



Asamblea General

Distr. general
21 de abril de 2022
Español
Original: inglés

Consejo de Derechos Humanos

50º período de sesiones

13 de junio a 8 de julio de 2022

Temas 2 y 3 de la agenda

Informe anual del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos e informes de la Oficina del Alto Comisionado y del Secretario General

**Promoción y protección de todos los derechos humanos,
civiles, políticos, económicos, sociales y culturales,
incluido el derecho al desarrollo**

La aplicación práctica de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos a las actividades de las empresas tecnológicas

Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos

Resumen

Este informe se presenta en cumplimiento de la resolución 47/23 del Consejo de Derechos Humanos, en la que el Consejo solicitó a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) que preparara un informe sobre la aplicación práctica de los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos a las actividades de las empresas tecnológicas, y que lo presentara al Consejo en su 50º período de sesiones. El informe se ha basado en las deliberaciones de una consulta de expertos de dos días de duración, también dispuesta por la resolución 47/23, así como en las comunicaciones recibidas de los Estados y otras partes interesadas, y en otros procesos e iniciativas pertinentes, en particular el Proyecto B-Tech del ACNUDH.

El informe se complementa con una adición¹ en la que se proporcionan detalles sobre la consulta de expertos celebrada los días 7 y 8 de marzo de 2022.

¹ [A/HRC/50/56/Add.1](#).



I. Introducción

1. En su resolución 47/23 sobre las tecnologías digitales nuevas y emergentes y los derechos humanos, el Consejo de Derechos Humanos reafirmó la importancia de un enfoque holístico, inclusivo y amplio y la necesidad de que todos los interesados colaboren de manera más concertada para abordar los posibles efectos, oportunidades y desafíos de las tecnologías digitales nuevas y emergentes en relación con la promoción y protección de los derechos humanos. El Consejo solicitó a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) que convocara una consulta de expertos para debatir sobre la aplicación práctica de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos² a las actividades de las empresas tecnológicas y que le presentara un informe en su 50º período de sesiones. El Consejo solicitó también al ACNUDH que recabara aportaciones y tuviera en cuenta la labor pertinente ya realizada por los interesados de diversas regiones geográficas.
2. De conformidad con esta última solicitud, el 22 de diciembre de 2021 se envió una convocatoria de presentación de comunicaciones a todos los Estados y otras partes interesadas mencionadas en la resolución 47/23, y se recibieron 37 comunicaciones³.
3. Además, en cumplimiento de la misma resolución, el ACNUDH convocó una consulta de expertos de dos días de duración los días 7 y 8 de marzo de 2022⁴. La consulta exploró el contenido normativo de los Principios Rectores, así como las experiencias prácticas, oportunidades y dificultades que se han tenido al aplicar estos Principios al sector tecnológico. En un adición al presente informe se incluye una relación detallada de las deliberaciones de la consulta⁵.
4. El objetivo del presente informe es poner de manifiesto el valor y la aplicación práctica de los Principios Rectores para prevenir y remediar las repercusiones negativas sobre los derechos humanos resultantes de las actividades de las empresas tecnológicas. El informe aprovecha el Proyecto B-Tech⁶ del ACNUDH, las deliberaciones celebradas durante la consulta y las aportaciones de las partes interesadas, en todo lo cual se fundamenta.

II. Aplicación de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos al sector tecnológico

A. Antecedentes

5. En los últimos años se ha prestado cada vez más atención a la interrelación entre los derechos humanos y la tecnología. Está bien documentado que las nuevas tecnologías digitales, como los medios sociales, la computación en la nube, los dispositivos del Internet de los objetos y los sistemas de inteligencia artificial pueden contribuir a lograr efectos sociales, económicos y de desarrollo positivos, y que los adelantos generales de las tecnologías digitales contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sin embargo, el uso de estas mismas tecnologías por parte de las empresas, los organismos públicos, los consumidores y el público en general también puede tener efectos negativos en la vida de las personas, a veces de forma grave e irreparable. Las divulgaciones subrepticias de información personal, la difusión de discursos de odio, el debilitamiento de los procesos democráticos y la “discriminación algorítmica” —por nombrar solo algunos de los riesgos documentados— pueden menoscabar la capacidad de las personas para disfrutar de sus derechos humanos⁷.

² Aprobados por el Consejo de Derechos Humanos en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011.

³ Véase <https://www.ohchr.org/en/events/consultations/2022/ohchr-consultation-and-call-submission-practical-application-united>.

⁴ Véase la nota conceptual de la consulta, disponible en https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UNGPs-tech-consultation-CN-7_8_March_2022.pdf.

⁵ A/HRC/50/56/Add.1.

⁶ Véase <https://www.ohchr.org/en/business/b-tech-project>.

⁷ Véase https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3768813.

6. Un gran número de nuevas iniciativas, que incluyen normas, análisis y recomendaciones que tienen su origen en los mecanismos de derechos humanos de las Naciones Unidas, han puesto de relieve que la promesa de las tecnologías digitales para el cambio transformacional en beneficio de la humanidad solo puede hacerse realidad si se protege eficazmente contra el riesgo de que se cause daño a las personas⁸.

7. Aunque se han realizado algunas gestiones importantes, las respuestas de los Gobiernos a los retos que plantean las tecnologías digitales han tendido a ser reactivas y *ad hoc*, pasando a veces por alto los marcos y normas existentes de rendición de cuentas y responsabilidad empresarial, que pueden ofrecer respuestas basadas en principios y derechos. Algunas empresas e inversores del sector de la tecnología colaboran y piden activamente más claridad y orientación, mientras que gran parte del sector no se ha ocupado de los riesgos para los derechos humanos derivados de sus actividades.

8. Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos son la norma mundial autorizada para prevenir y remediar el menoscabo de los derechos humanos relacionado con las actividades empresariales, incluidas las del sector tecnológico. Su autoridad y legitimidad se derivan de haber sido aprobados por unanimidad por el Consejo de Derechos Humanos en 2011, con el apoyo expreso de un conjunto diverso de partes interesadas, incluidas las del sector privado.

9. Los Principios Rectores establecen la función distinta pero complementaria de los Estados y las empresas en cuanto a prevenir y remediar el menoscabo de los derechos humanos asociado a las actividades empresariales. Se componen de tres pilares distintos pero que se refuerzan mutuamente:

a) **Pilar I.** El deber del Estado de ofrecer protección contra los abusos de derechos humanos cometidos por terceros, incluidas las empresas, mediante políticas adecuadas, actividades de reglamentación e imposición de sentencias judiciales;

b) **Pilar II.** La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, no vulnerando los derechos de terceros, y de remediar las repercusiones negativas sobre los derechos humanos resultantes de sus actividades;

c) **Pilar III.** El acceso de las víctimas de abusos de derechos humanos relacionados con las empresas a la reparación mediante mecanismos judiciales o no judiciales.

10. Para los Estados y las empresas que tratan de gestionar eficazmente los riesgos que corren las personas conectadas a la economía digital, los Principios Rectores ofrecen un marco pragmático y fundado en principios que puede aplicarse a nivel mundial y permite que el impacto positivo y las oportunidades de la innovación tecnológica prosperen en un ecosistema respetuoso con los derechos⁹. Haciéndose eco de ello, el Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas (Grupo de Trabajo sobre empresas y derechos humanos)¹⁰, al hacer balance del primer decenio de aplicación de los Principios Rectores, subrayó que estos constituían un punto de partida convincente para las empresas y los Estados que trataban de hacer frente a las consecuencias negativas que podrían resultar de las tecnologías digitales gestionando eficazmente los riesgos conexos para las personas, ya que los Principios Rectores procuraban precisamente gestionar el desfase entre la rapidez del cambio y la capacidad de la sociedad para gestionar sus consecuencias¹¹.

11. En repetidas ocasiones se ha pedido que, en relación con el sector tecnológico, se proporcionen más orientaciones acerca de los Principios Rectores y que estos tengan una mayor aceptación en el sector. En 2020, el Grupo de Alto Nivel sobre Cooperación Digital señaló que existía una necesidad indispensable de contar con orientaciones más claras sobre

⁸ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Human-Rights-Council-Advisory-Committee.pdf>.

⁹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/introduction-ungp-age-technology.pdf>.

¹⁰ Véase <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business>.

¹¹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-12/ungps10plusroadmap.pdf>.

lo que debía esperarse de las empresas privadas en materia de derechos humanos cuando desarrollaban y desplegaban tecnologías digitales¹². En “La aspiración más elevada: llamamiento a la acción en favor de los derechos humanos”, el Secretario General pidió a la comunidad internacional que colaborara con las empresas para aplicar los Principios Rectores, y en concreto con las empresas de medios sociales para comprender las preocupaciones sobre violaciones de derechos humanos existentes o potenciales y responder a ellas, entre otras formas colaborando con la sociedad civil y los defensores de los derechos humanos para prevenir o reparar rápidamente dichas violaciones.

