Tendiendo puentes entre empresas y derechos humanos

Serie de documentos fundacionales

Nota introductoria para proveedores de servicios de cuidados y apoyo

Hacia una prestación de servicios de cuidados y apoyo basada en los derechos para las personas con discapacidad

NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Sobre esta nota

A escala mundial, la mayoría de las personas con discapacidad no tiene acceso a los sistemas y servicios de cuidados y apoyo que les permitirían participar de forma plena y efectiva en la sociedad, vivir con dignidad, autonomía e independencia y llevar una vida independiente en la comunidad. Los proveedores de servicios se enfrentan a múltiples barreras jurídicas, gubernamentales, financieras, estructurales y culturales que, por separado o combinadas, dificultan su esfuerzo por mejorar y avanzar hacia sistemas de trabajo que respeten los derechos humanos.

El objetivo del **proyecto Igualdad y calidad en pos de una prestación de cuidados y apoyo inclusiva para las personas con discapacidad (EQUIP)** es instruir a los proveedores de servicios de cuidados y apoyo sobre:

- El contexto jurídico y normativo en el que se enmarca su trabajo, así como su función y responsabilidades en lo tocante a la observancia de los derechos de las personas con discapacidad;
- Las cuestiones estructurales, sistémicas, políticas y culturales, que a menudo se interrelacionan y se potencian entre sí, cuya existencia ha condicionado y sigue determinando su capacidad para ofrecer y prestar servicios de cuidados y apoyo respetuosos en la práctica con los derechos humanos; y
- Las medidas que pueden tomar, con independencia de su ubicación y contexto, para identificar con precisión los distintos riesgos susceptibles de vulnerar los derechos humanos, analizarlos y mitigarlos.

El proyecto EQUIP está destinado específicamente a proveedores de servicios de cuidados y apoyo para personas. El concepto de "proveedores de servicios de cuidados y apoyo" engloba a todos los actores implicados en la prestación de este tipo de servicios a personas con discapacidad, sea cual sea su estructura jurídica, tanto empresas con fines de lucro como organizaciones benéficas o de la sociedad civil, entidades públicas, organismos internacionales, redes transfronterizas o cualquier combinación de las anteriores.

Estos documentos fundacionales brindan a los proveedores un potente recurso que pueden emplear, ya sea individualmente o a escala sectorial, para transformar la prestación de servicios de cuidados y apoyo poniendo los derechos humanos en el centro (véase el recuadro 1).



Recuadro 1:

La serie de documentos fundacionales del proyecto EQUIP

Esta serie se compone de una nota introductoria y cinco documentos fundacionales, que resultan de mayor utilidad si se leen juntos:

Introducción a la serie de documentos fundacionales: Hacia una prestación de servicios de cuidados y apoyo basada en los derechos para las personas con discapacidad - Nota introductoria para proveedores de servicios de cuidados y apoyo
Documento fundacional n.º 1: El Estado como regulador y cliente
Documento fundacional n.º 2: La capacidad de decisión de las personas usuarias y la democratización de los servicios de cuidados y apoyo
Documento fundacional n.º 3: Los modelos de negocio de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo y los riesgos para los derechos humanos
Documento fundacional n.º 4: Los mecanismos de reparación y diligencia debida en materia de derechos humanos para el sector de los servicios de cuidados y apoyo
Documento fundacional n.º 5: La prestación de servicios de cuidados y apoyo y la "combinación inteligente"

El proyecto EQUIP también constituye un valioso punto de referencia para los agentes implicados en promover el cambio y para quienes tienen un interés personal en la calidad de los servicios de cuidados y apoyo, en concreto, las personas con discapacidad, sus familias, las organizaciones que las representan y otras partes involucradas de diversos modos en la economía de los cuidados y el apoyo (como sindicatos y grupos de presión).

El proyecto EQUIP es una iniciativa de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) con el respaldo de la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA) y el Instituto Coreano para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad (KODDI).



Puntos destacados

“UNO: Entender los cuidados y el apoyo desde la óptica de los derechos es esencial para prestar servicios que respalden los derechos humanos”

“DOS: Diseñar y prestar servicios de cuidados y apoyo es clave para satisfacer los derechos de las personas con discapacidad.”

