



Procedimientos Operativos del Mecanismo de Responsabilización en materia de Derechos Humanos de la

Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable (CORE)

Sheri Meyerhoffer

Defensora

Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable

core-ocre@core-ocre.gc.ca

Teléfono: (343) 203-7096

200 Place du Portage B7005

Gatineau, QC Canadá K1A 0G4

Índice

1.	Mandato de la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable.....	1
2.	Definiciones.....	1
3.	Introducción.....	4
	 Mecanismo de Responsabilización en materia de Derechos Humanos	4
	 Servicios oficiosos de mediación	5
4.	Comunicación y plazos.....	5
5.	Presentación de una denuncia.....	5
	 Información necesaria	6
	 Criterios de admisibilidad	6
	 Acuse de recibo de la denuncia	7
	 Recepción de la denuncia	7
6.	Decisión sobre la admisibilidad de la denuncia.....	8
7.	Rechazo de una denuncia	9
8.	Evaluación inicial.....	9
9.	Mediación	10
10.	Revisión iniciada por la CORE.....	11
11.	Realización de una revisión.....	12
	 Participación de las partes	12
	 Investigación conjunta	12
	 Investigación independiente.....	12
	 Informes provisionales.....	13
12.	Requisito de actuar de buena fe.....	13
	 Represalias	14
13.	Recomendaciones.....	15
	 En el transcurso de una revisión.....	15
	 Cuando una revisión es suspendida o bien llevada a cabo.....	15
14.	Suspensión de una revisión.....	16
15.	Requisito de presentar y publicar informes.....	17
16.	Oportunidad de comentar el informe.....	17

<u>17.</u>	<u>Coordinación con el Punto de Contacto Nacional (PCN) canadiense y la red de PCN.....</u>	<u>18</u>
<u>18.</u>	<u>Remisión al arbitraje</u>	<u>18</u>
<u>19.</u>	<u>Estadísticas.....</u>	<u>19</u>
<u>20.</u>	<u>Confidencialidad</u>	<u>19</u>

1. Mandato de la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable

1.1 El mandato de la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable (CORE por su sigla en inglés, o Defensora del Pueblo) se establece en la [Orden del Consejo 2019-1323](#) y, en términos generales, se puede describir de la siguiente manera:

- Promover la aplicación de los *Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos* instaurados por la ONU y de las *Directrices para empresas multinacionales* establecidas por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

Asesorar a las empresas canadienses que realizan actividades en el extranjero en los sectores de la confección, la minería y los hidrocarburos sobre sus prácticas y políticas relacionadas con los derechos humanos y la conducta empresarial responsable (CER);

Proporcionar un mecanismo de conformidad y solución de controversias para las denuncias y revisiones iniciadas por la Defensora de supuestas violaciones de derechos humanos derivadas de las actividades realizadas en el extranjero por empresas canadienses en los sectores de la confección, la minería y los hidrocarburos;

- Hacer recomendaciones que incluyan medidas para hacer frente a las violaciones de los derechos humanos, formas de reparación para los afectados, cambios en las prácticas y políticas de las empresas canadienses y medidas comerciales contra las empresas canadienses;

Asesorar al ministro de Comercio Internacional sobre cualquier asunto relacionado con el mandato de la CORE y formular recomendaciones para la revisión de las políticas de CER y de diligencia debida en lo que respecta a la financiación y a los servicios que el Gobierno de Canadá presta a las empresas canadienses.

1.2 La CORE adopta un enfoque amplio y propositivo para interpretar y aplicar las disposiciones de la Orden del Consejo, de conformidad con su función de solución de problemas como defensora del pueblo y con la naturaleza de los derechos humanos y obligaciones subyacentes de su mandato, y su función de representación del interés público en la protección de los derechos humanos, incluida la prevención de las violaciones de los derechos humanos.

1.3 En caso de discrepancias entre estos procedimientos operativos ("PO") y la Orden del Consejo, la Orden del Consejo tendrá prioridad.

2. Definiciones

Las siguientes definiciones se aplican a estos PO:

“criterios de admisibilidad” son los elementos que describen una presunta violación de los derechos humanos que está dentro del mandato de la CORE.

"arbitraje" significa un proceso en el cual las partes recurren a un tercero imparcial para que tome una decisión con respecto a su controversia al margen de los tribunales; el arbitraje puede ser vinculante o no vinculante.

“empresa canadiense” significa una entidad constituida en Canadá mediante una ley del Parlamento o de la legislatura de una provincia, que realiza actividades en el extranjero en los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos, e incluye a las entidades que controlan dicha entidad y que realizan actividades en el extranjero en los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos.

Para los fines de aclarar la definición de empresa canadiense,

se considera que una empresa canadiense controla a una entidad cuando controla a esa entidad de manera directa o indirecta y por cualquier vía; y se considera que una empresa canadiense que controla a una entidad controla asimismo a cualquier otro ente que esté a su vez controlado, o que se considere controlado, por la entidad en cuestión.

“PCN canadiense” es el Punto de Contacto Nacional de Canadá, a saber, un comité interministerial creado de conformidad con las *Directrices de la OCDE*.

“Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable” se refiere a la Oficina de la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable.

“denunciante” es el individuo, la organización o la comunidad que presenta una denuncia, o bien la persona que presenta una denuncia en nombre de un individuo, una organización o una comunidad.

“denuncia frívola” describe una denuncia que claramente carece de fundamento; una denuncia que en apariencia no puede tener éxito.