12. Teniendo en cuenta estos antecedentes, el ACNUDH puso en marcha el Proyecto B-Tech con miras a promover la adopción de los Principios Rectores por los Estados y por las empresas tecnológicas. Utilizando la perspectiva de los Principios Rectores, el Proyecto B-Tech pretende aportar claridad normativa y orientaciones prácticas sobre las respectivas funciones y responsabilidades de los Estados y las empresas tecnológicas para garantizar el respeto de los derechos humanos en el desarrollo, despliegue y uso de las tecnologías digitales. Se han publicado varios documentos fundacionales del Proyecto B-Tech relativos a los tres pilares de los Principios Rectores aplicados al sector tecnológico, que fundamentan gran parte del contenido del presente informe. Todas las actividades y colaboraciones del Proyecto B-Tech se llevan a cabo en estrecha cooperación con los Estados, las empresas tecnológicas, la sociedad civil, el mundo académico, las instituciones nacionales de derechos humanos y otros agentes clave a fin de garantizar que los resultados y las orientaciones respondan a las preocupaciones y realidades prácticas de las empresas y las partes interesadas. El proyecto también facilita una comunidad de práctica empresarial para promover el respeto de los derechos humanos en la industria tecnológica y permitir el aprendizaje mutuo de los Principios Rectores¹³.

B. Deber de protección del Estado (pilar I)

13. Aunque los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos tienen por objeto subsanar las deficiencias de protección en relación con los efectos sobre los derechos humanos resultantes de las actividades empresariales, reconocen que, de conformidad con el derecho internacional, el Estado sigue siendo el principal titular de la obligación de proteger los derechos humanos. El pilar I de los Principios Rectores, el marco para la actuación de los Estados, está anclado en las obligaciones existentes de los Estados en materia de derechos humanos. De conformidad con los Principios Rectores, los Estados deben ofrecer protección contra los abusos de derechos humanos cometidos por las empresas. Para ello es necesario adoptar las medidas apropiadas para prevenir, investigar, castigar y reparar los abusos de derechos humanos en los que estén implicadas las empresas, incluidas las tecnológicas¹⁴.

14. Aunque la variedad de sistemas políticos en las distintas jurisdicciones y la naturaleza heterogénea del sector tecnológico es algo que se reconoce, es fundamental que las respuestas nacionales o multilaterales a los riesgos para los derechos humanos que entraña este sector estén en consonancia con los Principios Rectores. Para las empresas tecnológicas es mejor que, en lugar de disponer de una proliferación de normas de conducta nuevas y fragmentadas, armonicen sus prácticas con los Principios Rectores, ya que ello puede proporcionar previsibilidad a esas empresas y, sobre todo, a las partes interesadas en riesgo. Al mismo tiempo, con ello se crean unas condiciones equitativas para que las empresas tecnológicas innoven y compitan sobre la base de una conducta respetuosa con los derechos.

1. Funciones generales del Estado en materia de establecimiento de normas y formulación de políticas

15. Como parte de sus funciones en materia de establecimiento de normas y formulación de políticas, se pide a los Estados que adopten una “combinación inteligente” de medidas

¹² Véase <https://www.un.org/en/pdfs/DigitalCooperation-report-for%20web.pdf>.

¹³ Véase Proyecto B-Tech del ACNUDH, “Reflections on the Status of Business Respect for Human Rights in the Technology Sector”, nota de comunidad de práctica empresarial.

¹⁴ Véase ACNUDH, B-Tech, “UN Guiding Principles in the Age of Technology”.

facultativas y obligatorias para exigir a las empresas, incluidas las del sector tecnológico, que respeten los derechos humanos (principio rector 3).

16. La combinación inteligente implica hacer cumplir las leyes que tengan por objeto o por efecto exigir a las empresas tecnológicas que respeten los derechos humanos, y evaluar periódicamente si esas leyes resultan adecuadas y subsanar sus deficiencias. Un número cada vez mayor de Estados ha promulgado o está considerando la posibilidad de promulgar leyes¹⁵ que obliguen efectivamente a las empresas de todos los sectores a dar a conocer las políticas y sistemas de diligencia debida en materia de derechos humanos de que dispongan y los efectos de estas. Paralelamente, en relación con el desarrollo y el uso de tecnologías digitales, como las que se basan en la inteligencia artificial, muchos Estados están elaborando marcos de política a nivel nacional y multilateral, en particular sobre protección de datos. Estos avances, en particular las propuestas relacionadas con los requisitos de diligencia debida en materia de derechos humanos de obligado cumplimiento para las empresas, tendrán implicaciones en la forma en que las empresas tecnológicas diseñan, desarrollan y venden productos y servicios, por ejemplo cuando se les exige una mayor transparencia sobre los efectos de sus actividades en los derechos humanos y las medidas de mitigación aplicadas.

17. Como parte de la combinación inteligente, algunos Estados han ofrecido incentivos a las empresas tecnológicas condicionando, en parte, el acceso al crédito a la exportación a su ejercicio de la diligencia debida en materia de derechos humanos. La combinación inteligente también puede incluir el asesoramiento a las empresas mediante orientaciones, por ejemplo sobre cómo enfrentar los riesgos para los derechos humanos relacionados con la venta de productos de alto riesgo en zonas de alto riesgo y afectadas por conflictos (principio rector 7). Un ejemplo de ello son las orientaciones sobre diligencia debida en materia de derechos humanos¹⁶ publicadas por el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América para ayudar a las empresas a evitar que sus productos o servicios con capacidades de vigilancia sean utilizados indebidamente por usuarios finales de Gobiernos extranjeros para cometer violaciones de los derechos humanos¹⁷.

18. En los Principios Rectores también se pide a los Estados que alienten, y de ser necesario exijan, a las empresas que expliquen cómo tienen en cuenta las repercusiones negativas sobre los derechos humanos resultantes de sus actividades empresariales o relacionados con ellas (principio rector 3). Esto también se aplica a las prácticas empresariales, productos y servicios de la tecnología digital. Mediante normas bien concebidas sobre transparencia y presentación de información introducidas por los Gobiernos es posible mejorar la comprensión de los riesgos que entrañan para las personas las tecnologías digitales y obtener mejores datos empíricos para evaluar las medidas adoptadas por las empresas para hacer frente a dichos riesgos¹⁸. A este respecto, es especialmente importante la transparencia en los procesos de diligencia debida en materia de derechos humanos, que deben centrarse en la evaluación y la acción continuas, así como la implicación de los grupos potencialmente afectados y otras partes interesadas y la comunicación con ellos.

2. El nexo entre el Estado y las empresas

19. El deber de protección del Estado también se aplica a las propias acciones del Estado como agente económico (principio rector 4). Las obligaciones del Estado y las responsabilidades empresariales son complejas en las situaciones en que los Estados contratan empresas tecnológicas, se asocian con ellas, obtienen licencias de ellas o las apoyan. En tales situaciones, de conformidad con los Principios Rectores, se recomienda que los Estados tomen medidas adicionales para proteger contra los abusos de derechos humanos, exigiendo, en su caso, la diligencia debida en materia de derechos humanos cuando financien, apoyen o sea propietarios de una empresa o cuando externalicen funciones o contraten a

¹⁵ Véase <https://cyrilla.org/>.

¹⁶ Véase <https://www.state.gov/wp-content/uploads/2020/09/DRL-Industry-Guidance-Project-FINAL-508.pdf>.

¹⁷ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UnitedStates.pdf>.

¹⁸ Véase el documento fundacional del ACNUDH sobre B-Tech, “The UN Guiding Principles in the Age of Technology”.

terceros en relación con la prestación de servicios públicos o la adquisición de bienes y servicios.

