Tendiendo puentes entre empresas y derechos humanos

Serie de documentos fundacionales

Integrar los derechos humanos en los sistemas de cuidados y apoyo: Una lista de comprobación práctica basada en la CDPD y los Principios Rectores de las Naciones Unidas

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

Contexto

Estas listas de comprobación constituyen una herramienta práctica diseñada para ayudar a las partes interesadas del ecosistema de los cuidados y el apoyo —Estados, proveedores de servicios, trabajadores y personas usuarias— a traducir los principios y las orientaciones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (UNGP) en medidas concretas. Presentan unas pautas sobre lo que SÍ es recomendable y lo que NO debe hacerse que resumen los mensajes clave de la serie de documentos fundacionales elaborada por la Oficina del ACNUDH en el marco del **proyecto Igualdad y calidad en pos de una prestación de cuidados y apoyo inclusiva para las personas con discapacidad** (EQUIP).

El objetivo de **EQUIP** es instruir a los proveedores de servicios de cuidados y apoyo sobre:

- Los marcos jurídicos y normativos aplicables a 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.

Las siguientes **listas de comprobación** se basan en la serie de documentos fundacionales del proyecto EQUIP y pretenden servirle como complemento. La serie se compone de una nota introductoria y cinco documentos fundacionales:

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"

La finalidad de estas listas de comprobación no es aportar una enumeración exhaustiva de todos los aspectos posibles para cada contexto; sino servir de marco para inspirar y motivar otras consultas e iniciativas centradas en lograr una transformación positiva de los servicios de cuidados y apoyo.

Use estas listas de comprobación para:

– Orientar las políticas y las prácticas de acuerdo con los principios de los derechos humanos;
– Identificar lagunas y riesgos en los sistemas actuales;
– Apoyar la formación y la concienciación de todas las partes interesadas; y
– Promover la rendición de cuentas y la participación a todos los niveles.

Nota explicativa: Las siguientes listas de comprobación incluyen referencias a las secciones de los documentos fundacionales en las que se puede encontrar más información y orientaciones sobre cada uno de los mensajes clave de la serie. En la columna Fuente se señala el documento fundacional y la sección correspondiente. Por ejemplo, “DF1 CINCO” indica que en la quinta sección del Documento fundacional n.º 1 se explican con más detalle esas cuestiones.

PARA LOS ESTADOS Y SUS GOBIERNOS			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF1 UNO DF1 DOS	Establezca y aplique políticas basadas en los derechos humanos que configuren los servicios de cuidados y apoyo para las personas con discapacidad Esto incluye fijar regulaciones claras, fuentes de financiación, normas de calidad y mecanismos de rendición de cuentas.	**NO** adopte enfoques de desregulación ni políticas no intervencionistas que podrían concretarse en normas de mala calidad y una rendición de cuentas deficiente en los servicios de cuidados y apoyo para las personas con discapacidad.	DF Intro CINCO DF Intro SIETE DF1 UNO DF4 UNO
DF1 TRES	Asegúrese de que el respeto de los principios y objetivos de la CDPD constituye una parte fundamental del diseño normativo y de las evaluaciones de rendimiento (de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo o de las agencias a las que se externaliza la prestación o la supervisión de dichos servicios)	**NO** priorice los requisitos administrativos y operativos –documentación, ratios de personal, infraestructuras o instalaciones– bajo la premisa de que pueden o deber servir de indicadores de calidad.	DF1 DOS
DF1 TRES	Lleve a cabo un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para los proveedores de servicios de cuidados y apoyo que reciben una cantidad sustancial de fondos o contratos del Estado, como requisito previo para la toma de decisiones y para informar a la dirección de la continuidad de la relación.	**NO** se base únicamente en las licencias, las inspecciones, la documentación contractual o el cumplimiento administrativo como alternativa a la diligencia debida en materia de derechos humanos, en especial cuando se trata de proveedores controlados por el Estado o que reciben una cantidad sustancial de fondos o contratos públicos.	DF1 DOS