“TRES: La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece el marco normativo internacional para el sector de los cuidados y el apoyo a la discapacidad”

“CUATRO: Las obligaciones de los Estados en materia de derechos humanos deben determinar cómo regulan el sector de los cuidados y el apoyo y cómo participan en él”

“CINCO: Los proveedores de servicios de cuidados y apoyo tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos en virtud de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.”

“SEIS: Los Principios Rectores de las Naciones Unidas no se refieren exclusivamente a las empresas con fines de lucro, también se aplican a las entidades sin fines de lucro”

“SIETE: Respetar los derechos humanos es un imperativo tanto ético como comercial para los proveedores de servicios de cuidados y apoyo.”

UNO: Entender los cuidados y el apoyo desde la óptica de los derechos es esencial para prestar servicios que respalden los derechos humanos

El ACNUDH define el concepto de "cuidados y apoyo" como los actos consistentes en cuidar de uno mismo y ayudar a los demás a realizar las actividades cotidianas, mantener el bienestar y participar en la sociedad con dignidad y autonomía.[1]

Las presuposiciones sobre el valor social y los roles de género con frecuencia dan pie a una idea infundada de los términos "cuidados" y "apoyo" en lo relativo a las personas con discapacidad. Estas visiones preconcebidas influyen en las prácticas políticas y organizativas, perpetuando las relaciones asimétricas de poder y estatus dentro de los sistemas de cuidados y apoyo.

Por ejemplo, conceptualizar "cuidados" como el conjunto de tareas de crianza o sustento de las que se ocupan las familias, principalmente las mujeres, de acuerdo con las funciones tradicionales de dependencia y protección, puede exacerbar el paternalismo, la desigualdad de género y los modelos institucionales que socavan la autonomía. En paralelo, la organización social de los cuidados suele reflejar profundos desequilibrios de poder que explotan el trabajo de mujeres y niñas marginadas y prolongan las desigualdades estructurales tanto para el personal del sector como para quienes necesitan estos servicios.

Del mismo modo, en ocasiones se interpreta erróneamente que el "apoyo" es la ayuda o asistencia informal que se presta de buena voluntad, en lugar de un elemento consustancial al derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluidas en la comunidad.[2] Históricamente, los grupos de defensores en este ámbito también han criticado la organización social de los cuidados por promover modelos paternalistas impuestos desde arriba que niegan a las personas con discapacidad su autonomía y la capacidad de decidir y actuar según su voluntad.[3]

Sin embargo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) incide en que el concepto de "apoyo" es básico para fomentar la autonomía y la inclusión.[4] Además, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5.4 sobre igualdad de género aboga por reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.[5]

El uso del término combinado "cuidados y apoyo" se está imponiendo en las resoluciones e informes de las Naciones Unidas (véanse los recuadros 2, 3 y 4).[6]

Recuadro 2:

¿Qué significa “apoyo” en la práctica?

De acuerdo con el informe A/HRC/55/34 del ACNUDH, el concepto de “apoyo” engloba:

- **el apoyo informal**, como los cuidados y el trabajo asistencial no remunerados, principalmente a cargo de las familias y las redes de contactos personales de las personas con discapacidad;
- **el apoyo formal**, prestado mediante servicios de apoyo y personal dedicado a esta labor (por ejemplo, asistentes personales profesionales, intérpretes de lengua de señas y cuidadores a domicilio); y
- el apoyo a través de **productos** (por ejemplo, ayudas técnicas y nuevas tecnologías).

Los sistemas de apoyo trascienden estos aspectos e integran estos elementos con la vivienda, el transporte, las estrategias de desinstitucionalización, la infraestructura y las reformas legislativas, por ejemplo, sobre la capacidad jurídica.

Recuadro 3:

La labor de la OIT en favor del trabajo decente y la economía del cuidado

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha abierto camino en el ámbito de la economía del cuidado. En junio de 2024, la Conferencia Internacional del Trabajo aprobó la ILC.112/Resolución V, que define el “trabajo del cuidado” como:

> ***las actividades y relaciones que tienen por objeto lograr la sostenibilidad y la calidad de la vida; potenciar las capacidades humanas; fomentar la capacidad de decisión, la autonomía y la dignidad; mejorar las perspectivas y la resiliencia de quienes prestan y reciben cuidados; satisfacer las diversas necesidades de las personas en las distintas etapas de la vida, y responder a las necesidades de cuidado y apoyo en el plano físico, psicológico, cognitivo, de salud mental y de desarrollo de las personas, incluidos los niños, niñas y adolescentes, los jóvenes, los adultos, las personas mayores, las personas con discapacidad y todas las personas que prestan cuidados y apoyo.***[7]

Con esta resolución, la OIT subrayó la importancia fundamental de los cuidados y el apoyo para el futuro del trabajo y creó un marco de referencia para que los Estados, los empleadores y el personal avancen hacia sistemas de cuidados y apoyo basados en los derechos, inclusivos y con perspectiva de género.