20. Cuando los agentes estatales implican a empresas tecnológicas en la prestación y suministro de servicios y bienes públicos, deben ejercer una supervisión adecuada para garantizar que esas empresas respeten los derechos humanos y que la cooperación con ellas no repercuta negativamente en el disfrute de los derechos humanos (principio rector 5), como cuando se utiliza la adopción de decisiones mediante algoritmos para gestionar las infraestructuras públicas en el contexto de las ciudades inteligentes. Es posible que se requieran medidas adicionales para proteger contra los abusos de derechos humanos cometidos por las empresas tecnológicas que son propiedad del Estado, están controladas por este o reciben un apoyo sustancial de organismos públicos. También pueden necesitarse medidas adicionales para garantizar el respeto de los derechos humanos cuando el Estado adquiere tecnologías digitales de entidades del sector privado. En estas relaciones comerciales, el Estado tiene una gran influencia para incentivar a las empresas tecnológicas a que garanticen el respeto de los derechos humanos (principio rector 6). Por ejemplo, cuando se utilizan tecnologías digitales en la gobernanza de la salud pública, los Estados pueden utilizar el potencial de la contratación pública como herramienta para aumentar la adhesión de las empresas al respeto y el ejercicio efectivo de los derechos humanos, por ejemplo, impulsando las aplicaciones de salud pública que respeten la privacidad¹⁹. Este ha sido un tema de debate en relación con las solicitudes de Estados a empresas tecnológicas en materia de funcionalidad y acceso a datos en el contexto de las aplicaciones de rastreo y localización desarrolladas para hacer frente a la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19).

3. Aseguramiento de la coherencia de las políticas

21. Los Principios Rectores establecen que los Estados, además de adoptar medidas para hacer cumplir el deber de proteger los derechos humanos, deben garantizar la coherencia de las políticas (principio rector 8).

22. En el contexto de las tecnologías digitales esto implica que, en asuntos relacionados con las repercusiones negativas de las tecnologías digitales, los Estados deben garantizar la coordinación entre los departamentos gubernamentales, agencias e instituciones estatales, tanto a nivel nacional como subnacional, y cuando forman parte de instituciones multilaterales y celebran acuerdos comerciales y de inversión. Las instituciones nacionales de derechos humanos pueden funcionar como asociados clave para mejorar la capacidad y los conocimientos especializados del Estado en esta esfera²⁰.

23. Debido a la escala y al alcance transfronterizo del ecosistema digital y de sus productos y servicios, a menudo será necesario implicar a una gran variedad de Estados para lograr la eficacia al hacer frente a los riesgos para los derechos humanos asociados a las tecnologías digitales.

24. Existe una gran necesidad de colaboración y armonización a nivel regional y mundial para evitar la fragmentación de los enfoques en materia de establecimiento de normas y formulación de políticas. Teniendo esto en cuenta, los Principios Rectores refuerzan la importancia fundamental de los enfoques multilaterales y de múltiples partes interesadas para proteger, prevenir y remediar los efectos sobre los derechos humanos resultantes de las actividades empresariales. Un ejemplo de enfoque multilateral es la Coalición para la Libertad en Línea, una alianza gubernamental que pretende lograr un consenso multilateral sobre las libertades en Internet²¹. La Coalición se propone promover la elaboración de normas para que, en la práctica, el Estado aplique a las tecnologías digitales su deber de protección.

¹⁹ Véase https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/write-up_IGF_panel.pdf.

²⁰ Véanse <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/RepublicofKorea.pdf>; https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI_B_Tech_consultation.pdf; y <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/b-tech-blog-policy-coherence-nhris-tech.pdf>.

²¹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Freedom-Online-Coalition.pdf>.

4. Reflexiones de las partes interesadas sobre el deber de protección del Estado en el sector tecnológico

25. Si bien se ha acogido con satisfacción la creciente atención que los legisladores y los encargados de formular políticas prestan a las repercusiones negativas de las tecnologías digitales en los derechos humanos, las partes interesadas han expresado su preocupación por la forma en que se está abordando esta cuestión. Entre otras preocupaciones expresadas se ha alegado que, debido a la amplitud y vaguedad de las definiciones y del alcance de algunos intentos de reglamentación destinados a remediar las repercusiones negativas sobre los usuarios de productos y servicios digitales, el respeto de los derechos de los usuarios por los intermediarios podría, en cambio, resultar más difícil; las sanciones son excesivas y pueden incluso dar lugar a que el personal de la empresa incurra en una responsabilidad jurídica considerable; y se exige eliminar contenidos en plazos estrictos o mediante herramientas automatizadas sin prestar atención a las salvaguardias necesarias²².

26. El nexo entre el Estado y las empresas ha llamado cada vez más la atención de diversos grupos de interesados, que han expresado su preocupación por la falta de protección de los derechos humanos cuando los Estados han subcontratado a empresas tecnológicas la prestación de servicios públicos o las han contratado para prestarlos²³. Por ejemplo, para la prestación de servicios sociales, las autoridades públicas se apoyan cada vez más en sistemas tecnológicos desarrollados por agentes privados²⁴. Otra esfera de preocupación es el uso, el desarrollo, la producción, la venta y la exportación de tecnología de vigilancia y reconocimiento facial con fines de identificación, tanto por parte de organismos públicos como de agentes del sector privado²⁵.

27. A fin de proporcionar una mayor claridad a quienes trabajan en propuestas reguladoras relativas a la conducta empresarial en el sector tecnológico, el Proyecto B-Tech está desarrollando una herramienta de orientación destinada a permitir que los encargados de formular políticas y otras partes interesadas clave evalúen si las iniciativas de reglamentación o basadas en incentivos dirigidas a la conducta de las empresas tecnológicas se ajustan a los Principios Rectores. El objetivo de la herramienta de orientación será fundamentar la elección de las opciones o instrumentos de formulación de políticas para los proyectos de ley y para las iniciativas basadas en incentivos destinadas a garantizar que las empresas tecnológicas respeten los derechos humanos²⁶.

C. Responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos (pilar II)

28. Los Principios Rectores establecen un enfoque de principios para que todas las empresas prevengan, mitiguen y remedien el menoscabo de los derechos humanos de las personas resultante de las actividades empresariales²⁷. En el caso de las empresas tecnológicas, esto incluye que deben anticipar y remediar las consecuencias negativas relacionadas con el uso de sus productos y servicios, lo que comúnmente se denomina “uso

²² Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Global-Network-Initiative.pdf>.

²³ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/International-Organization-of-Employers.pdf>.

²⁴ Véanse <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/AlgorithmWatch.pdf> y <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/CIPESA.pdf>.

²⁵ Véanse <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/PrivacyInternational.pdf> y <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Amnesty-International.pdf>.

²⁶ Véanse también <https://www.geneva-academy.ch/news/detail/426-bridging-governance-gaps-in-the-age-of-technology-a-discussion-on-the-state-duty-to-protect>; <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/CDT-B-Tech-CDT-GA-UNGPs-DSA-Consultation-14-Sept.docx>; https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/B-Tech_BHR_Forum_Building_Blocks.pdf; y <https://www.geneva-academy.ch/news/detail/517-placing-human-rights-at-the-centre-of-new-tech-regulations>.

²⁷ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/key-characteristics-business-respect.pdf>.

final”. Esta responsabilidad empresarial se aplica a todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente (principio rector 12, comentario).

29. La responsabilidad de respetar los derechos humanos requiere que las empresas se comprometan a garantizar que sus políticas estarán encaminadas al respeto de los derechos humanos, el ejercicio de la debida diligencia en materia de derechos humanos y, cuando la empresa determine repercusiones negativas que haya causado o a las que haya contribuido, la concesión de reparaciones por los abusos que haya cometido, o la cooperación en esa labor.

30. La calidad de la diligencia debida en materia de derechos humanos de una empresa y su implicación en la reparación aumentará cuando estas prácticas estén respaldadas por acuerdos de gobernanza y acciones de liderazgo que garanticen que el compromiso de políticas de la empresa de respetar los derechos humanos se inculque en todos los niveles de la empresa desde la dirección hasta los demás sectores, que de otro modo podrían actuar sin tomar conciencia de los derechos humanos y sin tenerlos en cuenta (principio rector 16, comentario). Los “líderes” de derechos humanos en las empresas tecnológicas desempeñan una función fundamental en cuanto a inculcar las consideraciones de derechos humanos en todos los procesos y funciones, gestionar la colaboración constante con la sociedad civil y otras partes interesadas, y fundamentar la adopción de decisiones del personal directivo superior. La aceptación y el apoyo de los fundadores, los ejecutivos y los órganos de gobernanza de la empresa son fundamentales para garantizar una diligencia debida realmente útil en materia de derechos humanos y promover el respeto de los derechos humanos por parte de la empresa²⁸.

1. Compromiso de políticas

31. Un elemento clave de la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos es que las empresas expresen su compromiso de cumplir con esta responsabilidad a través de una declaración de políticas puesta a disposición del público (principio rector 16). Esta declaración de políticas debe: ser aprobada por el nivel más alto de la empresa; fundamentarse en conocimientos especializados internos o externos; establecer las expectativas de la empresa en materia de derechos humanos con respecto al personal, los asociados institucionales y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios; difundirse interna y externamente a todo el personal, asociados institucionales y otras partes pertinentes; incorporarse en las políticas y procedimientos operativos necesarios en toda la empresa (principio rector 16). Cada vez son más las empresas tecnológicas que publican compromisos en materia de política de derechos humanos remitiendo explícitamente a los Principios Rectores²⁹.

