



# Llamada a la Responsabilidad Corporativa:

Guía de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales



 **OECD Watch**



## **Llamada a la Responsabilidad Corporativa:**

Guía de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales



## Página de créditos

<b>Título</b>	Llamada a la Responsabilidad Corporativa: Guía de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
<b>Fecha</b>	Junio de 2013
<b>Diseño gráfico</b>	JUSTAR.nl
<b>Impresión</b>	Lenoirschuring
<b>Créditos fotográficos</b>	Julien Harneis (portada, pág. 29), Shwe Gas Movement (portada), Agostina Chiodi, FOCO-INPADE (págs. 6, 34), Universidad de Papúa Nueva Guinea, Australian Conservation Foundation (pág. 7), Elaine Gilligan, FoE EWNI (pág. 16), Survival International (pág. 19), ECCHR (pág. 20), Darek Urbaniak, FoEE (pág. 25), Global Witness (pág. 31).
<b>Aviso legal</b>	OECD Watch ha intentado localizar y notificar a todos los fotógrafos cuyo trabajo ha sido utilizado en esta publicación. Si, a pesar de nuestro meticuloso procedimiento, no hemos cumplido con los derechos relativos al uso de las fotos, no duden en ponerse en contacto con nosotros.
<b>Editorial</b>	OECD Watch
<b>Licencia</b>	Esta publicación cuenta con la licencia Creative Commons Reconocimiento No Comercial 3.0 Holanda.
<b>Financiación</b>	La elaboración de esta guía ha sido posible gracias a la ayuda financiera brindada por el Ministerio holandés de Asuntos Exteriores y el Ministerio noruego de Asuntos Exteriores. Los autores son los únicos responsables de los contenidos y, bajo ninguna circunstancia, podrá considerarse que reflejan la postura de los financiadores. Los financiadores no asumen responsabilidad alguna por los usos que se puedan hacer de la información contenida en este documento.
<b>ISBN</b>	978-94-6207-024-0
<b>Agradecimientos</b>	Esta publicación es el resultado de un trabajo colectivo. OECD Watch desea dar las gracias a todas las organizaciones e individuos, tanto de dentro como de fuera de la red de OECD Watch, que han participado en la elaboración de esta guía. Los autores desean también expresar su gratitud a todas las personas y organizaciones que han participado en los estudios de casos que aparecen en el informe y en otros casos de las Directrices de la OCDE en general. Los autores desean dar las gracias especialmente a: Sarah Singh (Accountability Counsel); Clemence (Association Sherpa); Victor Ricco (CEDHA); Laura Ceresna (CIVIDEP); Joseph Stead (Christian Aid); Jonathan Kaufman (EarthRights International); Gunhild Oerstavik and Siri Luthren (ForUM); Aly Sagne (Lumière Synergie Développement); Serena Lillywhite (Oxfam Australia); Shirley van Buiren and Manfred zur Nieden (Transparency International Germany); Kirstine Drew (TUAC).

## Acrónimos

BIAC	Comité Consultivo Empresario e Industrial
CAO	Defensor Asesor de Cumplimiento
CFI	Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial
ECCHR	Centro Europeo para los Derechos Constitucionales y Humanos
ECGD	Departamento de Garantías de Créditos a la Exportación
EMN	Empresa multinacional
EIA	Evaluación de impacto ambiental
IFC	Corporación Financiera Internacional
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OMIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PNC	Punto nacional de contacto
RDC	República Democrática del Congo
RSPO	Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible
TUAC	Comité Consultivo Sindical
UNDRIP	Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas

## Índice de contenidos

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	6
	Estructura de la 'Guía de las Directrices' de OECD Watch	7
	OECD Watch y las Directrices de la OCDE	7
<b>2</b>	<b>Entendiendo las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales</b>	8
	Acerca de las Directrices de la OCDE	8
	Cómo se estructuran las Directrices	9
	Prólogo	10
	Capítulo I Conceptos y principios	10
	Capítulo II Principios generales	12
	Capítulo III Publicación de informaciones	16
	Capítulo IV Derechos humanos	18
	Capítulo V Empleo y relaciones laborales	20
	Capítulo VI Medio ambiente	22
	Capítulo VII Lucha contra la corrupción, las peticiones de sobornos y otras formas de extorsión	24
	Capítulo VIII Intereses de los consumidores	26
	Capítulo IX Ciencia y tecnología	28
	Capítulo X Competencia	29
	Capítulo XI Cuestiones Tributarias	30
<b>3</b>	<b>Puntos Nacionales de Contacto y proceso de queja</b>	32
	Estructura organizacional de los PNC	32
	Instancias específicas: proceso de queja de las Directrices de la OCDE	34
	Quién, qué, cuándo, dónde y por qué presentar una queja	35
	El proceso de queja paso a paso	36
<b>4</b>	<b>Cómo presentar una queja</b>	38
	Paso 1 Considerar la formulación de una queja	38
	Paso 2 Valorar la viabilidad de una queja	40
	Paso 3 Identificar los resultados deseados	45
	Paso 4 Redactar la queja	47
	Paso 5 Presentar la queja y comenzar el proceso de instancia específica	50
	Paso 6 Seguimiento tras la declaración final	52
	<b>Orientación y recursos adicionales</b>	54

### Lista de recuadros

1	¿Qué es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)?	8
2	Concepto clave: debida diligencia	14
3	Gobiernos que se adhieren a las Directrices	32
4	Ejemplos de estructuras de los PNC	33
5	Concepto claves: "Equivalencia funcional"	33
6	Principios rectores para abordar las instancias específicas	34
7	Retroactividad y las versiones de 2000 y 2011 de las Directrices	35
8	Conceptos claves: Transparencia y confidencialidad	37
9	Ejemplos de buenas y malas prácticas de los PNC al tramitar quejas	37
10	¿Contra qué empresa interponer la queja?	41
11	Responsabilidad de la empresa: la diferencia entre causa, contribución o vinculación directa a un impacto negativo	42
12	Concepto claves: Procedimientos paralelos	43
13	Ejemplos de casos con resultados positivos	45
14	Elementos de un buen proceso de mediación	51
15	Elementos de las buenas declaraciones finales	52



# Introducción

**Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (denominadas en lo sucesivo ‘las Directrices’) constituyen un mecanismo internacional único de responsabilidad corporativa, que cuenta con apoyo gubernamental y está dirigido a fomentar una conducta empresarial responsable en todo el mundo. Definen normas de conducta empresarial responsable desde el punto de vista social y medioambiental y prescriben procedimientos para la resolución de conflictos entre las empresas y las comunidades o individuos afectados negativamente por actividades empresariales. En mayo de 2011, los gobiernos adherentes miembros y no miembros de la OCDE actualizaron las Directrices, introduciendo nuevas e importantes disposiciones en áreas como los derechos humanos, la debida diligencia y la responsabilidad de la cadena de suministro.**

Esta “Guía de las Directrices” de OECD Watch está diseñada para ayudar a individuos, comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG) y sindicatos que se han visto afectados de forma negativa por una conducta corporativa y deseen abordar la supuesta conducta indebida en su nombre, o en nombre de otra parte afectada. El mecanismo de resolución de conflictos, que es un elemento clave de las Directrices, es un instrumento del que las partes interesadas se pueden servir para luchar contra las prácticas empresariales perniciosas que les hayan perjudicado, y además buscar un remedio. Tras leer la guía de OECD Watch, deberá contar con un mayor conocimiento de las disposiciones fundamentales de las Directrices y su pertinencia con respecto a la conducta empresarial, así como de las posibilidades con las que usted cuenta para hacer frente a los efectos negativos de la mala conducta empresarial. La finalidad de esta guía es ayudarle a entender cómo funciona el mecanismo de resolución de conflictos (denominado también proceso de quejas), que incluye la función de Puntos Nacionales de Contacto (PNC): oficinas gubernamentales encargadas de fomentar el cumplimiento de las Directrices y tramitar las reclamaciones relacionadas con la mala conducta empresarial. Además, la guía de OECD Watch le ayudará a utilizar las Directrices de la OCDE en su trabajo y le facilitará sugerencias y ejemplos prácticos para poder redactor su propia queja.

## Estructura de la “Guía de las Directrices” de OECD Watch

Esta guía se ha estructurado para ayudarle a familiarizarse con las Directrices y su mecanismo de resolución de conflictos, con el fin de abordar y mejorar la conducta empresarial.

- **La sección 2** pone de relieve los conceptos, principios y alcance de las Directrices. Esta sección destaca aspectos fundamentales de las Directrices, que reflejan las prioridades de la sociedad civil a la hora de hacer frente a la mala conducta empresarial.
- **La sección 3** explica la labor de los PNC y el funcionamiento del proceso de resolución de conflictos de las Directrices. Esta sección contiene información sobre la estructura de distintos PNC y aporta ejemplos de buenas y malas prácticas de los PNC.
- **La sección 4** ofrece asesoramiento práctico y consejos para el desarrollo de una queja completa y persuasiva. Se incluye un modelo de queja para ayudarle en su redacción.

Todos los casos recogidos en esta guía de OECD Watch pueden ser consultados con mayor detalle en la base de datos de casos de OECD Watch ([www.oecdwatch.org/cases](http://www.oecdwatch.org/cases)). Al final de la guía encontrará una lista de recursos para obtener más información a la hora de presentar una queja relacionada con las Directrices de la OCDE.

## Acerca de OECD Watch

OECD Watch es una red global, con más de 80 miembros de 45 países. Está formada por un conjunto de diversas organizaciones de la sociedad civil que comparten el compromiso común de garantizar que la actividad empresarial contribuya al desarrollo sostenible y a la erradicación de la pobreza, y que las empresas se responsabilicen del impacto que tienen en todo el mundo.

**Política y promoción:** Como parte interesada reconocida en el Comité de Inversiones de la OCDE, OECD Watch actúa como un canal, dirigiendo las perspectivas e intereses de las ONG y las comunidades desfavorecidas hacia las discusiones políticas de la OCDE. Además de supervisar y promover un mejor funcionamiento de los PNC y la implementación de las Directrices, OECD Watch desarrolla asesoramiento sobre políticas en una amplia variedad de temas sociales, medioambientales y económicos relacionados con la inversión internacional y la actividad empresarial. La red aboga por estas políticas y posturas en sus interacciones con responsables políticos, empresas y sindicatos.

**Desarrollo de capacidades y apoyo:** OECD Watch apoya a organizaciones de la sociedad civil y comunidades con la celebración de seminarios de capacitación, ofreciendo recomendaciones detalladas sobre el proceso de quejas relacionadas con las Directrices a los implicados en un caso y a los que estén considerando presentar una queja; desarrollando y divulgando orientaciones sobre cómo interpretar y utilizar las Directrices, y ofreciendo pequeñas subvenciones a las ONG que las necesitan y cuyo trabajo contribuye a los objetivos generales de la red.



**Investigación y análisis:** OECD Watch investiga y analiza diferentes aspectos de la implementación, la efectividad y el impacto de las Directrices de la OCDE. La red mantiene una base de datos online de todos los casos relacionados con las Directrices presentados por las ONG y publica una Actualización Trimestral de Casos, incluyendo los avances y análisis de los casos.

### Otros instrumentos de responsabilidad corporativa:

Además de las Directrices de la OCDE, OECD Watch trabaja en otras iniciativas con el fin de reforzar los marcos de responsabilidad empresarial de todo el mundo.



# Entendiendo las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales

**Esta sección presenta y explica brevemente cada uno de los 11 capítulos de las Directrices de la OCDE. Se destacan los párrafos clave y se ofrecen ejemplos para ayudarle a entender la forma en la que se pueden utilizar las Directrices para abordar (y, esperamos que también, mejorar) la conducta corporativa irresponsable.**

## **Acerca de las Directrices de la OCDE**

Las Directrices de la OCDE establecen principios y normas para la conducta corporativa responsable. Se trata de recomendaciones de los gobiernos para empresas multinacionales que operan en o desde países que han firmado la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales. Brindan asesoramiento para la conducta corporativa responsable en ámbitos como: los derechos laborales, los derechos humanos, el medio ambiente, la divulgación de información, la lucha contra la corrupción, los intereses del consumidor, la competencia, las cuestiones tributarias y los derechos de propiedad intelectual. Si bien no comprometen jurídicamente a las empresas, se exige a la OCDE y a los gobiernos signatarios que garanticen que se implementen y cumplan. Lo que distingue a las Directrices de la OCDE de otros instrumentos y mecanismos de responsabilidad corporativa es su carácter internacional, el hecho de que sean normas respaldadas por gobiernos y que cuenten con un mecanismo de resolución de conflictos para resolver las quejas relacionadas con la supuesta mala práctica empresarial.

## **RECUADRO 1**

### **¿Qué es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)?**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) fue creada en 1961. Hoy en día, la OCDE es un foro de 34 países industrializados que desarrolla y promueve políticas económicas y sociales. Su misión es "construir economías sólidas en sus países miembros, mejorar la eficiencia, los sistemas de mercado nacionales, ampliar el libre comercio y contribuir al desa-

rollo tanto en países industrializados como en desarrollo". En pocas palabras, la OCDE actúa en nombre de y en colaboración con sus gobiernos miembros para promover políticas y comercio de libre mercado. Además de los 34 Estados miembros de la OCDE, 11 países no miembros han firmado la implementación de las Directrices de la OCDE (ver recuadro 3 con la lista de los países).

Los gobiernos que se adhieren a las Directrices deben establecer un PNC para promover las Directrices y tramitar las quejas contra las empresas que supuestamente no se han ceñido a las normas de las Directrices. El procedimiento de “instancia específica”, nombre oficial que recibe el proceso de queja de las Directrices, se centra en la resolución de conflictos, fundamentalmente a través de la mediación y la conciliación, aunque también a través de otros medios, y cualquier persona que pueda demostrar un “interés” (en sentido amplio) por la supuesta violación puede utilizarlo. ONG y sindicatos de todo el mundo han utilizado el proceso de queja para abordar los impactos medioambientales y sociales adversos causados por la mala conducta empresarial. Las ONG han utilizado también el proceso de queja para concienciar sobre el hecho de que se espera que las empresas cumplan con las normas internacionalmente reconocidas, contribuyan al desarrollo sostenible y que, como mínimo, “no dañen” donde quiera que operen.

### Cómo se estructuran las Directrices

Las Directrices comienzan con un prólogo que presenta las Directrices y los cambios importantes que se adoptaron en la actualización de 2011. Tras el prólogo está la “Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales”, que es el compromiso político contraído por los gobiernos que han suscrito las Directrices (signatarios).

La parte I: “Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: Recomendaciones para una conducta responsable por parte de las empresas en el contexto internacional” es el denominado “texto oficial” de las Directrices, y consta de un prefacio y los 11 capítulos que se enumeran a continuación. Cada capítulo recoge una serie de recomendaciones y está seguido de una sección de “Comentarios” que las explica con más detalle y se centra en el texto oficial. Los capítulos de la parte I son:

#### Prólogo

- I Conceptos y principios
- II Principios generales
- III Publicación de informaciones
- IV Derechos humanos
- V Empleo y relaciones laborales
- VI Medio ambiente
- VII Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión
- VIII Intereses de los consumidores
- IX Ciencia y tecnología
- X Competencia
- XI Cuestiones tributarias

La parte II: “Procedimientos de puesta en práctica de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales” describe lo que los gobiernos que las suscriben deben hacer para promover y fomentar la implementación de las Directrices, incluyendo la creación de un PNC y la tramitación de quejas. Estos procedimientos se explican con más detalle en la sección 3 de esta guía de OECD Watch.

## RESUMEN

Existe un recuadro de “Resumen” en cada capítulo de las Directrices para ayudarle a determinar si el capítulo es relevante para su situación. Recuerde que los recuadros de Resumen y las disposiciones claves que se resaltan en esta guía de OECD Watch no representan una reproducción completa del texto oficial de las Directrices. OECD Watch recomienda encarecidamente a aquellas personas interesadas en presentar una queja la lectura de todo el texto oficial con sus comentarios, disponible para la descarga en distintos idiomas en la página web de la OCDE.<sup>1</sup>

1. <http://mneguidelines.oecd.org/text/>





## Prólogo

El prólogo explica las Directrices de la OCDE, su propósito y las razones para su creación. Se habla del carácter específico de las Directrices en el §1 del prefacio, en el que se afirma que los países que han suscrito las Directrices adquieren un compromiso **vinculante** para implementarlas. En el prefacio se explica además que, si bien las empresas multinacionales se adhieren a las Directrices de forma voluntaria, los gobiernos de la OCDE se han comprometido a implementar la decisión del Consejo de la OCDE. Por lo tanto, las Directrices no son de cumplimiento voluntario para los gobiernos que se adhieren a ellas.

