

Procedimientos Operativos del Mecanismo de
Conformidad y Solución de Controversias de la
Defensora del Pueblo de Canadá para la
Conducta Empresarial Responsable (CORE)

Septiembre de 2020, BORRADOR

BORRADOR

Sheri Meyerhoffer
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 Conformidad y Solución de Controversias.....	4
	Servicios oficiosos de mediación.....	5
4.	Comunicación y plazos.....	5
5.	Solicitud para presentar una denuncia.....	5
	Información necesaria.....	6
	Criterios de admisibilidad.....	7
	Acuse de recibo de una solicitud para presentar una denuncia.....	7
	Recepción de la denuncia.....	7
6.	Rechazo de una denuncia.....	8
7.	Notificación enviada al demandado.....	9
8.	Evaluación inicial.....	9
9.	Solución de controversias.....	10
10.	Revisión iniciada por la CORE.....	11
11.	Requisito de actuar de buena fe.....	12
	Represalias.....	12
12.	Realización de una revisión.....	13
	Participación de las partes.....	13
	Investigación conjunta.....	13
	Investigación independiente.....	14
	Informes provisionales.....	14
13.	Recomendaciones.....	14
	En el transcurso de una revisión.....	14
	Cuando una revisión es suspendida o bien llevada a cabo.....	15
14.	Suspensión de una revisión.....	15
15.	Requisito de presentar y publicar informes.....	16
16.	Oportunidad de comentar el informe.....	16
17.	Coordinación con el Punto de Contacto Nacional (PCN) canadiense.....	17

<u>18.</u>	<u>Remisión al arbitraje</u>	<u>18</u>
<u>19.</u>	<u>Estadísticas.....</u>	<u>18</u>
<u>20.</u>	<u>Confidencialidad</u>	<u>18</u>
	<u>Comité Técnico Consultivo de la CORE</u>	<u>19</u>

BORRADOR

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 las mejores prácticas 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 CORE 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.
- Formular recomendaciones, entre otras cosas, sobre el curso a seguir para tratar las violaciones de los derechos humanos; sobre los recursos para los afectados; sobre medidas comerciales contra empresas canadienses; y sobre cambios en las políticas, procedimientos y prácticas de 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 2019-1323, 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.

2. Definiciones

Se aplican las siguientes definiciones:

“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;ⁱ

una empresa canadiense puede incluir una filial, un contratista o un subcontratista

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

“denunciante” significa el individuo, la organización o la comunidad que presenta una denuncia que la CORE considera admisible, o bien la persona que presenta una denuncia a la CORE en nombre de un individuo, una organización o una comunidad

“denuncia” es una alegación de violación de los derechos humanos que la CORE ha decidido que es admisible

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

“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 se produce cuando una acción elimina o reduce la capacidad de un individuo o comunidad de reclamar sus derechos humanos

“investigación independiente” significa el proceso por el cual la Defensora del Pueblo determina por sí misma los hechos y cuestiones pertinentes que constituirán la base de una revisión

“derecho humano internacionalmente reconocido” abarca todo derecho humano mencionado en la [Declaración Universal de los Derechos Humanos](#), el [Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos](#) y el [Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales](#)

“investigación conjunta” o **“investigación colaborativa”** es el proceso mediante el cual la Defensora del Pueblo y las personas interesadas determinan los hechos y las cuestiones pertinentes que constituirán la base de una revisión

“mediación” significa un proceso informal, voluntario y confidencial 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

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

“solicitante” es el individuo, organización o comunidad, o alguien que actúa en su nombre, que solicita presentar una denuncia

“demandado” significa la empresa canadiense citada en una denuncia

“revisión” es como una investigación; incluye la recopilación de información y la búsqueda de los hechos ocurridos

“sujeta(s) a la revisión” es/son la(s) empresa(s) canadiense(s) citadas en una revisión iniciada por la CORE presuntamente responsable(s) o con responsabilidades en una presunta 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 solicitud o denuncia hecha con un propósito impropio o basada en información deliberadamente falsificada o tergiversada; una solicitud o denuncia presentada únicamente con el ánimo de molestar, avergonzar, acosar o dañar

BORRADOR

3. Introducción

- 3.1 La CORE elaboró estos Procedimientos Operativos ("los Procedimientos") de forma independiente, con la aportación de las partes interesadas, los profesionales, las organizaciones que representan los intereses de las personas y comunidades afectadas y otros expertos.
- 3.2 La CORE puede enmendar los Procedimientos ocasionalmente y consultará a los interesados antes de hacer cambios significativos.
- 3.3 Los Procedimientos proporcionan información y orientación sobre el funcionamiento del Mecanismo de Conformidad y Solución de Controversias del CORE (MCSC).

