas medidas se fijarán también en el plan de medidas de prevención y reparación.

Aspectos fundamentales del desarrollo de un plan de medidas	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> • 30 días. • Comentarios de las partes en relación al borrador del plan de medidas de prevención y reparación: 15 días; finalización del informe por parte del comité de expertos y expertas: 15 días.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar medidas concretas destinadas a lograr o respaldar la reparación que sean aceptables para ambas partes. • Determinar medidas concretas para prevenir la repetición de efectos/reclamaciones en materia de derechos humanos similares.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> • El comité de expertos y expertas elaborará un borrador del plan de medidas de prevención y reparación que se remite a las partes involucradas para que se pronuncien al respecto. El comité de expertos y expertas concluirá el plan a su discreción.

3.3.5 Implementación de las medidas de prevención y reparación; conclusión de la reclamación

1. El comité de expertos y expertas o una parte elegida de mutuo acuerdo vigilará el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

2. Si los y las reclamantes no estuvieran satisfechos con la reparación realizada, podrán, entre otras cosas, manifestarlo en este paso (véase el módulo 4).
3. La/s empresa/s afectada/s informará/n al MRDH sobre la implementación de las medidas de prevención.
4. Si el plan de medidas de prevención y reparación se ha implementado completamente, el comité de expertos y expertas concluirá la reclamación.

Aspectos fundamentales de las medidas de prevención y reparación, y de la conclusión de la reclamación

Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> ● El período estimado para la implementación de las medidas se fijará en el plan de medidas de prevención y reparación. ● Comentarios de las partes en relación al borrador del informe: 15 días; finalización del informe por parte del comité de expertos y expertas: 15 días.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificar la implementación del plan de medidas de prevención y reparación y concluir el caso de reclamación.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> ● El comité de expertos y expertas elaborará un borrador del informe que describe la implementación del plan de medidas de prevención y reparación y que se remite a las partes involucradas para que se pronuncien al respecto. El comité de expertos y expertas finalizará el informe, y con ello la reclamación, a su discreción ● El monitoreo/seguimiento posterior se describe en el módulo 4.

3.4 Tramitación a través de mecanismos de reclamación internos de las empresas

1. El tipo de tramitación de las reclamaciones que se procesan a través de mecanismos de reclamación internos de las empresas quedará definido por los mecanismos de la empresa en cuestión.
2. Según se haya decidido en qué medida el MRDH debe estar involucrado durante la tramitación de una reclamación (véase el apartado 3.2.3) se procederá de la manera siguiente:
 - a. O bien se informa al MRDH sobre el resultado del proceso, el plan de medidas de reparación y su implementación (presentación de informes/requisitos de información).
 - b. O bien según las circunstancias específicas en cada caso y de común acuerdo con las partes afectadas y la empresa, el MRDH será

involucrado de forma más amplia, (por ejemplo, en caso de reclamaciones anónimas, o a la hora de controlar la conclusión de un plan de medidas de prevención y reparación, así como su implementación).

Aspectos fundamentales	
Duración máxima:	<ul style="list-style-type: none"> ● Según el mecanismo de reclamación interno de la empresa.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Solucionar los puntos conflictivos subyacentes a la reclamación.
Resultado/paso siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> ● Obligación de información de las empresas al MRDH ● En caso de que los y las reclamantes no estuvieran satisfechos con el procedimiento o su resultado, podrán contactar con el MRDH (MRDH como instancia superior, véase también el apartado 3.2.2, letra c).

3.5 Gobernanza/Roles

Por norma general, la tramitación de reclamaciones del MRDH tiene por finalidad garantizar el mayor nivel de independencia posible. Por eso, para el comité de expertos y expertas se aplicarán las siguientes regulaciones:

- Por un período de al menos dos años, los expertos y expertas no deberán haber sido empleados por parte de las partes interesadas individuales del diálogo sectorial y del consejo consultivo de múltiples partes interesadas del MRDH ni haber realizado actividades directamente para ellos. En un plazo de dos años después de finalizar su mandato no deberán estar empleados directamente en estas organizaciones ni realizar actividades directamente para ellas. Esta disposición no aplica a una participación en consultas o actividades similares.
- Además, los expertos y expertas podrán ser convocados al comité de expertos y expertas por dos períodos como máximo.