El prefacio aclara que las Directrices no solo se aplican a las grandes empresas, sino también a las pequeñas y medianas empresas. Esto es algo importante, dado el papel que estas empresas desempeñan en el comercio internacional y en las redes de producción.

Finalmente, hay comentarios sobre la contribución positiva que todas las empresas pueden realizar al progreso económico, social y medioambiental, y el papel que los gobiernos deben desempeñar en la promoción e implementación de normas reconocidas internacionalmente.

## Capítulo I Conceptos y principios

El capítulo I identifica las Directrices como principios y normas de buenas prácticas empresariales compatibles con las leyes aplicables y las normas reconocidas a nivel internacional. Se aplican a nivel mundial a las operaciones de las empresas en o desde los países miembros y adherentes no miembros de la OCDE y, de igual manera, a empresas multinacionales como nacionales. La mayoría de las disposiciones de este capítulo se centran en lo que los gobiernos deben hacer.

§ 2 afirma que las empresas deben, como mínimo, **respetar las leyes nacionales** de los países en los que operan. Así, si una empresa incumple la legislación local, incumple también las Directrices. Esta disposición se ha utilizado comúnmente en las quejas sobre las Directrices de la OCDE. No obstante, en al-

Desde 2000, las ONG pueden presentar quejas mediante el proceso de una instancia específica de las Directrices de la OCDE. En mayo de 2013, las ONG habían presentado más de 150 quejas.



gunos casos, puede resultar más eficaz abordar el problema dentro del sistema jurídico nacional. Sin embargo, presentar una queja sobre las Directrices puede ser una opción eficaz en caso de que se considere que el sistema jurídico nacional es parcial o inaccesible en lo referente a las quejas. En el § 2 se señala que las empresas no solo deben obedecer a las leyes nacionales, sino que también deben respetar las Directrices en los casos en los que representen una norma superior, aun cuando no se exija legalmente.

§ 4 confirma que las Directrices **se aplican a todos los sectores de la economía**, incluyendo de este modo el sector financiero y sus instituciones. Esto implica que tanto bancos, fondos de pensiones como otras instituciones financieras son responsables de impedir y mitigar los impactos negativos de sus inversiones, préstamos, gestión de activos y demás productos y servicios financieros. Un ejemplo de la aplicabilidad de las Directrices en el sector financiero sería un banco que ofrece financiación a una empresa que viola los derechos humanos. Se podría presentar una queja contra el banco por no observar las disposiciones de las Directrices sobre derechos humanos y la debida diligencia de los impactos causados por las relaciones empresariales.



#### EJEMPLO DE CASO

##### Inversión en un proyecto que vulnera los derechos humanos

En 2012 se presentó una queja contra POSCO, por no impedir los abusos de los derechos humanos relacionados con su proyecto de implantación de una mina y una planta siderúrgica en Odisha, India. Los denunciantes también pidieron que los fondos de pensiones holandeses y noruegos impidiesen los abusos directamente vinculados con sus operaciones a través de su inversión en POSCO. El PNC holandés formuló una declaración que confirmaba que las Directrices eran aplicables a las instituciones fi-

nancieras y a los inversionistas, incluidos los accionistas minoritarios. Tras una serie de reuniones entre el fondo de pensiones holandés ABP y los denunciantes holandeses, se alcanzó un acuerdo sobre los pasos a seguir por el fondo de pensiones para ejercer su influencia sobre POSCO y así garantizar que las operaciones estén en consonancia con las normas internacionales. Se lograron más acuerdos sobre los términos de referencia para una revisión independiente a nivel local y una misión de evaluación.

#### RESUMEN

##### Capítulo I Conceptos y principios

- Las Directrices son principios respaldados por gobiernos y normas de buenas prácticas empresariales, §1.
- Las empresas deben respetar la legislación nacional; los principios y normas de las Directrices deben ir más allá de la legislación nacional, §2.
- Las empresas deben buscar maneras de cumplir las Directrices, incluso en los casos en los que vayan más allá de las leyes y reglamentos nacionales, siempre que al hacerlo no se violen las leyes nacionales, §2.
- Las Directrices se aplican a las operaciones de las empresas realizadas en o desde el conjunto de la OCDE y otros países que las hayan adoptado, §3.
- Las Directrices se aplican a nivel internacional y se espera que las empresas las observen independientemente del lugar en el que operen, §3.
- Las Directrices no ofrecen una definición precisa de “empresa multinacional”. Reflejan las buenas prácticas para todas las empresas que operen tanto a nivel nacional como en el extranjero, §4.
- Las Directrices se aplican a todas las entidades y todas las actividades de una empresa multinacional y a todos los sectores de la economía, §4.
- Los gobiernos no deberán utilizar las Directrices con fines proteccionistas o de modo que ponga en duda la ventaja comparativa de otro país, §7.
- Se alienta a los gobiernos a que realicen un esfuerzo de buena fe por resolver cualquier exigencia contradictoria con la que las empresas se puedan encontrar, §8.
- Los gobiernos que adopten las Directrices tratarán a las empresas de forma equitativa y de conformidad con la legislación internacional y sus obligaciones contractuales, §9.
- Se fomenta el uso de mecanismos internacionales de resolución de conflictos, como el arbitraje, para resolver problemas jurídicos entre gobiernos y empresas, §10.
- Los gobiernos crearán Puntos Nacionales de Contacto con la misión de promover las Directrices y actuar como un foro de discusión de todos los asuntos relacionados con las mismas, como la gestión de conflictos y casos, §11.

## Capítulo II Principios generales

El capítulo II describe principios fundamentales y comunes de las Directrices que son válidos para todas las recomendaciones concretas del capítulo y detalla una serie de obligaciones importantes para las empresas, como el respeto de las normas sobre los derechos humanos internacionalmente reconocidos, la defensa y aplicación de principios y prácticas de buen gobierno empresarial, y la cooperación con los esfuerzos por promover la libertad en internet. El capítulo II confirma que las empresas deberían abstenerse de discriminar a las personas que denuncian irregularidades y de participar en cualquier actividad política incorrecta. Las empresas deberán fomentar la sensibilización de los empleados sobre las Directrices y la política de sus empresas de cumplimiento de las mismas y la inclusión de las partes interesadas de manera coherente.

§ A.1 define de forma amplia una disposición por la que las empresas deberán **contribuir al** progreso económico, social y medioambiental para lograr un **desarrollo sostenible**. Las ONG han citado esta disposición con frecuencia en las quejas relativas a las Directrices que han presentado contra las empresas.



§ A.5 afirma que las **empresas deben abstenerse de buscar o de aceptar exenciones** de los requisitos normativos relacionados con los derechos humanos, medio ambiente, sanidad, seguridad, empleo, tributación, incentivos financieros u otras cuestiones. El § A.15 también pone de manifiesto que las empresas deberán abstenerse de toda implicación indebida en actividades políticas locales.

§ A.6 afirma que las empresas deberán **mantener principios y prácticas de buen gobierno empresarial** en el conjunto de la empresa multinacional. Entre los comentarios a este principio también se incluyen orientaciones sobre la importancia de reconocer los derechos e intereses de las partes interesadas, y no únicamente los de los contribuyentes.

§ A.9 detalla que las empresas deberán **proteger a los denunciantes de irregularidades** y no emprender acciones discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que informen de prácticas poco éticas o ilegales.

### EJEMPLO DE CASO

#### Solicitud de exenciones a los derechos humanos y otras reglamentaciones en el Cáucaso Sur Capítulo de Principios generales, § A.5

En abril de 2003, se presentaron cinco quejas ante el PNC británico, francés, alemán, italiano y estadounidense que afirmaban que BP y sus socios del consorcio habían negociado acuerdos con los gobiernos anfitriones que los eximían del cumplimiento de las leyes medioambientales, de derechos humanos, sanidad, seguridad, empleo, fiscalidad y otras que

podrían afectar negativamente a la rentabilidad económica del oleoducto de Baku-Tbilisi-Ceyhan que discurre por el sur del Cáucaso. Poco después de la presentación de las quejas, el consorcio dirigido por BP modificó los acuerdos retirando las exenciones a las reglamentaciones.



**§ A.14** declara que las empresas deberán **participar en valiosas consultas con las partes interesadas**, con las comunidades locales, empleados y otras partes interesadas importantes, para que se tengan en cuenta sus opiniones en la planificación de proyectos, la toma de decisiones u otras actividades que puedan afectarles de forma significativa. Los comentarios correspondientes explican que las empresas pueden lograrlo a través de, por ejemplo, reuniones, entrevistas, divulgación de información sobre proyectos (como las evaluaciones de impacto) o procedimientos de consulta. El compromiso eficaz de las partes interesadas se caracteriza por contar con un sistema de comunicación bidireccional. Esta participación resulta muy necesaria en la planificación y toma de decisiones sobre proyectos u otras actividades que impliquen, por ejemplo, el uso intensivo de la tierra o el agua, algo que podría afectar seriamente a las comunidades de la zona.



## EJEMPLO DE CASO

### Falta de consulta a los pueblos indígenas y de respeto de las Directrices en Filipinas

#### Capítulo de Conceptos y principios, § 2; Capítulo de Principios generales, §A.14

En 2009, una queja alegaba que el proyecto de una mina de níquel y una fábrica que Intex Resources planeaba construir en Filipinas dañaría los ríos y los campos agrícolas cercanos. La queja alegaba también que el acuerdo de explotación de Intex ocuparía tierras pertenecientes al poblado indígena Mangyan, que no había dado su consentimiento para el proyecto. Una

de las conclusiones de la declaración final del PNC noruego fue que Intex no había realizado una evaluación sistemática de los grupos indígenas afectados y que tampoco lo había consultado con ellos. El PNC hizo varias recomendaciones para mejorar la consulta a las comunidades, la divulgación, la transparencia y el mecanismo de reclamación de Intex.

## RESUMEN

### Capítulo II Principios generales

#### Las empresas deben:

- Contribuir al progreso económico, social y medioambiental para lograr un desarrollo sostenible, §A.1.
- Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades, §A.2.
- Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, §A.3.
- Fomentar la “formación de capital humano”, sobre todo mediante la creación de oportunidades de empleo y facilitando actividades de formación para empleados, §A.4.
- Abstenerse de buscar o aceptar exenciones no contempladas en el marco legal relacionadas con los derechos humanos, el medio ambiente, el sistema tributario u otras cuestiones, §A.5.
- Apoyar y defender principios y prácticas de buen gobierno empresarial, §A.6.
- Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión que fomenten la confianza entre las empresas y las sociedades en las que operen, §A.7.
- Promover el conocimiento y el cumplimiento por parte de trabajadores de las políticas de la empresa, por ejemplo a través de programas de capacitación, §A.8.
- Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes sobre infracciones para directivos o autoridades públicas, §A.9.
- Establecer medidas de debida diligencia basadas en los riesgos para identificar, evitar y mitigar los impactos negativos reales y potenciales, explicando cómo se han abordado tales impactos, §A.10.
- Evitar que las actividades propias generen o contribuyan a generar incidencias negativas por sus propias actividades y abordarlos cuando éstos ocurran, §A.11.
- Intentar evitar o mitigar los impactos negativos que no hayan causado directamente, pero que estén relacionados con las relaciones empresariales mantenidas, §A.12.
- Fomentar que los socios comerciales, como proveedores y subcontratistas, apliquen principios similares de conducta empresarial responsable, §A.13.
- Participar en consultas serias con las comunidades locales, trabajadores y otras partes interesadas de relevancia, §A.14.
- Abstenerse de participar en actividades políticas locales indebidas, §A.15.
- Cooperar plenamente para fomentar la libertad en internet, §B.1.
- Respalda los esfuerzos por fomentar la gestión responsable de la cadena de suministros, §B.2.

## RECUADRO 2

### Concepto clave: debida diligencia

#### ¿Qué es la debida diligencia?

La debida diligencia es un proceso mediante el cual las empresas identifican, previenen, mitigan (disminuyen) y dan cuenta, activamente, de la forma en la que abordan y gestionan el daño real y potencial y el impacto negativo. Las empresas deberán integrar procesos que permitan poner de manifiesto las malas conductas empresariales existentes o potenciales, que aborden y cambien el comportamiento irresponsable y remedien (resuelvan) la situación cuando las cosas vayan mal.

Las empresas no solo deben responder a las prácticas existentes que estén perjudicando a las comunidades y/o al medio ambiente, sino que también deben tomar medidas preventivas para evitar posibles efectos negativos en el futuro. De forma adicional, las empresas también deberán evitar contribuir a los efectos negativos y hacer frente a las violaciones reales y potenciales de las normas reconocidas a nivel internacional, tanto en la cadena de suministro como en las relaciones comerciales. La debida diligencia deberá ser una parte integrante del proceso de toma de decisiones y el sistema de gestión de riesgos de la empresa. Las Directrices dejan claro que la debida diligencia debe ir más allá de la simple gestión de riesgos de la propia empresa, para identificar y abordar los impactos en individuos, empleados, comunidades y medio ambiente.

#### Debida diligencia en las Directrices

Varios capítulos de las Directrices de la OCDE se refieren a la responsabilidad de las empresas de obrar con debida diligencia. Entre ellos:

**Capítulo II (Principios generales), § A.10**, apunta que las empresas deben **establecer medidas de diligencia debida basadas en el riesgo** en sus propias operaciones, así como en sus cadenas de suministros y otras relaciones



empresariales, para identificar, evitar y mitigar los impactos reales y potenciales en las cuestiones cubiertas en las Directrices. Esta disposición se aplica a todas las empresas y a todas las situaciones, aunque debe precisarse que el alcance y profundidad de la debida diligencia puede diferir de una situación a otra.

**Capítulo II (Principios generales) § A.11 y § A.12** refleja que las empresas deben **evitar causar o contribuir a las incidencias o efectos negativos** en toda la empresa, en la cadena de suministro o en otras relaciones comerciales. Las empresas deberán **abordar las incidencias o efectos** ▶

## EJEMPLOS

- Ejemplos de cómo **abordar los efectos reales** remediándolos: 1) Aumentar los salarios y prestaciones para garantizar que se satisfacen las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias; 2) Ofrecer una compensación económica adecuada a las comunidades afectadas negativamente por las actividades de minería y de relocalización.
- Ejemplos de cómo **abordar los efectos negativos potenciales** a través de la prevención: 1) Crear políticas para prohibir la discriminación racial; 2) Instalar un equipo de seguridad adecuado para evitar la exposición de los trabajadores de fábricas a situaciones peligrosas.
- Ejemplos de cómo **evitar los efectos en los derechos humanos por parte de los proveedores y otro tipo de relaciones empresariales**: 1) Estipular en los contratos de compra que los proveedores deben respetar

los derechos humanos y que sus fábricas serán objeto de inspecciones independientes y sin previo aviso; 2) Garantizar que las prácticas de compra (plazos de entrega y precios) permiten a los proveedores cumplir con las demandas del comprador sin violar los derechos laborales.

- Ejemplos de cómo **mitigar los impactos en los derechos humanos por parte de los proveedores y otro tipo de relaciones empresariales**: 1) Implementar planes de medidas correctoras con los proveedores para que sus operaciones se adapten a las normas reconocidas a nivel internacional; 2) Trabajar de forma conjunta en iniciativas multilaterales y con otras empresas que mantengan relaciones con la entidad para fomentar mejoras.

- ▶ cuando se produzcan e intentar **evitar o mitigar los efectos negativos**, incluso en caso de que la empresa no haya contribuido a los mismos.

**Capítulo III (Publicación de informaciones), § 3d,**

señala que se anima a las empresas a **comunicar información sobre los dispositivos de auditoría interna, gestión de riesgos y aplicación de la ley.**

Dado que la debida diligencia es parte integrante de la gestión de riesgos, las empresas deben divulgar información de procesos y conclusiones sobre la debida diligencia.

**Capítulo IV (Derechos Humanos) § 2 y 3** indica que las empresas deben **evitar causar o contribuir a causar incidencias negativas sobre los derechos humanos.**

Incluso cuando no hayan contribuido a la causa de dichas incidencias, las empresas deberán intentar impedir o mitigar cualquier tipo de impacto adverso con el que estén relacionadas a través de sus cadenas de suministro o mediante otro tipo de relación comercial.