“sector de la confección” significa todos los procesos que intervienen en la fabricación de prendas de vestir y calzado, incluida la elaboración de las materias primas (por ejemplo, tela y cuero), la distribución, la utilización y la eliminación.

“violación de derechos humanos” significa una consecuencia negativa sobre un derecho humano internacionalmente reconocido que incluye una acción que elimina o reduce la capacidad de un individuo o comunidad de reclamar sus derechos humanos.

“investigación independiente de los hechos” es el proceso por el que la Defensora determina por sí misma las cuestiones pertinentes, recoge y revisa la información pertinente, examina las alegaciones de violación de los derechos humanos, documenta y establece los hechos y circunstancias relevantes.

“derecho humano internacionalmente reconocido” abarca, entre otras cosas, todo derecho humano mencionado en la [Declaración Universal de los Derechos Humanos](#), el [Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos](#), el [Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales](#) y la [Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los Pueblos Indígenas](#).

“investigación conjunta de los hechos” es un proceso para obtener un acuerdo sobre las cuestiones pertinentes, cómo y qué información se recogerá y de quién, y cómo se utilizará esa información en una revisión.

“mediación” significa un proceso informal y voluntario en el cual un tercero imparcial ayuda a los participantes a resolver una controversia.

“sector minero” significa la exploración, extracción, transporte, manipulación, fundición, refinado y aleación, fabricación y rehabilitación relacionados con minerales u otros materiales geológicos.

“ministro” es el ministro de Comercio Internacional de Canadá.

“Directrices de la OCDE” son las [Directrices para Empresas Multinacionales](#) de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos.

“Defensora” es la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable, asesora especial del ministro de Comercio Internacional, nombrada por [Orden del Consejo 2019-0300](#).

“revisión iniciada por la Defensora” o **“revisión por propia iniciativa”** es una revisión de una presunta violación de los derechos humanos que es iniciada por la Defensora sin la presentación de una denuncia.

“sector de hidrocarburos” incluye la exploración, extracción, procesamiento, transporte y rehabilitación en el contexto de explotaciones de petróleo y gas.

“denunciado” significa la “empresa canadiense” citada en una denuncia.

“**revisión**” incluye la recopilación de información y la investigación de los hechos con el fin de determinar si se ha producido o se está produciendo una violación de los derechos humanos.

“**Principios rectores de las Naciones Unidas**” significa los [Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos](#) instaurados por la ONU.

“**denuncia vejatoria**” describe una denuncia presentada con un propósito impropio o basada en información deliberadamente falsificada o tergiversada; una denuncia presentada únicamente con el ánimo de molestar, avergonzar, acosar o dañar.

3. Introducción

- 3.1 Estos PO proporcionan información y orientación sobre el funcionamiento y el proceso del Mecanismo de Responsabilización en materia de Derechos Humanos (MRDH) de la CORE.
- 3.2 La CORE puede enmendar los PO ocasionalmente y consultará a los interesados antes de hacer cambios significativos.

Mecanismo de Responsabilización en materia de Derechos Humanos

- 3.3 El MRDH se inicia mediante una denuncia, una revisión iniciada por la Defensora o una solicitud de servicios de mediación informal.
- 3.4 El MRDH consiste en los procesos de resolución de controversias previstos en la Orden del Consejo, que incluyen la mediación, la investigación independiente, la investigación conjunta, las recomendaciones y la presentación de informes; así como las buenas prácticas de la Defensora del Pueblo, incluida la solución de problemas mediante el intercambio de información, el diálogo y la negociación.
- 3.5 La CORE aplicará el MRDH de manera previsible, flexible, justa y transparente, teniendo en cuenta las circunstancias de las partes, la naturaleza del caso en cuestión, las posiciones de las partes, los requisitos en materia de confidencialidad y anonimato, los recursos y el número de casos de la CORE. Los criterios de eficacia de los mecanismos de atención de quejas no judiciales establecidos en el Principio 31 de los *Principios rectores de la ONU* son principios rectores para la CORE.
- 3.6 La CORE se compromete a realizar procesos de resolución de controversias que tengan en cuenta los desequilibrios de poder y sean inclusivos, teniendo en cuenta características tales como la raza, el género, la etnia, la edad y la intersección de esas características. La CORE estudiará la forma de tratar otras barreras de acceso a las que se enfrentan las personas y comunidades con mayor riesgo de violencia, vulnerabilidad o marginación, en particular, [las personas y comunidades negras e indígenas](#).
- 3.7 Si un individuo necesita algún tipo de acomodo para sus necesidades relacionadas con una discapacidad o cualquier otra característica para participar en el MRDH, puede ponerse en contacto con la CORE para hablar de posibles medidas de acomodo.

Servicios oficiosos de mediación

- 3.8 El apartado 4(e) de la Orden del Consejo dispone que la Defensora del Pueblo puede ofrecer servicios oficiosos de mediación sin que se presente una denuncia o sin una

revisión por propia iniciativa. Esos servicios pueden consistir en proporcionar a las partes de una controversia sobre derechos humanos acceso a una lista de mediadores establecida por la CORE o en ayudar a las partes a convocar una mediación.

- 3.9 La oferta de servicios oficiosos de mediación por parte de la Defensora dependerá de factores tales como si la controversia sobre derechos humanos parece estar comprendida en el mandato de la CORE, la naturaleza y gravedad de los posibles efectos adversos sobre los derechos humanos, si es probable que la prestación de servicios ayude a prevenir o detener una violación de los derechos humanos, la disponibilidad de otros servicios para las partes y los recursos y el volumen de casos de la CORE.
- 3.10 Antes de decidirse a prestar servicios oficiosos de mediación, la CORE estudiará si es más apropiado aplicar otros elementos de su mandato, incluida la contratación de empresas canadienses y la prestación de asesoramiento a éstas.