Para todos los mandatos rige lo siguiente:

- Los contratos del personal respectivo deberán incorporar una cláusula de confidencialidad o se deberá establecer un acuerdo al respecto.

3.5.1 La unidad de coordinación en México

La unidad de coordinación en México asumirá las siguientes responsabilidades:

- aceptación de la reclamación (incluida la facilitación de información y asesoramiento);

- verificación de la admisibilidad en consulta con la unidad de coordinación en Alemania;
- asesoramiento a los y las reclamantes con respecto a las responsabilidades y las diferencias entre una tramitación a través del MRDH o de los mecanismos de reclamación internos de las empresas;
- decisión sobre la tramitación de la reclamación mediante el MRDH o el mecanismo de reclamación interno de la empresa en cooperación con la unidad de coordinación en Alemania;
- inclusión del comité de expertos y expertas en cooperación con la unidad de coordinación en Alemania;
- apoyo al comité de expertos y expertas en la tramitación de la reclamación, por ejemplo, en lo relativo al establecimiento de contactos, la recopilación de información, la comunicación (por ejemplo, con titulares de derechos), etc.;
- mantenimiento y actualización de la base de datos;
- apoyo a la unidad de coordinación en Alemania, por ejemplo, en la elaboración de informes, análisis transversales, etc.;
- gestión de las partes interesadas/intercambio con organizaciones mexicanas (sociedad civil, institutos, asociaciones, etc.);
- divulgación del mecanismo/coordinación y realización de actividades de difusión;
- coordinación y, en su caso, realización de medidas de desarrollo de capacidades para titulares de derechos y otras partes interesadas (por ejemplo, capacitación en el ámbito de los derechos humanos, explicación del papel y funcionamiento del MRDH);
- observación de las actualizaciones normativas en el ámbito nacional e internacional.

Los PRNU subrayan en su principio 31 que “un mecanismo de reclamación solo puede cumplir su función si las personas a las que debe servir lo conocen, confían en él y son capaces de utilizarlo”. Teniendo en cuenta el amplio ámbito de aplicación del MRDH (véase el módulo 2) se concederá una especial importancia a la divulgación del MRDH.

Se deberá poner a disposición de la unidad de coordinación una oficina segura, a la que solo tengan acceso los integrantes de la unidad u otras personas responsables del MRDH. En caso necesario, deberían contemplarse otras medidas adicionales para proteger a los defensores y defensoras de los derechos humanos.

3.5.2 La unidad de coordinación en Alemania

La unidad de coordinación en Alemania asumirá las siguientes responsabilidades:

- en su caso, aceptación de la reclamación, por ejemplo, en caso de reclamaciones en alemán
- (incluida la facilitación de información y asesoramiento);