**Capítulo IV (Derechos Humanos), § 5,** está dedicado específicamente a la idea de que las empresas deben **actuar con debida diligencia para impedir la violación de los derechos humanos.**

**Capítulo VI (Medio ambiente), § 3** estipula que las empresas deben **mitigar los impactos previsible en el medio ambiente, la salud y la seguridad** asociados a sus procesos, bienes y servicios durante todo el ciclo de vida. Esta disposición adquiere mayor importancia al leerse junto con los Principios generales (capítulo II) la debida diligencia y las disposiciones de consulta significativa con las partes interesadas.

**Capítulo VII (Lucha contra la corrupción, peticiones de soborno y otras formas de extorsión), § 4** establece que, para minimizar los riesgos de soborno, las empresas deben ejercer y documentar la debida diligencia a **la hora de contratar y supervisar a los agentes.** Se recomienda la divulgación de todos los pagos a gobiernos e individuos, tales como impuestos, regalías, subsidios y pagos de facilitación para ayudar en las operaciones empresariales de cada proyecto para evitar o al menos minimizar los sobornos.

Se pueden presentar quejas contra empresas en caso de que no procedan con la debida diligencia y sean, por lo tanto, incapaces de evitar o mitigar importantes impactos negativos.



## EJEMPLO DE CASO

### Ausencia de debida diligencia en los derechos humanos en Argentina

#### Capítulo de Principios generales, § A.10; Capítulo de Derechos humanos, § 5

En junio de 2011, una queja ante el PCN holandés solicitaba a Nidera la implementación de una política de derechos humanos para toda la empresa, que incluyese procedimientos de debida diligencia en consonancia con el Marco de la ONU "Proteger, Respetar y Remediar".

La queja fue presentada por las ONG, después de que importantes investigaciones gubernamentales revelasen

un posible trato abusivo de la empresa hacia los trabajadores temporales en labores de desfloración del maíz en Argentina. Tras un diálogo constructivo, Nidera reforzó su política sobre recursos humanos, formalizó procedimientos de debida diligencia para trabajadores temporales y permitió a las ONG supervisar los trabajos de desfloración del maíz en Argentina mediante visitas.



## Capítulo III **Publicación de informaciones**

El capítulo sobre publicación de informaciones estipula que las empresas deben ser transparentes en sus operaciones y sensibles a las cada vez más sofisticadas demandas de información del público. Las empresas deben revelar información importante sobre resultados financieros y operativos, objetivos, participaciones, estructura empresarial, quienes son los miembros de la gerencia y su remuneración, factores de riesgo previsible, así como estructuras y políticas de gobierno.

§ 2 estipula que las empresas deben tener **políticas claras para revelar información material** sobre resultados financieros, participaciones significativas y derechos de voto, estructura de la empresa y grupos de empresas relacionados, factores de riesgo previsible, cuestiones relativas a los trabajadores y partes interesadas, así como estructuras de gobierno. Los comentarios apuntan que la información importante puede definirse como la información que podría influir en la toma de decisiones por parte de los usuarios de dicha información.

Las disposiciones sobre divulgación de información de las Directrices son más débiles que las buenas prácticas internacionales actuales, aunque incluyen algunos aspectos que reflejan las prioridades de las ONG cuando se trata de revelar las prácticas de las empresas multinacionales.



### **EJEMPLO DE CASO**

#### **Divulgación de información falsa, engañosa e incompleta sobre vertidos de petróleo en Nigeria** **Capítulo de Publicación de informaciones, § 1, 2 f-g y 4**

Las prácticas de divulgación de Shell son el objeto de una queja de enero de 2011 presentada ante el PNC holandés que alegaba que la empresa había realizado declaraciones falsas, engañosas e incompletas acerca de unos incidentes de sabotaje a sus operaciones en el Delta de Níger. Culpando a bandas de delincuentes

de la alta proporción de vertidos de petróleo, la queja sostiene que Shell no asume responsabilidades y que debe pagar una compensación por el daño causado a las personas y sus medios de vida. En mayo de 2013, la mediación estaba ya encaminada.



§ 3 insta a las empresas a que **comuniquen sus declaraciones de conducta empresarial**; códigos de conducta y actuaciones relacionadas; información sobre auditorías internas, gestión de riesgos y sistemas de cumplimiento de normas jurídicas; relaciones con partes interesadas tales como trabajadores, proveedores, subcontratistas y demás relaciones comerciales; así como información sobre emisiones de gases de efecto invernadero.

§ 4 afirma que las empresas deberán **respetar normas de alta calidad en materia de divulgación de información financiera y no financiera**, incluyendo informes medioambientales y sociales. Los ejemplos actuales de buenas prácticas medioambientales y estándares de informes sociales son las "Normas de Divulgación" de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (CFI) y las directrices para la elaboración de informes sobre el desarrollo sostenible de Global Reporting Initiative.



## EJEMPLO DE CASO

### Ocultación de información a las autoridades en Reino Unido

#### Capítulo de Publicación de informaciones, § 4

En abril de 2005, se presenta una queja contra BAE Systems, Rolls Royce y Airbus ante el PNC de Reino Unido, ya que estas empresas se habían negado a facilitar los nombres de sus agentes al solicitar ayuda a la agencia de crédito para la exportación de Reino Unido (ECGD). Cuando, en noviembre de 2010, el PNC de Reino Unido dio por terminado el caso, señaló que las empresas efectivamente habrían incumplido las Directrices en caso de que hubiesen solicitado apoyo

financiero, para luego negarse a revelar los nombres de sus agentes. No obstante, el PNC señaló que no podía determinar que las tres empresas realmente hubiesen incumplido las Directrices, ya que la ECGD no tenía suficientes registros. La declaración final del PNC reafirmaba también que las empresas no se pueden negar a facilitar los nombres de sus agentes aduciendo confidencialidad comercial cuando las autoridades competentes soliciten esta información.

## RESUMEN

### Capítulo III Publicación de informaciones

- Las empresas deberán revelar la información oportuna y precisa sobre todas las cuestiones relevantes relacionadas con sus actividades, estructura, situación financiera y actuación, §1.
- Las políticas de divulgación de información de las empresas deben incluir la publicación de la siguiente información importante, §2:
  - Resultados financieros y operativos;
  - Objetivos empresariales;
  - Participaciones significativas y derechos de voto, incluyendo la estructura del grupo de empresas y las relaciones internas del grupo, así como los mecanismos para reforzar el control;
  - Política de remuneración de los miembros del consejo de administración y de los principales directivos con información sobre los administradores, en particular sus cualificaciones, el proceso utilizado para su designación e independencia;
  - Transacciones con partes vinculadas;
  - Factores de riesgo previsible;
  - Cuestiones relativas a los trabajadores y otras partes interesadas;
  - Estructuras y políticas de gobierno y, en particular, el contenido de cualquier código o estrategia y su proceso de implementación.
- Se anima a las empresas a que comuniquen información adicional sobre, §3:
  - Declaraciones de principios o de normas de conducta empresarial, incluyendo políticas relacionadas con cuestiones incluidas en las Directrices.
  - Políticas y códigos de conducta que hayan suscrito, la fecha de adopción y las entidades a las que se aplican tales declaraciones.
- Las empresas deberán respetar normas de alta calidad en materia de divulgación de información contable, financiera y no financiera, §4.
- Deberán comunicarse las normas y políticas utilizadas para recopilar esta información, §4.
- Deberá llevarse a cabo una auditoría anual independiente, §4.



## Capítulo IV Derechos humanos

El capítulo sobre derechos humanos es un complemento importante a las Directrices que surgió de la actualización de 2011. En el pasado, casi la mitad de los casos presentados por las ONG citaron el apartado único sobre derechos humanos de la versión de las Directrices del año 2000. La inclusión de este capítulo representa un importante logro que armoniza las Directrices de la OCDE con los Principios Rectores de la ONU y el Marco “Proteger, Respetar y Remediar”.

§ 1 afirma que las empresas deberían **respetar todos los derechos humanos** sin consideración del lugar en el que operen e independientemente de que los gobiernos cumplan con sus obligaciones. Al hacer esto, los comentarios correspondientes detallan que las empresas deberán guiarse por los derechos internacionalmente reconocidos expresados en los siguientes instrumentos de los derechos humanos:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de la ONU
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo.

La lista anterior deberá considerarse como un mínimo. Las empresas deberán tener presentes las normas adicionales para circunstancias específicas, como por ejemplo las situaciones de conflicto armado, o cuando existan impactos sobre los derechos de individuos pertenecientes a grupos específicos o poblaciones que precisan una atención particular. Los comentarios confirman también que se espera que las empresas respeten la Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, aunque no se hace referencia específica a este instrumento.

§ 2, 3 y 5 destacan el hecho de que las empresas deberían **aplicar la debida diligencia sobre los derechos humanos** para evaluar, impedir y hacer frente a las incidencias reales y potenciales sobre los derechos humanos, incluidos aquellos a los que no han contribuido, pero que están relacionadas por sus relaciones comerciales (ver recuadro 2 sobre debida diligencia).

§ 4 declara que las empresas deben tener un **compromiso político con el respeto de los derechos humanos**. Según los comentarios, este compromiso político deberá:

- Ser aprobado al nivel más elevado de la empresa;
- Ser nutrido por expertos internos y/o externos pertinentes;
- Ser específico sobre las expectativas de personal, socios comerciales y otras partes.
- Estar directamente vinculado con sus operaciones, productos o servicios;
- Estar disponible al público y ser comunicado interna y externamente a todos los empleados, socios comerciales y otras partes pertinentes; y
- Estar reflejado en las políticas y procedimientos de funcionamiento necesarias para integrarlo en la empresa.



### EJEMPLO DE CASO

#### Incumplimiento de los derechos de los pueblos indígenas en India

##### Capítulo de Derechos humanos, § 1, 2, 3 y 5

En 2008, una queja contra Vedanta Resources alegó que el proyecto de construcción de una refinería de aluminio y mina de bauxita en la colina de Niyam Dongar en Orissa, India, violaría los derechos de la tribu Dongria Kondh. Para los Dongria Kondh, una de las tribus más aisladas de India, la colina de Niyam Dongar es una montaña sagrada. La cultura, identidad y medio de vida de la tribu están intrínsecamente vinculados a la montaña. A pesar de que, según los denunciantes,

el compromiso de Vedanta en el proceso de queja no fue sincero, la declaración final del PNC de Reino Unido mantuvo las alegaciones de los denunciantes de que Vedanta actuó quebrantando las Directrices de la OCDE. Además, el PNC recomendó que la empresa realizase una evaluación del impacto sobre los derechos humanos y emprendiese acciones específicas para implementar las prácticas autorreguladoras que adopte.



§ 6 afirma que las empresas deberían establecer mecanismos que **favorezcan la reparación**, como por ejemplo, la compensación, en caso de que se produzcan impactos sobre los derechos humanos. OECD Watch entiende que, en determinadas circunstancias, puede resultar útil y adecuado buscar una compensación económica, o de otro tipo, en un caso relativo a las Directrices de la OCDE. Debe recordarse que, en algunos asuntos, en concreto aquellos que se relacionen con abusos graves de los derechos humanos, el resultado de la mediación y la compensación podría no resultar apropiado o suficiente, y deberían presentarse cargos criminales.

#### EJEMPLO DE CASO



##### Violaciones de los derechos humanos en Argentina

##### Capítulo de Derechos humanos, §2

En junio de 2011, distintas ONG presentaron una queja contra Nidera por presuntas violaciones de los derechos humanos de los trabajadores rurales temporario que realizaban labores de desfloración de maíz en Argentina. Basándose en gran parte en informes oficiales de gobierno, la queja describe las malas condiciones de vida de los trabajadores, que un médico local comparó con “campos de concentración”. Entre otras supuestas violaciones de los derechos de los trabajadores se encontraba la falta de información sobre la duración o el lugar de los trabajos,

y la total falta de información sobre los salarios en el momento de la contratación. Nidera también fue acusada de no ofrecer baños, agua corriente ni equipos o ropa adecuada a los trabajadores para el desempeño de sus tareas. Una exitosa mediación dio lugar a varios resultados positivos, como por ejemplo el refuerzo de las políticas sobre derechos humanos de Nidera, la implementación de procedimientos de debida diligencia y el acuerdo de visitas in situ por parte de las ONG para monitorear las operaciones.

#### RESUMEN

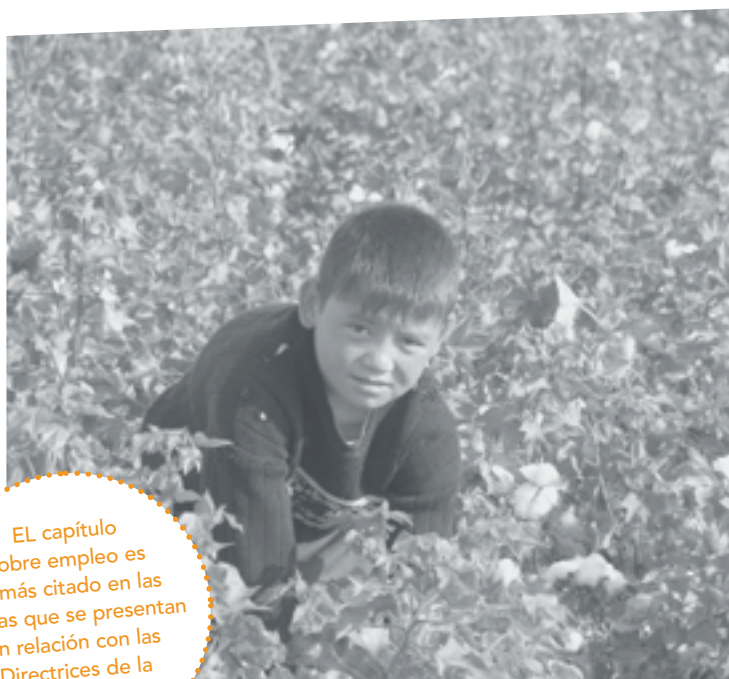
##### Capítulo IV Derechos humanos

##### Las empresas deben:

- Respetar los derechos humanos, §1.
- No causar ni contribuir a los impactos y abordarlos cuando se produzcan, §2.
- Prevenir o atenuar las incidencias negativas relacionadas con sus operaciones comerciales, productos o servicios derivados de dichas operaciones, incluidos los proveedores, §3.
- Tener una política que formule su compromiso de respeto de los derechos humanos, §4.
- Aplicar la diligencia debida a los derechos humanos, §5.
- Cooperar con la reparación cuando se hayan producido incidencias negativas sobre los derechos humanos, §6

## Capítulo V Empleo y relaciones laborales

El capítulo V abarca disposiciones sobre derechos laborales fundamentales, entre ellas la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la abolición efectiva del trabajo infantil, la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso u obligatorio y la no discriminación en el empleo y en el trabajo. Además, este capítulo establece la forma en la que las empresas deben ocuparse de cuestiones como la capacitación, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. El capítulo refleja los mismos derechos fundamentales contenidos en la Declaración de 1998 de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Declaración tripartita sobre empresas multinacionales y la política social de la OIT de 2006.



EL capítulo sobre empleo es el más citado en las quejas que se presentan en relación con las Directrices de la OCDE.

En la actualización de la Directrices de 2011, el término “empleados” fue sustituido por “trabajadores”. Actualmente, las empresas tienen las mismas obligaciones con los trabajadores subcontratados o informales que con los empleados directos. Entre ellas está, por ejemplo, la relación con trabajadores que han sido contratados a través de agencias de contratación. Este importante cambio ha armonizado las Directrices con la Declaración tripartita sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT y refleja la diversidad y naturaleza cambiante de las relaciones laborales que los trabajadores mantienen con las empresas.

§ 1c exige a las empresas que emprendan acciones inmediatas y eficaces para eliminar las peores formas de **trabajo infantil**. Además, en el §1d se exige que las empresas tomen medidas para garantizar que el **trabajo obligatorio** no exista en sus operaciones.



### EJEMPLO DE CASO

#### No impedir la utilización de trabajadores infantiles en Uzbekistán

##### Capítulo de Empleo y relaciones laborales, § 1c

En 2010, siete comerciantes de algodón de Francia, Alemania, Suiza y Reino Unido fueron acusados de beneficiarse deliberadamente de trabajos forzados realizados por niños en la industria uzbeka del algodón. Si bien la eficiencia de los procedimientos realizados por los PNC difirió en lo fundamental, los casos concluyeron con acuerdos conjuntos / declaraciones finales en los que las empresas asumían su responsabilidad en las cadenas de suministro y prometían tomar medidas para mejorar la situación de los derechos humanos en Uzbekistán.