4. Comunicación y plazos

- 4.1 Los idiomas de trabajo de la CORE son el francés y el inglés, idiomas oficiales de Canadá.
- 4.2 En lo posible, las comunicaciones con la CORE y los documentos presentados a la CORE deberían realizarse o redactarse en inglés o francés. Si se proporciona a la CORE una traducción de un documento, se debe proporcionar también el documento original, cuando sea posible.
- 4.3 La CORE puede decidir aceptar comunicaciones que incluyan documentos en idiomas distintos del inglés o el francés. Los plazos para cualquier proceso dentro del MRDH pueden ser más largos cuando las comunicaciones son en un idioma que no es ni el inglés ni el francés.
- 4.4 La Defensora del Pueblo podrá fijar plazos para cualquier medida o acción del MRDH y adoptará un enfoque flexible según corresponda.
- 4.5 La CORE tomará todas las medidas razonables para que los participantes estén informados sobre los próximos pasos, los plazos y las demoras.

5. Presentación de una denuncia

- 5.1 No se exige ningún formato específico para presentar una denuncia. Se puede presentar una denuncia utilizando el formulario en línea, enviándola por correo electrónico a complaints-plaintes@CORE-OCRE.gc.ca, por teléfono al número 343-203-5060 o por correo postal a la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable en la

siguiente dirección: Place du Centre, 200 Promenade du Portage, Gatineau, Quebec, K1A 0G4.

- 5.2 Una persona, organización o representante puede ponerse en contacto con la CORE de forma anónima o confidencial antes de solicitar la presentación de una denuncia para informarse sobre la forma de presentar una denuncia y obtener más información sobre el proceso.

Información requerida

- 5.3 Toda denuncia debe incluir la información siguiente:
- 5.3.1 El nombre del denunciante (o denunciantes) y su información de contacto;
 - 5.3.2 Si la denuncia se presenta en nombre de una persona, organización o comunidad, su nombre;
 - 5.3.3 Si el denunciante desea que su identidad se mantenga confidencial; y/o, si la solicitud se presenta en nombre de un individuo, organización o comunidad, una indicación de si la identidad de estos últimos debe mantenerse confidencial;
 - 5.3.4 Una indicación del idioma de comunicación que prefiere el denunciante, a saber inglés o francés;
 - 5.3.5 Información que el denunciante tenga de manera razonable en relación con cada uno de los criterios de admisibilidad del apartado 5.6 de estos PO;
 - 5.3.6 Nombre e información de contacto de la empresa canadiense mencionada en la denuncia (si está disponible);
 - 5.3.7 Una mención de si las alegaciones contenidas en la denuncia están siendo o han sido examinadas en otro foro.
- 5.4 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5.3.1, la CORE podrá decidir que se dé curso a una denuncia que se haga de manera anónima, incluso cuando exista un grave riesgo de represalias u otros daños para el denunciante o para alguien relacionado con el asunto.

- 5.5 Cuando una denuncia se presente en nombre de una persona, organización o comunidad, la CORE puede pedir al denunciante que demuestre que la persona, organización o comunidad consiente que se realice la denuncia en su nombre.

Criterios de admisibilidad

- 5.6 La Defensora del Pueblo decidirá en la fase de recepción si una denuncia es admisible.
- 5.7 Una denuncia se considerará admisible cuando la Defensora del Pueblo esté convencida de que existe información suficiente en relación con los siguientes criterios de admisibilidad:
- 5.7.1 Aquello que se denuncia es presuntamente una violación de uno o más derechos humanos reconocidos internacionalmente.
 - 5.7.2 La presunta violación de derechos humanos se deriva de las actividades que realiza en el extranjero una empresa canadiense en los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos; y
 - 5.7.3 Aquello que se denuncia presuntamente tuvo lugar después del 1º de mayo de 2019 o bien, si se alega que ocurrió antes del 1º de mayo de 2019, continúa ocurriendo en el momento en que se presenta la denuncia.
- 5.8 La decisión de la Defensora del Pueblo de que una denuncia es admisible no es una decisión sobre el fundamento de la misma.

Acuse de recibo de la denuncia

- 5.9 La CORE hará todos los esfuerzos razonables para acusar recibo de una denuncia por correo electrónico en un plazo de diez (10) días hábiles.
- 5.10 Cuando un denunciante no proporcione una dirección de correo electrónico o haya solicitado que no se le contacte por correo electrónico, la CORE hará todos los esfuerzos razonables para enviar una carta al denunciante en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la denuncia.

Recepción de la denuncia

- 5.11 La recepción de una denuncia es un proceso informal durante el cual la CORE responderá a las preguntas sobre el MRDH y recopilará información sobre una denuncia.
- 5.12 Cuando esté claro que una denuncia no entra dentro del mandato de la CORE, ésta informará al denunciante, le explicará por qué la denuncia no forma parte del mandato de la CORE e intentará remitir al denunciante a otro organismo para que le ayude.
- 5.13 Cuando parezca que una denuncia puede estar dentro del mandato de la CORE, se contactará con el denunciante por teléfono o correo electrónico en relación con la denuncia o por cualquier otro método de comunicación que solicite el denunciante.
- 5.14 La CORE comunicará con el denunciante durante el proceso de recepción de la denuncia para comprender la denuncia , designar la información que falta y pedir información adicional.
- 5.15 Si no hay suficiente información en la denuncia para que la CORE pueda decidir si es admisible, el denunciante tendrá una oportunidad y un plazo razonables para proporcionar información adicional antes de que se tome la decisión de cerrar el expediente. Si el denunciante obtiene información adicional una vez cerrado el expediente, podrá volver a presentar la denuncia, se reabrirá el expediente y se volverá a estudiar la denuncia.
- 5.16 Con el consentimiento del denunciante, la CORE podrá comunicarse con la empresa canadiense mencionada en la denuncia para obtener información relativa a los criterios de admisibilidad a fin de decidir si se trata de una denuncia admisible.
- 5.17 La CORE se esforzará razonablemente por completar el proceso de recepción de la denuncia en un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la denuncia.