2. Diligencia debida en materia de derechos humanos en el diseño, la elaboración y la utilización de productos y servicios tecnológicos

32. La exigencia de que las empresas ejerzan la diligencia debida en materia de derechos humanos en todas sus actividades y relaciones comerciales para determinar, prevenir y mitigar las repercusiones negativas efectivas y potenciales de sus actividades empresariales sobre los derechos humanos y rendir cuentas de cómo las enfrentan es un elemento esencial de su responsabilidad empresarial (principio rector 17)³⁰. La exigencia de diligencia debida en materia de derechos humanos se extiende a los productos y servicios de una empresa. Esto es sumamente pertinente al considerar los efectos de las tecnologías digitales, ya que es sobre todo en su utilización donde se manifestará el menoscabo de los derechos humanos. Por ejemplo, los clientes podrían utilizar indebidamente un producto para cometer abusos contra los derechos humanos (por ejemplo, un empleador que utilice las herramientas de las redes sociales para vigilar e intimidar a sus empleados o un Estado que utilice la tecnología para la vigilancia extrajudicial).

²⁸ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>. Véanse también <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/b-tech-leadership-dialogue.pdf> y <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/strategic-aspects-part-I.pdf>.

²⁹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>.

³⁰ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/identifying-human-rights-risks.pdf>.

33. La diligencia debida en materia de derechos humanos debe ejercerse en las fases tempranas del diseño, la elaboración y la utilización del producto y debe ser constante. Dado que las situaciones de los derechos humanos son dinámicas, los Principios Rectores establecen que las evaluaciones del impacto en los derechos humanos deben realizarse a intervalos regulares: antes de emprender una nueva actividad o establecer una nueva relación comercial; antes de adoptar decisiones importantes o realizar cambios operacionales; en respuesta a cambios en el entorno operacional o en previsión de estos; y periódicamente durante el ciclo de vida de una actividad o relación comercial (principio rector 18).

34. La diligencia debida en materia de derechos humanos es un proceso continuo de cuatro etapas anclado en una sólida colaboración interna y externa con las partes interesadas. En primer lugar, a fin de calibrar la naturaleza y el alcance de los riesgos para los derechos humanos, las empresas deben determinar y evaluar los posibles efectos de sus actividades (etapa 1). Sobre esta base, deben actuar para prevenir y mitigar los riesgos para las personas, entre otras formas incorporando la diligencia debida en materia de derechos humanos en las funciones y procesos internos (etapa 2). Posteriormente, tienen que hacer un seguimiento de la eficacia de las respuestas de mitigación de riesgos a lo largo del tiempo (etapa 3) y comunicar adecuadamente su actuación con respecto a los efectos sobre los derechos humanos (etapa 4)³¹.

35. Al ejercer la diligencia debida en materia de derechos humanos, las empresas deben prestar especial atención a cualquier impacto particular en los derechos humanos de personas pertenecientes a grupos o poblaciones que puedan estar en mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación, como los niños, las minorías étnicas, los miembros de la comunidad de personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales y los defensores de los derechos humanos, y tener en cuenta los riesgos y efectos basados en el género³².

36. La diligencia debida en materia de derechos humanos debe abarcar todos los efectos que pueda causar una empresa tecnológica, aquellos a los que pueda contribuir a través de sus propias actividades y los que puedan estar directamente vinculados a sus operaciones, productos o servicios a través de sus relaciones comerciales, incluso si no ha contribuido a esos efectos. Las “actividades propias” de una empresa tecnológica en este contexto incluyen el diseño, la elaboración, la comercialización, la venta o la concesión de licencias y el despliegue de productos, servicios y soluciones.

37. La diligencia debida en materia de derechos humanos debe ejercerse con respecto a todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente (principio rector 12, comentario). Para muchos en el sector tecnológico, surgirán preguntas sobre los efectos de la empresa en la privacidad y la libertad de expresión. Sin embargo, ya se ha comprobado que el uso corriente o indebido de las tecnologías puede tener repercusiones tanto en línea como en entornos no electrónicos en una amplia gama de otros derechos humanos. Por ejemplo, el uso de herramientas de inteligencia artificial por las fuerzas del orden y el sistema de justicia penal podría tener un impacto en el derecho de una persona a no ser detenida arbitrariamente o a la igualdad ante la ley; las tecnologías de vigilancia podrían afectar al derecho de reunión pacífica; el uso de las plataformas de medios sociales podría afectar al derecho a la salud mental; y las plataformas de alquiler de inmuebles podrían alterar los mercados de la vivienda, lo que podría afectar al derecho a un nivel de vida adecuado.

38. En cuanto a la comunicación de su actuación en materia de derechos humanos (etapa 4), algunas empresas tecnológicas publican cada vez más informes de transparencia³³, en los que ofrecen información, por ejemplo, sobre las solicitudes gubernamentales de datos de los usuarios y de retirada de contenidos, entre otros tipos de estadísticas e información, y dan a conocer sus políticas sobre el cumplimiento de sus condiciones de servicio. Algunas empresas tecnológicas también están publicando sus evaluaciones del impacto en los derechos humanos de determinados productos o servicios³⁴.

³¹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>.

³² Véase A/HRC/41/43. Véase también <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Women-at-the-Table.pdf>.

³³ Véase <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/>.

³⁴ Véase, por ejemplo, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Meta.pdf>.

39. La colaboración amplia y fructífera con las partes interesadas externas constituye una parte central del proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos. Colaborar y comunicarse de manera provechosa con las partes interesadas deben formar parte del ciclo completo de la diligencia debida en materia de derechos humanos, en cada etapa. Esto puede ser especialmente importante si una empresa carece de diversidad interna o de mecanismos para implicar a los grupos afectados (principio rector 18, comentario).

40. La diligencia debida en materia de derechos humanos puede implicar a menudo que las empresas tecnológicas tengan que sortear situaciones en que algunos derechos u objetivos en materia de política se contrapongan entre ellos. Las acciones emprendidas para prevenir y mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos no deben dar lugar a otros menoscabos de los derechos humanos y, cuando esto no sea posible, las empresas deben aprovechar la considerable experiencia de la comunidad internacional de derechos humanos al ocuparse de situaciones en que haya derechos concurrentes³⁵.

3. Proporcionar o posibilitar la reparación por el menoscabo de los derechos humanos

41. De conformidad con los Principios Rectores, si se han producido consecuencias negativas resultantes de las actividades, los productos o los servicios de una empresa, se espera que esta adopte medidas de reparación, ya sea a través de su propio mecanismo de reparación o participando en uno que lo haga (principio rector 22). Cuando las empresas cuentan con mecanismos creíbles y eficaces para que las partes interesadas presenten sus reclamaciones, esto puede mejorar la solidez de las gestiones de una empresa para determinar y evaluar los efectos sobre los derechos humanos (véase la sección II. D más adelante)³⁶.

4. Reflexiones de las partes interesadas sobre la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos

42. La sociedad civil y otras partes interesadas, incluidas las propias empresas tecnológicas, se han referido a diversas dificultades y deficiencias constantes en el cumplimiento de la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos en el sector tecnológico. Por ejemplo, las prácticas actuales con respecto a la implicación de las partes interesadas en el contexto de la diligencia debida en materia de derechos humanos se consideran a menudo insatisfactorias por una serie de razones, entre ellas que las elevadas exigencias y las repetidas peticiones de las empresas a un pequeño número de organizaciones de la sociedad civil para que hagan aportaciones crean en ciertos grupos fatiga de colaboración y tensión de recursos. Otra dificultad es la falta de acceso a las partes interesadas afectadas, especialmente en el Sur Global, donde muchas empresas tecnológicas tienden a carecer de una relación directa con los grupos que pueden estar en mayor riesgo³⁷. Mientras que algunas empresas tecnológicas han empezado a publicar informes de transparencia, otras, como las empresas de vigilancia, se inclinan por una menor transparencia³⁸. Es debido a este nivel mixto de desempeño de las empresas en lo que respecta a la presentación de información y comunicaciones de transparencia que los expertos han pedido repetidamente la normalización de la presentación de informes de transparencia³⁹. En general, los expertos señalaron en sus comunicaciones que no había en la actualidad información pública detallada sobre la forma en que las empresas tecnológicas ejercen la diligencia debida, lo que dificultaba la evaluación de la eficacia de sus procesos para garantizarla⁴⁰.