- apoyo a la unidad de coordinación en México en la verificación de la admisibilidad (por ejemplo, admisibilidad del ámbito de aplicación);
- decisión sobre la tramitación de la reclamación mediante el MRDH o el mecanismo de reclamación interno de la empresa en cooperación con la unidad de coordinación en México;
- inclusión del comité de expertos y expertas en cooperación con la unidad de coordinación en México;
- apoyo al comité de expertos y expertas en la tramitación de la reclamación, por ejemplo, en lo relativo al establecimiento de contactos, la recopilación de información, la comunicación (por ejemplo, con las empresas), etc.;
- mantenimiento y actualización de la base de datos; elaboración de informes para el consejo consultivo y para su publicación;
- gestión del presupuesto;
- aceptación de informes sobre reclamaciones que son tramitadas mediante mecanismos de reclamación internos de las empresas;
- análisis transversal de las reclamaciones para descubrir tendencias y patrones;
- informe regular al consejo consultivo de múltiples partes interesadas y comunicación de los resultados a las empresas, al menos a las que participan en el diálogo sectorial, para que las mismas vayan adaptando sus prácticas consecuentemente (prevención);
- elaboración/modificación de documentos básicos del MRDH (por ejemplo, pasos del procedimiento) a propuesta y con la autorización del consejo consultivo;
- coordinación e implementación de medidas de control de la calidad y la eficacia;
- comunicación e intercambio con el consejo consultivo, el diálogo sectorial, otras iniciativas/actores/diálogos sectoriales relevantes y vinculados al sector, otros MRDH (intercambio de lecciones aprendidas, etc.);
- observación de las actualizaciones normativas en el ámbito nacional e internacional.

3.5.3 Comité de expertos y expertas

El comité de expertos y expertas estará integrado por un contingente de, primeramente, cuatro expertos y expertas. En total, se deberían cubrir las siguientes áreas de conocimientos:

- conocimientos especializados (derechos humanos, normas laborales, impactos medioambientales, impactos sobre la población indígena, repercusiones sobre comunidades locales, discriminación, etc.);
- conocimientos metodológicos (realización de procedimientos de conciliación por mediación y evaluaciones del cumplimiento de las normas de acuerdo con los PRNU y, en su caso, normas materiales diferenciadas

para comprobar que se cumplen los textos de referencia sobre derechos humanos señalados en los PRNU);

- conocimientos locales sobre México (lengua, cultura, marco jurídico, riesgos contextuales).

Los expertos y expertas se contratarán específicamente en cada caso para la tramitación de reclamaciones sobre la base de una tarifa por los servicios prestados.

Las responsabilidades del comité de expertos y expertas serán:

- realización de las verificaciones de admisibilidad ampliadas en caso de reclamaciones en las que ya se ha utilizado otro mecanismo;
- realización de las verificaciones de admisibilidad ampliadas en caso de presuntas relaciones entre las reclamaciones y empresas miembros del MRDH;
- realización de la investigación inicial;
- realización de procedimientos de conciliación por mediación;
- realización de procedimientos de evaluación del cumplimiento de las normas;
- tramitación de las reclamaciones, incluida la aprobación de planes de medidas;
- en caso necesario, acompañamiento/función de control en casos de reclamaciones que se tramitan a nivel de la propia empresa;
- elaboración de borradores de informe sobre los resultados de los procedimientos;
- contratación de otros peritos en caso necesario (para brindar apoyo metodológico o técnico), en cooperación con la unidad de coordinación en Alemania.

3.5.4 Consejo consultivo de múltiples partes interesadas

El consejo consultivo estará integrado por miembros del diálogo sectorial (de todos los grupos de actores) y organizaciones mexicanas.

Las responsabilidades del consejo consultivo serán:

- designación de personal (unidades de coordinación en Alemania y en México);
- selección de los miembros del comité de expertos y expertas con apoyo de las unidades de coordinación en Alemania y en México;
- propuestas para desarrollar/modificar documentos básicos del MRDH y aprobación de las mismas;
- derecho de presentar propuestas para análisis transversales de las reclamaciones para descubrir tendencias y patrones, así como para medidas de control de la calidad y eficacia;
- aprobación del presupuesto;

- aceptación de los informes regulares;
- comunicación e intercambio con el diálogo sectorial y otras iniciativas/actores/diálogos sectoriales relevantes y vinculados al sector.