Recuadro 4:

El sector de los cuidados y el apoyo: una tipología

Los proveedores de servicios de cuidados y apoyo se pueden dividir en cuatro tipos principales:

- **Proveedores estatales:** Instituciones o servicios públicos gestionados directamente o financiados por agencias gubernamentales (de salud, protección social, educación, etc.);
- **Proveedores privados con fines de lucro:** Entidades que operan de acuerdo con una lógica comercial e incluyen a grandes empresas de servicios y pequeños contratistas;
- **Organizaciones sin fines de lucro o de la sociedad civil:** ONG, fundaciones, cooperativas o iniciativas comunitarias con fines sociales, entre las que se pueden contar iniciativas impulsadas y lideradas por personas con discapacidad; y
- **Redes informales y no remuneradas:** Familiares, vecinos o amistades que prestan apoyo sin que exista ningún marco contractual o de empleo formal.

En la práctica, los límites entre estos tipos de actores y actividades no siempre son claros e inequívocos. Por ejemplo, hay servicios que se pueden prestar de forma combinada o mediante colaboraciones. Sin embargo, esta tipología aporta un marco útil para el debate y el análisis, en especial para identificar y analizar las normas y los sistemas de rendición de cuentas aplicables.[8]

Nota: *El proyecto EQUIP se centra en los proveedores formales de servicios de cuidados y apoyo para las personas, tengan o no fines de lucro y cuenten o no con la participación del Estado. A pesar de que se reconocen los cuidados no remunerados y el apoyo informal como parte del ecosistema más amplio de los cuidados y el apoyo, no se enmarcan en el objetivo principal del proyecto, que revisa las responsabilidades de los proveedores de servicios de acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.*

DOS: Diseñar y prestar servicios de cuidados y apoyo es clave para satisfacer los derechos de las personas con discapacidad.

Los derechos humanos son derechos de los que disfrutamos por el mero hecho de existir como seres humanos. Tienen un carácter "universal" y son **a todos nosotros, con independencia de la nacionalidad, el sexo, el origen étnico o nacional, el color, la religión, el idioma o cualquier otra condición.** Dado que estos derechos se derivan desde su inicio de la legislación *internacional*, su existencia no está supeditada a posteriores afirmaciones o acciones de los Estados individuales; además, su interpretación y aplicación no han dejado de evolucionar.

La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, junto con los dos tratados aprobadas en 1966 —el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales—, componen lo que se conoce como la **Carta Internacional de Derechos Humanos.** A estos se suman normas adicionales sobre derechos humanos desarrolladas mediante otros instrumentos y tratados internacionales.

En el ámbito de la prestación de servicios de cuidados y apoyo tiene especial importancia la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** (véase a continuación el tercer aspecto destacado). Hay otras normas internacionales sobre derechos humanos que también pueden resultar de interés, como la **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)**, la **Convención sobre los Derechos del Niño** y los diversos **convenios de la OIT** referentes a los **derechos de los trabajadores** de este sector.

> "[L]os derechos de quienes prestan y requieren cuidados y apoyo están inextricablemente relacionados, por lo que los sistemas de cuidados y apoyo deben respetar, proteger y satisfacer simultáneamente tanto los derechos de quienes prestan cuidados y apoyo como los de quienes los requieren".[9]

El modo en que se diseñan y prestan los servicios de cuidados y apoyo es crucial para que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente sus derechos humanos, incluidos el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluidas en la comunidad, el derecho a decidir dónde y cómo vivir (y con quién), el derecho a participar en la sociedad en igualdad de condiciones y el disfrute de otros derechos, como a la salud y a una vida libre de violencia o explotación.