43. A la vista de las dificultades actuales, las clasificaciones puestas a disposición del público, como el índice de Ranking Digital Rights, cuyo objetivo es evaluar el desempeño de las empresas tecnológicas en los aspectos relacionados con los derechos digitales,

³⁵ Véase, por ejemplo, el Plan de Acción de Rabat sobre la prohibición de la apología del odio nacional, racial o religioso que constituye incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia.

³⁶ Véase también [A/HRC/50/45/Add.1](#) (de próxima aparición).

³⁷ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/strategic-aspects-part-II.pdf>.

³⁸ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Amnesty-International.pdf#page=6>.

³⁹ Véase <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0007650317717957>.

⁴⁰ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/GlobalPartnersDigital-joint-submission-on-behalf-of-a-groupoforganizations.pdf#page=5>.

proporcionan un instrumento muy útil para medir el progreso, entre otras cosas con respecto a la gobernanza empresarial de los derechos humanos.

D. Acceso a mecanismos de reparación (pilar III)

44. El derecho a un recurso efectivo contra las violaciones de los derechos humanos es un principio central del derecho de los derechos humanos y se refleja en el pilar III de los Principios Rectores, que se centra en el acceso a mecanismos de reparación para las víctimas del menoscabo de los derechos humanos relacionado con las actividades empresariales (principios rectores 25 a 31)⁴¹. Esto incluye los daños que pueden surgir de la forma en que se desarrollan, implementan y utilizan los productos y servicios tecnológicos. Los Estados deben adoptar “medidas adecuadas para prevenir, investigar, castigar y reparar” los abusos de derechos humanos relacionados con las empresas en su territorio y/o jurisdicción (principio rector 1) y garantizar que los afectados “tengan acceso a mecanismos de reparación eficaces” (principio rector 25).

45. El Pilar III se refiere a tres categorías de mecanismos de reclamación: mecanismos judiciales, mecanismos extrajudiciales estatales y mecanismos de reclamación no estatales⁴².

1. La capacidad de respuesta de los mecanismos judiciales ante los casos de menoscabo de los derechos humanos derivado del uso de las tecnologías

46. Los Principios Rectores dejan claro que los mecanismos judiciales eficaces son “esenciales para garantizar el acceso a la reparación” (principio rector 26, comentario).

47. Sin embargo, las personas afectadas y sus representantes legales pueden enfrentarse a dificultades cuando tratan de establecer el fundamento para la presentación de demandas que se corresponda suficientemente con el tipo de menoscabo de los derechos humanos sufrido como consecuencia del uso de las tecnologías digitales o de la forma en que fueron diseñadas o desarrolladas⁴³. Además, puede ocurrir que las teorías jurídicas y los fundamentos para la presentación de demandas que se centran en los daños a las personas no se adapten fácilmente a los casos de daños colectivos y sociales resultantes de la forma en que se han diseñado, utilizado o desplegado las tecnologías, o de problemas sistémicos.

48. Aunque los tribunales desempeñan un papel fundamental por lo que atañe a aclarar las responsabilidades legales de las empresas dimanantes de la legislación nacional en consonancia con las obligaciones del Estado en materia de derechos humanos, existen límites constitucionales en cuanto a la medida en que pueden corregir los defectos y subsanar las deficiencias de los regímenes legislativos nacionales subyacentes. Además, incluso los regímenes de reglamentación de gran alcance y bien diseñados no garantizarán la rendición de cuentas y el acceso a la reparación si las personas carecen de la información y los conocimientos necesarios para poder hacer uso de ellos. Si bien los desequilibrios de poder e información entre las personas y las empresas tecnológicas pueden constituir un obstáculo importante para el acceso a la reparación en general, estos problemas pueden ser especialmente graves, por ejemplo, cuando los abusos de derechos humanos han surgido como resultado de mecanismos de adopción de decisiones mediante algoritmos, o debido al nivel de conocimientos técnicos necesarios para determinar y analizar los usos que se han hecho de las diferentes tecnologías y sus relaciones causales con el menoscabo causado a los derechos humanos⁴⁴.

49. A medida que los legisladores y los encargados de formular políticas comienzan a prestar mayor atención a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos resultantes de los efectos colectivos y sociales de las actividades comerciales de las empresas

⁴¹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/access-to-remedy-concepts-and-principles.pdf>.

⁴² El Proyecto B-Tech ha colaborado estrechamente con el Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación del ACNUDH. Véase, en particular, https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/A2R_in_tech_consultation_report.pdf.

⁴³ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/International-Bar-Association.pdf>.

⁴⁴ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/AlgorithmWatch.pdf>.

tecnológicas, la reparación proporcionada a los titulares de derechos afectados resulta esencial para remediar las repercusiones negativas, que en muchos casos no se limitan a las fronteras nacionales y pueden tener un alcance mundial.

2. La función de los mecanismos extrajudiciales estatales

50. Los Principios Rectores destacan el papel fundamental que desempeñan los mecanismos administrativos, legislativos y otros mecanismos extrajudiciales para complementar y completar los mecanismos judiciales (principio rector 27, comentario).

51. Entre los mecanismos extrajudiciales estatales de especial pertinencia para el sector tecnológico figuran las autoridades de normalización de productos, las autoridades de concesión de licencias, los reguladores responsables de la aplicación de las leyes de protección de datos, los comisionados de información y protección de la intimidad, los servicios estatales de defensores del pueblo, los organismos de salud pública y seguridad, los organismos de normas profesionales y las instituciones nacionales de derechos humanos⁴⁵. Además, los puntos de contacto nacionales establecidos en el marco de las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales han participado recientemente en varios “procedimientos de casos concretos”⁴⁶ relacionados con las implicaciones de las tecnologías y las actividades de las empresas tecnológicas en materia de derechos humanos, planteadas en el marco del capítulo de derechos humanos de las Líneas Directrices de la OCDE, que incluye ejemplos de mediación exitosa⁴⁷. Dichos casos se referían a plataformas en línea y al uso de algoritmos que impulsaban contenidos potencialmente nocivos, casos relativos a la diligencia debida de los inversores con respecto a la fabricación de tecnología nociva en sus carteras de inversión, mercados en línea que incluían productos peligrosos para la venta, y proveedores de telecomunicaciones que supuestamente estaban vinculados a la censura de disidentes políticos de sus clientes gubernamentales⁴⁸.

52. En algunos casos, por ejemplo en los casos de vulneraciones de la protección de datos, y cuando el incumplimiento de las normas legales es fácil de establecer o evidente, este tipo de mecanismos puede ofrecer vías relativamente rápidas y económicas para remediar los daños relacionados con los derechos humanos. Además, los mecanismos extrajudiciales bien diseñados y dotados de recursos suficientes ofrecen un proceso accesible y relativamente rápido, al tiempo que aprovechan los conocimientos tecnológicos para analizar y ayudar a resolver los problemas subyacentes o coadyuvantes, por ejemplo, relacionados con el diseño o el despliegue de los productos. En función de sus mandatos y capacidades, estos mecanismos pueden servir para concebir, determinar o negociar un conjunto de vías de reparación más creativas, específicas en su finalidad, adaptadas a las necesidades concretas, y potencialmente transformadoras que las que podrían obtenerse mediante otros procedimientos⁴⁹.

53. Sin embargo, por el momento, la cobertura de este tipo de mecanismos sigue siendo bastante irregular, y algunos derechos, en particular el derecho a la intimidad y la libertad de expresión, son los que reciben mayor atención en cuanto a su protección.

3. Mecanismos de reclamación no estatales (incluidos los de las empresas)

54. En el principio rector 28, se pide a los Estados que estudien la forma de facilitar el acceso a mecanismos de reclamación eficaces no estatales que se ocupen del menoscabo de los derechos humanos relacionado con las actividades empresariales⁵⁰.

55. Al igual que los mecanismos extrajudiciales estatales que se han analizado anteriormente, estos mecanismos de gestión privada tienden a ser muy diversos en cuanto a

⁴⁵ Véase https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI_B_Tech_consultation.pdf.

⁴⁶ Véase <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/48004323.pdf>.

⁴⁷ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Poland.pdf>.

⁴⁸ Véase la base de datos de la OCDE sobre casos concretos.

⁴⁹ Sobre el papel de las instituciones nacionales de derechos humanos, véase [A/HRC/47/39/Add.3](https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-iii-enhancing-effectiveness-non-state-based-grievance).