Mecanismo de Conformidad y Solución de Controversias

- 3.4 El MCSC se pone en marcha con una solicitud de presentación de denuncia o con una revisión por propia iniciativa de la Defensora del Pueblo.
- 3.5 El MCSC tiene las siguientes etapas: evaluación inicial, solución de controversias, revisión, presentación de informes y seguimiento. Después de la evaluación inicial, una denuncia o una revisión por propia iniciativa puede avanzar y retroceder entre las etapas, según la naturaleza del caso, los recursos, las posiciones de las partes y los requisitos relacionados con la confidencialidad o el anonimato.
- 3.6 El MCSC consiste en los procesos previstos en la Orden del Consejo, que incluyen la investigación independiente y la investigación conjunta; 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.
- 3.7 La CORE aplicará los procesos del MCSC de manera flexible y transparente, teniendo en cuenta las circunstancias de las partes, la naturaleza del caso en cuestión, los recursos y el número de casos de la CORE.
- 3.8 La CORE se compromete a que los procesos del MCSC sean imparciales, accesibles, predecibles, equitativos y transparentes, que aborden los desequilibrios de poder y sean inclusivos, teniendo en cuenta características tales como la raza, el género, la etnia y la intersección de esas características.

- 3.9 Si un individuo necesita algún tipo de acomodo para sus necesidades relacionadas con una discapacidad o cualquier otra característica para participar en el MCSC, puede ponerse en contacto con la CORE para hablar de posibles medidas de acomodo.

Servicios oficiosos de mediación

- 3.10 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.
- 3.11 La oferta de servicios oficiosos de mediación 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 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.
- 3.12 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 Oficina 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 una traducción de un documento, se debe proporcionar también el documento original.
- 4.3 La CORE puede decidir si acepta comunicaciones, incluidos documentos, en idiomas que no sean inglés o francés. Los plazos para cualquier proceso dentro del MCSC 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 que establezca en un caso concreto 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. Solicitud para presentar una denuncia

- 5.1 No se exige ningún formato específico para solicitar la presentación de una denuncia. Se puede presentar una solicitud utilizando el formulario en línea, enviándola por correo electrónico a CORE-OCRE@core-ocre.gc.ca, por teléfono en el número (pendiente) o por correo postal a la Defensora del Pueblo de Canadá para la Conducta Empresarial Responsable en la siguiente dirección: [\(se proporcionará próximamente\)](#)
- 5.2 Una persona, organización o representante puede ponerse en contacto con la CORE antes de solicitar la presentación de una denuncia para informarse sobre la forma de presentar una solicitud y obtener más información sobre el proceso. Esto puede hacerse de forma confidencial.

Información requerida

- 5.3 Toda solicitud para presentar una denuncia debe incluir la información siguiente:
- 5.3.1 El nombre del solicitante y su información de contacto.
 - 5.3.2 Si la solicitud se presenta en nombre de otra persona o comunidad, el nombre de la persona, organización o comunidad en cuyo nombre se presenta la solicitud.
 - 5.3.3 Si el solicitante 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 solicitante, a saber, inglés o francés.
 - 5.3.5 Información que el solicitante tenga de manera razonable en relación con cada uno de los criterios de admisibilidad del apartado 5.6 de estos Procedimientos.
 - 5.3.6 Información de contacto de la empresa canadiense mencionada en la solicitud (si está disponible).

- 5.3.7 Si las alegaciones de la solicitud están siendo examinadas o han sido examinadas en otro foro, o en cualquier otro procedimiento, mecanismo o proceso similar apropiado para el asunto.
- 5.4 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5.3.1 de estos Procedimientos, la Defensora del Pueblo podrá decidir que se dé curso a una solicitud de presentación de una denuncia que se haga de manera anónima, incluso cuando exista un grave riesgo de represalias u otros daños para el solicitante o para alguien relacionado con el asunto.
- 5.5 Si se formula una solicitud de presentación de denuncia en nombre de una persona, organización o comunidad, la Defensora puede pedir al solicitante que demuestre que la persona, organización o comunidad consiente que se realice la solicitud en su nombre.

