



**INSTANCIAS,
MECANISMOS
Y MEDIDAS DE
REMEDIO
NO-JUDICIAL**



Entre las acciones emprendidas en el marco del proceso de implementación del Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos y Empresas, se han encaminado esfuerzos para crear los insumos necesarios a fin de desarrollar un sistema coherente de mecanismos judiciales y no judiciales, que ofrezca soluciones satisfactorias para las partes y atienda la necesidad de mejorar el acceso a las vías de reparación para las personas que puedan verse afectadas en el ejercicio de sus derechos en el marco de operaciones empresariales.

Esto exige una estructura que aclare las vías a través de las cuáles los ciudadanos pueden acceder a un remedio efectivo, fortaleciendo el diálogo social y procurando el empoderamiento de la sociedad civil, así como la confianza entre los actores, como factores clave para la prevención y disminución de conflictividades.

Es por ello que, enmarcado en la investigación surgida en alianza de la **Consejería Presidencial para los Derechos Humanos** con el **Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables CREER**, bajo el apoyo financiero de la **Embajada Británica en Bogotá**, ponemos a disposición de la ciudadanía, las instituciones y las empresas, este mapeo de **Instancias, Mecanismos y Medidas de Remedio No-Judicial**, como una herramienta útil para acercar al ciudadano a una visión de política pública integral de remedio no-judicial en Empresas y Derechos Humanos.

Bajo las anteriores consideraciones, esta herramienta pedagógica propende acercar el conocimiento acerca de las vías de acceso y atención a los ciudadanos frente a posibles afectaciones y/o vulneraciones en el ejercicio de sus derechos, a través de un enfoque integral que propenda por la combinación de instancias y mecanismos de recepción de quejas o denuncias; el conocimiento del alcance y labor de dichas instancias, especialmente aquellas presentes en el nivel regional; la procuración del uso de mecanismos no judiciales para el tratamiento de las quejas con una lógica de reparación; y, como consecuencia, la adopción de medidas adecuadas de remedio y/o reparación para procurar la no repetición.

Podrá encontrar mayor información sobre estas líneas de acción y los productos desarrollados en los siguientes enlaces: www.derechoshumanos.gov.co/lineasestrategicas/empbk/Paginas/default.aspx y www.creer-ihrb.org/remedio

En el marco internacional de Empresas y Derechos Humanos, se entiende por remediación el proceso de proporcionar una solución para un daño (real o potencial) que tenga origen directo o indirecto en el contexto de actividades/operaciones empresariales. Bajo ese entendido, una vez se ha determinado la procedencia del remedio no-judicial (ver módulos 2.1. y 2.2.), este puede adoptar diversas formas, tales como la reparación material, la reparación simbólica, la restitución, la rehabilitación, y sanciones administrativas, así como la prevención de daños a través de, por ejemplo, medidas cautelares o garantías de no repetición. Por lo anterior, se presentan a continuación los recursos a fin de facilitar la identificación, de una parte, de las distintas instancias y mecanismos/vías no-judiciales de remediación; y, de otra parte, las medidas (formas) en que se puede materializar el remedio no-judicial.





TIPOS DE MECANISMOS NO-JUDICIALES DE REMEDIACIÓN SEGÚN LAS PARTES INVOLUCRADAS

1

MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS

- 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.

2

MECANISMOS INTERMEDIOS

- En esta 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.

3

MECANISMOS HETEROCOMPOSITIVOS

- En los mecanismos heterocompositivos interviene un tercero empoderado para tomar decisiones sobre el conflicto, al cual las partes le delegan tal facultad.
- Se propone ya no un acuerdo sino una decisión de una instancia neutra y con conocimientos técnicos (a la que previamente las partes reconocieron competencia) compuesta por las entidades con capacidad de decisión sobre el caso. Se trata de una especie de 'tribunal de arbitramento'.

TIPOS DE INSTANCIAS Y MECANISMOS NO-JUDICIALES DE REMEDIACIÓN

En ocasiones, puede que las instituciones o las empresas no logren determinar las medidas adecuadas de remedio, o puede que aquellas que se consideraron no sean acogidas por los potenciales afectados (es decir, que hayan fallado las vías auto-compositivas); en esas circunstancias, las partes involucradas pueden acudir a los siguientes mecanismos o instancias no-judiciales, que orienten y faciliten las medidas de remedio.