⁵⁰ Véase <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-iii-enhancing-effectiveness-non-state-based-grievance>.

su diseño y funcionamiento, las formas en que pueden colaborar con las personas y comunidades afectadas y los tipos de reparación que ofrecen. En este contexto, los Principios Rectores destacan especialmente los mecanismos administrados por una empresa por sí sola o juntamente con las partes interesadas, por una asociación sectorial o por un grupo de múltiples partes interesadas (principio rector 28).

56. Los mecanismos de múltiples partes interesadas y a nivel sectorial pueden ser especialmente útiles en contextos en los que la colaboración entre empresas (por ejemplo, las que están conectadas por relaciones comerciales dentro de una cadena de suministro) puede ayudar a facilitar a las personas afectadas el acceso a recursos efectivos, por ejemplo, creando la base para una mayor igualdad de condiciones entre las empresas en términos de normas y expectativas básicas, o para ayudar a la asignación de responsabilidades para proporcionar reparaciones en casos complejos. Sin embargo, aunque en la actualidad existen o se están desarrollando varios tipos de iniciativas de este tipo en otros sectores (sobre todo en los sectores agrícola y de la confección), en el sector tecnológico la mayoría de las gestiones encaminadas a establecer iniciativas privadas para la resolución rápida de reclamaciones relacionadas con los derechos humanos se han llevado a cabo en el ámbito de la empresa⁵¹.

4. El ecosistema de mecanismos de reparación para remediar los daños relacionados con la tecnología

57. En la actualidad, el sector tecnológico está sujeto a la reglamentación a través de un conjunto cada vez más complejo de leyes y normas, que pueden variar enormemente en cuanto a su alcance sustantivo y geográfico, lo que hace que el ecosistema de mecanismos de reparación sea incompleto y que orientarse en él resulte difícil para las personas y grupos afectados⁵².

58. Para garantizar que las personas afectadas por abusos de los derechos humanos relacionados con las empresas tengan una “vía de recurso realista y fácilmente identificable”⁵³, es necesario prestar más atención a las formas en que interactúan los diferentes mecanismos y procesos de reparación, a fin de destacar las esferas en las que una mayor coherencia e interoperabilidad entre los diferentes tipos de procesos (por ejemplo, judiciales y extrajudiciales) puede servir para que las personas y grupos afectados tengan un mejor acceso a los recursos.

59. Se puede lograr una mayor interoperabilidad y coherencia, por ejemplo, proporcionando más y más claras oportunidades para derivar o trasladar las reclamaciones o, mediante actuaciones paralelas, para procurar obtener reparación para diferentes aspectos de las reclamaciones más complejas. Además, se necesita más creatividad, innovación y colaboración por parte de los organismos estatales y las empresas tecnológicas para responder a los problemas de derechos humanos que plantea el mundo digital sin fronteras que han contribuido a crear las tecnologías.

5. Reflexiones de las partes interesadas sobre el acceso a la reparación en el sector tecnológico

60. Si bien existe un acuerdo general sobre la necesidad de que los mecanismos judiciales ocupen un lugar central en la labor de garantizar el acceso a la reparación, las comunicaciones señalaron los numerosos problemas que pueden encontrar las personas y los grupos y que podrían hacer que los mecanismos judiciales estén menos disponibles o sean menos apropiados que para otros sectores. Cabe mencionar entre estos problemas el alcance del daño, ya que las consecuencias negativas para los derechos humanos derivadas del uso de las tecnologías suelen afectar a personas de muchas jurisdicciones diferentes y pueden implicar a millones de personas; el que dicho daño requiera una reparación inmediata para que el

⁵¹ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/GlobalPartnersDigital-joint-submission-on-behalf-of-a-groupoforganizations.pdf#page=4>.

⁵² Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/access-to-remedy-ecosystem-approach.pdf>.

⁵³ *Ibid.*

recurso sea efectivo; y la falta de comprensión suficiente de la tecnología y sus efectos por parte de la judicatura y los legisladores.

61. En cuanto a los mecanismos extrajudiciales estatales, se ha considerado preocupante que quienes formulan las políticas y quienes establecen las normas no reconozcan lo suficiente la importancia de que los mecanismos extrajudiciales estatales y sus procesos sean accesibles y tengan un diseño fácil de usar, especialmente en un contexto transfronterizo. Realizar consultas bien concebidas con las partes interesadas es fundamental para garantizar que este tipo de procesos de reparación estén bien diseñados y sean adecuados para su finalidad⁵⁴.

62. Aunque los mecanismos de reclamación de nivel operacional de las empresas podrían permitir que se atiendan las reclamaciones y que las propias empresas remedien las repercusiones negativas de forma rápida y directa, evitando así que los daños se acumulen y que las reclamaciones se agraven, los avances han sido lentos en general y actualmente no existen mejores prácticas en relación con las reparaciones en el sector tecnológico. Sin embargo, algunas empresas tecnológicas han desarrollado mecanismos de reclamación internos⁵⁵. El desempeño actual de las empresas tecnológicas indica que hay un amplio margen de mejora en cuanto al diseño y la accesibilidad de los mecanismos de reclamación de nivel operacional⁵⁶.

III. Factores impulsores del progreso

63. Varios factores pueden impulsar el progreso hacia una mejor aplicación de los Principios Rectores en sus tres pilares por parte de las empresas tecnológicas. Esta sección destaca tres de esos factores, que reflejan las tendencias y trabajos actuales, así como las observaciones de las partes interesadas, pero no es exhaustiva al respecto.

A. Planes de acción nacionales sobre las empresas y los derechos humanos

64. El Grupo de Trabajo sobre empresas y derechos humanos alienta encarecidamente a los Gobiernos a que elaboren planes de acción nacionales sobre las empresas y los derechos humanos, como instrumento que les permita aplicar los Principios Rectores⁵⁷. En el ámbito de las empresas y los derechos humanos, un plan de acción nacional se define como una “estrategia en evolución en materia de políticas que, de conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, desarrolla un Estado para brindar protección frente a las repercusiones negativas para los derechos humanos que resultan de las actividades de las empresas”⁵⁸.

65. Los planes de acción nacionales ofrecen una oportunidad para que los Estados —en estrecha consulta con todas las partes interesadas— elaboren un marco general y estratégico para determinar las deficiencias y las principales prioridades de acción que respondan a los contextos locales y nacionales.

66. Varios países han elaborado o están elaborando planes de acción nacionales⁵⁹. Debido a las repercusiones negativas asociadas a las tecnologías digitales, cada vez es más necesario incluir una sección sobre tecnologías digitales en los planes de acción nacionales sobre las

⁵⁴ Véase <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-ii-enhancing-effectiveness-state-based-non-judicial>.

⁵⁵ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Oversight-Board.pdf>.

⁵⁶ Véase <https://rankingdigitalrights.org/index2020/indicators/G6a>.

⁵⁷ Véase <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business/national-action-plans-business-and-human-rights>.

⁵⁸ Véase https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/UNWG_NAP_Guidance.pdf.

⁵⁹ Véase <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business/national-action-plans-business-and-human-rights>.

empresas y los derechos humanos, y algunos Estados están empezando a hacerlo⁶⁰. Para ello, el Instituto de Derechos Humanos de Dinamarca y Global Partners Digital han elaborado un documento orientativo sobre cómo ocuparse de las tecnologías digitales en los planes de acción nacionales sobre las empresas y los derechos humanos⁶¹.

B. El potencial de influencia mediante la inversión respetuosa con los derechos en el sector tecnológico

67. Los inversores pueden desempeñar un papel fundamental en cuanto a persuadir a las empresas tecnológicas para que integren los derechos humanos en sus operaciones⁶².

68. Los Principios Rectores son una herramienta importante para que en las empresas, entre ellas las tecnológicas, las inversiones sean respetuosas con los derechos. Se establece en ellos que se espera de los inversores que, en cada etapa del ciclo de vida de una empresa —desde la puesta en marcha hasta la madurez— asuman la responsabilidad de garantizar que sus inversiones en el sector tecnológico eviten repercusiones negativas sobre los derechos humanos, con lo que contribuyen al desarrollo y el uso de tecnologías digitales basadas en el respeto de los derechos humanos⁶³. Los inversores, por sí solos o en colaboración con otros, tienen el potencial de desempeñar un papel transformador en la configuración de los modelos, las políticas y las prácticas empresariales de las empresas tecnológicas.

69. Cada vez hay más impulso y presión para que los inversores utilicen su influencia sobre las empresas tecnológicas para promover el desarrollo y uso responsables de la tecnología. Un número aún pequeño pero creciente de inversores está adoptando políticas de derechos humanos, divulgando su adhesión a la diligencia debida y ejerciendo su influencia para promover el respeto de los derechos humanos entre las empresas tecnológicas⁶⁴.