PARA LOS ESTADOS Y SUS GOBIERNOS			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF1 DOS	Asegúrese de que los componentes esenciales de los cuidados y el apoyo basados en los derechos —planificación individualizada, elección y control de las personas usuarias, accesibilidad y mecanismos de rendición de cuentas— están claramente establecidos como parte de las normas de calidad y las definiciones del servicio.	**NO** trate los requisitos administrativos y operativos —documentación, instalaciones, ratios de personal— como indicadores de calidad ni presuponga que reflejan los cuidados y el apoyo basados en derechos en la práctica.	DF1 DOS
DF1 DOS	Invierta en la creación y el desarrollo de indicadores cuantitativos de la calidad del servicio que se adecuen claramente con la CDPD y hagan referencia a sus objetivos y principios.	**NO** recurra a indicadores de proceso fáciles de **cuantificar** —como tasas de ocupación, número de camas, ratios de personal o listas de comprobación de cumplimiento— como alternativa a los indicadores de resultados basados en los derechos, alineados con la CDPD y centrados en la experiencia real de las personas.	DF1 DOS
DF1 DOS	Entienda las limitaciones de las inspecciones y las auditorías de procesos como herramienta para detectar distintas formas de abusos, como negligencias, coerciones o daños psicosociales.	**NO** pase por alto la importancia de los requisitos de transparencia, mantenimiento de registros y publicación de información como una de las herramientas básicas para garantizar la rendición de cuentas de los proveedores de servicios de cuidados y apoyo.	DF1 DOS

PARA LOS ESTADOS Y SUS GOBIERNOS			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF1 DOS	Asegúrese de que los organismos reguladores y las entidades encargadas del cumplimiento de la ley que tienen relevancia en el sector de los servicios de los cuidados y el apoyo cuentan con suficientes recursos y personal y disponen de mecanismos claros y adecuados para remitir los casos de presuntos abusos a las instancias de enjuiciamiento penal.	**NO** asuma que el cumplimiento basado en inspecciones, auditorías o listas de comprobación de procesos ofrece una imagen precisa de la experiencia que viven las personas usuarias ni de la protección de la que disponen frente a negligencias, coerciones o daños psicosociales.	DF1 DOS
DF1 DOS	Adopte medidas para promover una coordinación adecuada y proactiva entre todos los organismos cuyo mandato esté relacionado con la prestación de cuidados y apoyo, por ejemplo, los organismos de las áreas de la salud, el trabajo, la igualdad y los derechos humanos.	**NO** permita la existencia de lagunas, solapamientos o inconsistencias entre organismos que puedan menoscabar la coherencia política o debilitar la supervisión, por ejemplo, cuando las responsabilidades de regulación, financiación, inspección o gestión de quejas están divididas entre varios organismos, están duplicadas o no reflejan claramente los objetivos de la CDPD.	DF1 DOS
DF1 DOS DF2 SEIS DF5 SIETE	Asegúrese de que existen mecanismos sólidos para integrar la voz de las personas usuarias en todas las fases del desarrollo y la aplicación de leyes y políticas, por ejemplo, garantizando una representación apropiada de personas con discapacidad en los organismos de regulación y seguimiento pertinentes y en los equipos de inspección y auditoría.	**NO** diseñe ni ponga en marcha sistemas de regulación, seguimiento o supervisión sin una participación significativa de las personas con discapacidad y sus organizaciones de representantes, ni ignore la interacción de los factores interseccionales —género, edad o situación migratoria—, que pueden agravar la discriminación y debilitar la voz de las personas usuarias.	DF1 DOS

PARA LOS ESTADOS Y SUS GOBIERNOS			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF1 CINCO DF2 SIETE	Tome medidas para permitir y ampliar los modelos de servicios dirigidos por las personas usuarias, por ejemplo, integrando el diseño colaborativo en los marcos reguladores, en los criterios de financiación y en las prácticas organizativas, de modo que las personas con discapacidad puedan incidir realmente en la forma de planificar, prestar y revisar los servicios de apoyo.	**NO** permita categorías de servicios rígidas, normas de admisibilidad prescriptivas, cargas documentales ni custodias profesionales que restrinjan la decisión de las personas usuarias o impidan a las personas con discapacidad implicarse plenamente en los procesos de diseño colaborativo.	DF1 DOS DF2 CUATRO
DF1 TRES	Garantice la existencia de canales para que las personas puedan presentar quejas o plantear dudas a los organismos correspondientes (por ejemplo, órganos reguladores o instituciones independientes de derechos humanos) sobre servicios de cuidados y apoyo que no se amolden a las normas, los principios y los objetivos establecidos en la CDPD y otros instrumentos internacionales de derechos humanos aplicables.	**NO** permita que los sistemas de reclamación funcionen de modo que silencien o marginen a las personas usuarias, ya sea debido a los obstáculos administrativos o por descartar sus preocupaciones sin la debida consideración.	DF1 TRES