Mientras que Otto Stadlander mantuvo que no recibía el algodón directamente de vendedores uzbekos, la empresa aceptó, en debates dirigidos por el PNC alemán, emprender medidas para evitar el trabajo forzoso infantil y emitir informes al cabo de un año. ECOM Agroindustrial aceptó, en debates dirigidos por el PNC suizo, permitir que el Centro Europeo para los Derechos Constitucionales y Humanos (ECCHR) evaluara de forma regular las medidas iniciadas por la empresa.

Louis Dreyfus aceptó mantener un diálogo con el ECCHR en caso de que las consultas entre los comerciantes de algodón y el gobierno uzbeko no ofrecieran resultados. Los casos de ICT Cotton y Cargill Cotton, tramitados por el PNC de Reino Unido, incluían un acuerdo para realizar un seguimiento, una vez pasado un año, para evaluar su progreso. El PNC francés, a cargo del caso contra Devcot, S.A., no pudo establecer si Devcot había incumplido las Directrices, aunque mantuvo que el comercio de mercancías derivadas del trabajo forzoso infantil supone una flagrante violación de las Directrices.

A pesar de que los demandantes notan que el compromiso de los comerciantes de algodón para eliminar el trabajo forzoso en la industria que provee algodón en Uzbekistán disminuyó luego que terminaran las quejas, los demandantes han obtenido resultados positivos de varios bancos de inversión líderes que ahora monitorean la situación del trabajo forzoso en Uzbekistán con las actualizaciones de los demandantes.

§ 4 declara que los empleadores deberán respetar las **normas que no sean menos favorables**, al menos que sean equivalentes a las normas aplicadas por empresas comparables del país anfitrión. En caso de que no existan empleadores comparables, las empresas deberán, en cualquier caso, ofrecer unos salarios, prestaciones, y condiciones de trabajo que **satisfagan las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias**. En muchos países en desarrollo, el salario mínimo no basta para cubrir las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias. No obstante, según el § 4b, ya es posible exigir responsabilidades a las empresas en caso de que no ofrezcan salarios, prestaciones y condiciones de trabajo que satisfagan estas necesidades básicas, incluso cuando cumplan con la ley.

§ 6 señala que, en caso de que las empresas prevean cambios en sus operaciones con consecuencias importantes para los trabajadores, como por ejemplo, cuando una empresa decide cerrar una fábrica o externalizar gran parte de sus operaciones, deberá comunicar esos cambios a los representantes de los trabajadores y, en su caso, a las autoridades gubernamentales con una antelación razonable, preferiblemente antes de tomar la decisión final. Además, la empresa deberá cooperar con estos representantes y autoridades de manera provechosa para minimizar los efectos negativos para los trabajadores.



#### EJEMPLO DE CASO

##### Falta de notificación sobre cambios importantes con repercusiones en el modo de vida de los trabajadores en México

###### Capítulo de Empleo y relaciones laborales, § 6

En 2002 se presentó una queja después de que Euzkadi, filial de Continental, cerrase su fábrica de México sin notificación previa para empleados ni sindicatos. El PNC alemán transfirió el caso al PNC mexicano, donde jamás fue resuelto. No obstante, tras el éxito de una huelga de trabajadores contra el cierre ilegal, la fábrica

volvió a abrirse y los trabajadores recibieron el 50% de las acciones de la fábrica de neumáticos. El acuerdo fue presidido por el entonces presidente Vicente Fox, en 2005. Aunque la queja contra Continental AG no generó una resolución del PNC, los demandantes creen que su caso ayudó a generar presión internacional.

#### RESUMEN

##### Capítulo V Empleo y relaciones laborales

###### Las empresas deberán:

- Respetar el derecho de los trabajadores de crear o afiliarse a un sindicato, §1a.
- Reconocer la elección de los sindicatos de trabajadores con fines de negociación colectiva y participación en negociaciones constructivas para alcanzar acuerdos sobre condiciones de empleo, §1b.
- Contribuir a la abolición del trabajo infantil, §1c.
- Contribuir a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio en general y en sus operaciones, §1d.
- No discriminar en función de la raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad u origen social u otra condición, como la actividad en sindicato, §1e.
- Dar facilidades a los trabajadores para promover el desarrollo de convenios colectivos eficaces, §2a.
- Ofrecer a los trabajadores la información necesaria para alcanzar negociaciones constructivas, §2b.
- Comunicar a los trabajadores y a sus representantes información fidedigna y exacta sobre el rendimiento de la empresa, §2c.
- Fomentar la consultay la cooperación entre empleadores y trabajadores, §3.
- Respetar las normas del trabajo no menos favorables (según lo que en comparación los empleadores practican en el país anfitrión) y que, al menos, satisfagan las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias, §4a, b.
- Tomar las medidas adecuadas para garantizar, en sus actividades, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, §4c.
- En la mayor medida de lo posible, emplear a personal local y ofrecerle capacitación con el fin de mejorar los niveles de cualificación, §5.
- Notificar los cambios importantes, como el cierre de las instalaciones o los despidos masivos, cooperar con los representantes de los trabajadores para mitigar los efectos adversos e informar adecuadamente antes de tomar una decisión definitiva, §6.
- No amenazar con trasladar una unidad operativa, o parte de ella, cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse o durante las negociaciones, §7.
- Permitir a los representantes de los trabajadores negociar y permitirles celebrar consultas con las personas autorizadas para tomar decisiones sobre convenios colectivos y cuestiones laborales, §8.

## Capítulo VI Medio ambiente

En el pasado, casi el 50% de la totalidad de los casos presentados por las ONG incluían alegaciones sobre violaciones de la legislación medioambiental. No es de extrañar que muchos asuntos estuvieran relacionados con cuestiones medioambientales de las industrias extractivas. El capítulo sobre medio ambiente aborda muchas cuestiones de vital importancia para las ONG. Entre ellos figuran: la necesidad de que las empresas realicen evaluaciones de impacto ambiental, evitar o minimizar el daño ambiental, proteger la salud y la seguridad pública y contribuir al objetivo del desarrollo sostenible en términos más amplios. Si bien el capítulo entero representa una prioridad para muchas ONG, se han destacado los aspectos siguientes, ya que a menudo se han citado en los casos planteados hasta la fecha, o porque reflejan cambios en la actualización de 2011.

§ 1 afirma que las empresas deben contar con **sistemas de gestión medioambiental** para evaluar los impactos de las actividades en el medio ambiente, la salud y la seguridad; establecer objetivos cuantificables y metas para mejorar los resultados medioambientales y la utilización de los recursos; así como supervisar y verificar el progreso hacia objetivos en el ámbito medioambiental, sanitario y de la seguridad.

§ 2 afirma que las empresas deberán facilitar tanto al público como a los trabajadores **información sobre los posibles efectos sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad**, además de sobre sus proveedores. Las empresas deben notificar esta información **de manera oportuna y consultar** con comunidades, empleados y otras partes interesadas que se vean afectadas directamente por las políticas y prácticas de la empresa en materia medioambiental, de salud y seguridad.

§ 4 detalla el **principio precautorio**, que implica que, en los casos en que existan amenazas de daños al medio ambiente, la salud o la seguridad de las personas, las empresas no deben postergar la adopción de medidas para evitar o minimizar los daños, incluso en ausencia de certeza científica absoluta de que tales riesgos se produzcan.

§ 6 señala que las empresas deben intentar **mejorar el comportamiento medioambiental** de forma continuada (también en las cadenas de suministro) incluso en los casos en los que no se le requiera formalmente. Las empresas pueden lograrlo impulsando diferentes actividades, como el desarrollo y provisión de productos y servicios que **reducen las emisiones de gases de efecto invernadero** y el uso de recursos naturales de manera eficiente. Las empresas deben **sensibilizar al cliente** sobre los impactos medioambientales de sus productos y servicios, como por ejemplo, las emisiones de gases de efecto invernadero, la biodiversidad y demás cuestiones relacionadas con el medio ambiente. Por otra parte, las empresas deben explorar la forma de mejorar su comportamiento medioambiental a largo plazo, a través de, por ejemplo, la creación de estrategias para la reducción de emisiones, el uso eficiente de los recursos y el reciclaje, la sustitución o reducción de sustancias tóxicas, o las estrategias relacionadas con la biodiversidad.



### EJEMPLO DE CASO

#### No participar en consultas significativas con el pueblo de Jijnjevaerie Saami sobre operaciones relacionadas con la energía eólica en Suecia Capítulo de Medio ambiente, § 2a y 2b

En 2012 se presentó una queja contra Statkraft por la construcción de un parque de 360 turbinas eólicas en las tierras tradicionales del colectivo indígena de pastoreo de renos del pueblo de Jijnjevaerie Saami. En caso de que el proyecto se lleve adelante, limitará drásticamente las posibilidades de la comunidad de continuar con la cría de renos. Esto forzaría a los lugareños a abandonar el pastoreo y los desplazaría del entorno que les ha conferido

su identidad cultural. El pueblo de Jijnjevaerie Saami solicita que Statkraft participe en consultas significativas con ellos para abordar cualquier desarrollo que les afecte y todas las medidas apropiadas para impedir impactos negativos en el entorno y en las prácticas de pastoreo de renos. Los PNC sueco y noruego han declarado que colaborarán en la tramitación del caso y están facilitando la mediación en mayo de 2013.



Las ONG han utilizado el capítulo del medio ambiente para abordar cuestiones como la contaminación, la no realización ni difusión de evaluaciones de impacto ambiental, el impacto de proyectos en la biodiversidad, la destrucción de glaciares y la contribución de las empresas al cambio climático.



## EJEMPLO DE CASO

### Falta de medidas de precaución contra el daño medioambiental en Chile y Canadá

#### Capítulo de Medio ambiente, § 6

En 2009, se presentó una queja contra Cermaq ASA, que alegaba la existencia de múltiples infracciones de las Directrices, entre ellas, unas prácticas de cría de salmón dañinas para el medio ambiente que propagaban enfermedades entre las poblaciones de salmón natural de Chile y Canadá. La exitosa mediación gestionada por el PNC noruego dio lugar a una declaración conjunta, por la que Cermaq reconocía que no había aplicado un enfoque preventivo a la hora de abordar los retos

sociales medioambientales y asumía su responsabilidad por las actividades de sus filiales. Cermaq confirmó también los principios de acuicultura responsable e implementó procedimientos para evitar la propagación de enfermedades entre los peces. Sin embargo, una evaluación posterior del caso evidenció que el impacto local de ese acuerdo no fue tan positivo como se pensó al momento de terminar la mediación.

## RESUMEN

### Capítulo VI Medio ambiente

#### Las empresas deberán:

- Mantener un sistema de gestión medioambiental que incluya el seguimiento, la evaluación y el control de los impactos para el medio ambiente, la salud y la seguridad de las actividades y objetivos, §1a, b, c.
- Ofrecer tanto al público como a los trabajadores una información adecuada, medible y verificable sobre los posibles efectos, §2a, b.
- Comprometerse a comunicarse en manera adecuado y a tiempo, y consultar con las comunidades directamente afectadas por las políticas de las empresas en materia ambiental, de salud y de seguridad, §3.
- Evaluar, evitar o mitigar los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad asociados con los procesos, bienes y servicios de la empresa a lo largo de todo su ciclo de vida, §3.
- Realizar una evaluación de impacto ambiental, cuando los impactos resulten importantes y estén sujetos a la decisión de una autoridad competente, §3.
- No utilizar la falta de plena certeza científica como razón para posponer medidas efectivas con el fin de evitar o minimizar el daño ambiental, §4.
- Mantener planes de emergencia destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves al medio ambiente y a la salud derivados de sus actividades y mecanismos, para alertar de forma inmediata a las autoridades competentes, §5.
- Tratar de mejorar constantemente los resultados medioambientales tanto en la empresa como en la cadena de suministro, §6.
- Proporcionar una enseñanza y una formación adecuada a los trabajadores en materia de medio ambiente, salud y seguridad, §7.
- Contribuir al desarrollo de una política pública útil desde el punto de vista del medio ambiente y eficiente en términos económicos, §8.

## Capítulo VII Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión

Este capítulo resume las normas recomendadas que las empresas deben respetar y cumplir para combatir con eficacia la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión. Se incluyen: recomendaciones acerca de controles internos y programas de cumplimiento; mantenimiento de registros financieros y contables transparentes y precisos; compromiso público de la dirección para combatir la corrupción y garantizar la concienciación de los empleados y el cumplimiento de las políticas de la empresa; y las prácticas establecidas para eliminar la conducta corrupta y poco ética.

§ 1 afirma que las empresas **no deben ofrecer sobornos**, en forma pecuniaria ni ninguna otra, a funcionarios públicos o empleados de socios comerciales, ni tampoco solicitar ventajas indebidas ni aceptarlas. Asimismo, las empresas no deben hacer uso de terceros para canalizar sobornos ni otro tipo de ventajas dirigidas a funcionarios públicos, o empleados de socios comerciales, familiares o socios comerciales.

§ 2 afirma que las empresas deberán desarrollar y adoptar **controles internos y programas de ética y cumplimiento**, o medidas para evitar y detectar la corrupción. Dichos controles internos deberán fundamentarse en una evaluación de riesgos, concretamente que evalúe los riesgos de corrupción vinculada a la ubicación geográfica o el sector industrial de la empresa. También deberán existir procedimientos financieros y contables apropiados para garantizar que los métodos de notificación financiera no puedan utilizarse para ocultar los sobornos. Todos los sistemas de control interno deberán supervisarse con regularidad y ser modificados en caso necesario para tener la certeza de que siguen siendo efectivos.

§ 5 insta a las empresas a ser más **transparentes en sus esfuerzos por combatir la corrupción**. Para ello, podrían comunicar los sistemas de gestión y los controles internos, los programas de ética y cumplimiento o las medidas adoptadas por las empresas para evitar la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión.



### EJEMPLO DE CASO

#### Actuación mediante solicitud de sobornos en Liberia

##### Capítulo de Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión, § 1

En una queja presentada en enero de 2011 contra ArcelorMittal se declaran una serie de violaciones de las Directrices por parte de su filial en Liberia, entre las que se incluye la solicitud de sobornos. ArcelorMittal había reconocido previamente que, en respuesta a una petición del presidente Johnson Sirleaf, donó 100 camionetas con fines agrícolas en zonas rurales. No obstante, y según la queja, están siendo utilizadas por miembros

del Parlamento liberiano. Los demandantes mantienen que, dado el nivel de corrupción existente en Liberia, la empresa debería haber sabido que se iba a hacer un uso indebido de las camionetas donadas. El asunto fue presentado al PNC holandés, aunque luego se trasladó al PNC de Luxemburgo, donde continúa pendiente (en mayo de 2013).



### EJEMPLO DE CASO

#### Soborno a funcionarios públicos para mantener un negocio en Argentina

##### Capítulo de Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión, § 1, 2, 4, 5 y 7

En 2007 se presentó una queja contra la empresa francesa Accor Service, tras descubrirse que un representante de la empresa había ofrecido un soborno por valor de 20 millones de dólares a un funcionario del gobierno argentino para retrasar y cambiar una legislación que hubiese afectado negativamente el negocio de bonos de comidade la empresa. Gracias a

un exitoso proceso de mediación dirigido por el PNC argentino, Accor acabó realizando una contribución económica a una ONG argentina para respaldar su programa de transparencia y anticorrupción. Además, Accor aceptó ayudar a los empleados afectados negativamente por la ley de bonos de comida.



## RESUMEN

### Capítulo VII Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión

#### Las empresas deberán:

- No ofrecer sobornos, directa o indirectamente, para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima, §1.
- Rechazar cualquier soborno y otras formas de extorsión, §1.
- No ofrecer, prometer ni conceder ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo, a funcionarios públicos o empleados de sus socios comerciales, directamente o a través de intermediarios, p.ej.: representantes, consultores o proveedores, §1.
- Adoptar controles internos adecuados, basándose en la evaluación de riesgos y procedimientos financieros y contables para impedir los sobornos, §2.
- Supervisar y reevaluar los riesgos de corrupción con regularidad, así como los correspondientes controles internos diseñados para las circunstancias específicas de la empresa y adaptar los respectivos controles en caso necesario para garantizar una eficacia continuada, §2.
- Prohibir o disuadir el uso de pagos de facilitación y, si tales pagos fuesen realizados, contabilizarlos correctamente en los registros financieros para que no puedan ser utilizados para realizar ni ocultar sobornos, §3.
- Garantizar la debida diligencia certificada documentalmente a la hora de contratar y controlar a agentes, asegurándose de que su remuneración corresponde únicamente a servicios legítimos, §4.
- Mejorar la transparencia y efectividad de las actividades de anticorrupción a través de compromisos de la dirección para combatir el soborno público y la comunicación de sistemas de control interno diseñados para lograr los objetivos marcados, §5.
- Fomentar la apertura y el diálogo con el público para promover su cooperación en la lucha contra la corrupción, §5.
- Fomentar la sensibilización y el cumplimiento de los empleados en materia de políticas de anticorrupción y controles internos, §6.
- Abstenerse de pagar contribuciones ilícitas a candidatos a cargos públicos, partidos políticos u otras organizaciones políticas, §7.