3.5.5 Roles de las empresas miembros del MRDH

Las empresas representadas en el diálogo sectorial de la industria automotriz se comprometerán a implementar la debida diligencia según los PRNU y el PNA. Las empresas miembros contribuirán a la eficacia del MRDH especialmente mediante las siguientes responsabilidades:

- obligación de información para verificar las relaciones entre un caso de reclamación y una empresa miembro del MRDH (el MRDH deberá tratar la información de forma confidencial);
- apoyo del comité de expertos y expertas en la tramitación de las reclamaciones, especialmente, en la investigación inicial (facilitación de información, auditorías, opiniones, etc.), así como en la evaluación del cumplimiento de las normas (provisión de información, auditorías, posibilidad de visitas a los emplazamientos, apoyo para el establecimiento de contactos y comunicación a nivel local);
- en su caso, participación en procedimientos de conciliación, y, de ser necesario, inclusión de empresas proveedoras;
- implementación de los planes de medidas acordados;
- apoyo a la hora de difundir el MRDH (publicación, comunicación, divulgación de materiales de información a lo largo de la cadena de suministro);
- comprobación de las condiciones previas para facilitar la investigación de posibles relaciones entre un caso de reclamación y la/s empresa/s miembro/s del MRDH (si procede, acuerdos contractuales con proveedores, “código de conducta para proveedores”);
- contribuciones para financiar el MRDH.

Si una empresa no cumple sus obligaciones, la unidad de coordinación en Alemania la exhortará, en coordinación con el comité de expertos y expertas, para que cumpla e implemente sus obligaciones. Si se constata un incumplimiento repetido, el consejo consultivo de múltiples partes interesadas deliberará sobre este caso, pudiendo decidir la suspensión de la participación de la empresa, y, tras un plazo adecuado, la exclusión de la misma del MRDH.

4 Módulo 4: Control de calidad y eficacia

Además de la prevención de daños y la implementación de medidas de reparación en casos individuales, se deberá seguir desarrollando el MRDH como un sistema de aprendizaje continuo. La intención es capacitar a los miembros para que puedan identificar problemas sistémicos y adaptar sus prácticas de forma correspondiente, con el fin de evitar impactos negativos en materia de derechos humanos mediante acciones preventivas. Para alcanzar este objetivo, se debe

implementar un control sistemático de calidad y eficacia en dos niveles. Por un lado, se quiere comprobar la eficacia del funcionamiento del MRDH, incluidos todos los procesos y actividades que forman parte de este mecanismo. Por el otro, se quiere comprobar si el MRDH alcanza sus objetivos, es decir, si las medidas de prevención y reparación se están implementando con eficacia, y si las empresas miembros aprovechan los conocimientos obtenidos del MRDH para seguir desarrollando sus propios procesos de debida diligencia y sus sistemas de gestión de riesgos.

4.1 Aspectos generales

- La base de todos los procesos de control de la calidad y eficacia son los criterios de eficacia del PRNU 31.
- Para establecer el MRDH como un sistema de aprendizaje, el control de calidad y eficacia se realizará con la inclusión continua de los y las titulares de derechos y otras partes interesadas, así como mediante la
- recopilación desagregada sistemática y continua de datos (cuantitativos y cualitativos).

4.2 Revisión del funcionamiento del MRDH

La revisión del funcionamiento del MRDH también se realizará en dos niveles y en torno a las siguientes preguntas:

- A) ¿Se cumplen los procesos y actividades acordados?
- B) ¿Funcionan los procesos y actividades acordados?

Para ello se deberán recopilar por lo menos los siguientes datos de información de forma continua (“puntos de control” en el procedimiento):

- divulgación: cantidad, tipo y grupo de destino de las actividades de divulgación realizadas;
- entradas: reclamaciones recibidas, admitidas y rechazadas, incluyendo la justificación, los canales de reclamación utilizados, las reclamaciones presentadas de forma anónima, incluida la justificación (indicación opcional), motivos para utilizar el MRDH para las reclamaciones presentadas por los empleados y/o las plantas propias de los miembros, y, en el caso de las reclamaciones elevadas al MRDH, el objeto de la reclamación;
- transcurso del procedimiento: tipo de tramitación de la reclamación, duración (de las distintas etapas y el procedimiento en su conjunto), reclamaciones canceladas/retiradas, incluyendo la justificación, las medidas de apoyo utilizadas (como, por ejemplo, traducción, acompañamiento, asesoramiento, etc.);
- conclusión: reclamaciones concluidas, resultado de los procedimientos (por ejemplo, las medidas de prevención y reparación acordadas);
- datos transversales: cantidad y frecuencia de los cursos de formación para trabajadores/as y expertos/as (en el procedimiento, el trato con los y las reclamantes); cantidad y frecuencia de consultas con partes interesadas; el