El diseño y la prestación de los servicios de cuidados y apoyo también tiene implicaciones de gran alcance para el personal que trabaja en el sector. Aquí se incluyen el derecho a unas condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección frente a la discriminación y el abuso.[10]

TRES: La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece el marco normativo internacional para el sector de los cuidados y el apoyo a la discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) ha sido ratificada por 191 países y por la Unión Europea, lo que la convierte en el segundo tratado internacional sobre derechos humanos más ratificado de los vigentes en la actualidad.

La Convención proporciona un marco jurídicamente vinculante para el diseño y la regulación de sistemas completos de cuidados y apoyo, basados en normas y principios sobre derechos humanos bien establecidos y reconocidos a escala internacional.

La CDPD no trata los cuidados y el apoyo a las personas con discapacidad como caridad ni asistencia médica, sino como **una condición estructural para la observancia real de sus derechos**.

Entre sus principales disposiciones se cuentan las siguientes:

- El derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluidas en la comunidad, en el lugar de residencia y con arreglo al sistema de vida que hayan elegido, y a acceder a servicios de apoyo personal **de su elección y que puedan controlar** (artículo 19);

- **Igual reconocimiento como persona ante la ley y el derecho a recibir apoyo para ejercer su capacidad jurídica en caso necesario**. Este aspecto incluye "el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y a [...] no ser privadas de sus bienes de manera arbitraria" (artículo 12);

- **Libertad y seguridad de la persona**, que establecer de forma inequívoca que la existencia de una discapacidad no justifica en ningún caso una privación de la libertad (artículo 14);

- **El derecho a un nivel de vida adecuado y acceso a la protección social** (artículo 28);

- **Participación de las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan en los procesos de adopción de decisiones, aplicación y seguimiento** [artículos 4(3), 29 y 33(3)]; y

- **Accesibilidad y movilidad personal**, que constituyen condiciones favorables para el apoyo (artículos 9 y 20).

CUATRO: Las obligaciones de los Estados en materia de derechos humanos deben determinar cómo regulan el sector de los cuidados y el apoyo y cómo participan en él

Los Estados tienen la obligación legal de respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos (véase el recuadro 5).

La obligación de los Estados de **respetar** los derechos humanos significa que deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos o de limitarlos.

La obligación de **protegerlos** exige que impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos, inclusive los cometidos por empresas.

La obligación de **hacerlos efectivos** significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos.

Recuadro 5:

¿Qué supone esto para el sector de los servicios de cuidados y apoyo?

La CDPD ofrece a los Estados indicaciones detalladas sobre las medidas prácticas que deben adoptar los gobiernos y las distintas agencias estatales para respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos establecidos en la Convención.

En concreto, los Estados que ratifiquen la CDPD se comprometen jurídicamente a

- **Respetar** los derechos de la Convención absteniéndose de cualquier política o práctica que imponga cuidados coercitivos, perpetúe la institucionalización o pueda restringir la capacidad de decisión o elección o la autonomía de las personas.
- **Proteger** los derechos de la Convención mediante una regulación eficaz de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo, evitando cualquier discriminación o abuso en el diseño o la prestación de dichos servicios y garantizando el cumplimiento de las normas de calidad.
- **Hacer efectivos** los derechos de la Convención organizando, financiando y garantizando el acceso a diversos servicios de apoyo que no sean discriminatorios, que prioricen y tengan en cuenta las preferencias, elecciones, objetivos y necesidades individuales y que garanticen que las personas participan activamente en la toma de decisiones sobre sus cuidados y apoyo.[11]

CINCO: Los proveedores de servicios de cuidados y apoyo tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos en virtud de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (UNGP) son principios importantes, oficiales y de aplicación mundial sobre la conducta empresarial responsable y sobre la función de los Estados para proteger a las personas de los abusos de los derechos humanos asociadas a distintos tipos de actividades empresariales.

Los UNGP, refrendados por el Consejo de Derechos Humanos en 2011, se basan en tres pilares que definen los deberes de los Estados de acuerdo con la legislación internacional y las responsabilidades de los actores empresariales en lo referido a los derechos humanos:

- **Pilar I de los UNGP – El deber del Estado de proteger los derechos humanos:** En virtud de la legislación internacional, los Estados deben proteger contra las violaciones de los derechos humanos cometidas en su territorio o su jurisdicción por terceros, incluidas las empresas. Eso significa que los Estados deben prevenir, investigar, castigar y reparar esos abusos. En el contexto de los Principios Rectores de las Naciones Unidas, este deber describe cómo deben entenderse las obligaciones de los Estados derivadas del derecho internacional de los derechos humanos en relación con las actividades empresariales.