## Capítulo VIII Intereses de los consumidores

Este capítulo sobre los intereses de los consumidores afirma que las empresas deberán operar con arreglo a unas prácticas de actividad comercial, marketing y publicidad justa. No deben participar en prácticas engañosas, falsas, fraudulentas o injustas para los consumidores. Además, las empresas deberán asegurarse de que sus bienes y servicios cumplen normas acordadas o exigidas legalmente en materia de salud y seguridad de los consumidores, incluidas aquellas sobre advertencias sanitarias e información de seguridad. Las empresas deberán facilitar a los consumidores un proceso de resolución de conflictos equitativo, oportuno y fácil de utilizar, además de proteger sus datos personales y respetar su privacidad.

§ 2 señala que las empresas deben ofrecer información exacta, comprobable y clara para **permitir a los consumidores tomar decisiones con conocimiento de causa**. En este tipo de información se incluyen datos sobre precios, uso seguro, sostenibilidad medioambiental, mantenimiento, almacenamiento y eliminación de los bienes y servicios. En la medida de lo posible, dicha información deberá formularse de manera que los consumidores puedan comparar los productos.



### EJEMPLO DE CASO

#### Engañar a consumidores e inversores sobre las fuentes de contaminación del Delta de Níger Capítulo de Intereses de los consumidores, § 4

En enero de 2011, varias ONG presentaron una queja ante el PNC holandés contra Shell por engaño a consumidores e inversores. Las ONG alegaron que la estrategia de Shell de culpar a bandas criminales por el alto nivel de contaminación por vertidos de petróleo es una forma de desviar las críticas por el impacto de la

empresa en el medio ambiente y en los derechos humanos en el Delta de Níger. Además, Shell no tiene responsabilidad financiera en caso de que los vertidos de petróleo se clasifiquen como "sabotaje". En mayo de 2013, la mediación estaba ya encaminada.



§ 4 declara que las empresas no deben realizar manifestaciones u omisiones, ni participar en ninguna otra práctica que sea engañosa, fraudulenta o desleal.

§ 5 afirma que las empresas deben perseverar en el esfuerzo por **promover la educación de los consumidores** con el fin de mejorar su capacidad: 1) de tomar decisiones con conocimiento de causa sobre bienes, servicios y mercados complejos; 2) de comprender mejor el impacto económico, medioambiental y social de sus decisiones; y 3) de apoyar el consumo sostenible.

§ 7 señala que las empresas deberán cooperar con las autoridades públicas para impedir y **luchar contra las prácticas comerciales engañosas** (incluida la publicidad engañosa y el fraude comercial) y **reducir o impedir las amenazas graves** para la salud y la seguridad pública o el medio ambiente procedentes del consumo, uso o disposición de sus bienes y servicios. En los comentarios se indica que, para lograrlo, las empresas deberán considerar todo el ciclo de vida de sus bienes y servicios.



#### EJEMPLO DE CASO

##### Participación en prácticas de marketing poco éticas en varios países

###### Capítulo de Intereses de los consumidores

En una queja contra Ratiopharm, una empresa farmacéutica alemana e importante productora de medicamentos genéricos, se alegaba que había participado en prácticas de marketing poco éticas en Alemania, Canadá, España, Estonia y Bélgica. Como parte de dichas prácticas, se habían ofrecido descuentos

ilícitos a farmacéuticos, contradiciendo las políticas sanitarias gubernamentales. Los PNC alemán y belga rechazaron el caso, mientras que los denunciantes, pertenecientes a las ONG, mantenían que el caso debería ser el punto de partida de un debate público más amplio sobre dicha cuestión.

#### RESUMEN

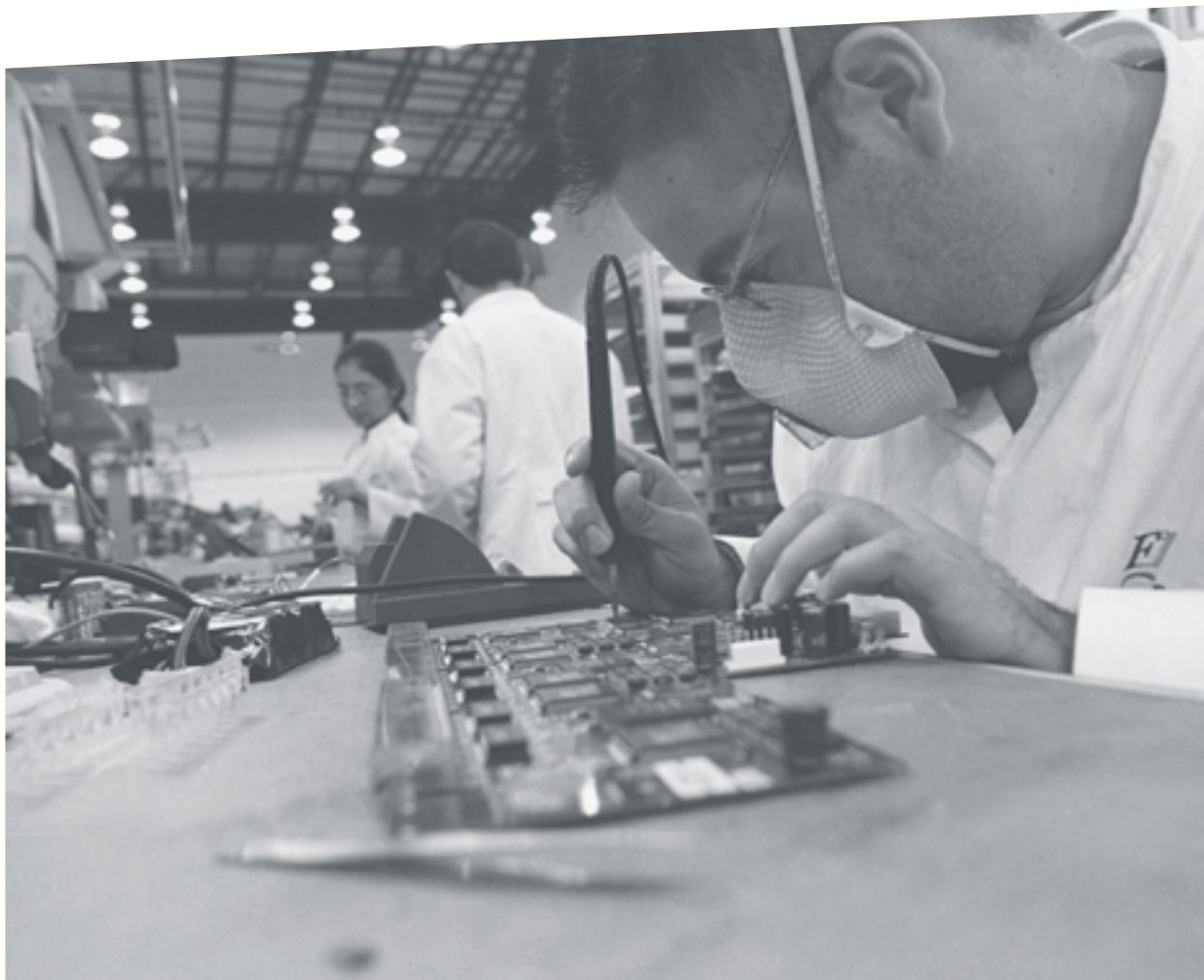
##### Capítulo VIII Intereses de los consumidores

###### Las empresas tendrán la obligación de:

- Actuar siguiendo prácticas comerciales, de marketing y publicitarias que sean leales, Chapeau.
- Adoptar todas las medidas razonables para garantizar la calidad y fiabilidad de los bienes y servicios, Chapeau.
- Garantizar que los bienes y servicios sean conformes con todas las normas acordadas o exigidas legalmente en materia de salud y seguridad de los consumidores, incluidas aquellas sobre advertencias sanitarias e información de seguridad, §1.
- Proporcionar información exacta, comprobable y clara que sea suficiente para que los consumidores puedan tomar sus decisiones con conocimiento de causa sobre los bienes y servicios, §2.
- Informar de manera que se facilite a los consumidores la posibilidad de comparar productos, §2.
- Facilitar el acceso a los consumidores a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos que sean equitativos, fáciles de utilizar y eficaces, §3.
- No participar en prácticas engañosas, fraudulentas o desleales, §4.
- Perseverar en el esfuerzo por promover la educación de los consumidores con el fin de mejorar la capacidad de los consumidores de tomar decisiones con conocimiento de causa, entender mejor el impacto de sus decisiones y fomentar el consumo sostenible, §5.
- Respetar la privacidad del consumidor y proteger sus datos personales, §6.
- Cooperar con las autoridades públicas para impedir y luchar contra las prácticas de marketing engañosas, §7.
- Cooperar con las autoridades públicas para reducir o impedir las amenazas serias para la salud y la seguridad pública o las amenazas ambientales que se deriven del consumo, uso o eliminación de bienes y servicios, §7.
- Considerar las necesidades de los consumidores más vulnerables y con escasos recursos, §8.
- Considerar los problemas específicos que puede plantear el comercio electrónico a los consumidores, §8.

## Capítulo IX Ciencia y tecnología

Antes de la actualización de las Directrices de 2011, el capítulo sobre Ciencia y tecnología nunca había sido citado en las quejas. A pesar de ello, algunas disposiciones interesantes hacen referencia a la responsabilidad de las empresas para contribuir al desarrollo de capacidades innovadoras locales y nacionales y adoptar prácticas que permitan la transferencia y la rápida difusión de la ciencia y la tecnología. Las empresas también deberían emplear a personal del país de acogida y utilizar capacidades científicas y tecnológicas locales. Además, las empresas deberán otorgar el uso de licencias sobre los derechos de propiedad intelectual bajo términos razonables y de manera que contribuyan a las perspectivas de desarrollo sostenible a largo plazo del país anfitrión.



### RESUMEN

#### Capítulo IX Ciencia y tecnología

##### Las empresas deberán:

- Garantizar que las actividades sean compatibles con las políticas y planes en materia de ciencia y tecnología de los países anfitriones, §1.
- Contribuir al desarrollo de la capacidad innovadora local y nacional, §1.
- Adoptar prácticas que permitan la transferencia y rápida difusión de las tecnologías y del saber hacer (know-how), teniendo debidamente en cuenta la protección de los derechos de propiedad intelectual, §2.
- Llevar a cabo el desarrollo científico y tecnológico en los países receptores para atender las necesidades del mercado local, §3.
- Contratar y formar a personal del país receptor en actividades científicas y tecnológicas, §3.
- Contribuir a las perspectivas de desarrollo sostenible a largo plazo del país anfitrión a la hora de garantizar el uso de derechos de propiedad intelectual o de transferir tecnología, §4.
- Desarrollar relaciones con las universidades locales y con instituciones públicas de investigación, y participar en proyectos de investigación en cooperación con las empresas o las asociaciones profesionales locales, §5.

## Capítulo X Competencia

Este capítulo apunta que las empresas deben seguir las leyes y reglamentaciones aplicables en materia de competencia y no participar en actividades que puedan tener efectos anticompetitivos. Las empresas deben cooperar con las autoridades de investigación en caso de que exista riesgo de comportamiento anticompetitivo. Deberán fomentar la concienciación de los empleados sobre las leyes y reglamentos pertinentes de competencia mediante la capacitación, concretamente la de los altos directivos.

### EJEMPLO DE CASO



#### Participación en actividades anticompetitivas en la República Democrática del Congo

##### Capítulo de Competencia, § 2

En octubre de 2002, un grupo de expertos de las Naciones Unidas acusó a 85 empresas con sedes en países de la OCDE de violar las Directrices, por sus papeles directos o indirectos en la explotación ilegal de recursos naturales en la República Democrática del Congo. En la queja presentada, Oryx fue acusada de participar en el comercio ilícito de diamantes. El grupo alegó la existencia de un acuerdo secreto de participación de beneficios entre Oryx y el gobierno de Zimbabue, por el que cada una de las partes recibía el 40% de las entradas netas de efectivo por parte de Sengamines, una importante concesión de diamantes. El PNC de Reino Unido rechazó la mayoría de las cuestiones incluidas en la queja alegando que ya habían sido "resueltas" por el grupo de expertos de la ONU. La declaración no resultó satisfactoria para los demandantes y tampoco integró ninguna de sus recomendaciones.



### RESUMEN

#### Capítulo X Competencia

##### Las empresas deberán:

- Operar atendiendo a leyes y reglamentos en materia de competencia, §1.
- Abstenerse de celebrar acuerdos contrarios a la competencia con competidores, como p.ej.: fijar precios, realizar ofertas fraudulentas, aplicar límites a la producción o repartir mercados, §2.
- Cooperar eficaz y eficientemente con las autoridades de investigación, por ejemplo, respondiendo a las solicitudes de información con prontitud y rigor, §3.
- Fomentar la sensibilización de los trabajadores sobre la importancia del respeto de todas las leyes y reglamentos en materia de competencia, §4.
- Capacitar a altos directivos en asuntos de competencia, §4.

## Capítulo XI Cuestiones Tributarias

Si bien es cierto que tan solo hay dos disposiciones sobre fiscalidad en las Directrices, los temas que cubren son de extrema importancia, sobre todo en lo que respecta al avance del progreso económico y social. Ante todo, las empresas deben cumplir con sus obligaciones tributarias mediante el pago oportuno de impuestos y facilitando a las autoridades la información necesaria para la correcta determinación de los mismos, incluidas las transferencias.

§1 afirma que las empresas deben cumplir no solo la ley, sino también el **“espíritu” de la ley**. En otras palabras, las empresas deben tomar medidas para entender la intención de la legislación del país anfitrión, y garantizar que satisfacen las obligaciones tributarias consecuentemente. Los comentarios sugieren que, además de los estatutos, se debe utilizar la historia legislativa, así que se podría considerar que los discursos parlamentarios que acompañan a las leyes podrían emplearse para determinar el espíritu de la ley.

Las empresas deben cooperar con las autoridades ofreciendo toda la información legítimamente solicitada por las autoridades pertinentes. Esto deberá llevarse a cabo de forma oportuna y rigurosa. Las empresas multinacionales de un país deberán facilitar la información sobre sus operaciones en otros países cuando así se lo pidan las autoridades y, en caso necesario, para cumplir con las obligaciones tributarias de dichas operaciones en dicho país. Esto quiere decir que las empresas tienen el deber de ofrecer toda la información necesaria para cumplir con sus obligaciones tributarias de forma efectiva. Los retrasos prolongados o la información incompleta pueden hacer que resulte imposible gravar a las empresas eficaz y efectivamente y pueden ocasionar pérdidas de ingresos.

Las empresas también deben garantizar que sus prácticas de fijación de precios de transferencia se ajustan al **Principio de plena competencia**. El precio de transferencia es la cantidad pagada por una parte de una empresa multinacional, en concepto de bienes o servicios, a otra parte de la misma empresa; y el principio de plena competencia implica que el precio de transferencia deberá ser el mismo que en el caso de que las dos empresas fueran empresas independientes y no partes de la misma estructura corporativa. Cuando se abusa de los precios de transferencia, se priva a los Estados, sobre todo a los países en desarrollo, de unos ingresos tributarios muy necesarios.

§2 destaca que las empresas deben adoptar **estrategias de gestión del riesgo tributario** que permitan identificar y evaluar plenamente los riesgos financieros, reglamentarios y de reputación asociados con la tributación.

Si bien esta disposición es menos prescriptiva que la primera, sugiere que la política tributaria es una cuestión que las empresas deben tomarse en serio y ofrece un punto de partida útil para entablar un diálogo con las empresas sobre sus asuntos tributarios, como por ejemplo, pidiendo a las empresas que expliquen las estrategias de gestión de riesgos tributarios y las políticas sobre gobierno fiscal y disciplina tributaria.