Criterios de admisibilidad

- 5.6 Una solicitud se considerará una denuncia cuando la Defensora del Pueblo esté convencida de que existe información suficiente en relación con los siguientes criterios de admisibilidad:
 - 5.6.1 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.
 - 5.6.2 Aquello que se denuncia es presuntamente una violación de uno o más derechos humanos reconocidos internacionalmente.
 - 5.6.3 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.
- 5.7 La Defensora del Pueblo decidirá en la fase de recepción si una denuncia es admisible.
- 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 una solicitud para presentar una denuncia

- 5.9 Cuando se presente una solicitud para presentar una denuncia mediante el formulario disponible en línea o por correo electrónico, la Oficina de la Defensora del Pueblo se

esforzará razonablemente para acusar recibo de la misma en un plazo de diez (10) días hábiles por correo electrónico.

- 5.10 Cuando se presente una solicitud para presentar una denuncia por carta y/o no se facilite una dirección de correo electrónico, la CORE se esforzará razonablemente para enviar una carta al solicitante en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la denuncia.

Recepción de la denuncia

- 5.11 La recepción de la denuncia es un proceso informal durante el cual la CORE abrirá un expediente.
- 5.12 Cuando esté claro que una solicitud no entra dentro del mandato de la CORE, la Defensora del Pueblo informará al solicitante por escrito, intentará remitirlo a otro organismo para que le ayude y cerrará el expediente.
- 5.13 Cuando parezca que una solicitud puede estar dentro del mandato de la CORE, ésta se pondrá en contacto con el solicitante por teléfono o correo electrónico en relación con la solicitud.
- 5.14 La CORE comunicará con el solicitante durante el proceso de recepción de la denuncia para comprender la solicitud, designar la información que falta y pedir información adicional.
- 5.15 El solicitante tendrá una oportunidad razonable de proporcionar información adicional para completar la solicitud antes de que se tome la decisión de cerrar el expediente. Si el solicitante obtiene información adicional una vez cerrado el expediente, podrá volver a presentar la solicitud, se reabrirá el expediente y se volverá a estudiar la solicitud.
- 5.16 Con el consentimiento del solicitante, la Defensora del Pueblo podrá comunicarse con la empresa canadiense mencionada en la solicitud para obtener información relativa a los criterios de admisibilidad a fin de decidir si se trata de una denuncia admisible.
- 5.17 La Defensora del Pueblo se esforzará razonablemente por completar el proceso de recepción de la denuncia en un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de recepción de la denuncia.

6. Rechazo de una denuncia

- 6.1 A su entera discreción, la Defensora del Pueblo podrá negarse a dar curso a una denuncia en cualquier momento después de que la denuncia haya sido considerada admisible, por razones tales como:
 - 6.1.1 La denuncia se refiere a un asunto que no corresponde al mandato de la CORE.
 - 6.1.2 La denuncia carece de fundamento o es vejatoria.
 - 6.1.3 Las alegaciones que se recogen en la denuncia están siendo examinadas o han sido examinadas en otro foro.
 - 6.1.4 Ya se presentó una denuncia idéntica o similar a la Defensora del Pueblo y la denuncia no contiene información nueva o adicional sobre las alegaciones.
 - 6.2 Con respecto al apartado 6.1.3 de estos Procedimientos, 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.
 - 6.3 La Defensora del Pueblo 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 demandado, también comunicará por escrito a este último el motivo por el cual decidió no dar curso a la denuncia.
 - 6.4 Cuando la Defensora del Pueblo decida rechazar una denuncia antes de haber notificado al demandado, podrá compartir información, si es de interés público, con el demandado 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.
- 7. Notificación del demandado**
- 7.1 La Defensora del Pueblo notificará por escrito al demandado las alegaciones de la denuncia lo antes posible después de decidir que la denuncia es admisible, a menos que la Defensora del Pueblo ya haya decidido no tramitar la denuncia con arreglo al apartado 6 de estos Procedimientos.