- **Pilar II de los UNGP – La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos:** Las empresas deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación.

- **Pilar III de los UNGP – Acceso a mecanismos de reparación:** Este pilar reitera el principio del derecho internacional de que, cuando se producen vulneraciones de los derechos humanos, las personas afectadas han de poder acceder a mecanismos de reparación eficaces. Este pilar expone las funciones y responsabilidades tanto de los actores estatales como de los no estatales en lo referido al acceso y la prestación de reparaciones eficaces.

  Uno de los recursos esenciales de todas las empresas, incluidos los proveedores de servicios de cuidados y apoyo, para cumplir su "responsabilidad empresarial de respetar" los derechos humanos es proceder con la **diligencia debida en materia de derechos humanos**. Los principales aspectos de la diligencia debida en materia de derechos humanos en el sector de los cuidados y el apoyo se abordan, junto con las consideraciones básicas sobre los mecanismos de reparación, en el documento fundacional n.º 4 *"Los mecanismos de reparación y diligencia debida en materia de derechos humanos para el sector de los servicios de cuidados y apoyo"*.

SEIS: Los Principios Rectores de las Naciones Unidas no se refieren exclusivamente a las empresas con fines de lucro, también se aplican a las entidades sin fines de lucro

Muchos proveedores de servicios de cuidados y apoyo operan sin fines de lucro. Sin embargo, pueden cobrar por los servicios y reinvertir las ganancias en sus actividades empresariales. Pueden recurrir a voluntarios o a personal con una remuneración económica y también pueden depender de grupos

comunitarios, religiosos o de organizaciones de beneficencia. Además, todas estas estructuras diversas pueden combinarse de distintos modos.

Los Principios Rectores de las Naciones Unidas atañen a todos estos actores, privados con independencia de la forma que hayan adoptado. La **responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos** estipulada en los UNGP "se aplica a todas las empresas independientemente de su tamaño, sector, contexto operacional, propiedad y estructura".[12]

Los UNGP no aportan una definición explícita del concepto de "empresa", pero el marco de gestión de riesgos que establecen está pensado para que pueda implementarlo cualquier tipo de entidad implicada en actividades comerciales que puedan tener consecuencias negativas para los derechos humanos.

Los proveedores de servicios de cuidados y apoyo, sea cual sea su modelo de negocio,[13] entran plenamente en esta categoría. La centralidad de los derechos humanos para su misión fundamental y sus objetivos hace que sean múltiples los derechos —en particular, los articulados en la CDPD— que resultan especialmente "destacados" para su actividad.[14]

A pesar de no tener fines de lucro, las organizaciones benéficas, religiosas o filantrópicas a menudo participan en actividades de carácter empresarial. Debido a esas actividades —que van desde sus prácticas de contratación a la toma de decisiones sobre inversiones o asignación de recursos y a los procesos de compras—, pueden verse involucradas en la aparición de consecuencias negativas sobre los derechos humanos.[15]

Esta visión es coherente con la interpretación jurídica del concepto de "empresa" en el derecho nacional. Si bien el lucro es el incentivo habitual, algunas definiciones jurídicas también reconocen que una actividad no siempre genera beneficios. La legislación puede considerar que las organizaciones sin fines de lucro son empresas, aunque su propósito sea social o filantrópico, no mercantil.

Por lo tanto, los proveedores de servicios de cuidados y apoyo sin fines de lucro entran en el ámbito de los UNGP. Muchas organizaciones benéficas de todo el mundo ya han integrado el marco de diligencia debida en materia de derechos humanos de los UNGP en sus prácticas de gestión de riesgos, una postura que apoya también en las normas y principios de otros organismos internacionales.[16]

SIETE: Respetar los derechos humanos es un imperativo tanto ético como comercial para los proveedores de servicios de cuidados y apoyo.