6. Decisión sobre la admisibilidad de la denuncia

- 6.1 La Defensora del Pueblo tomará una decisión sobre la admisibilidad de una denuncia antes de completar el proceso de recepción y podrá decidir que algunas o todas las alegaciones de la denuncia son admisibles.
- 6.2 La Defensora del Pueblo informará al denunciante por escrito (cuando sea posible) de su decisión sobre la admisibilidad, e informará al denunciado y le proporcionará un resumen de las alegaciones admisibles al mismo tiempo o tan pronto como sea posible. El denunciante está obligado a mantener la confidencialidad de la denuncia y de la decisión de la Defensora del Pueblo hasta que se informe al denunciado.

- 6.3 En cualquier caso, la Defensora del Pueblo notificará al denunciado un resumen de las alegaciones admisibles antes de iniciar una evaluación inicial de la denuncia o de informar públicamente sobre la misma.

7. Rechazo de una denuncia

- 7.1 La Defensora del Pueblo puede rechazar la tramitación de una denuncia en cualquier momento por las siguientes razones:
- 7.1.1 La denuncia carece de fundamento o es vejatoria;
 - 7.1.2 Las alegaciones que se recogen en la denuncia están siendo examinadas o han sido examinadas en otro foro;
 - 7.1.3 Ya se presentó una denuncia idéntica o similar a la Defensora del Pueblo y la denuncia no contiene información sustancialmente nueva o adicional sobre las alegaciones.
- 7.2 Con respecto al punto 7.1.2, la Defensora del Pueblo no se negará a tramitar una denuncia sólo porque haya procedimientos paralelos. La Defensora del Pueblo decidirá si procede tramitar una denuncia teniendo en cuenta los factores pertinentes, entre ellos, si el denunciante tiene legitimación en el otro foro, si puede acceder razonablemente al otro foro a la luz de consideraciones tales como la vulnerabilidad, el costo y la puntualidad, y si es probable que se disponga de un recurso eficaz en el otro foro.
- 7.3 La CORE informará por escrito al denunciante del motivo por el cual decidió rechazar la denuncia. Cuando la Defensora del Pueblo decida rechazar una denuncia después de haber notificado al denunciado, también comunicará por escrito a este último el motivo por el cual decidió no dar curso a la denuncia. Siempre que sea posible, la CORE comunicará estas decisiones por escrito.
- 7.4 Cuando la Defensora del Pueblo decida rechazar una denuncia antes de haber notificado al denunciado, podrá compartir información, si es de interés público, con el denunciado sobre las alegaciones contenidas en la denuncia, sin identificar al denunciante ni a la persona, organización o comunidad en cuyo nombre haya sido presentada la denuncia.

8. Evaluación inicial

- 8.1 La CORE llevará a cabo una evaluación inicial de la denuncia, que incluirá, cuando proceda y con el consentimiento del denunciante, la participación en la solución de problemas mediante el intercambio de información, el diálogo y la negociación.
- 8.2 Cuando una denuncia no se resuelva en la etapa de la evaluación inicial, la CORE trabajará con las partes para decidir cómo se procederá con la denuncia, incluyendo si las partes están de acuerdo con la mediación.
- 8.3 Si las partes no están de acuerdo con la mediación, la CORE iniciará una revisión de la denuncia.
- 8.4 La CORE podrá preparar un informe de la evaluación inicial y divulgar y publicar el informe en la forma establecida en los apartados 15 y 16 de estos PO. Cuando no prepare un informe de la evaluación inicial, la Defensora del Pueblo informará públicamente de los resultados de la evaluación inicial en el primer informe sobre el caso o en su Informe Anual.
- 8.5 En cualquier caso, la Defensora del Pueblo no informará públicamente sobre una denuncia hasta que se haya completado una evaluación inicial.
- 8.6 Cuando la CORE emprenda una evaluación inicial, hará todo lo posible por completarla en un plazo de noventa (90) días hábiles.

9. Mediación

- 9.1 De conformidad con su papel de defensora, la CORE se esforzará por:
 - 9.1.1 Tomar medidas para corregir cualquier desequilibrio de poder que pueda existir entre los participantes en un proceso de solución de controversias, entre otras, identificando a los asesores jurídicos gratuitos o a las organizaciones de la sociedad civil que puedan prestar asistencia a las personas o comunidades y tomando en cuenta la necesidad de servicios de traducción o interpretación;
 - 9.1.2 Tomar medidas para que la mediación sea accesible a todos los participantes;
 - 9.1.3 Aplicar un enfoque de solución de problemas que tenga en cuenta la necesidad de tener acceso a recursos eficaces para reparar o remediar violaciones de derechos humanos reconocidos en los *Principios rectores de las Naciones Unidas*.