PARA LOS ESTADOS Y SUS GOBIERNOS			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF1 CUATRO	Reconozca y gestione el riesgo de conflictos de intereses derivado de las distintas facetas de la relación entre el Estado y las empresas y garantice la existencia de los mecanismos adecuados para identificarlos y gestionarlos de forma eficaz.	**NO** permita acuerdos de financiación, compra o supervisión que generen situaciones en las que los intereses institucionales o financieros del proveedor puedan influir en las decisiones normativas o mermar la capacidad del Estado para hacer valer las normas basadas en derechos.	DF1 CUATRO
DF5 TRES DF5 CINCO	Identifique y tenga en cuenta todo el abanico de políticas, leyes y reglamentos —incluso aquellos que no están vinculados directamente al sector de los cuidados y el apoyo— que afectan a la capacidad de los proveedores para llevar a cabo su actividad respetando los derechos, como parte del desarrollo de una "combinación inteligente" y coherente de medidas.	**NO** regule el sector de los cuidados y el apoyo de forma aislada, sin tener en cuenta ámbitos políticos más amplios, ni descarte el uso de incentivos estratégicos y narrativas actualizadas; hacerlo puede crear vacíos, deberes contradictorios y prácticas refractarias que socaven la "combinación inteligente" de medidas respetuosas con los derechos.	DF5 CUATRO DF5 SEIS

PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CUIDADOS Y APOYO			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF Intro CINCO DF3 TRES DF4 TODOS	Practique la diligencia debida en materia de derechos humanos, usando el marco establecido en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas como pilar central de una estrategia para identificar y resolver los riesgos para los derechos humanos asociados con la prestación de los servicios de cuidados y apoyo.	**NO** pase por alto el hecho de que los enfoques y las prácticas que no respetan los derechos **pueden** estar muy arraigados en su modelo de negocio, lo que puede traducirse en la aparición de riesgos para los derechos humanos.	DF3 TODOS
DF Introducción SIETE	Adopte medidas proactivas para identificar e implantar métodos de trabajo respetuosos con los derechos humanos, con independencia del contexto operativo, y prepárese para demostrar sus esfuerzos en este ámbito.	**NO** limite su estrategia de cumplimiento a respetar la ley al pie de la letra, sobre todo en contextos operativos y jurídicos que plantean dificultades para trabajar de acuerdo con los derechos humanos o en los que hay un alto riesgo de verse implicado en vulnerar derechos humanos.	DF Introducción SIETE
DF4 CINCO	A la hora de diseñar el plan de acción para la prevención y mitigación de los riesgos para los derechos humanos, priorice aquellos riesgos que destaquen por su gravedad o que puedan provocar daños irremediables si se retrasa la respuesta.	**NO** se limite a hacer ajustes rápidos para resolver los riesgos en materia de derechos humanos. **NO** ignore la importancia de las estrategias a largo plazo que impulsan cambios transformadores, en paralelo a medidas urgentes que puedan ser necesarias para resolver riesgos reales o inminentes.	DF4 CINCO

PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CUIDADOS Y APOYO			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF4 SEIS	Cree y mantenga redes con otras partes interesadas —ministerios, órganos reguladores, asociaciones de empresas y grupos profesionales— para promover los derechos humanos en los servicios de cuidados y apoyo. Emplee estas redes para compartir las mejores prácticas, defender las políticas acordes con la CDPD y coordinar acciones para potenciar la inclusión y la rendición de cuentas.	**NO** trabaje de forma aislada ni desdeñar la colaboración con órganos ministeriales o partes interesadas. Evite la creación de compartimentos estancos que dificultan los esfuerzos coordinados para mejorar los resultados en materia de derechos humanos.	DF4 SEIS
DF2 DOS DF2 SEIS	Colabore de forma directa y estrecha con las personas con discapacidad a las que se dirigen los servicios de cuidados y apoyo, en lo referido al diseño y la prestación de los servicios y en todos los procesos de toma de decisiones que puedan repercutir en ese ámbito.	**NO** aplique enfoques de diseño de instituciones, servicios y procesos centrados exclusivamente en la eficiencia o el control administrativo, descartando la perspectiva de las vivencias reales.	DF2 DOS
DF2 DOS DF2 CUATRO DF2 CINCO	Identifique y elimine las barreras que impiden a las personas con discapacidad participar en las decisiones sobre el diseño y la prestación de los servicios. Garantice que los procesos sean accesibles e inclusivos.	**NO** confunda la falta de participación con aprobación y consentimiento. **NO** ignore que los desequilibrios de poder y las jerarquías existentes en la sociedad pueden exacerbar los obstáculos a la participación.	DF2 DOS DF2 CUATRO DF2 CINCO

PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CUIDADOS Y APOYO			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF4 OCHO	Ponga en marcha procesos y mecanismos de reclamación a nivel de instalación y de proveedor que cumplan los criterios de eficacia establecidos en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y que sean sencillos para que la gente puede acceder y hacer uso de ellos.	**NO** ignore los numerosos retos estructurales y prácticos que pueden menoscabar la posibilidad de las personas con discapacidad de acceder a los mecanismos de reclamación y utilizarlos; sobre todo el miedo a las represalias o a perder el servicio.	DF4 OCHO DF4 NUEVE
DF4 NUEVE DF4 DIEZ	Garantice la existencia de reparaciones para los daños a los derechos humanos y asegúrese de que se han desarrollado con la plena participación de las personas afectadas. Implique a las personas afectadas en el diseño de soluciones, la definición de lo que es “eficaz” y el seguimiento de su aplicación.	**NO** haga presuposiciones sobre cuál es la reparación más eficaz en cualquier situación dada. **NO** olvide que las reparaciones diseñadas sin la participación plena y activa de las personas más afectadas tienen pocas probabilidades de ser “eficaces” como medio para restaurar la capacidad de disfrutar de los derechos humanos.	DF4 NUEVE DF4 DIEZ

PARA LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE CUIDADOS Y APOYO Y LAS REDES Y ORGANIZACIONES DE DEFENSA DE INTERESES CORRESPONDIENTES			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF Intro TRES DF2 UNO	Busque información sobre los derechos consagrados en la CDPD y en la legislación nacional y úselos como guía para la toma de decisiones.	**NO** acepte servicios que restrinjan su autonomía u obliguen a vivir en contextos institucionales sin explorar antes las alternativas.	DF Intro DOS DF2 CUATRO
DF1 DOS DF5 TRES	Reclame transparencia y solicite información clara sobre las normas aplicables a los servicios, la financiación y los indicadores de rendimiento.	**NO** asuma que el ahorro de costos o las medidas de eficiencia justifican los déficits de calidad o las vulneraciones de derechos.	DF1 UNO DF3 UNO
DF3 CINCO DF4 OCHO	Conozca los sistemas de denuncia y el resto de las vías para informar sobre prácticas de trabajo o situaciones de explotación, por ejemplo, mediante los mecanismos de reclamación de la empresa o a través de los mecanismos para presentar quejas que ofrecen los órganos reguladores correspondientes, incluidos los canales confidenciales o independientes cuando estén disponibles, y apoye a otras personas en la misma situación que puedan tener miedo por lo que pasará después.	**NO** tome medidas que puedan comprometer su seguridad o la seguridad y privacidad de otras personas, por ejemplo, las personas usuarias de los servicios de cuidados y apoyo; es preferible pedir ayuda antes a un asesor cualificado y de confianza.	DF3 CINCO
DF4 OCHO DF4 NUEVE	Informe sobre negligencias, abusos o vulneraciones de derechos a través de los mecanismos de reclamación o de canales de asesoramiento de confianza.	**NO** guarde silencio ni se limite a las quejas informales.	DF4 OCHO

PARA LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE CUIDADOS Y APOYO Y LAS REDES Y ORGANIZACIONES DE DEFENSA DE INTERESES CORRESPONDIENTES			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF4 OCHO	Guarde registros de todos los acuerdos, quejas y comunicaciones para proteger sus derechos y reforzar la rendición de cuentas.	**NO** confíe exclusivamente en promesas verbales o acuerdos informales.	DF4 OCHO
DF2 SEIS DF2 SIETE	Únase o brinde apoyo a consejos de personas usuarias, comités asesores u organizaciones de personas con discapacidad para reforzar la influencia y la voz colectiva.	**NO** se aísle ni ignore las posibilidades de colaboración con otras personas para influir en la prestación de los servicios de cuidados y apoyo.	DF2 CUATRO
DF2 SEIS DF5 SIETE	Aproveche las oportunidades para influir en debates políticos, consultas y evaluaciones a escala local o nacional aprovechando la experiencia de las organizaciones de personas con discapacidad, según convenga.	**NO** asuma que no tiene nada que decir sobre el diseño o la prestación de los servicios: su voz importa. **NO** ignore las consultas ni asuma que no servirán para nada.	DF2 CUATRO
DF2 SEIS DF3 CUATRO	Abogue por servicios que promuevan la autonomía y la inclusión, como los modelos comunitarios y los dirigidos por las personas usuarias.	**NO** acepte participar de forma simbólica ni los servicios que limiten su capacidad de control y elección.	DF2 CUATRO
DF2 CINCO	Solicite ajustes razonables (por ejemplo, materiales de lectura fácil, interpretación de lengua de señas o apoyos para la toma de decisiones) para garantizar la plena participación.	**NO** deje que las barreras de accesibilidad le impidan participar.	DF2 CINCO