tipo de partes interesadas que fueron consultadas; cantidad, tipo y grupo de destino de las medidas para desarrollar las capacidades.

Estos datos se desagregarán (por ejemplo, según el género, la pertenencia a un grupo especialmente marginado/vulnerable [comunidad indígena, mujeres, niños y niñas...], nivel de la cadena de valor, producto, sector, objeto de la reclamación, etc., para detectar lagunas y agrupamientos). Además, se recabarán los siguientes datos mediante encuestas:

- evaluaciones y satisfacción de los usuarios y usuarias de los distintos procedimientos con respecto a la divulgación, la accesibilidad, la previsibilidad, la comunicación, el apoyo durante el procedimiento, la equidad en el trato, la protección contra medidas de represalia, la transparencia, la neutralidad, la duración;
- evaluación de los expertos y expertas involucrados en el procedimiento, e inclusión de posibles recomendaciones con el fin de mejorar la organización y la estructura del procedimiento;
- para potenciales usuarios y usuarias: información sobre el nivel de conocimiento y sensibilización acerca del MRDH mediante el contacto con organizaciones locales, y en caso necesario, encuestas aleatorias de grupos de destino de las actividades de divulgación y desarrollo de capacidades. Además, los miembros del MRDH podrían indagar el grado de conocimiento sobre el MRDH, por ejemplo, mediante auditorías, y compartir esta información con el MRDH.

4.3 Revisión del cumplimiento de los objetivos del MRDH

La revisión del cumplimiento de los objetivos del MRDH se realiza en dos niveles y en torno a las siguientes preguntas:

- A) eficacia de las medidas de prevención y reparación: ¿se están implementando las medidas de prevención y reparación (en cada caso individual) y están satisfechas las personas afectadas con su implementación e impacto? (impacto para los afectados);
- B) eficacia como sistema de aprendizaje/sistema de alerta temprana: ¿se utilizan las lecciones aprendidas del MRDH para adaptar los procesos de gestión empresarial y de debida diligencia?

Para ello se deberán recopilar de forma continua por lo menos los siguientes datos de información:

- datos de las empresas miembros sobre el estado de implementación de los planes de prevención y reparación (por ejemplo, “aún no empezó”, “en fase de implementación”, “implementado”);
- datos de las empresas sobre el uso de la información del MRDH para adaptar sus propios procesos de gestión y debida diligencia;
- la satisfacción de los usuarios y usuarias con el resultado del procedimiento de reclamación y con la implementación de las medidas de prevención y reparación (aspecto clave para evaluar la eficacia).

Habrá que determinar el nivel de satisfacción de usuarios/personas afectadas tanto en el marco de una encuesta al final de cada procedimiento, como también

–en la medida de lo posible– dentro de un plazo acordado en el plan de medidas de reparación, una vez que el procedimiento se haya concluido (alrededor de 6 a 18 meses).

Adicionalmente, se podrán realizar talleres para partes interesadas con la participación de organizaciones locales para averiguar los niveles de conocimiento, accesibilidad y satisfacción con el funcionamiento, los resultados y las prácticas de publicación del MRDH.