Los UNGP explican que la responsabilidad de respetar los derechos humanos constituye "una norma de conducta mundial esperada a todas las empresas, dondequiera que operen".[17]

Además, señalan que esta norma "existe con independencia de la capacidad y/o voluntad de los Estados de cumplir sus propias obligaciones de derechos humanos y no reduce esas obligaciones"[18] El significado tangible de estas afirmaciones se concreta en el principio rector 23, que insta a las empresas a buscar fórmulas que les permitan respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, incluso cuando deban hacer frente a exigencias contrapuestas a escala local.

Como se expone en esta serie de documentos fundacionales, hay muchos contextos en los que los proveedores de servicios pueden encontrarse con exigencias contrapuestas. Por ejemplo, pueden tener que trabajar con sistemas normativos que no estén totalmente alineados con los principios

y derechos recogidos en la CDPD o con modelos de financiación y supervisión que no ofrezcan incentivos adecuados para fomentar métodos de trabajo que respeten los derechos.[19] Incluso en esos casos, tienen la responsabilidad de respetar principios de derechos humanos internacionalmente reconocidos "en la mayor medida de lo posible dadas las circunstancias, y ser capaces de demostrar sus esfuerzos a este respecto".[20]

El hecho de que los cuidados y el apoyo sean una condición estructural para el ejercicio pleno de los derechos humanos (véase el tercer aspecto destacado)[21] acentúa la premura de los esfuerzos empresariales por encontrar procedimientos de trabajo respetuosos con los derechos humanos en contextos jurídicos y operativos complejos y, además, tiene implicaciones en la forma de gestionar y planificar la resiliencia y la sostenibilidad a largo plazo. Como se señala en otros documentos de esta serie,[22] la importancia de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo como posibilitadores de los derechos humanos implica que los argumentos empresariales y éticos en favor de la acción transformadora están estrechamente relacionados.

Las empresas responsables afirman que los enfoques de gestión y prestación de servicios basados en los derechos reportan numerosos beneficios en términos de mejora de la resiliencia y la sostenibilidad, lo que, a su vez, puede implicar más resultados positivos en materia de derechos que benefician a los usuarios de los servicios, al personal y a la sociedad en su conjunto:

Beneficios para los proveedores de servicios de cuidados y apoyo:

- Sistemas de gestión de riesgos basados en los derechos más sólidos que evitan vulneraciones, mejoran la integridad ética y reducen la exposición a riesgos jurídicos, de cumplimiento y para la reputación empresaria;
- Relaciones más constructivas y responsables con los órganos de regulación y supervisión, con interacciones basadas en la transparencia y los compromisos compartidos en materia de derechos humanos;
- Mejores relaciones con las principales partes interesadas, en especial con las personas que requieren servicios, sus familias y sus representantes;
- Mejora del bienestar de la plantilla y de la capacidad para mantenerla a través de condiciones justas, participación y respeto de los derechos laborales; y
- Más resiliencia y adaptabilidad organizativa para responder a crisis y contextos operativos cambiantes.

Beneficios para las personas con discapacidad:

- Servicios que mejoran la autonomía, la dignidad y la posibilidad de elegir, coherentes con el derecho establecido en la CDPD a llevar una vida independiente y a ser incluidas en la comunidad;
- Un apoyo más seguro, continuado y de mayor calidad, prestado por personal estable y bien formado; y
- Confianza y credibilidad gracias a una participación más decisiva y una mayor presencia en los procesos de gobernanza y diseño de los servicios, lo que refuerza la rendición de cuentas y la capacidad de decisión de los usuarios.

Beneficios para la sociedad en su conjunto:

- Unos sistemas de cuidados y apoyo más justos, inclusivos y sostenibles que impulsan la justicia social y la igualdad;
- Una mayor confianza pública en las instituciones y los proveedores gracias a una gobernanza transparente y participativa;
- Comunidades y economías más resilientes, en las que los cuidados y el apoyo se consideran bienes sociales comunes esenciales para el bienestar colectivo.

Póngase en contacto con nosotros:
La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) invita a las partes interesadas a contribuir sobre cualquiera de los aspectos abordados en esta serie de documentos fundacionales.

Póngase en contacto con nosotros si necesita más información o desea colaborar con nuestro trabajo, inclusive para recomendarnos herramientas prácticas, estudios de caso u orientaciones que puedan impulsar la aplicación de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas en el sector de la prestación de servicios de cuidados y apoyo.