70. Una reciente oleada de actuaciones de los inversores ha tratado de promover el respeto de los derechos humanos entre las empresas de tecnología digital, entre otras formas haciendo declaraciones públicas sobre la responsabilidad empresarial de respetar los derechos digitales⁶⁵, participando en diálogos sobre derechos humanos con las empresas, presentando resoluciones de accionistas⁶⁶ y uniéndose a iniciativas entre pares y de múltiples interesados. En relación con esto último, la Investor Alliance for Human Rights puso en marcha un grupo de trabajo sobre tecnologías de la información y las comunicaciones y derechos humanos, cuyo objetivo es apoyar la colaboración de los inversores con las empresas tecnológicas⁶⁷. El proceso de los Principios para la Inversión Responsable, que trabaja con los inversores firmantes en la incorporación de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones de inversión y propiedad, también ha puesto en marcha un grupo de trabajo sobre “derechos humanos y grandes empresas tecnológicas”. Mientras tanto, varios inversores se han hecho miembros de la Global Network Initiative⁶⁸.

⁶⁰ Véase, por ejemplo, https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Denmark_0.pdf.

⁶¹ Véase <https://www.humanrights.dk/news/new-guidance-document-addressing-digital-technologies-national-action-plans-business-human>.

⁶² Véase A/HRC/47/39/Add.1.

⁶³ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B-Tech-Briefing-Investment.pdf>.

⁶⁴ Las esferas respecto de las cuales los inversores han colaborado son muy diversas e incluyen, entre otras, la privacidad de los datos, la libertad de expresión, la lucha contra el discurso de odio, la no discriminación, los derechos civiles, los derechos laborales, la lucha contra la explotación sexual infantil en línea, las zonas afectadas por conflictos y la protección de los denunciantes de irregularidades.

⁶⁵ Por ejemplo, https://investorsforhumanrights.org/sites/default/files/attachments/2019-01/IAHR%20Statement%20on%20Digital%20Rights_Final%283%29.pdf.

⁶⁶ Véase Interfaith Center on Corporate Responsibility, “ICCR’s 2020 Proxy Resolutions and Voting Guide”, disponible en <https://www.iccr.org/iccrs-2020-proxy-resolutions-and-voting-guide>.

⁶⁷ Véanse, por ejemplo, <https://investorsforhumanrights.org/news/new-slate-esg-proposals-amazon-signal-ongoing-shareholder-concerns> y <https://investorsforhumanrights.org/investors-engaging-palantir-on-human-rights-risks>.

⁶⁸ Véase <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Global-Network-Initiative.pdf#page=8>.

71. Para apoyar la labor de los inversores encaminada a aplicar los Principios Rectores en sus actividades, se ha elaborado un número creciente de documentos clave de orientación, como el *Investor Toolkit on Human Rights (Conjunto de Herramientas para Inversores)*⁶⁹, que ofrece a los inversores orientaciones prácticas y herramientas para aplicar los Principios Rectores a sus prácticas de inversión⁷⁰.

C. Enfrentamiento de los riesgos para las personas relacionados con los modelos de negocio

72. Cada vez más, los modelos de negocio de las empresas tecnológicas están siendo criticados por crear o exacerbar las repercusiones negativas sobre una serie de derechos humanos resultantes de acumular ingentes datos sobre el comportamiento de las personas y grupos de la sociedad para hacer predicciones cada vez más precisas y altamente lucrativas sobre sus intereses y comportamientos⁷¹.

73. Los Principios Rectores pueden ofrecer ideas sobre cómo enfrentar situaciones en las que los riesgos más graves para las personas son inherentes a los modelos de negocio de las empresas tecnológicas. De hecho, la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos se aplica desde el momento en que se establece la empresa y a medida que se expande y crece, lo que debe traducirse en la consideración de si el modelo y la estrategia de negocio de la empresa crean riesgos para los derechos humanos.

74. Como punto de partida, las empresas tecnológicas deberían determinar de forma proactiva cuándo sus prácticas impulsadas por el modelo de negocio, y los diseños tecnológicos conexos, crean riesgos para los derechos humanos o los exacerban, y entablar discusiones al respecto con sus pares y con las partes interesadas. Las empresas pueden entonces tener que adoptar medidas para hacer frente a estas situaciones, ya sea mitigando los riesgos dentro de los modelos de negocio existentes o innovando, estableciendo otros completamente nuevos. Esto no quiere decir que un determinado modelo de negocio sea totalmente negativo. Rara vez es así. Lo fundamental es que, en consonancia con la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos, las empresas tecnológicas deben “saber y hacer saber” cómo enfrentan los riesgos o las repercusiones negativas para las personas relacionadas con sus modelos de negocio (principio general 15, comentario).

75. Si una empresa no puede adoptar medidas efectivas para prevenir o mitigar las repercusiones negativas sobre los derechos humanos en el marco de sus actuales modelos de negocio, esto debería llevar a preguntarse si debe adaptar o incluso transformar ese modelo, bien sea actuando por sí sola, a nivel de todo el sector o en respuesta a una medidas de reglamentación. Esto requerirá la implicación de los consejos de administración, los ejecutivos, los empresarios y los fundadores que tienen influencia en la estrategia de la empresa. La colaboración con las partes interesadas externas, especialmente las afectadas, es un aspecto fundamental de un modo de operar con respeto por los derechos humanos, entre otras cosas cuando se enfrentan riesgos para los derechos humanos relacionados con el modelo de negocio.

76. Los inversionistas institucionales, como parte de su responsabilidad de respetar los derechos humanos, tienen un papel clave que desempeñar a este respecto, ya que deben integrar las consideraciones de derechos humanos en todas las etapas de la inversión, incluida la forma en que fundamentan e influyen en las opciones de modelo de negocio de las empresas en que invierten. Además de la acción de los inversores, los marcos de política, las leyes y las normas que los Gobiernos ponen en marcha como parte de la combinación inteligente de medidas que despliegan para dar forma a las prácticas empresariales del sector

⁶⁹ Véase <https://investorsforhumanrights.org/investor-toolkit-human-rights>.

⁷⁰ Véanse también <https://rankingdigitalrights.org/investors/>; <https://shiftproject.org/resource/lg-indicators/about-lgis/>; <https://investorsforhumanrights.org/ict-salient-issue-briefings-investors>; <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/>; y <https://globalnetworkinitiative.org/company-assessments/>.

⁷¹ Véanse más detalles en https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B_Tech_Foundational_Paper.pdf.

son de vital importancia para enfrentar el menoscabo de los derechos humanos relacionado con el modelo de negocio.

IV. Conclusiones y recomendaciones

77. Ante el desarrollo y despliegue de tecnologías cada vez más complejas, junto con los riesgos y desafíos conexos, los Principios Rectores se reconocen cada vez más como una poderosa herramienta para que los agentes públicos, privados y de la sociedad civil garanticen que la innovación se realice de forma responsable y respetando los derechos humanos. Como se señala en el objetivo 1.3 de la hoja de ruta para el próximo decenio en materia de empresas y derechos humanos (hoja de ruta de los Principios Rectores 10+), los Principios Rectores proporcionan “un punto de partida convincente para las empresas y los Estados que tratan de enfrentar los posibles daños de las tecnologías digitales gestionando eficazmente los riesgos asociados para las personas, cuando precisamente tratan de colmar la brecha entre el rápido cambio [...] y la capacidad de la sociedad para gestionar sus consecuencias”.

78. Sin embargo, es evidente que se necesitan más medidas. Los Estados tienen que diseñar políticas del sector tecnológico que sean coherentes, y normas que se ajusten plenamente a los Principios Rectores para crear un entorno en el que se protejan los derechos humanos. En cuanto a las empresas tecnológicas, son una fuerza impulsora clave en la configuración del espacio de innovación digital y una parte interesada vital en la transformación de la transición digital en una transición responsable, y aún más urgente, en la creación de un ecosistema digital respetuoso con los derechos y un espacio inclusivo. Además, cuando el menoscabo de los derechos humanos es consecuencia del uso de las tecnologías, las partes interesadas afectadas deben tener acceso a mecanismos de reparación. Tanto las empresas tecnológicas como los Gobiernos deben intensificar su labor y trabajar juntos más allá de las fronteras nacionales para superar los enfoques desarticulados, subsanar las deficiencias en la cobertura de los diferentes mecanismos de reparación, promover una mayor coherencia e interoperabilidad de los diferentes regímenes y procesos (también en un contexto transfronterizo) y subsanar las deficiencias en los regímenes subordinados que puedan estar exacerbando los obstáculos a la reparación.