- 7.2 En cualquier caso, la Defensora del Pueblo notificará al demandado las alegaciones de una denuncia antes de iniciar una evaluación inicial de la misma o de informar públicamente sobre la misma.

8. Evaluación inicial

- 8.1 La Defensora del Pueblo 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 Defensora del Pueblo trabajará con las partes para decidir cómo se procederá con la denuncia, incluyendo si las partes están de acuerdo con la mediación. Si las partes no están de acuerdo con la mediación, la Defensora del Pueblo iniciará una revisión de la denuncia.
- 8.3 La Defensora del Pueblo 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 Procedimientos. 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.
- 8.4 En cualquier caso, la Defensora del Pueblo no informará públicamente sobre una denuncia hasta que se haya completado una evaluación inicial.
- 8.5 Cuando la Defensora del Pueblo emprenda una evaluación inicial, hará todo lo posible por completarla en un plazo de noventa (90) días hábiles a partir del comienzo de la evaluación inicial.

9. Solución de controversias

- 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 los procesos de resolución de controversias sean accesibles 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 solución de controversias, incluida la mediación, estará disponible en cualquier etapa del MCSC, a discreción de la Defensora del Pueblo y con el acuerdo de las partes.
- 9.3 La CORE adoptará un enfoque flexible al pasar de los procesos de solución de controversias a los de revisión, respetando al mismo tiempo cualquier disposición sobre confidencialidad que las partes acuerden que se aplicará a la solución de controversias o a 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 CORE 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 CORE acepten recurrir a una mediación, la Defensora del Pueblo 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 Un representante de la CORE podrá estar presente en cualquier mediación en calidad de observador y estará obligado 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 Defensora del Pueblo 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 podrá iniciar la revisión de una presunta violación de derechos humanos que correspondan al ámbito de su mandato y lo hará sobre la base de los criterios establecidos.
- 10.2 Cuando la Defensora del Pueblo decida iniciar una revisión, preparará una Notificación de Revisión Iniciada por la CORE y proporcionará al ministro o ministros correspondientes y a la empresa, persona, organización o comunidad canadiense mencionada en la Notificación una copia de dicha Notificación antes de publicarla en el sitio web de la CORE.
- 10.3 La Notificación de Revisión Iniciada por la CORE contendrá información suficiente relativa a cada uno de los criterios de admisibilidad establecidos en el apartado 5.6 de estos Procedimientos.
- 10.4 Como parte de la etapa de evaluación inicial de una revisión iniciada por la CORE, se preparará un mandato que incluirá la descripción del alcance de la revisión. El mandato se publicará en el sitio web de la CORE.
- 10.5 La Defensora del Pueblo decidirá cómo llevar a cabo la revisión por iniciativa propia, incluyendo en ello la posibilidad de ofrecer mediación al sujeto o sujetos de una revisión y a otras personas, o cómo llevar a cabo la investigación, y comunicará a los participantes la información relativa a la realización de la revisión.

11. Requisito de actuar de buena fe

- 11.1 Todas las partes o quienes sean objeto de una revisión deberán actuar de buena fe durante los procesos del MCSC , incluyendo en ello el seguimiento de las recomendaciones o la aplicación de las condiciones contenidas en el acuerdo al que hayan llegado.

- 11.2 La Defensora del Pueblo podrá considerar que una parte en una revisión de una denuncia o alguien que es objeto de una revisión iniciada por la CORE que no está participando activamente en la revisión, sin dar una explicación razonable —entre otras formas, incumpliendo los plazos establecidos por la Defensora del Pueblo—, no está actuando de buena fe.
- 11.3 La decisión de una parte de no participar en la investigación conjunta o en la mediación no supone que no esté 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 ser pertinente para evaluar si está actuando de buena fe.
- 11.4 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 solicite presentar una denuncia, que presente una denuncia en su representación, que sea denunciante o que participe en el MCSC.
- 11.5 Si una empresa canadiense no ha actuado de buena fe durante una revisión o durante el seguimiento de un revisión, la Defensora del Pueblo podrá formular recomendaciones al ministro sobre la aplicación de medidas comerciales, tales como:
- 11.5.1 Que se retire 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.
 - 11.5.2 Que, en el futuro, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá rechace prestar apoyo de promoción comercial a la empresa canadiense.
 - 11.5.3 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

- 11.6 La CORE se toma muy en serio las represalias, incluyendo en ellas las amenazas de represalias.
- 11.7 La CORE trabajará para evaluar y reducir el riesgo de represalias para todos los participantes en el MCSC, y responderá e informará sobre las represalias, evaluando previamente si, al hacerlo, aumentaría las represalias o el riesgo de nuevas represalias.