- 9.2 La mediación está disponible en cualquier etapa del proceso de denuncia, a discreción de la Defensora y con el acuerdo de las partes.
- 9.3 La CORE adoptará un enfoque flexible al pasar del proceso de mediación al de revisión, respetando al mismo tiempo cualquier disposición sobre confidencialidad que las partes acuerden para la mediación o la investigación conjunta.
- 9.4 La Defensora del Pueblo podrá ofrecer la mediación a las partes de una denuncia o a quienes sean objeto de una revisión iniciada por la Defensora en cualquier momento, incluyendo cuando sea para impedir que se agrave una controversia relacionada con los derechos humanos, para apoyar la investigación conjunta o bien para facilitar la elaboración conjunta de reparaciones o remedios para presuntas violaciones de los derechos humanos.
- 9.5 Si las partes aceptan la mediación, firmarán un acuerdo de mediación que garantizará la confidencialidad de la misma.
- 9.6 Cuando las partes en una denuncia o quienes sean objeto de una revisión iniciada por la Defensora acepten recurrir a una mediación, la CORE podrá proporcionar un mediador, dependiendo de factores pertinentes como los recursos, el número de casos en los que trabaja la CORE y las circunstancias de las partes.
- 9.7 Si la CORE no contrata a un mediador, ayudará a las partes a encontrar uno sobre el que las partes estén de acuerdo.
- 9.8 La CORE podrá estar presente en cualquier mediación en calidad de observador y estará obligada a respetar todo acuerdo de confidencialidad que hayan suscrito las partes.
- 9.9 Cuando las partes resuelvan una denuncia o controversia, o lleguen a un acuerdo sobre los hechos o sobre las reparaciones o remedios a través de la mediación, la Defensora del Pueblo, con el consentimiento de las partes, podrá hacer público el acuerdo o el contenido del mismo, incluso mediante un informe. La CORE consultará a las partes sobre la manera y el momento en que el acuerdo se hará público. Si las partes no dan su consentimiento, la Defensora del Pueblo podrá informar sobre el acuerdo de manera que no se identifique a las partes, incluso mediante un informe.
- 9.10 Si las partes llegan a un acuerdo a través de la mediación, la Defensora del Pueblo supervisará la aplicación de las condiciones del acuerdo y podrá ayudar a las partes en la aplicación, según se solicite o se requiera.

10. Revisión iniciada por la CORE

- 10.1 La Defensora del Pueblo puede iniciar una revisión de una presunta violación de los derechos humanos dentro de su mandato y lo hará sobre la base de los criterios publicados que guían la elección de las cuestiones de derechos humanos para las revisiones iniciadas por la Defensora.
- 10.2 Cuando la Defensora del Pueblo decida iniciar una revisión, preparará una Notificación de Revisión Iniciada por la Defensora y proporcionará al ministro o ministros correspondientes y a la empresa, persona, organización o comunidad canadiense mencionadas en la Notificación una copia de dicha Notificación al menos diez (10) días hábiles antes de publicarla en el sitio web de la CORE.
- 10.3 La Notificación de Revisión Iniciada por la Defensora contendrá información suficiente relativa a cada uno de los criterios de admisibilidad establecidos en el apartado 5.6 de estos procedimientos.
- 10.4 Al inicio de una revisión iniciada por la Defensora, se preparará un mandato que incluya la descripción del alcance de la revisión. El mandato se publicará en el sitio web de la CORE.
- 10.5 La Defensora decidirá cómo llevar a cabo la revisión iniciada por la Defensora y comunicará la información relativa a la realización de la revisión, según proceda.

11. Realización de una revisión

Participación de las partes

- 11.1 Se espera que las partes de una revisión de una denuncia y quienes sean objeto de una revisión iniciada por la Defensora participen plenamente en la revisión, incluso proporcionando a la Defensora la información y los documentos pertinentes y poniendo a disposición a los testigos con una antelación razonable, de acuerdo con los plazos establecidos por la Defensora.
- 11.2 Cuando una empresa canadiense no participe activamente en una revisión, incluso negándose a proporcionar la información y los documentos pertinentes, la Defensora

puede sacar conclusiones negativas o inferencias adversas apropiadas durante la investigación.

- 11.3 Cuando la negativa de una parte a proporcionar información o documentos o a poner a disposición un testigo se base en la pertinencia, la Defensora del Pueblo puede ofrecer a las partes una posibilidad razonable de tratar la pertinencia de la solicitud de la Defensora del Pueblo. La Defensora del Pueblo tendrá en cuenta las posiciones de las partes y tomará una decisión independiente.

Investigación conjunta

- 11.4 Cuando las partes o quienes sean objeto de una revisión estén de acuerdo con la investigación conjunta de los hechos, la Defensora del Pueblo iniciará, de acuerdo con el apartado 7(b) de la Orden del Consejo, una revisión con investigación conjunta de los hechos.
- 11.5 Para mayor claridad, todas las partes deben estar de acuerdo con la investigación conjunta para que la Defensora del Pueblo pueda iniciar una revisión con investigación conjunta.
- 11.6 La investigación conjunta puede utilizarse para identificar las cuestiones de hecho en disputa, acordar cómo recopilar la información, acordar los conocimientos técnicos necesarios, participar en la recopilación y el análisis de la información o supervisarlos, buscar un acuerdo sobre los hechos o utilizar los hechos acordados para plantear soluciones.