79. La cooperación entre las múltiples partes interesadas es crucial para enfrentar los retos y optimizar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Hay que prestar especial atención a las implicaciones de la tecnología para las personas en situación de vulnerabilidad y tener en cuenta la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos y la brecha digital, para garantizar que no haya discriminación y que todos se beneficien del desarrollo económico y social que pueden aportar las nuevas tecnologías.

80. La hoja de ruta de los Principios Rectores 10+ establece una serie de recomendaciones, respaldadas por la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, sobre cómo optimizar la transformación digital mediante el respeto de los derechos humanos.

81. Teniendo presentes partes clave de las recomendaciones de la hoja de ruta, los resultados del Proyecto B-Tech y las consultas celebradas y las comunicaciones recibidas con miras a la preparación del presente informe, la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos hace las siguientes recomendaciones destinadas a seguir avanzando en la aplicación práctica de los Principios Rectores a las actividades de las empresas tecnológicas.

82. Los Estados deberían:

- a) Examinar las leyes y políticas existentes en cuanto a su aplicabilidad para proteger los derechos humanos que podrían verse afectados por las nuevas tecnologías;
- b) Adoptar una combinación inteligente y adecuada de medidas reglamentarias y de política que se ajusten a los Principios Rectores y se elaboren

mediante un proceso de consultas inclusivo en el que participen la sociedad civil, las empresas tecnológicas y otras partes interesadas;

c) Utilizar la contratación pública de tecnología digital como herramienta para aumentar entre las empresas la adhesión al respeto y el ejercicio efectivo de los derechos humanos;

d) Adoptar medidas adecuadas que obliguen a las empresas tecnológicas a actuar con la debida diligencia en materia de derechos humanos;

e) Adoptar o revisar los planes de acción nacionales sobre las empresas y los derechos humanos a fin de incorporar medidas eficaces para prevenir y enfrentar los riesgos para los derechos humanos relacionados con las empresas tecnológicas;

f) Adoptar marcos normativos y de políticas adecuados para que los inversores promuevan la inversión respetuosa con los derechos en el sector tecnológico;

g) Reforzar o crear alianzas multilaterales para promover el respeto de los derechos humanos en el sector tecnológico;

h) Proporcionar recursos a los organismos independientes dedicados a ocuparse de las cuestiones de derechos humanos en el sector tecnológico, como las instituciones nacionales de derechos humanos y las autoridades de protección de datos;

i) Considerar la posibilidad de establecer mecanismos de financiación para apoyar la implicación de la sociedad civil en la labor de enfrentar los efectos de las tecnologías emergentes sobre los derechos humanos;

j) Examinar los obstáculos en el acceso a la reparación judicial en los casos de daños causados por las empresas tecnológicas y adoptar medidas efectivas para superar dichos obstáculos;

k) Fortalecer la capacidad de supervisión y ejecución de los organismos administrativos reguladores competentes en el sector de la tecnología para permitir medidas más eficaces de protección contra los riesgos para los derechos humanos relacionados con ella;

l) Adoptar medidas eficaces para garantizar la protección de los derechos humanos en las situaciones en que los Estados contratan empresas tecnológicas, se asocian con ellas, les conceden licencias o las apoyan.

83. Las instituciones nacionales de derechos humanos deberían:

a) Crear y ampliar la capacidad interna para ocuparse de las cuestiones de derechos humanos asociadas al sector tecnológico y buscar la cooperación con las autoridades de protección de datos y agentes conexos a fin de actuar de forma coordinada;

b) Hacer uso de todo el alcance de sus mandatos, entre otras formas desempeñando un papel clave en cuanto a garantizar la coherencia de las políticas, de conformidad con los Principios Rectores, en la reglamentación del sistema digital.

84. Las empresas de tecnología digital deberían:

a) Garantizar la supervisión ejecutiva y de gobernanza en la gestión de los riesgos relacionados con los derechos humanos, entre otras formas examinando y enfrentando los riesgos relacionados con el modelo de negocio;

b) En consonancia con su responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos, ejercer una sólida diligencia debida en materia de derechos humanos en todas sus actividades y relaciones comerciales a fin de determinar, prevenir y mitigar las consecuencias negativas efectivas y potenciales sobre los derechos humanos y rendir cuentas de cómo las enfrentan, entre otras cosas en relación con los riesgos para los derechos humanos derivados de sus modelos de negocio;

c) Adoptar un papel proactivo, por ejemplo, mediante iniciativas de múltiples partes interesadas y del sector, para crear más transparencia y conocimiento

de las partes interesadas sobre los agentes que constituyen los “apilamientos” y ecosistemas tecnológicos;

d) Informar públicamente sobre las medidas adoptadas para mitigar los efectos en los derechos humanos relacionados con el diseño, desarrollo, venta, despliegue y uso de productos o servicios, y sobre su eficacia;

e) Establecer mecanismos eficaces de reclamación de nivel operacional para las personas y comunidades que puedan verse afectadas negativamente por sus actividades, o participar en dichos mecanismos;

f) Implicar a los usuarios de la tecnología, tanto a los agentes públicos como a los privados, y utilizar su influencia para prevenir y enfrentar eficazmente los riesgos para los derechos humanos y los efectos sobre estos;

g) Mejorar la colaboración con los expertos y las partes interesadas afectadas, en todos los aspectos de la diligencia debida en materia de derechos humanos, en particular en el Sur Global;

h) Colaborar con los Gobiernos, otras empresas o asociaciones empresariales, la sociedad civil y otras partes interesadas en la exploración de formas de posibilitar el acceso a la reparación por los posibles efectos en los derechos humanos relacionados con las tecnologías digitales;

i) Participar en actuaciones colectivas con sus pares y otras partes interesadas para desarrollar y aplicar normas de conducta empresarial y diseño tecnológico que reduzcan los riesgos para los derechos humanos, incluidos los asociados a los modelos de negocio;

j) Garantizar que la empresa desempeña un papel constructivo en los procesos de elaboración de leyes y normas destinadas a aumentar la protección de los derechos humanos de los grupos afectados, derechos que, intencionadamente o no, son puestos en peligro por los modelos de negocio de la empresa. Esto incluye no socavar estos procesos mediante grupos de presión o actividades públicas más amplias de defensa de políticas.

85. Los inversores deben asumir plenamente su responsabilidad de integrar las consideraciones de derechos humanos en todas las etapas de la inversión, utilizar su influencia para incentivar a las empresas tecnológicas a ejercer una diligencia debida realmente útil en materia de derechos humanos e influir en las opciones de modelos de negocio de las empresas en las que invierten.

86. Las organizaciones regionales e internacionales deberían:

a) Fomentar la coherencia de las políticas y definir una hoja de ruta conjunta sobre las expectativas del sector tecnológico con respecto a la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos en consonancia con los Principios Rectores;

b) Fomentar un terreno común sobre las aplicaciones peligrosas de la tecnología, por ejemplo, forjando un entendimiento conjunto sobre la necesidad de moratorias, o medidas similares, sobre las tecnologías o sus aplicaciones que, en la actualidad, resultan especialmente perjudiciales para los derechos humanos y carecen de las salvaguardias adecuadas.

87. La sociedad civil debería:

a) Seguir determinando y destacando las posibles deficiencias de protección y prácticas problemáticas creadas por la constante evolución de las tecnologías digitales y colaborar con los Estados y los agentes empresariales para subsanar esas deficiencias, entre otras formas utilizando eficazmente los Principios Rectores;

b) Evaluar y cuestionar la conducta de las empresas tecnológicas en materia de derechos humanos, por ejemplo, a través de índices de referencia o clasificaciones.

88. **Las Naciones Unidas deberían:**

a) **Aplicar los Principios Rectores en sus propias operaciones, cuando contratan a empresas tecnológicas, les compran, se asocian con ellas, les conceden licencias o las apoyan;**

b) **Promover y difundir los Principios Rectores cuando colaboren con empresas tecnológicas, Estados, agentes de la sociedad civil, instituciones nacionales de derechos humanos y otros agentes clave;**

c) **A través de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, seguir proporcionando orientación autorizada sobre cómo se aplican los Principios Rectores en el sector de la tecnología, en particular en lo que respecta a lo que se espera del sector en cuanto a la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos en consonancia con los Principios Rectores;**

d) **A través de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, desarrollar una herramienta de orientación para que los encargados de formular políticas informen sobre las normas destinadas a armonizar la conducta de las empresas tecnológicas con los Principios Rectores.**