- 11.8 Las represalias pueden ser los intentos de una empresa canadiense de identificar a un solicitante, denunciante o testigo que haya decidido proceder de forma anónima, 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.
- 11.9 A la luz del Principio Rector 13 de los *Principios rectores* de las Naciones Unidas 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 el demandado 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.
- 11.10 La CORE recomendará al ministro la aplicación de medidas comerciales contra una empresa canadiense que figure en una solicitud de presentación de una denuncia o que sea demandada cuando la Defensora del Pueblo considere que se han producido represalias, a reserva de que se evalúe si, al hacerlo, se incrementarían las represalias o habría riesgo de nuevas represalias.

12. Realización de una revisión

Participación de las partes

- 12.1 Se espera que las partes involucradas en la revisión de una denuncia y quienes sean objeto de una revisión iniciada por la CORE participen plenamente en la revisión, entre otras formas proporcionando a la Defensora del Pueblo la información y los documentos pertinentes con arreglo a los plazos establecidos por la Defensora del Pueblo.
- 12.2 Cuando una empresa canadiense no participe activamente en una revisión, incluso negándose a proporcionar la información pertinente, la CORE puede sacar conclusiones negativas o inferencias adversas apropiadas durante la investigación.

Investigación conjunta

- 12.3 Cuando las partes o quienes sean objeto de una revisión estén de acuerdo, la Defensora del Pueblo iniciará una revisión que incluirá una investigación conjunta de los hechos, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 7(b) de la Orden del Consejo.
- 12.4 Para mayor claridad, en el contexto de la revisión de una denuncia, todas las partes deben ponerse de acuerdo para una investigación conjunta de los hechos.

- 12.5 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 12.3 de estos Procedimientos, se puede realizar una investigación conjunta en cualquier etapa del MCSC a discreción de la Defensora del Pueblo y con el acuerdo de las partes o sujetos de una revisión.
- 12.6 La investigación conjunta de los hechos se utilizará de manera flexible, incluyendo la identificación y/o la reducción de las cuestiones de hecho en disputa, la elaboración de una declaración conjunta de los hechos y la facilitación de la elaboración conjunta de reparaciones o remedios.
- 12.7 El proceso de investigación conjunta de los hechos podrá incluir a un comité o grupo de trabajo conformado por las partes, los integrantes que estas últimas acuerden (por ejemplo, otros interesados y expertos) y un representante de la CORE. Con el acuerdo de las partes, el mandato del comité o grupo de trabajo podrá incluir cuestiones tales como el intercambio de información, la confidencialidad, la disponibilidad de recursos y la participación del público.

Investigación independiente

- 12.8 Si no es posible una investigación conjunta sobre los hechos o es limitada, la Defensora del Pueblo puede recurrir a una investigación independiente. La investigación independiente puede incluir entrevistas con las partes, testigos propuestos por las partes y otros, e invitación a que las partes hagan presentaciones.
- 12.9 La Defensora del Pueblo 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

- 12.10 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.

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 el asunto sea remitido al PCN canadiense cuando el asunto en cuestión corresponda más al mandato del PCN.
 - 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 encargadas de hacer cumplir la ley si 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.
 - 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 de estos Procedimientos, 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 del Pueblo suspenda o concluya una revisión, preparará un informe y podrá hacer recomendaciones a cualquier persona, incluyendo el sujeto de una revisión y cualquiera de estas recomendaciones formuladas:
- 13.3.1 Las descritas en el apartado 13.1 de estos Procedimientos.
 - 13.3.2 Recomendaciones relativas a reparaciones o remedios contemplados en los *Principios rectores de las Naciones Unidas*.
 - 13.3.3 Recomendaciones de cambios en las políticas, los procedimientos y/o las prácticas de una empresa canadiense.
- 13.4 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 el cumplimiento y el incumplimiento 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.

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 Defensora del Pueblo y la denuncia no contiene información sustancialmente nueva o adicional sobre las alegaciones.