Instancias que facilitan el acceso a mecanismos de remedio no-judicial

Se trata de la oferta pública de mecanismos de remedio, derivada directamente de la obligación estatal de proteger y garantizar los derechos humanos frente a intervenciones o actuaciones de terceros. El alcance de esos mecanismos debe ser doble: contrarrestar o reparar los daños causados, y prevenir la repetición de nuevos daños sobre los mismos derechos.

La procedencia de estos mecanismos no-judiciales se da cuando el objeto de las tensiones o conflictividades puede ser tramitado mediante causas transables y renunciables, es decir que cuando se trata de casos de violación o riesgo directo a un derecho fundamental, estos mecanismos pueden no ser aptos para la reparación del daño, aunque es posible que sí lo sean en caso de atención temprana y prevención de la consumación del daño.



Instancias administrativas/autoridades públicas

Son mecanismos de remedio que se centran en la protección del individuo a través de la posibilidad de impugnar los actos y hechos administrativos que lo afectan, y con ello poder defender sus derechos frente a la administración. Estos mecanismos se materializan usualmente en pronunciamientos oficiales de las autoridades públicas (por ejemplo, laborales o ambientales), mediante actos administrativos que reconocen los derechos afectados, ordenan su restablecimiento y las acciones necesarias para ello.

Centros gratuitos de conciliación y servidores públicos facultados para conciliar¹

Es uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos más conocidos, a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Son conciliables todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y aquellos que expresamente determine la ley, y el acuerdo conciliatorio hace tránsito a cosa juzgada y por tanto el acta de conciliación presta mérito ejecutivo.

En cuanto a las clases de conciliación, la Ley 640 de 2001 dispuso que podría ser judicial si se realizaba dentro de un proceso judicial, o extrajudicial si se realizaba antes o por fuera de un proceso judicial. La conciliación extrajudicial **se denomina en derecho cuando se realice a través de los conciliadores de centros de conciliación o ante autoridades que cumplen funciones conciliatorias; y en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad.**

1. Los servidores públicos facultados para conciliar son los siguientes:

- Los Notarios.
- Los Delegados Regionales y Seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Los Agentes del Ministerio Público, que son los procuradores judiciales delegados ante la jurisdicción civil.
- A falta de los anteriores en el respectivo municipio, los Personeros Municipales y los Jueces
- Civiles o Promiscuos Municipales, que se denominan conciliadores subsidiarios o residuales.



Consultorios jurídicos

Los consultorios jurídicos de las universidades tienen como finalidad, entre otras, prestar servicios de asesoría jurídica a la población de escasos recursos económicos y prestar el servicio de solución alternativa de conflictos por medio del Centro de Conciliación, a través de las prácticas de los estudiantes de los Niveles I y II (cuarto y quinto año de Derecho).

Los consultorios prestan asistencia legal en forma gratuita a personas de escasos recursos económicos y a instituciones o programas de interés social. Este servicio se ofrece procurando, en primer lugar, la solución de conflictos, mediante mecanismos de concertación como el diálogo, la conciliación o la transacción, con lo cual representan una instancia idónea para facilitar mecanismos de remedio con enfoque no-judicial.

Mediación

Es un proceso (informal) de solución positiva de conflictos, voluntario y confidencial, donde un tercero, el mediador, de forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse de forma adecuada y constructiva con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes.

Casas de justicia

Tienen el propósito de asesorar, apoyar y fortalecer la gestión de las autoridades territoriales, en el cumplimiento del mandato Constitucional de garantizar el derecho del acceso a la justicia a los ciudadanos. Entre otras funciones, tienen la de orientar e informar sobre los derechos humanos y las obligaciones legales de los usuarios; prestar servicios y promover la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos; y actuar como centro de recepción de quejas y denuncias.



Mesas locales de concertación

El propósito de estas es acercar a los gobiernos locales, comunidades y empresas, para que en conjunto acuerden programas, rutas, recursos o estrategias que contribuyan a remediar impactos adversos atribuibles a la actividad empresarial.