Investigación independiente

- 11.7 Si no es posible una investigación conjunta sobre los hechos o es limitada, la CORE puede recurrir a una investigación independiente. La investigación independiente puede incluir entrevistas con las partes, testigos sugeridos por las partes y otros, e invitación a que las partes hagan presentaciones.
- 11.8 La CORE podrá solicitar asistencia para una investigación independiente, tal como el apoyo de expertos y la asistencia de los gobiernos de los países anfitriones, efectuar diversos tipos de investigación, realizar entrevistas, hacer visitas a los países en cuestión y solicitar a las asociaciones de la industria, a las organizaciones de la sociedad civil y a otras personas interesadas que le envíen sus observaciones.

Informes provisionales

- 11.9 Cuando proceda, la Defensora del Pueblo podrá preparar informes provisionales durante una revisión y, en todos los casos, cada doce (12) meses publicará un informe sobre las revisiones en curso.

12. Requisito de actuar de buena fe

- 12.1 Todas las partes o quienes sean objeto de una revisión deberán actuar de buena fe durante los procesos del MRDH, incluyendo en ello el seguimiento de las recomendaciones o la aplicación de las condiciones contenidas en el acuerdo al que hayan llegado.
- 12.2 El requisito de actuar de buena fe incluye la obligación de mantener la confidencialidad de la información personal y empresarial, de respetar los requisitos de confidencialidad relacionados con el MRDH y de abstenerse de proporcionar información falsa a la CORE y de tergiversar públicamente el proceso.
- 12.3 La decisión de una parte de no participar en la investigación conjunta o en la mediación no será pertinente a la hora de considerar si se está actuando de buena fe. Sin embargo, una vez que una parte ha decidido participar en una investigación conjunta o en una mediación, su conducta durante el proceso puede tenerse en cuenta al evaluar si está actuando de buena fe.
- 12.4 La Defensora del Pueblo puede considerar que una parte de una revisión o alguien que es objeto de una revisión iniciada por la Defensora que no participe activamente en la revisión sin una explicación razonable —incluyendo en ello el suministro de información y documentos pertinentes, la puesta a disposición de testigos con una antelación razonable y la respuesta conforme a los plazos establecidos por la Defensora— no está actuando de buena fe.
- 12.5 El requisito de que una empresa canadiense actúe de buena fe incluirá no tomar represalias ni participar en ningún acto de represalia contra una persona, organización o comunidad que haya presentado una denuncia, en nombre propio o ajeno, o que participe en el MRDH.
- 12.6 La negativa sin explicación razonable por parte de una empresa canadiense a poner en práctica una recomendación formulada por la Defensora puede ser pertinente a la hora de considerar si la empresa canadiense está actuando de buena fe.
- 12.7 Si la Defensora considera que una empresa canadiense no ha actuado de buena fe durante una revisión o durante el seguimiento de una revisión, podrá formular recomendaciones al ministro sobre la aplicación de medidas comerciales, tales como:

- 12.7.1 Que se retire o niegue el apoyo de promoción comercial que el Ministerio de Asuntos Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá (conocido como “Ministerio de Asuntos Mundiales de Canadá”) proporciona a la empresa canadiense;
- 12.7.2 Que, en el futuro, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá rechace prestar apoyo de promoción comercial a la empresa canadiense;
- 12.7.3 Que, en el futuro, Export Development Canada (la entidad federal canadiense de fomento a las exportaciones) rechace prestar apoyo financiero a la empresa canadiense.

Represalias

- 12.8 Las represalias son cualquier acción o trato que tenga un impacto negativo en una persona por haberse puesto en contacto con la CORE, haber presentado una denuncia o haber participado en el MRDH. Las represalias pueden ser los intentos de una empresa canadiense de identificar a un denunciante o testigo que haya decidido participar de forma anónima en el MRDH, las amenazas o la intimidación, el acoso, incluido el acoso racial o sexual, y las campañas de desprestigio en el lugar de trabajo, la comunidad o los medios de comunicación social.
- 12.9 La CORE se toma muy en serio las represalias, incluyendo en ellas las amenazas de represalias.
- 12.10 La CORE trabajará para evaluar y reducir el riesgo de represalias para las personas y las comunidades que se pongan en contacto con la CORE y los participantes en el MRDH, y podrá informar públicamente sobre las represalias teniendo en cuenta si ello puede aumentar las represalias o el riesgo de nuevas represalias.
- 12.11 A la luz del Principio Rector 13 de los *Principios rectores de la ONU* y de la amplia definición de empresa canadiense que figura en la Orden del Consejo, la CORE puede pedir a una empresa canadiense que utilice su autoridad para influir en el comportamiento de una entidad que controla directa o indirectamente, que es la parte denunciada en una denuncia. Si la empresa canadiense no conoce la existencia de la denuncia, la Defensora del Pueblo puede preguntar al denunciante si consiente en revelar la existencia de la denuncia a la empresa canadiense.
- 12.12 Cuando las represalias parezcan tener carácter delictivo, la Defensora del Pueblo podrá recomendar al ministro remitir el asunto a las autoridades policiales.