Unidad de Derechos Humanos y Discapacidad del ACNUDH, ohchr-disability@un.org
Unidad de Derechos Humanos y Empresas del ACNUDH, ohchr-bhr@un.org

Notas al pie

1. A/HRC/58/43, párr. 5.
2. A/HRC/58/43, párr. 19.
3. Véase el Documento funacional n.º 2: La capacidad de decisión de las personas usuarias y la democratización de los servicios de cuidados y apoyo.
4. CDPD, arts. 4, 13, 16, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28 y 30; y A/HRC/RES/55/8.
5. Objetivo 5: Igualdad de género - Los objetivos mundiales.
6. Véanse, entre otros, A/HRC/58/43, párr. 5; A/HRC/52/52, párr. 4; el Pacto por el Futuro A/RES/79/1, acción 8 (d); Consejo Económico y Social, E/CN.5/2024/L.5, PP; y la Declaración Política de Doha de la Cumbre Social Mundial de 2025, A/RES/80/5.
7. Resolución de la Organización Internacional del Trabajo relativa al trabajo decente y la economía del cuidado. 14 de junio de 2024, aprobada por la Conferencia Internacional del Trabajo, 112.ª reunión, Ginebra, 2024, párr. 9 (énfasis añadido).
8. Nótese que la tipología EQUIP que se presenta en el recuadro 4 se organiza en función de los distintos tipos de proveedores. Por el contrario, la resolución de 2024 de la OIT sobre el trabajo decente y la economía del cuidado establece una clasificación por servicios y actividades, en consonancia con su interés por los derechos laborales en una amplia gama de contextos. Las normas de la OIT constituyen una referencia fundamental en cualquier debate sobre enfoques basados en los derechos para la prestación de servicios de cuidados y apoyo. Como se indica en otros documentos de esta serie, la falta de seguridad y las malas condiciones del lugar de trabajo pueden plantear graves riesgos relacionados con los derechos humanos tanto para las personas que requieren cuidados y apoyo como para el personal. Véase el Documento fundacional n.º 2: Los modelos de negocio de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo y los riesgos para los derechos humanos.
9. A/HRC/58/43, Dimensión de derechos humanos de los cuidados y el apoyo. Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, párr. 12.
10. Véase el Documento fundacional n.º 3: Los modelos de negocio de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo y los riesgos para los derechos humanos.
11. Véase el Documento fundacional n.º 1: El Estado como regulador y cliente.
12. UNGP, principio rector 14.
13. Véase el Documento fundacional n.º 3: Los modelos de negocio de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo y los riesgos para los derechos humanos.
14. Para más información sobre el concepto de derechos humanos "destacados", véase el Documento fundacional n.º 4: Los mecanismos de reparación y diligencia debida en materia de derechos humanos para el sector de los servicios de cuidados y apoyo.
15. Sobre la cuestión de "involucrarse" en la aparición de consecuencias negativas sobre los derechos humanos, véase el Documento fundacional n.º 4: Los mecanismos de reparación y diligencia debida en materia de derechos humanos para el sector de los servicios de cuidados y apoyo.
16. Las disposiciones sobre las responsabilidades de las empresas en materia de derechos humanos expuestas en Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales son muy similares a las de los UNGP. Los puntos nacionales de contacto establecidos en virtud de las Directrices de la OCDE han interpretado que estas disposiciones son aplicables tanto para las empresas multinacionales sin fines de lucro como para las empresas con fines de lucro. Véase OIT, 2014, párr. 10.
17. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, principio rector 11, comentario.
18. Ibid.
19. Véase el Documento fundacional n.º 1: El Estado como regulador y cliente.
20. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, principio rector 23, comentario.
21. Las implicaciones de esta observación para la diligencia debida en materia de derechos humanos con la que deben conducirse los proveedores de servicios de cuidados y apoyo se abordan en el Documento fundacional n.º 4: Los mecanismos de reparación y diligencia debida en materia de derechos humanos para el sector de los servicios de cuidados y apoyo.
22. Ibid.

NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

Oficina del Alto Comisionado
de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos (ACNUDH)

Palacio de las Naciones
CH 1211 Ginebra 10, Suiza
Teléfono: +41 (0) 22 917 92 20
Correo electrónico: ohchr-infodesk@un.org
Sitio web: www.ohchr.org/es