PARA EL PERSONAL DEL SECTOR DE LOS CUIDADOS Y EL APOYO, ASÍ COMO PARA SUS SINDICATOS Y REPRESENTANTES			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF2 SEIS DF2 CINCO	Participe en el diseño de códigos, en las decisiones sobre la prestación del servicio y en las políticas sobre el lugar de trabajo, junto a las personas usuarias de los servicios y las organizaciones de personas con discapacidad.	**NO** confíe en las decisiones impuestas desde arriba que no tienen en cuenta las opiniones del personal ni las vivencias y aportaciones de las personas usuarias.	DF2 SEIS DF2 CINCO
DF3 CINCO	Conozca sus derechos: busque asesoramiento, apoyo e información sobre sus derechos y sobre cómo defenderlos.	**NO** se culpe por las circunstancias que le han llevado a sufrir explotación laboral. La responsabilidad es de la empresa explotadora, no suya.	DF3 CINCO
DF2 CUATRO DF3 TRES	Reclame (inclusive a través de sindicatos) un nivel de personal adecuado, cargas de trabajo razonables y formación permanente sobre derechos para evitar daños.	**NO** acepte la falta crónica de personal ni una formación inadecuada que pueda provocar negligencias o vulneraciones de derechos.	DF2 CUATRO DF3 TRES
DF2 CINCO DF3 CINCO	Participe periódicamente en cursos sobre prácticas alineadas con la CDPD, apoyo a la toma de decisiones y gestión de riesgos para los derechos humanos.	**NO** crea a nadie que le diga que los derechos humanos no son para usted o que su derecho a disfrutar de los derechos humanos está limitado de algún modo. **NO** confíe en el aprendizaje sobre la marcha ni en las rutinas desfasadas.	DF3 CINCO
DF2 CINCO DF3 DOS	Solicite ajustes razonables (horarios accesibles, tecnología de apoyo, formación adaptada) para el personal, incluido el personal con discapacidad, y haga uso de ellos.	**NO** acepte prácticas discriminatorias que impidan la contratación, el mantenimiento de personal o el progreso profesional.	DF2 CINCO DF3 DOS

PARA EL PERSONAL DEL SECTOR DE LOS CUIDADOS Y EL APOYO, ASÍ COMO PARA SUS SINDICATOS Y REPRESENTANTES			
Fuente	**SÍ**	**NO**	**Fuente**
DF3 CINCO DF4 OCHO	Conozca los sistemas de denuncia y el resto de las vías para informar sobre prácticas de trabajo o situaciones de explotación, por ejemplo, mediante los mecanismos de reclamación de la empresa o a través de los mecanismos para presentar quejas que ofrecen los órganos reguladores correspondientes.	**NO** guarde silencio ni tome medidas que puedan comprometer su seguridad o la seguridad y privacidad de otras personas (incluidas las personas usuarias de los servicios de apoyo); no se limite a las quejas informales: busque asesoramiento y ayuda, por ejemplo, a través de sindicatos y organizaciones de personal, y utilice los mecanismos de reclamación o denuncia adecuados.	DF3 CINCO DF4 OCHO
DF1 UNO DF4 OCHO	Guarde registros de todos los incidentes, quejas y acuerdos como respaldo para la rendición de cuentas y las reparaciones.	**NO** se fíe de promesas verbales ni de prácticas no documentadas.	DF1 UNO DF4 OCHO
DF3 CUATRO DF5 SIETE	Colabore con representantes sindicales/ laborales para negociar protecciones frente a las represalias, una remuneración justa, permisos para la participación en actividades sindicales y acceso a mecanismos de reclamación.	**NO** intente resolver problemas sistémicos exclusivamente a través de la negociación individual.	DF3 CUATRO DF5 SIETE

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