4.4 Valoración

Las revisiones mencionadas arriba se efectuarán sobre la base de los datos recabados mediante las siguientes actividades:

4.4.1 Revisiones de la eficacia

Las revisiones de la eficacia se deberán realizar en los siguientes *plazos*:

- Se prevé que el mecanismo se revise para comprobar su eficacia por primera vez de forma estructurada después de dos años tras el inicio de su implementación.
- A continuación, se deberá realizar una revisión periódica a más tardar cada tres años, así como cuando se produzcan modificaciones relevantes en las leyes, directrices/marcos de referencia a nivel nacional o internacional, o si hay sugerencias al respecto por parte del consejo consultivo de múltiples partes interesadas motivadas por circunstancias concretas.
- Además, existe la posibilidad de una primera revisión informal del MRDH después de un año por parte del comité de expertos y expertas con el fin de identificar y responder a posibles necesidades urgentes de adaptación.

Se prevé la aplicación de los siguientes *métodos/principios*:

- Las revisiones serán llevadas a cabo por parte de expertos y expertas independientes.
- Las revisiones se efectuarán sobre la base de los datos indicados arriba, así como de encuestas adicionales de usuarios y usuarias, otras partes interesadas, empleados del MRDH y expertos y expertas involucrados. Si así se desea, las respuestas podrán realizarse de forma anónima.
- Los términos de referencia exactos para las revisiones de eficacia serán elaborados para la revisión correspondiente por parte de la unidad de coordinación, en consulta con el consejo consultivo de múltiples partes interesadas.⁹
- Sobre la base de los resultados y las recomendaciones de las revisiones deberá ser posible que, en virtud de una decisión del consejo consultivo de múltiples partes interesadas, se realicen ajustes en el funcionamiento del MRDH (sistema de aprendizaje adaptativo).

4.4.2 Análisis transversal de las reclamaciones

Como un sistema de alerta temprana, el MRDH deberá capacitar a sus miembros para identificar problemas sistémicos y adaptar sus prácticas de forma correspondiente, con el fin de evitar efectos negativos y reclamaciones. Para este propósito, el MRDH deberá analizar las reclamaciones para detectar posibles tendencias y patrones. La condición previa para ello es que existan suficientes reclamaciones comparables. Además, habrá que velar por una interpretación adecuada de las posibles tendencias.

Teniendo en cuenta estos aspectos, el MRDH implementará los siguientes procesos para hacer un análisis transversal de las reclamaciones:

1. La/s unidad/es de coordinación someterán las reclamaciones a un análisis continuo para detectar casos de reclamaciones repetidas, frecuencias temáticas, violaciones de derechos humanos sistémicos, etc. Una vez que se detecten patrones/tendencias, la información correspondiente se transmite a los miembros del MRDH como en un sistema de alerta temprana. Además, estos datos también se reflejarán en las publicaciones y comunicaciones. Los elementos centrales de las reclamaciones recibidas se comparan con riesgos especialmente significativos en materia de derechos humanos (“salient human rights issues”) identificados en México. Se mantiene informado de forma regular al consejo consultivo de múltiples partes interesadas.
2. Si hubiera suficientes casos comparables e indicios de patrones relevantes, el comité de expertos y expertas, las unidades de coordinación en Alemania/México o el consejo consultivo de múltiples partes interesadas podrán impulsar la realización de unos análisis transversales más detallados. El consejo consultivo de múltiples partes interesadas decidirá sobre el alcance, la frecuencia y el enfoque temático de estos análisis en función del uso efectivo del MRDH y del presupuesto.
3. Si se realizan análisis transversales detallados, idealmente éstos se publicarán (de forma anónima) o, por lo menos, se difundirán y se debatirán entre los miembros del diálogo sectorial, especialmente con vistas a tomar posibles medidas de prevención. Posibles opciones serían, a título de ejemplo, publicaciones temáticas sobre “lecciones aprendidas”, la participación en actividades, etc.
4. En otras actividades del diálogo sectorial (por ejemplo, el desarrollo de proyectos comunes), se deberá intentar incluir las conclusiones obtenidas de la aplicación del MRDH. Al mismo tiempo, los análisis transversales pueden ser motivo para iniciar otras medidas conjuntas (sobre todo de prevención). La idea es, además, favorecer un intercambio de experiencias entre las empresas miembros a la hora de tramitar reclamaciones con respecto a potenciales violaciones de derechos humanos que no entren en el ámbito de competencia del MRDH.
5. Si en reclamaciones individuales hay indicios de que puedan existir problemas sistémicos, el comité de expertos y expertas, las unidades de coordinación en Alemania/México o el consejo consultivo de múltiples partes interesadas podrán proponer revisiones sistémicas o investigaciones sobre determinados temas (prevención). La decisión sobre la realización de