13. Recomendaciones

En el transcurso de una revisión

13.1 En el transcurso de una revisión, la Defensora del Pueblo podrá:

13.1.1 Recomendar a las partes que remitan el asunto al PCN canadiense o al punto de contacto nacional de otro país si el asunto se ajusta más al mandato de un punto de contacto nacional;

13.1.2 Recomendar a las partes que remitan el asunto a arbitraje;

13.1.3 Recomendar al ministro que la cuestión sea remitida a las autoridades policiales si, sobre la base de la información recopilada durante la revisión, la Defensora del Pueblo tiene motivos para creer que se ha cometido o se está cometiendo un delito en Canadá o en el extranjero;

13.1.4 Recomendar al ministro que la cuestión sea remitida a una autoridad reguladora o a otra autoridad pertinente si la Defensora del Pueblo tiene motivos para creer que se ha cometido o se está cometiendo una infracción reglamentaria en Canadá o en el extranjero; y

13.1.5 Determinar que una alegación de violación de derechos humanos es fundada o infundada.

13.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 13.1.3 y 13.1.4, la CORE podrá seguir ocupándose de los aspectos de la denuncia que se refieran a presuntas violaciones de los derechos humanos, si el denunciante desea seguir adelante.

Cuando una revisión es suspendida o bien llevada a cabo

13.3 Cuando la Defensora completa o pone término a la revisión, preparará un informe y podrá formular recomendaciones a cualquier persona, incluso:

13.3.1 Recomendaciones descritas en el apartado 13.1;

- 13.3.2 Recomendaciones para obtener una compensación económica, una disculpa formal, cualquier recurso previsto en los *Principios rectores de la ONU* o cualquier otra reparación adecuada;
- 13.3.3 Recomendaciones para efectuar cambios en las políticas y prácticas de la empresa canadiense o cualquier medida para fomentar el respeto de los derechos humanos.
- 13.4 La Defensora del Pueblo puede adjuntar plazos, requisitos de presentación de informes y otras condiciones a cualquier recomendación con el fin de apoyar su aplicación.
- 13.5 La Defensora del Pueblo podrá hacer un seguimiento de las recomendaciones formuladas después de que se haya suspendido o llevado a cabo una revisión, y podrá informar públicamente, entre otras cosas, sobre la aplicación o no aplicación de las recomendaciones, las medidas adicionales necesarias para poner fin y/o remediar la violación de derechos humanos o prevenir una violación similar de derechos humanos, y las presuntas represalias por haber presentado la denuncia y/o haber participado en la revisión.
- 13.6 En el proceso de seguimiento y presentación de informes sobre la aplicación de las recomendaciones hechas a una empresa canadiense, la Defensora tendrá en cuenta si la empresa canadiense está actuando de buena fe en la aplicación de las recomendaciones (véase el apartado 12.6).
- 13.7 Cuando la Defensora considere que una empresa canadiense no está actuando de buena fe en la aplicación de una o más recomendaciones, puede hacer recomendaciones al ministro sobre la aplicación de medidas comerciales.

14. Suspensión de una revisión

- 14.1 La Defensora del Pueblo podrá suspender la revisión de una denuncia en cualquier momento, por una o más de las razones siguientes:
 - 14.1.1 La denuncia carece de fundamento o es vejatoria;
 - 14.1.2 Las alegaciones que se recogen en la denuncia están siendo examinadas o han sido examinadas en otro foro;
 - 14.1.3 Ya se presentó una denuncia idéntica o similar a la CORE y la denuncia no contiene información sustancialmente nueva o adicional sobre las alegaciones;

- 14.1.4 No hay suficiente información para que la CORE pueda continuar con la revisión de la denuncia;
 - 14.1.5 El denunciante no participa activamente en la revisión sin una explicación razonable, y ello incluye la respuesta a las solicitudes de información de la CORE, teniendo en cuenta factores tales como si el denunciante tiene un acceso fiable a métodos de comunicación seguros, si procede de forma anónima o si está siendo objeto de represalias.
 - 14.1.6 Es innecesario continuar, por ejemplo, si las partes han llegado a un acuerdo o si ha habido un recurso eficaz para la presunta violación de derechos humanos.
- 14.2 La Defensora del Pueblo publicará un informe final en el cual expondrá las razones por las cuales suspendió la revisión y podrá hacer recomendaciones a cualquier persona.

15. Requisito de presentar y publicar informes

- 15.1 La Defensora del Pueblo proporcionará informes al ministro de Comercio Internacional 30 (treinta) días hábiles antes de que los informes se publiquen en el sitio web de la CORE.
- 15.2 La Defensora del Pueblo proporcionará cualquier informe relacionado con el sector extractivo al ministro de Recursos Naturales y al ministro de Comercio Internacional al mismo tiempo.
- 15.3 Todos los informes se publicarán en inglés y francés en el sitio web de la CORE.

16. Oportunidad de comentar el informe

- 16.1 Cuando la Defensora del Pueblo considere que la información contenida en un informe podría tener una consecuencia negativa para alguien (incluyendo para quienes sean objeto de la revisión), la Defensora del Pueblo:
 - 16.1.1 Dará a esa persona la oportunidad de comentar los hechos contenidos en el informe antes de que éste sea publicado, y que comente incluso la confidencialidad de la información contenida en el informe.
 - 16.1.2 Avisará a la persona de que cualquier comentario que ésta haga se hará público.