14.1.4 No hay suficiente información para que la Defensora del Pueblo pueda continuar 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 Defensora del Pueblo, 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, incluidas medidas para prevenir futuras violaciones similares.

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, incluyendo a quienes sean objeto de la revisión.

15. Requisito de presentar y publicar informes

- 15.1 La Defensora del Pueblo proporcionará al ministro de Comercio Internacional todos los informes que vaya a publicar antes de que aparezcan en el sitio web de la CORE.
- 15.2 La Defensora del Pueblo proporcionará al ministro de Recursos Naturales todos los informes que vaya a publicar que estén relacionados con el sector extractivo, al mismo tiempo que al ministro de Comercio Internacional.
- 15.3 La Defensora del Pueblo publicará un informe en el sitio web de la CORE en un plazo de treinta (30) días hábiles después de haberlo entregado al ministro de Comercio Internacional y, cuando corresponda, al ministro de Recursos Naturales.
- 15.4 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 No obstante lo dispuesto en el apartado 16.1 de estos Procedimientos, la Defensora del Pueblo dará al denunciante la oportunidad de comentar los hechos expuestos en un informe antes de que éste se publique, incluida la confidencialidad de la información contenida en el informe sobre las condiciones descritas en los apartados 16.1.2, 16.1.3 y 16.3 de estos Procedimientos.
- 16.3 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.

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

- 17.1 Una persona, organización o comunidad puede optar por presentar a la CORE o al PCN canadiense alegaciones relativas a presuntas violaciones de los derechos humanos en los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos.
- 17.2 Cuando la CORE reciba una solicitud para presentar una denuncia vinculada con alegaciones relacionadas con las *Directrices de la OCDE* fuera de los sectores de la confección, la minería o los hidrocarburos, la CORE informará al solicitante de que el PCN canadiense podría ser responsable de atender las cuestiones planteadas. La CORE sugerirá que la solicitud sea enviada al PCN canadiense, o bien solicitará el consentimiento del solicitante para remitir el asunto 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 (PCN), la CORE informará al PCN del país extranjero y al PCN canadiense que se está llevando a cabo una revisión. Cuando la CORE solicite al PCN del país extranjero que coopere en la revisión, intentará concertar un acuerdo de cooperación con el PCN del país extranjero que incluya disposiciones para el intercambio de la información pertinente para continuar la revisión, según sea necesario.

18. Remisión al arbitraje

- 18.1 En cualquier momento de una revisión, la Defensora del Pueblo podrá recomendar que las alegaciones sean remitidas a arbitraje.
- 18.2 Cuando las partes acuerden recurrir al arbitraje, la Defensora del Pueblo:
 - 18.2.1 Podrá ayudar a las partes a remitir el asunto al arbitraje, incluyendo la búsqueda de un árbitro seleccionado por mutuo acuerdo.
 - 18.2.2 Podrá participar en el proceso de arbitraje en calidad de observadora.
 - 18.2.3 Preparará y emitirá un informe final con respecto a la demanda, 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 MCSC.
- 19.2 Esas estadísticas se reunirán y analizarán para comprender las tendencias relacionadas con el mandato de la CORE, identificar los obstáculos para acceder al MCSC, proporcionar una base para la mejora continua del MCSC y formular recomendaciones al ministro para fortalecer el mandato de la CORE.
- 19.3 La CORE 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 CORE 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 apartado 20.1 de estos Procedimientos, la CORE está 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 divulgar 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 CORE 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 CORE la publique o publique un informe. La CORE estará contractualmente obligada a acatar las disposiciones de cualquier acuerdo de no divulgación que haya suscrito.

Comité Técnico Consultivo de la CORE

- (para) La CORE puede establecer un comité consultivo, de composición diversa, con conocimientos y experiencia en áreas relacionadas con el mandato de la CORE.
- (para) Los miembros del comité consultivo serán seleccionados de manera inclusiva y transparente.
- (para) La composición y el mandato del comité consultivo serán públicos, y el mandato incluirá el suministro de información especializada y de asesoramiento técnico a la CORE en relación con el desempeño del mandato de la CORE.

(para) La Defensora del Pueblo informará sobre las actividades del comité consultivo en su informe anual.

BORRADOR