⁹ Los siguientes temas ya se identificaron para una primera revisión de eficacia:
adecuación del marco de referencia;

adecuación del alcance y del ámbito de aplicación;

interacción conjunta del MRDH y el mecanismo de reclamación interno de la empresa;

proceso, cooperación y eficiencia para aclarar la relación entre una reclamación y una empresa miembro del MRDH;

estas acciones la tomará el consejo consultivo de múltiples partes interesadas.

5 Módulo 5: Prácticas y formatos de publicación

El MRDH implementará por lo menos los siguientes formatos de publicación:

5.1.1 Base de datos de reclamaciones (en línea):

- La base de datos de reclamaciones de acceso público contendrá datos esenciales para poder clasificar una reclamación (por ejemplo, empresas afectadas/miembros del MRDH, nivel de la cadena de valor/rama/producto, objeto de la reclamación, tipo de tramitación de la reclamación, estado actual dentro del procedimiento de reclamación, fecha de entrada/conclusión).
- Se publicarán los resultados de los distintos pasos del procedimiento (véase el módulo 3).

5.1.2 Informes anuales:

- El informe anual contendrá una sinopsis de todos los casos de reclamación e informará sobre nuevos casos de reclamación recibidos, admitidos o rechazados, brindando actualizaciones acerca del estado de los distintos casos de reclamación en el período del informe correspondiente.
- Si durante el período del informe se identificaron tendencias y/o patrones en el análisis transversal de las reclamaciones, éstos se incluirán en el informe anual.
- También se informará sobre otras acciones (actividades de divulgación, etc.) realizadas durante el período del informe.

5.1.3 Formatos de comunicación a desarrollar para alcanzar a *grupos indígenas*:

- Se necesitarán otros formatos de comunicación para alcanzar también a grupos indígenas, reconociendo sus identidades y modos de vida culturales (idiomas indígenas, formas [colectivas] de decisión).
- A la hora de desarrollar e implementar tales medidas se deberán tener en cuenta las experiencias de autoridades y ONG locales que disponen de experticia en estas áreas.

Con carácter general para todas las prácticas de publicación, se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- Las prácticas de publicación del MRDH deberán orientarse hacia las necesidades de los grupos de destino. Esto también incluye el desarrollo de formatos adecuados (por ejemplo, para personas analfabetas).
- Las publicaciones se guiarán por las encuestas y los datos recabados mencionados arriba para permitir que el público interesado pueda realizar una verificación de la eficacia de “alto nivel”.
- La protección de los y las reclamantes es de importancia central. Las publicaciones no deberán permitir que se puedan sacar conclusiones acerca de la identidad de los y las reclamantes. Las partes involucradas serán informadas sobre las prácticas de publicación del MRDH. Si los y las

reclamantes expresan la preocupación de que una publicación pueda permitir sacar conclusiones acerca de su identidad, también podrán decidir que no se publique su caso (incluso si la publicación se hiciera de forma anónima). Además, las prácticas de publicación del MRDH también respetarán los intereses legítimos de confidencialidad de las empresas y otros participantes en el procedimiento.

- Los informes y el banco de datos deberán estar disponibles en español e inglés. La comunicación con grupos indígenas deberá efectuarse en el idioma indígena correspondiente.