- 16.1.3 Incluirá en el informe un resumen de los comentarios que haya hecho la persona.
- 16.2 A efectos del apartado 16.1, cuando el posible efecto adverso de la información contenida en un informe esté relacionado con el momento de la divulgación pública de dicha información, la persona que pudiera ser objeto de dicho efecto adverso podrá presentar alegaciones a la Defensora del Pueblo en relación con el momento de la divulgación. La Defensora del Pueblo estudiará la cuestión del momento de la divulgación como parte del interés público, incluyendo la posibilidad de una solución oportuna para las personas y comunidades afectadas.
- 16.3 No obstante lo dispuesto en el apartado 16.1, tanto si parece que la información contenida en un informe puede tener un efecto adverso para el denunciante como si no, la Defensora del Pueblo dará al denunciante la oportunidad de comentar los hechos de un informe antes de que éste se publique. Se aplicarán las condiciones descritas en el apartado 16.1.
- 16.4 Cuando la Defensora del Pueblo otorgue a una persona la oportunidad de comentar los hechos contenidos en un informe, la persona deberá presentar sus comentarios por escrito en un plazo de treinta (30) días hábiles o en cualquier otro plazo establecido por la Defensora del Pueblo.
- 16.5 Cualquier persona a la que se le brinde la oportunidad de comentar los hechos de un informe deberá mantener la confidencialidad de esos hechos hasta que la Defensora del Pueblo publique su informe final.

17. Coordinación con el Punto de Contacto Nacional (PCN) canadiense y la red de PCN

- 17.1 Un individuo, una organización o una comunidad pueden optar por plantear alegaciones al CORE o al PCN canadiense sobre supuestas violaciones de los derechos humanos de una empresa canadiense que trabaja en el extranjero en los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos o, si las alegaciones se refieren a las actividades de una empresa canadiense en otro país que se ha adherido a la red de PCN, al punto de contacto nacional de dicho país.
- 17.2 Cuando la CORE reciba una denuncia relacionada con supuestas violaciones de los derechos humanos fuera de los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos, informará al denunciante de que el PCN canadiense podría ser responsable de atender las cuestiones planteadas. La CORE sugerirá que la denuncia sea

enviada al PCN canadiense, o bien solicitará el consentimiento del denunciante para remitir la denuncia al PCN.

- 17.3 Cuando la CORE esté realizando una revisión de las alegaciones de hechos que sucedieron o que están sucediendo en un país donde se haya establecido un punto de contacto nacional, informará al PCN del país y al PCN canadiense que se está llevando a cabo una revisión. Cuando la CORE trate de obtener la cooperación del punto de contacto nacional del país en la revisión, intentará firmar un acuerdo de cooperación con el punto de contacto nacional del país, en el que se prevea el intercambio de información pertinente para la revisión, según corresponda, incluso a la luz de cualquier requisito relacionado con la confidencialidad o el anonimato.

18. Remisión al arbitraje

- 18.1 En cualquier momento de una revisión, la Defensora del Pueblo podrá recomendar que el asunto sea remitido a arbitraje.
- 18.2 Si las partes acuerdan recurrir al arbitraje:
- 18.2.1 La CORE podrá ayudar a las partes a remitir el asunto al arbitraje, incluyendo en ello la búsqueda de un árbitro seleccionado por mutuo acuerdo;
- 18.2.2 La CORE puede asistir al arbitraje como observador;
- 18.2.3 La Defensora publicará un informe final con respecto a la denuncia, que podrá incluir información sobre el resultado del arbitraje.

19. Estadísticas

- 19.1 La Defensora del Pueblo reunirá estadísticas pertinentes para el desempeño de su mandato, incluido el número de casos relacionados con las *Directrices de la OCDE* y los *Principios rectores de la ONU*, según la naturaleza de la presunta violación de los derechos humanos, el sector y la región, y la raza, el origen étnico, el género y otras características de los participantes en el MRDH.
- 19.2 Esas estadísticas serán analizadas para comprender las tendencias relacionadas con el mandato de la CORE, identificar los obstáculos para acceder al MRDH, proporcionar una base para la mejora continua del MRDH y formular recomendaciones al ministro para fortalecer el mandato de la CORE.

- 19.3 La Defensora publicará esas estadísticas, incluso en su informe anual al ministro, de manera que las personas y comunidades no sean identificadas o identificables sin su consentimiento.

20. Confidencialidad

- 20.1 En consonancia con su función de Defensora del Pueblo, la Defensora se esforzará por cumplir su mandato de manera transparente y, en general, compartirá la información pertinente, incluso con las partes o con quienes sean objeto de una revisión.
- 20.2 No obstante lo dispuesto en el párrafo 20.1, la CORE estará supeditada a la [Ley de protección de los datos personales](#) y a la [Ley de acceso a la información](#).
- 20.3 Toda la información personal recopilada y utilizada por la CORE queda protegida de conformidad con la *Ley de protección de los datos personales*. La *Ley de protección de los datos personales* impide que la información personal de los individuos sea utilizada para fines distintos de aquellos para los cuales fue recopilada. La CORE no utilizará ni divulgará ninguna información personal sin el consentimiento del individuo al que pertenezca esa información, salvo cuando un tribunal se lo ordene.
- 20.4 La divulgación por parte de la CORE de información proporcionada por terceros, incluida la información confidencial proporcionada por empresas canadienses, está supeditada a la *Ley de acceso a la información*. Si se recibe una solicitud de divulgación de información perteneciente a terceros, se celebrarán consultas con tales terceros antes de tomar una decisión sobre la divulgación de dicha información.
- 20.5 La *Ley de protección de los datos personales* y la *Ley de acceso a la información* prevén excepciones en materia de divulgación de información personal o confidencial por parte de la CORE. Esas excepciones se aplicarán caso por caso.
- 20.6 La Defensora podrá concertar acuerdos de no divulgación, incluso para proteger información comercialmente sensible. Dependiendo de sus términos, un acuerdo de no divulgación puede impedir que la información perteneciente a un tercero sea divulgada antes de que la Defensora la publique o publique un informe. La CORE estará obligada a cumplir cualquier acuerdo de no divulgación suscrito por la Defensora del Pueblo.