Sistemas locales de justicia - SLJ

Se trata de una estrategia de trabajo colaborativo entre el Estado y la comunidad para reconocer las necesidades de justicia de cada territorio y asegurar respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía. Los SLJ funcionan a partir de una oferta articulada y complementaria del poder Judicial y el Gobierno, que interactúa con la sociedad en un esquema de mutua responsabilidad.

Esta es una apuesta clave de la estrategia porque se entiende que la justicia es un derecho preponderante que compete a

todos y todas. De esta forma, se busca que las entidades del Estado encargadas de administrar justicia, los pueblos indígenas, afrodesendientes y romaníes con sus sistemas de justicia propia, pero también las comunidades y la ciudadanía en general puedan movilizar su experiencia y solidaridad para ayudar a resolver los problemas que les afectan. Por ello, los SLJ contemplan las formas de Justicia Comunitaria (mediante la intervención de las Juntas de Acción Comunal, Centros de Conciliación Conciliadores en Equidad, Jueces de paz, Conciliadores en Derecho, Árbitros) como mecanismos idóneos para facilitar arreglos y medidas de remedio no-judiciales.

Punto Nacional de Contacto de la OCDE

Los países adherentes a las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, tienen la obligación de establecer o designar a un órgano denominado Punto Nacional de Contacto (PNC).

En el caso colombiano, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo estableció mediante el Decreto número 1400 de 2012, el Punto Nacional de Contacto, adscrito a la Dirección de Inversión Extranjera y Servicios.

El PNC, en el marco de su misión, presta sus buenos oficios para solucionar los conflictos que pudieran surgir por la existencia de alguna conducta que presuntamente no se ajuste o contrarie alguna recomendación contenida en las directrices.

Inspector de policía

Juega un papel fundamental en las dinámicas sociales del campo. Es una figura ampliamente reconocida por la comunidad y de múltiples intervenciones, que cuenta con la competencia para acercar a las partes mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, facilitando acuerdos entre las partes.

Corregidor

De manera similar al inspector de policía, el corregidor goza de reconocimiento y confianza por parte de la población, con un componente más pedagógico y comunitario. Es una figura histórica para el campo colombiano, que conoce de múltiples aspectos y conflictos menores (civiles, agrarios, ambientales). Representa un puente entre la comunidad y la administración, por lo cual es recurrente que los habitantes de zonas rurales acudan directamente a este en búsqueda de soluciones.



MEDIDAS (FORMAS) DE REMEDIO

La remediación frente a afectaciones/violaciones de Derechos Humanos en Colombia puede comprender múltiples medidas, las cuales, por vía judicial o administrativa, pretenden un restablecimiento integral de derechos. En el caso de las medidas de remedio de carácter NO-JUDICIAL, se encuentran:

Reparación simbólica (satisfacción)

Son medidas que buscan restablecer la dignidad de las víctimas, reconocer públicamente el daño sufrido y difundir la verdad sobre lo sucedido. Estas medidas pueden incluir conmemoraciones, pedidos públicos de disculpas, difusión de la verdad, búsqueda de los desaparecidos y recuperación de restos mortales, entre otras.

Reparación material

Implica el pago de una indemnización/compensación económica por el daño sufrido. En referencia a la reparación del daño, diversos Principios Internacionales (como los principios Unidroit) acogen la reparación integral del mismo y establecen que el daño comprende cualquier pérdida sufrida y cualquier ganancia de la que fue privada la víctima. Además, consagran que el daño puede ser no pecuniario e incluye, por ejemplo, el sufrimiento físico y la angustia emocional. La reparación material aplica tanto para daños pecuniarios como inmateriales, e implica entregar a la víctima una suma de dinero que representa la conversión del daño en unidades monetarias.



Sanción administrativa (multa, suspensión o cancelación de operaciones)

Se trata de un instrumento coactivo, que surge como respuesta del Estado a la inobservancia por parte de los administrados de las obligaciones, deberes y mandatos generales o específicos que se han ideado para el adecuado funcionamiento y marcha de la Administración. Se ejerce a partir de la vulneración o perturbación de reglas preestablecidas, pero que no obstante ese contenido represivo presenta una cierta finalidad preventiva.

Restitución

Busca restablecer los derechos y el proyecto de vida de las víctimas o comunidades, incluye la devolución de bienes patrimoniales que fueron arrebatados por la violencia y el restablecimiento de los derechos.