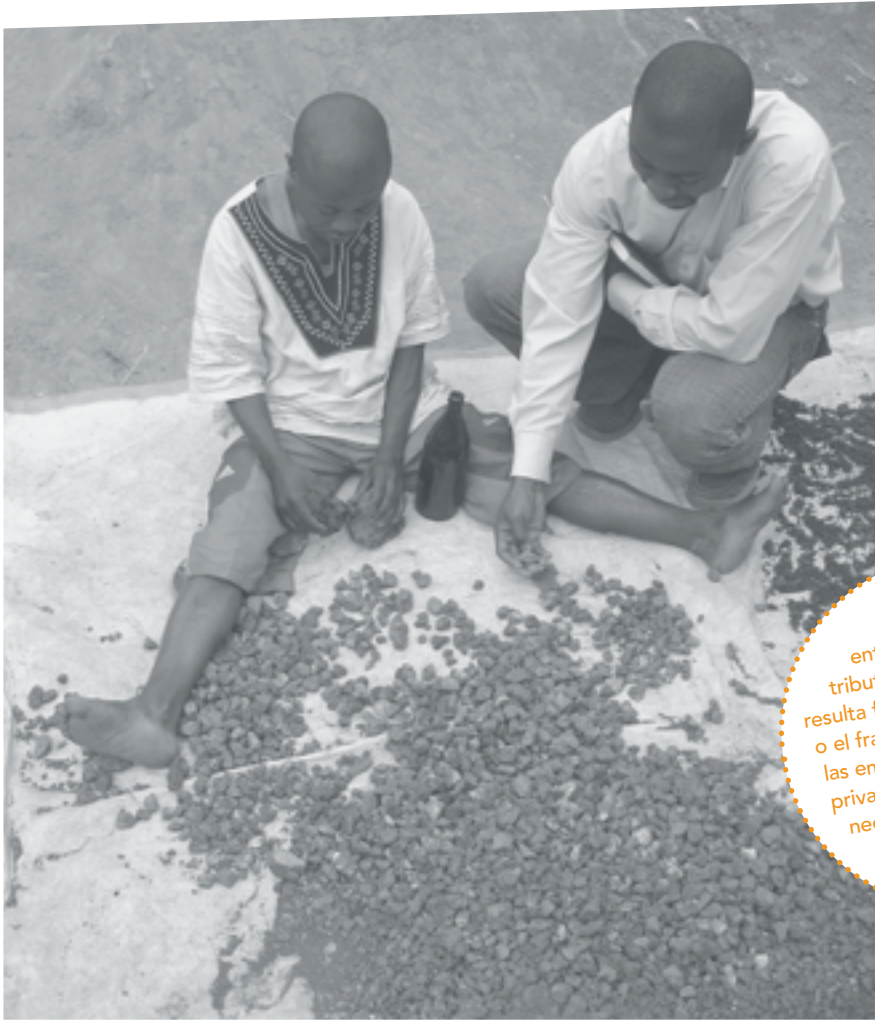


### EJEMPLO DE CASO

#### Evasión fiscal y no aplicación del Principio de plena competencia en Zambia

En un caso presentado en 2011, se acusaba a Mopani Copper Mines Plc., filial de Zambia de Glencore International AG, de manipular sus cuentas financieras para evitar pagar impuestos. En 2009, contadores internacionales llevaron a cabo una auditoría a petición de las autoridades de Zambia, que concluyó que Mopani Copper Mines empleaba varias técnicas, como la sobreestimación de costos

de funcionamiento, la subestimación de volúmenes de producción, la manipulación de precios de transferencia, y el incumplimiento del Principio de plena competencia. El PNC suizo facilitó un acuerdo entre las partes confirmando que se explorarán formas de comprometerse en más diálogo, pero los demandantes están desilusionados con los compromisos actuales de la compañía luego que el caso concluyó por el PNC.



El vínculo entre las cuestiones tributarias y el desarrollo resulta fundamental. La evasión o el fraude fiscal por parte de las empresas multinacionales privan al Estado de ingresos necesarios para satisfacer los objetivos de desarrollo.

## EJEMPLO DE CASO

### El comercio de minerales y los pagos de impuestos contribuyen al conflicto y a abusos de los derechos humanos en la República Democrática del Congo.

La queja de Global Witness contra Afrimex presentada en 2007, afirmaba que el comercio de minerales de la empresa contribuía directamente al brutal conflicto y los abusos a gran escala de los derechos humanos que tenían lugar en la República Democrática del Congo. El demandante describía cómo Afrimex comerciaba con coltán y casiterita (mineral de estaño) y realizaba pagos

de impuestos al RCD, un grupo armado rebelde con un historial bien documentado de abusos graves de los derechos humanos, como masacres de civiles, tortura y violencia sexual. El PNC de Reino Unido emitió una firme declaración final, en la que concluyó que Afrimex no cumplía con varias de las Directrices citadas en la queja.



## RESUMEN

### Capítulo XI Cuestiones Tributarias

#### Las empresas deberán:

- Contribuir a las finanzas públicas de los países anfitriones cumpliendo puntualmente con sus obligaciones tributarias, §1.
- Cumplir plenamente la legislación en materia tributaria de los países anfitriones, §1.
- Comprender que el cumplimiento implica entender y respetar la intención del legislador, §1.
- Ofrecer a las autoridades información oportuna y pertinente, o requerida por ley, para el cálculo correcto de los impuestos, §1.
- Adaptar sus prácticas de fijación de precios de transferencia al Principio de plena competencia, §1.
- Considerar el gobierno fiscal y la disciplina tributaria como elementos importantes en sus sistemas de gestión de riesgos en sentido más amplio, §2.
- Adoptar estrategias de gestión de riesgo tributario que permitan identificar y evaluar plenamente los riesgos financieros, reglamentarios y de reputación asociados con la tributación, §2.



# Puntos Nacionales de Contacto y el Mecanismo de resolución de conflictos

La sección 3 explica la labor de los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) y cómo funciona el mecanismo de resolución de conflictos de las Directrices, también denominado proceso de queja. Los PNC no se estructuran de manera uniforme, sino que tienen diferentes “convenios institucionales”. Esta sección ofrece información sobre las diferentes estructuras de los PNC y las implicaciones de cada tipo de estructura institucional. La sección incluye además ejemplos concretos de prácticas buenas y malas de los PNC presentes en antiguas quejas.

## Estructura organizacional de los PNC

Todos los países que han adoptado las Directrices, miembros y no miembros de la OCDE, están obligados a establecer un PNC. Los PNC son oficinas gubernamentales con la misión de “incrementar la eficacia de las Directrices”. Su principal función es fomentar el cumplimiento de las Directrices, divulgando información sobre ellas y sobre el mecanismo de resolución de conflictos y tramitando “instancias específicas” de violaciones de las Directrices. Una “ instancia específica ” es el término oficial de las Directrices

### RECUADRO 3

#### Gobiernos que se adhieren a las Directrices (en junio de 2013)

**34 Países miembros de la OCDE:** Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Corea, Dinamarca, Eslovenia, España, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Luxemburgo, México, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia, Suiza y Turquía.

**11 Países no miembros de la OCDE:** Argentina, Brasil, Colombia, Egipto, Jordania, Letonia, Lituania, Marruecos, Perú, Rumanía y Túnez.

Los enlaces a las páginas web de los PNC se encuentran en:  
<http://mneguidelines.oecd.org/ncps/>

de la OCDE para un caso o queja sobre el supuesto incumplimiento de las Directrices por parte de una empresa. Los PNC tienen otras obligaciones como involucrarse en el aprendizaje entre sus pares, así como participaren el trabajo del Comité de Inversión de la OCDE sobre las Directrices y las cuestiones relacionadas.

Los gobiernos que se han adherido a las Directrices están dotados de flexibilidad para estructurar su PNC de forma que se ajuste a la situación nacional. Así, aunque todos los PNC son oficinas gubernamentales, no están estructurados u organizados de la misma manera. Algunos están alojados dentro de un único organismo o ministerio, como el ministerio de economía o comercio. Otros son organismos interinstitucionales/ ministeriales. Si bien las estructuras pueden variar, todos los PNC deberán estar organizados de tal forma que sean capaces de tratar la amplia gama de cuestiones incluidas en las Directrices. Además, se exige que todos los PNC **funcionen de manera imparcial** y sean “funcionalmente equivalentes” cumpliendo una serie de criterios fundamentales (véase el recuadro 5). Lo ideal sería que el PNC contase con personal de alto rango y que tuviese autoridad. Los PNC también pueden integrar o solicitar la ayuda de expertos independientes, así como de representantes de la sociedad civil y empresarial en el desempeño de sus funciones. Se espera que los PNC desarrollen y mantengan relaciones con el sector empresarial, las organizaciones de trabajadores y otras partes interesadas que tengan capacidad para contribuir a la implementación efectiva y el cumplimiento de las Directrices.

Si bien es cierto que se espera que todos los PNC sean imparciales y funcionalmente equivalentes, la estructura y ubicación de un PNC puede influir en la manera en la que se tratan las quejas. OECD Watch recomienda no incluir los PNC en un único departamento gubernamental para evitar conflictos de inte-

#### RECUADRO 4

##### Ejemplos de estructuras de los PNC (en mayo de 2013)

- El PNC de Corea se denomina de ministerio único y está ubicado en el Ministerio de Conocimiento y Economía .
- El PNC de Australia se encuentra en Hacienda, y ocupa una posición de responsabilidad dentro de la División de Política Comercial e Inversión Extranjera del Gobierno de Australia.
- El PNC de Canadá es un comité interdepartamental ubicado en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Comercio Internacional.
- El PNC de Países Bajos es un organismo independiente, constituido por cuatro miembros independientes de varias áreas y un consejo consultivo de cuatro representantes de diferentes ministerios. La Secretaría del PNC está alojada en el Ministerio de Asuntos Económicos.
- El PNC de Reino Unido cuenta con funcionarios del Ministerio de Negocios, Innovación y Capacitación Empresarial. La Junta Directiva del PNC de Reino Unido cuenta con representantes de cinco departamentos gubernamentales y cuatro miembros externos de diferentes grupos de partes interesadas.

#### RECUADRO 5

##### Concepto clave: Equivalencia funcional

El concepto de “equivalencia funcional” implica que, independientemente de cómo se estructure un PNC o dónde se ubique, todos los PNC deberán funcionar con coherencia. Por lo tanto, los PNC deberán respetar los siguientes criterios básicos:

- **Visibilidad:** Los PNC deben informar al público sobre su papel de fomento de las Directrices. Esto quiere decir que, como mínimo, deberán contar con una página web accesible. El PNC también deberá fomentar de manera proactiva las Directrices, mediante, por ejemplo, la celebración de eventos relacionados con las Directrices o la asistencia a ellos.
- **Accesibilidad:** Los PNC deben ser de fácil acceso para el público mediante correo electrónico, teléfono y correo ordinario. Los PNC deben responder a las quejas y peticiones de información de manera oportuna.
- **Transparencia:** Los PNC deben ser transparentes. Esto implica publicar sus procedimientos en los procesos de resolución de conflictos y facilitar información al público sobre quejas concretas que hayan recibido y los resultados de los asuntos que hubieran tramitado.
- **Responsabilidad:** Los PNC deben rendir cuentas a las partes interesadas. Esto implica celebrar reuniones anuales con las partes interesadas para debatir su desempeño, buenas prácticas y cualquier otra cuestión relacionada con la implementación eficaz de las Directrices. Se requiere a los PNC que presenten informes anuales sobre sus actividades al Comité de Inversión de la OCDE y se les alienta a presentar un informe de forma similar al Parlamento u órgano legislativo nacional.



reses (reales o percibidos) con los objetivos de las Directrices. Los PNC deben tener carácter independiente y contar con un organismo de supervisión como por ejemplo un defensor, una junta directiva o un grupo conformado por varias partes interesadas que pueda ofrecer asesoramiento sobre cuestiones incluidas en las quejas o sobre los procedimientos adecuados para tramitarlas.

Para obtener más información sobre los acuerdos institucionales de los PNC y el conjunto de actividades en las que deben participar, le rogamos que lea la Guía de Procedimiento y Comentarios sobre las Directrices.

#### **Instancia específica: mecanismo de resolución de conflictos de las Directrices de la OCDE**

Los PNC se encargan de tramitar las quejas relacionadas con supuestos incumplimientos de las Directrices por parte de las empresas. Normalmente, los PNC no inician casos por iniciativa propia, pero los tramitan cuando las partes interesadas negativamente afectadas o las organizaciones de la sociedad civil así lo solicitan. El proceso de queja de las Directrices está destinado a resolver supuestas violaciones de las Directrices a través de la conciliación y la mediación, en otras palabras, facilitar el diálogo entre las partes. Los PNC pueden tratar quejas relacionadas con supuestos incumplimientos de las Directrices de la OCDE por parte de una empresa multinacional que se hayan producido en su propio país. Los PNC también pueden tramitar quejas relacionadas con empresas de su país que supuestamente hubieran participado en infracciones relacionadas con las Directrices en el extranjero.

En la Guía de Procedimiento y Comentarios sobre las Directrices, se señalan principios sobre cómo los PNC deben tratar las quejas presentadas. Si bien es cierto que los PNC gozan de cierta libertad para establecer sus propios procedimientos, se espera que los PNC traten las quejas de forma previsible (véase el recuadro 6).

#### **Hay tres fases distintas en el proceso de queja:**

- **La fase 1 (evaluación inicial)** empieza con la presentación de una queja ante un PNC. En esta fase el PNC debe realizar una evaluación inicial para determinar si el caso merece un examen más profundo.
- **La fase 2 (mediación)** empieza cuando el PNC decide que el caso merece una investigación exhaustiva. En este punto, el PNC intentará reunir a los demandantes con la empresa para resolver el caso a través de un proceso centrado en la mediación y la conciliación.
- **En la fase 3 (declaración final)** el PNC emite una declaración final sobre la queja y el proceso de mediación. Debe contener las supuestas infracciones y la forma en la que el PNC ha gestionado el caso. Las declaraciones finales podrán incluir recomendaciones sobre la implementación de las Directrices, así como una determinación del PNC que concluya si la empresa las ha incumplido o no. En los casos en los que la empresa o el denunciante se hubieran negado a participar en el proceso de mediación, si las partes no han llegado a un acuerdo sobre los términos para la mediación, o si la mediación fracasó, el PNC deberá emitir igualmente la declaración final y documentar tales circunstancias.

Las tres fases del proceso de queja se explican más detalladamente en la pág. 38.

#### **RECUADRO 6**

##### **Principios rectores para abordar las instancias específicas**

Como se señala en los comentarios, todos los PNC deberán llevar a cabo sus actividades y responder a las quejas de manera comparable. Por lo tanto, los PNC deberán abordar los instancias específicas de forma:

- **Imparcial:** los PNC deben ser imparciales y evitar conflictos de intereses (reales o percibidos).
- **Previsible:** los PNC deberán garantizar la previsibilidad, facilitando una información clara al público en su labor de resolución de instancias específicas. Esto incluye la información sobre las fases del proceso de instancias específicas (con plazos indicativos), y el posible papel

que pueden desempeñar para controlar la implementación de los acuerdos celebrados entre las partes.

- **Equitativa:** los PNC deberán garantizar que las partes puedan participar en los procesos en condiciones justas y equitativas, brindando, por ejemplo, un acceso razonable a las fuentes de información pertinente para el procedimiento.
- **Compatible con las Directrices:** los PNC deberán funcionar de conformidad con los principios y las normas establecidos en las Directrices.

## Quién, qué, cuándo, dónde y por qué presentar una queja

### ● ¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier "parte interesada" podrá presentar una queja contra una empresa por supuestas violaciones de las Directrices. La parte interesada puede ser una comunidad (o un miembro), un grupo de trabajadores o individuos afectados por las actividades de la empresa, un sindicato, o una ONG. No es necesario que el demandante represente a un individuo, comunidad u organización local afectada. Sin embargo, debería poder demostrarse el interés por el caso, por ejemplo, mediante la misión de la organización o el campo en el que se trabaja o en el que se tienen experiencia. De forma adicional, los individuos y organizaciones con amplio interés en las actividades de la empresa, como, por ejemplo, inversionistas, consumidores y organizaciones de consumidores, también podrán presentar una queja.

### ● ¿Contra quién se puede presentar una queja?

Se pueden presentar quejas contra una o varias empresas multinacionales, pertenecientes o que operan en países de la OCDE o países que se han adherido a las Directrices. Esto quiere decir que usted puede, por ejemplo, presentar una queja contra una empresa brasileña presente en Somalia, porque Brasil ha suscrito las Directrices. Pero no podrá presentar quejas contra una empresa china que opere en Ghana, ya que ni China ni Ghana observan estas Directrices.

### ● ¿Sobre qué se puede presentar una queja?

Se puede presentar una queja por un supuesto incumplimiento, cometido por una empresa multinacional, de uno o más de los principios establecidos en cualquiera de los 11 capítulos de las Directrices de la OCDE. Se pueden presentar quejas por infracciones pasadas que no hubiesen recibido la atención necesaria por parte de la empresa, por infracciones que estén ocurriendo o por violaciones que se puedan producir en caso de que la empresa siga adelante con las actividades que ha planeado.

### ● ¿Dónde presentar las quejas?

En principio, la queja debería presentarse en el PNC del país en el que la empresa supuestamente ha causado problemas (es decir, el país anfitrión). Si el país anfitrión no cuenta con PNC (porque no ha suscrito las Directrices) la queja deberá presentarse en el PNC del país en el que la empresa tenga sus oficinas centrales (es decir, el país de origen). En algunos casos, tanto el país receptor como el de origen cuentan con sus respectivos PNC. La decisión sobre dónde presentar la queja dependerá de una serie de factores, como el objetivo de la queja y si el resultado que usted persigue se dirige al ámbito local o busca lograr un cambio en la sede de la empresa. En los casos en los que piense que la sede de la empresa es en parte responsable de las infracciones cometidas por la empresa filial, OECD Watch recomienda presentar una queja tanto en el PNC del país de origen como en el PNC del país receptor. En dichos casos, se espera que los PNC colaboren en la tramitación del caso.

### ● ¿Cuándo presentar una queja?

Como ya se ha mencionado, las quejas pueden presentarse antes, durante o después de que ocurran los supuestos incumplimientos de las Directrices de la OCDE. Si una queja relacionada con las Directrices es parte de una campaña más grande contra una empresa, deberían producirse reflexiones estratégicas y tácticas a tomar en consideración a la hora de decidir el momento exacto de presentar una queja. El recuadro 7 y la sección 4 de esta guía ofrecen más orientación sobre las consideraciones relacionadas con este aspecto temporal.

### ● ¿Por qué presentar una queja?

Las quejas relacionadas con las Directrices de la OCDE pueden (aunque no se garantiza) suponer cambios en la conducta empresarial, sensibilizar al público y aportar un mecanismo para remediar los daños. En la sección 4 de esta guía podrá encontrar mayor orientación sobre las ventajas potenciales de presentar una queja y la estrategia subyacente.

## RECUADRO 7

### Retroactividad y las versiones de 2000 y 2011 de las Directrices

Las quejas relacionadas con abusos ocurridos antes de la revisión de las Directrices de la OCDE de mayo de 2011 deberían, sin embargo, utilizar la versión de las Directrices de 2011. Oficialmente, las versiones anteriores de las Directrices ya no existen, han sido reemplazadas y derogadas por las Directrices de 2011. No obstante, las quejas deberían reconocer que algunas

disposiciones concretas de las Directrices de 2011 no se incluían en las versiones anteriores, por lo que era ilógico acusar a una empresa de haberlas incumplido antes de 25 Mayo 2011. Al mismo tiempo, podría utilizarse la nueva disposición (2011) si la empresa no ha remediado su mala conducta pasada, en cuyo caso se puede considerar estar incumpliendo las Directrices de 2011.

## El proceso de queja paso a paso

Si está considerando utilizar las Directrices de la OCDE para abordar los impactos negativos de una empresa, identifique primero el PNC en el que presentará la queja y busque en la página web del PNC si ha publicado sus propios procedimientos sobre la presentación de quejas y el proceso que siguen en la tramitación de casos. En el resto de esta sección se ofrece orientación sobre cómo suele desarrollarse el proceso de resolución de conflictos de las Directrices y algunos ejemplos de prácticas (buenas y malas) de los PNC en la gestión de quejas.

### Fase 1 Evaluación inicial

- Durante esta fase, el PNC deberá evaluar si la queja 'merece un análisis más detallado'.
- El PNC debe acusar recibo de su queja y a continuación deberá enviar la queja a la empresa.
- Durante esta fase, el PNC podrá solicitar una primera respuesta a la empresa o pedirle a usted que aporte más información para aclarar la supuesta infracción.
- Entre los elementos que el PNC considera en esta fase están la identidad de los demandantes, si los conceptos que se plantean son pertinentes y si están fundamentados, y si las cuestiones abordadas en la queja son también objeto de procedimientos paralelos (tales como un juicio).
- Si las cuestiones planteadas son objeto de procedimientos paralelos, el PNC deberá evaluar si la mediación todavía puede suponer una contribución positiva a la solución de dichas cuestiones (véase recuadro 12).
- Esta fase concluye con una evaluación del PNC para determinar si la queja 'merece un análisis más detallado'.
- Si el PNC determina que la queja sí merece un examen más a fondo, intentará, en principio, reunir a las partes para que se celebre una mediación, y así el caso pasa a la fase 2.
- Si el PNC determina que la queja no merece un examen más profundo, deberá emitir una declaración pública en la que, como mínimo, describa las cuestiones planteadas y las razones de su decisión. El PNC podrá decidir no divulgar la identidad de la empresa si considera que su identificación pública en la declaración sería injusta.
- El PNC siempre deberá informar a todas las partes del resultado de la evaluación inicial.
- El plazo recomendado para que el PNC finalice la evaluación inicial es de tres meses.

### Fase 2 Mediación

- Una vez aceptado el caso, el PNC normalmente se reúne con las partes, conjuntamente o por separado, para discutir las reivindicaciones de los demandantes, las opiniones de la empresa y los términos para la mediación.
- Durante la mediación, el PNC facilitará un diálogo con el fin de resolver los problemas alegados en la queja. La mediación podrá ser realizada por el PNC o por un mediador externo.
- Durante esta fase, el PNC podrá pedir tanto a los solicitantes como a la empresa (en varias ocasiones) que aporten información adicional para aclarar o justificar su postura, o solicitar una respuesta a las reacciones/pruebas de la otra parte.
- El PNC también podrá buscar información en otras fuentes conocedoras del tema, como por ejemplo expertos externos, funcionarios de embajadas locales, asesores

técnicos y otras oficinas gubernamentales pertinentes.

- El PNC podrá, además, reunir información adicional realizando misiones de investigación y/o visitas de campo.
- Cuando las partes acuerden celebrar una mediación, se deberá seguir la regla de confidencialidad de las Directrices (véase recuadro 8) y la información compartida durante el proceso no deberá ser divulgada públicamente.
- Los PNC deben intentar finalizar la fase 2 en el plazo de los 12 meses siguientes a la presentación de la queja.

### Fase 3 Declaración final

- Una vez que la mediación se ha celebrado o ha intentado celebrarse, los PNC pasarán a la fase 3 y emitirán una declaración final que ponga fin al caso.
- Si la mediación es un éxito y deriva en un acuerdo, todas las partes deberán dar por bueno el contenido de la declaración del PNC, así como la información del proceso, que tendrá que hacerse pública.
- En caso de que una de las partes rechace la oferta de mediación del PNC, si las partes no llegan a un acuerdo sobre los términos de la mediación, o si la mediación fracasa, el PNC seguirá estando obligado a emitir una declaración final.
- Las declaraciones finales podrán incluir una evaluación sobre la infracción potencial de las Directrices por parte de la empresa, además de recomendaciones para mejorar la implementación.
- Los PNC deberían informar a otros organismos gubernamentales sobre sus declaraciones e informes cuando estos sean de relevancia reconocida para las políticas y programas de una agencia específica.

### Seguimiento: Supervisión y aclaración

- Los PNC no tienen un papel formal de seguimiento. No obstante, cuando la mediación deriva en un acuerdo, las partes también podrán recurrir a la asistencia del PNC en la supervisión y seguimiento de la implementación del acuerdo.
- En los casos en los que no se alcance un acuerdo, el PNC puede seguir con las recomendaciones emitidas en su declaración final.
- Se alienta a los demandantes a que sigan la implementación del acuerdo y/o las recomendaciones por parte de la empresa y entreguen informes de seguimiento al PNC.
- No hay un proceso de apelaciones formal. Sin embargo, OECD Watch, TUAC, BIAC y todos los PNC pueden solicitar al Comité de Inversión de la OCDE que aporte aclaraciones sobre la interpretación de las Directrices por parte de un PNC y saber si un PNC ha tramitado una queja debidamente.

## RECUADRO 8

### Conceptos claves: Transparencia y confidencialidad

Las guías de procedimiento de las Directrices estipulan que uno de los criterios fundamentales con los que los PNC deben tramitar quejas es la transparencia. Al mismo tiempo, los PNC deberán ser conscientes de la necesidad de proteger la información sensible de la empresa y otras partes interesadas, como puede ser la identidad de los individuos implicados en el caso. La forma de discernir la delgada línea que separa la transparencia de la confidencialidad puede representar un dilema para los PNC y los demandantes. En este recuadro se ofrece orientación, estructurada según la fase del proceso de queja. Existe más información y orientación disponible sobre esta cuestión, como por ejemplo cuándo y cómo publicar una queja, que se puede consultar en: [www.oecdwatch.org/transparencia-y-confidencialidad](http://www.oecdwatch.org/transparencia-y-confidencialidad).

#### 1 En el momento de la presentación y durante la evaluación inicial

La regla general de esta fase es la transparencia. Se permite a los solicitantes que anuncien públicamente la presentación de la queja y la notificación del contenido de la queja en el momento en el que el PNC realice la evaluación inicial. Algunos de los PNC que mejor funcionan publican el resultado de la evaluación inicial en su página web, y OECD Watch exhorta a los demandantes a hacerlo si procede.

#### 2 Tras la aceptación del caso y mientras esté pendiente de resolución

Durante esta fase, la norma general es la transparencia del proceso y la confidencialidad del contenido. En la guía del

procedimiento queda claro que los PNC deben procurar que la información sensible sea confidencial una vez que se haya finalizado la evaluación inicial y se haya aceptado el caso. Mientras dure la tramitación del caso por parte del PNC, los solicitantes no podrán revelar públicamente ninguna información, correspondencia, documentación u opiniones conocidas o compartidas durante el proceso. Se acepta que los solicitantes divulguen aspectos o eventos estrictamente relacionados con el proceso de queja. Entre los aspectos relacionados con los procedimientos que se pueden revelar (sin desvelar el contenido de las respuestas ni de las reuniones) se incluyen: la posible respuesta de la empresa a las alegaciones; si se están organizando las reuniones entre las partes o si ya han tenido lugar; y si ya ha empezado o finalizado el proceso de mediación. Mientras que no exista conflicto con la necesidad de proteger la información intercambiada por las partes, la transparencia sobre estos elementos de procedimiento del caso es crucial para mantener la legitimidad y la efectividad de las Directrices.

#### 3 Una vez concluido el caso

La norma general de esta fase es la transparencia. En el momento de conclusión de un caso, la Guía de Procedimiento insta a los PNC a facilitar los resultados del proceso mediante un informe o una declaración pública. Los solicitantes son libres de comunicar el resultado y el proceso del caso, teniendo en cuenta el requisito de respeto de la confidencialidad de la información sensible que se ha intercambiado durante el proceso.

## RECUADRO 9

### Ejemplos de buenas y malas prácticas de los PNC al tramitar quejas

La experiencia ha demostrado que la tramitación de casos por parte de los PNC varía considerablemente. Antes de presentar una queja, es importante que usted conozca la forma en la que los PNC que mejor y peor funcionan abordan los casos, para poder tener unas expectativas claras sobre el PNC que se encargará de su caso.

#### Buenas prácticas

- Varios PNC han conseguido reunir a la partes y han facilitado soluciones mediadas que han derivado en mejoras y, en algunos casos, en compensaciones.
- Varios PNC han emitido declaraciones finales claras que determinan incumplimientos de las Directrices y han ofrecido recomendaciones para que las empresas las implementen y las mantengan de la mejor forma posible.
- Algunos PNC han emitido declaraciones finales que han resultado útiles para la resolución de situaciones planteadas en las quejas, incluso cuando la mediación ha fracasado o no ha sido posible.
- Algunos PNC han emprendido misiones de investigación.
- Algunos PNC han incluido expectativas de control en sus declaraciones finales, y otros han preparado informes de seguimiento y/o han celebrado conferencias de seguimiento.

#### Malas prácticas

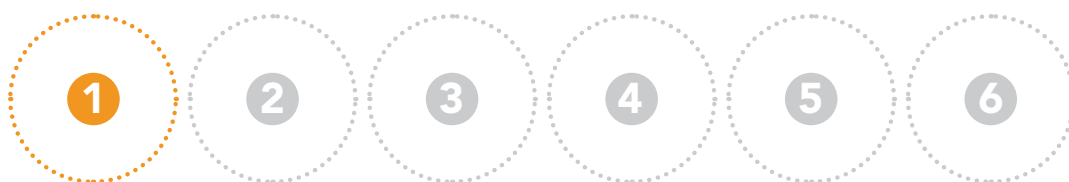
- Algunos PNC simplemente han ignorado las quejas.
- Algunos PNC han aceptado la respuesta de la empresa sin cuestionarla, y han emitido una declaración afirmando que la empresa no ha violado las Directrices.
- Muchos PNC han dedicado demasiado tiempo a la tramitación de quejas.
- Muchos PNC han utilizado una interpretación demasiado estricta de los requisitos de confidencialidad de las Directrices, amenazando incluso con que la revelación de una queja podría llevar al PNC a rechazar o poner fin a un caso.
- La mayoría de los PNC no están dispuestos a asumir un papel de control después de que concluya un caso.
- Un número preocupante de PNC no han tratado a las partes de forma equitativa. La preferencia indebida por la empresa ha derivado con frecuencia en un rechazo injustificado de los casos.
- Algunos PNC han basado sus decisiones en información no disponible para ambas partes.
- Algunos PNC que buscan casos “fáciles” rechazarán rotundamente una queja si tienen la impresión de que no se va a poder alcanzar una resolución conjunta fácilmente.



## Cómo presentar una queja

En la sección 4 se explica cómo se puede formalizar una queja de forma creíble y persuasiva. Puesto que el proceso de queja puede ser largo, complejo y caro, es importante que, antes de empezarlo, se realicen estrategias de reflexión, planificación e investigación. OECD Watch ha desglosado el proceso en seis pasos para ayudarle a elaborar una queja, prepararse para la mediación y el seguimiento de la queja.

- Paso 1** Analizar la queja en el contexto
- Paso 2** Valorar la viabilidad de una queja
- Paso 3** Identificar los resultados deseados
- Paso 4** Redactar la queja
- Paso 5** Presentar la queja y comenzar el proceso de instancia específica
- Paso 6** Declaración final y seguimiento



### **Paso 1** Analizar la queja en el contexto

**Evalúe la gama de herramientas, mecanismos, estrategias y fuentes de responsabilidad corporativa de las que dispone.**

El mecanismo de resolución de conflictos de las Directrices de la OCDE es una de las diferentes herramientas disponibles para comunidades o individuos afectados y organizaciones de la sociedad civil para tratar las prácticas corporativas negativas. Una queja de las Directrices de la OCDE se puede utilizar en lugar de, o además de, otras estrategias de defensa como demandas judiciales, campañas públicas y mediáticas, y acciones conjuntas. Otros mecanismos de reclamación institucionales no judiciales o procedimientos de resolución de conflictos también pueden resultar apropiados, como los mecanismos asociados con la Organización Internacional del Trabajo, instituciones nacionales de Derechos Humanos,

la CAO (Compliance Advisor/Ombudsman) y el Panel de Inspección del Banco Mundial, mecanismos regionales como la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos, y mecanismos sectoriales como la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible (RSPO en sus siglas inglesas) y la Fair Wear Foundation. También puede emplear el mecanismo de resolución de conflictos de una empresa, siempre y cuando vaya en línea con los criterios básicos establecidos en las Directrices de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos, y se base en el diálogo y el compromiso con el fin de encontrar soluciones aceptadas de mutuo acuerdo.

### Resultados ideales y realistas de una queja de las Directrices de la OCDE

Antes de presentar una queja, deberá cerciorarse de tener una visión clara del resultado que espera obtener, así como qué resultados son realistas y probables. La identificación de los resultados deseados se plantea en el Paso 3, pero es muy importante empezar pensando en los resultados deseados en las primeras fases del proceso de preparación. Esto le ayudará a escoger el mecanismo y la estrategia más adecuados.