Rehabilitación

Comprende el restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales, esto incluye atención médica y psicológica, y acceso a servicios jurídicos y sociales.

Garantías de no-repetición

Se trata del conjunto de medidas requeridas, en un contexto nacional y regional, para que cesen las afectaciones y/o violaciones a los derechos humanos en el marco de actividades empresariales. Estas medidas, en muchos casos, apuntan a cambios estructurales o formales en el funcionamiento del Estado y las empresas, para que desaparezcan las causas de estas afectaciones y/o violaciones. En definición de la Corte Constitucional, las garantías de no-repetición implican la adopción de medidas de carácter jurídico, político, administrativo y cultural que promuevan la salvaguarda de los derechos.

ATRIBUTOS DEL REMEDIO NO-JUDICIAL

Los mecanismos de remedio no judicial, tanto institucionales como no institucionales, deben ser:

- Legítimos de confianza para los que están destinados.
- Accesibles: conocidos. Para ello, difundiremos los canales existentes de reclamación.
- Predecibles: claros y fáciles de usar.
- Equitativos: de acceso razonable, para que el proceso de reclamación se pueda hacer en condiciones de igualdad, con plena información y respeto.
- Transparentes: que mantengan informadas a las personas directamente afectadas de la evolución de los procesos de reclamación.
- Compatibles con los derechos: que sus resultados garanticen la protección de la privacidad de las personas y la confidencialidad del proceso.
- Una fuente de aprendizaje continuo: Lo cual implica que el mecanismo vaya perfeccionándose y mejorando de manera continua. Las normas relativas a los derechos humanos se reflejan cada vez más en los compromisos asumidos por empresas como Repsol, en forma de códigos de conducta, normas de funcionamiento, acuerdos marco, etc.



ESCALA DE RIEGOS Y GRAVEDAD EN MATERIA DE AFECTACIONES A DERECHOS HUMANOS

El riesgo (de generar afectaciones en derechos) se define como una función de la probabilidad de ocurrencia y el grado de impacto.

En ese sentido, si bien es aconsejable que las empresas desarrollen criterios y escalas propias de evaluación de riesgos –en materia de potenciales afectaciones de derechos- en virtud de las particularidades de su actividad económica y contexto de sus operaciones, a continuación se presentan algunos elementos de relevancia para tener en cuenta a la hora de realizar una escala de gravedad en materia de afectaciones a derechos humanos:

Impacto

El término impacto (o consecuencia) refiere al grado en que un evento de riesgo podría afectar a la organización. Los criterios de evaluación del impacto pueden ser de tipo financieros, reputacionales, regulatorios, de salud, seguridad, ambientales, considerar su influencia sobre empleados, clientes y proveedores.

Probabilidad

La probabilidad representa la posibilidad de que ocurra un evento determinado. Puede expresarse usando términos cualitativos (frecuente, probable, posible, poco frecuente), como un porcentaje de posible ocurrencia, o como una frecuencia.

Vulnerabilidad

se refiere a la susceptibilidad de la entidad a un evento de riesgo en términos de su preparación para afrontarlo, la agilidad y adaptabilidad a estos hechos. La vulnerabilidad está relacionada con impacto y probabilidad. Cuanto más vulnerable es la entidad al riesgo evaluado, mayor será el impacto en caso que el evento en cuestión ocurra.

Finalmente, para construir una escala de gravedad en materia de afectaciones en derechos humanos, se recomienda tener en consideración los siguientes aspectos:

Proceso: Hace referencia a los procesos internos de la empresa de acuerdo a su actividad.

Amenaza: Actividad, proceso y/u operación de una empresa que potencialmente pudiera causar una afectación o vulneración de DDHH.

Derechos principalmente involucrados (de acuerdo a la operación y/o actividad).

Derechos conexos o relacionados (aquellos que de manera directa o indirecta, podrían también verse afectados).

Actores involucrados y/o amenazados: Individuos o colectividades que podrían verse afectados por las operaciones, productos y/o servicios de una empresa.

Responsable (área(s) dentro de la empresa que debe(n) llevar a cabo el proceso de

Prevención y mitigación



www.derechoshumanos.gov.co



@ConsejeriaDDHH



Consejería DDHH



Consejería DDHH



Consejería Presidencial DDHH



Consejería DDHH



consejeriaddhh