Para la mayoría de los denunciantes de las Directrices de la OCDE, el resultado ideal es conseguir que el asunto objeto de la queja se resuelva a través de la mediación. Por ejemplo, un resultado fruto de la mediación se traduciría en un remedio significativo para las víctimas del abuso, un cambio de comportamiento o política dentro de la empresa, o mejoras en los derechos humanos, las condiciones sociales y medioambientales del caso en cuestión.

Incluso si piensa que un resultado nacido de la mediación puede ser difícil de alcanzar, el proceso de queja puede reportar beneficios estratégicos para solucionar su problema con la empresa. Si la mediación fracasa, los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) pueden igualmente realizar una declaración sólida que se podría emplear para presionar a la empresa a realizar un cambio de actitud. Asimismo, la queja podría servir para aumentar la concientización pública del caso y, en consecuencia, presionar a la empresa para que modifique su comportamiento. Además, el procedimiento de resolución de conflictos puede alertar a los funcionarios gubernamentales y miembros del parlamento sobre las supuestas violaciones. Cada vez más, los inversionistas e instituciones financieras controlan el comportamiento social y medioambiental de las empresas en las que invierten. Un caso relacionado con las Directrices de la OCDE podría resultar en una decisión de una institución financiera de quitarle su apoyo a la empresa si esta no está dispuesta a remediar su comportamiento irresponsable y coloca a la institución financiera en riesgo de complicidad en abusos a través de sus inversiones.

### Estrategias simultáneas

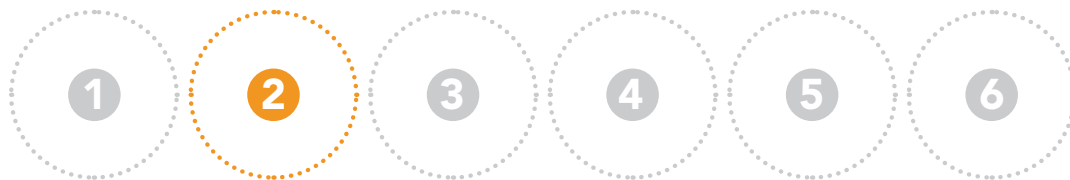
Una queja de las Directrices puede formar parte de un paquete de estrategias realizadas simultáneamente. Recuerde que el procedimiento de instancias específicas de las Directrices de la OCDE es un proceso muy orientado a la mediación/conciliación diseñado para que las partes se junten y resuelvan los problemas de forma amistosa. Los PNC esperan que las partes se comprometan a encontrar una solución mutuamente aceptable a los problemas. La naturaleza y expectativas de este proceso se tienen que ponderar frente a otras acciones e instrumentos disponibles para abordar el problema. Una queja debe reforzar, pero no debilitar, los esfuerzos existentes si se persiguen estrategias simultáneas.

### Tiempo y recursos

El proceso de resolución de la queja suele ser un ejercicio intensivo de consumo de tiempo y recursos. La Guía de Procedimiento recomienda que los PNC traten de resolver las quejas en un año, y en algunos casos lo han logrado en menos de seis meses. No obstante, hay muchos más ejemplos de casos que han tardado varios años en concluirse.

Puede que el proceso también implique una inversión de sus recursos, incluyendo costos de la plantilla, traducción, investigación y búsqueda, desplazamientos o asesoría. En caso de estar realizando una queja conjunta (con otras partes interesadas afectadas u organizaciones de la sociedad civil), debe recordar que se precisa de tiempo y esfuerzos para coordinarse con las organizaciones colaboradoras local e internacionalmente. Es probable que tenga que viajar para participar en reuniones con el PNC o la empresa. Muchos solicitantes también han tenido que invertir tiempo en realizar el seguimiento y asegurarse de que la empresa está acatando el acuerdo y/o las recomendaciones derivadas del proceso de la instancia específica.

Cuando haya determinado que una queja podría servir de ayuda y tenga el compromiso, tiempo y recursos necesarios, los pasos restantes le ayudarán a establecer si las Directrices son aplicables y adecuadas a su problema con la empresa.



## Paso 2 Valorar la viabilidad de una queja

Antes de pasar mucho tiempo preparando la queja, considere las siguientes preguntas sobre viabilidad. Estas cuestiones preparatorias le ayudarán a identificar obstáculos y escollos potenciales para su queja que podrán ahorrarle mucho tiempo y recursos. Las preguntas sobre viabilidad se dividen en cuatro categorías: idoneidad, información necesaria, cooperación y cuestiones estratégicas.

### Idoneidad de la queja

**1** *¿La supuesta infracción de las Directrices se produce en un país adherente o ha sido cometida por una empresa de un país adherente?*

El procedimiento de resolución de conflictos solo se puede realizar si la supuesta infracción se produce, se ha producido o va a ocurrir en **un país miembro de la OCDE o uno de los países fuera de la OCDE que se adhieren** a las Directrices, o si las Directrices han sido incumplidas por una empresa perteneciente a **uno de dichos países**. El procedimiento de resolución de quejas no se puede emplear en caso de que ni el país anfitrión ni el país de origen se adhiera a las Directrices. Ver en el recuadro 3 la lista de países adheridos.

**2** *¿Ha identificado la disposición específica de las Directrices que la empresa está infringiendo? ¿Puede explicar el quién, cómo, qué, cuándo, dónde y el porqué de cada infracción?*

Debe citar los capítulos y párrafos específicos que presuntamente esté incumpliendo la empresa en su queja y explicar en detalle cómo la empresa está infringiendo determinadas disposiciones. No basta con declarar que una empresa está infringiendo las Directrices sin explicar quién, cómo, qué, por qué, cuándo y dónde.

<b>Quién</b>	¿Quién (o qué) está resultando perjudicado por las infracciones de la empresa?
<b>Cómo</b>	¿Cómo es que las actividades corporativas han dañado a los demandantes, miembros de la comunidad, medio ambiente, etc.?
<b>Qué</b>	¿Qué actividades o comportamiento está adoptando la empresa que constituyen una infracción de las Directrices?
<b>Por qué</b>	¿Por qué las actividades suponen una infracción de las Directrices?
<b>Cuándo</b>	¿Cuándo se produjo la presunta infracción?
<b>Dónde</b>	¿Dónde se produjo la presunta infracción?

**3** *¿Es Ud. "parte interesada"?*

Debería poder mostrar y explicar su interés en el asunto objeto de la queja (Véase sección 3, p. 35).

**4** *¿Está dispuesto a participar "de buena fe"?*

Los PNC quieren saber si pueden confiar en que sea una parte honesta del proceso de resolución de conflictos de las Directrices. En general, la participación «de buena fe» significa que está dispuesto a participar en un diálogo mediado con la empresa, a responder a las peticiones del PNC en un plazo de tiempo razonable y a respetar la confidencialidad de la información compartida durante la mediación. Recuerde que la disposición a participar en diálogos con la empresa no implica que deba suavizar o moderar sus peticiones a la empresa. Tenga en cuenta que algunos PNC consideran que los demandantes que utilizan las quejas como plataforma publicitaria actúan de mala fe. Esto no quiere decir que usted no pueda comunicar públicamente aspectos (no confidenciales) de su queja.

## Información que necesita tener sobre la empresa infractora y las supuestas violaciones

### 5 **¿Tiene pruebas de las infracciones cometidas por la empresa?**

Cuanto más pruebas sustanciales y documentación pueda reunir, mejor será su posición en el proceso. Entre las posibles buenas fuentes de pruebas se encuentran: estudios de investigación, informes de los medios de comunicación, muestras de terreno o agua, correspondencia con la empresa, documentación interna de la empresa, evaluaciones del impacto social y medioambiental, y testimonios de trabajadores o miembros de la comunidad.

### 6 **¿Ha creado perfiles de todas las entidades que piensa nombrar en su queja?**

Es importante conocer la estructura de la empresa y/u otras relaciones empresariales para demostrar que está presentando la queja contra la(s) entidad(es) correcta(s). Entre las preguntas pertinentes estarían:

- ¿En qué país adherente está la empresa? ¿Dónde está la sede de la empresa?
- ¿De qué tipo de empresa se trata? Por ejemplo: ¿es la empresa la matriz, una filial local, empresa de riesgo compartido, usuario final, proveedor/productor, subcontratista, o institución financiera?
- ¿Cotiza la empresa en alguna Bolsa o es propiedad privada?

### 7 **En caso de que haya más de una empresa implicada, ¿puede explicar su estructura y relaciones, así como su relación/contribución al daño?**

Por ejemplo: ¿se trata de una relación matriz-filial o comprador-proveedor? ¿U otro tipo de relación como empresa-banco, en la que el banco financia a la empresa? En el caso de empresas de alto riesgo compartido, ¿cómo se dividen las acciones entre las empresas, y cuáles son sus diferentes roles en la empresa (por ejemplo, uno de los socios de la empresa conjunta podría ser el único responsable de las actividades causantes del daño)? En el caso de una relación comprador-proveedor, ¿qué grado de importancia tiene el negocio del comprador para el proveedor? ¿Existe un contrato a largo plazo entre la empresa y el proveedor? Puede que no siempre sea posible descifrar la naturaleza exacta y los detalles de la cadena de suministro, puesto que la información de la cadena de suministro (e.g. número de proveedores, volúmenes o influencia) suele mantenerse en secreto. Pero esto no debería frenarle para poner una reclamación, si tiene la certeza razonable de que la empresa contribuye o está directamente vinculada con una supuesta violación.

### 8 **¿Está la empresa incumpliendo otras normas internacionales como las establecidas por las Naciones Unidas, la OIT u otro organismo relevante?**

Si cree que la empresa está infringiendo otras normas internacionales, debería hacerlo constar en la queja. Podría resultar útil proporcionar un resumen del documento y citar las disposiciones relevantes. No obstante, recuerde centrar su queja en las disposiciones y normas propias de las Directrices de la OCDE. También podría resultar útil ofrecer una perspectiva general sobre códigos de conducta (voluntarios) que la empresa afirma que cumple.

## RECUARDO 10

### **¿Contra qué empresa interponer la queja?**

Dada la compleja naturaleza de las estructuras y relaciones empresariales, puede que no sea fácil decidir qué empresa(s) nombrar en la queja. Por ejemplo, puede decidir centrarse en la empresa matriz, o en una filial determinada que es la principal responsable de las actividades negativas, dirigir la reclamación a varias entidades de la cadena de suministro o hacer hincapié en el papel de las instituciones financieras que apoyan sus actividades (como bancos o fondos de pensiones). En muchos casos, puede haber un gran número de empresas implicadas en el mis-

mo problema. Decidir contra qué empresas interponer la queja depende en parte del lugar de origen de la empresa y de si se tiene la capacidad para enfrentarse a todas las empresas durante el proceso de la queja. Otra pregunta que se debe plantear es qué entidad cuenta con mayor influencia o causará el mayor impacto. También merece la pena discutir su caso con OECD Watch o una organización familiarizada con los PNC para averiguar si un PNC determinado es más proclive a tomarse en serio la queja y si será imparcial y escrupuloso durante la investigación.



**Responsabilidad de la empresa: la diferencia entre causa, contribución o vinculación directa a un impacto negativo.**

El tipo de acción que se requiere de una empresa para abordar un particular impacto negativo depende del grado de vínculo de la empresa con ese impacto. Las empresas pueden causar, contribuir o estar vinculadas a los impactos negativos a través de sus propias actividades o a través de sus relaciones empresariales (por ejemplo con sus proveedores). Dependiendo del vínculo de la compañía con el impacto, podrá recurrirse al mecanismo de resolución de conflictos de las Directrices para solicitar a la empresa que prevenga, mitigue o cese el impacto negativo; que establezca compensación u otra forma de reparación para las víctimas; o que use su poder de influencia para cambiar la conducta irresponsable de sus socios comerciales o empresariales. La relación de causalidad entre la empresa en cuestión y el impacto negativo puede clasificarse básicamente en tres categorías:

● **Causa:** Una empresa causa un impacto negativo cuando es el principal actor de la infracción (al realizar la actividad que provoca la infracción) mediante sus acciones u omisiones. Se puede solicitar a la empresa que cese, prevenga, mitigue y remedie el impacto negativo que ha causado o que potencialmente pueda causar.

● **Contribución:** Una empresa contribuye a provocar un impacto negativo si sus acciones u omisiones permiten, alientan, exacerbaban, o facilitan que un tercero infrinja las Directrices de la OCDE. Una empresa puede estar contribuyendo a un impacto negativo junto con una relación comercial (por ej. una joint venture) o mediante relaciones comerciales en la cadena de valor. Se puede solicitar a la empresa que cese, prevenga, mitigue y remedie el impacto negativo al que está contribuyendo o al que pueda llegar a contribuir.

Además, se puede pedir a la compañía que use su poder de influencia para cambiar las prácticas o malas conductas de sus relaciones comerciales para que mitiguen o prevengan su impacto negativo.

● **Vinculación directa:** Aunque una empresa no esté causando ni contribuyendo al impacto negativo, la empresa puede estar vinculada directamente a infracciones de las Directrices de la OCDE cometidas por una relación empresarial a través de sus operaciones, bienes y servicios. En este caso se puede pedir a la empresa que use su poder de influencia para cambiar las prácticas o malas conductas de sus relaciones comerciales para que mitiguen o prevengan su impacto negativo.

**Cooperación con compañeros y aliados**

**9 ¿Hay algún socio que pueda apoyarlo en sus esfuerzos?**

Otras ONG o sindicatos pueden apoyarlo en sus esfuerzos de muchas formas, como ofreciendo asesoramiento sobre el proceso de queja, asistiendo a reuniones en su nombre o ayudando a reunir y verificar información sobre la empresa. OECD Watch recomienda que las quejas sean presentadas por una coalición de grupos u organizaciones, algunas presentes en el país anfitrión y otras en el país de origen. Esto mejorará en gran medida su capacidad de participar en el proceso, especialmente si los recursos son limitados.

OECD Watch está dispuesta y es capaz de ofrecer asesoramiento y asistencia en la redacción y presentación de las quejas. De forma similar, si la queja está relacionada con el trabajo, considere ponerse en contacto con el TUAC y los sindicatos pertinentes a nivel local e internacional. El TUAC puede ayudar a las personas, comunidades y ONG a contactar con los sindicatos pertinentes.

**10 ¿Entienden todos los demandantes las Directrices y su participación en el proceso de resolución de la queja?**

Si usted es parte de una coalición que presenta una queja conjunta, ¿se han puesto de acuerdo en cómo realizar su colaboración y en quién será el principal contacto(s) para el PNC? Por ejemplo, si la mediación tiene lugar en el país de origen, ¿cómo se pondrán en contacto los colegas que asistan a esas reuniones con las personas, trabajadores o comunidades afectadas del país anfitrión?

**Consideraciones estratégicas**

**11 ¿Qué otras medidas ha tomado Ud. o algún otro agente implicado para intentar resolver los asuntos directamente con la empresa?**

¿Han fracasado los primeros intentos de solucionar el conflicto con la empresa? OECD Watch recomienda encarecidamente mantener un registro con la información sobre los avances más importantes, copias

de cartas o correos electrónicos recibidos o enviados, reuniones (incluyendo participantes y conclusiones), etc., para demostrar que ya ha intentado resolver el asunto directamente con la empresa. Recuerde que no se exige haber intentado resolver el problema de otra forma antes de presentar la queja sobre las Directrices pero siempre es conveniente hacerlo.

## 12 **Si hay múltiples infracciones de las Directrices, ¿las incluirá todas en su queja?**

¿Hay ciertos asuntos más urgentes, por lo que sería más eficaz centrar la queja en ellos para lograr una resolución determinada? ¿Sería mejor incluir algunos asuntos y utilizar diferentes métodos o mecanismos para tratar otros? Si lo que desea es demostrar el repetido incumplimiento de las Directrices por parte de una empresa, entonces lo mejor será que realice un enfoque amplio. Considere los pros y los contras de incluir cada alegación (incluida su fortaleza) en su queja. La aparición de un elemento débil en una queja podría dañar el impacto de otros elementos (más sólidos).

## 13 **¿Ha decidido dónde presentar la queja, y si presentarla ante más de un PNC?**

En principio, la queja se debe presentar en el PNC del país anfitrión. Si el país anfitrión no tiene PNC, la queja se debe presentar en el PNC del país de origen. En el caso de que tanto el país anfitrión como el de origen tengan PNC, la decisión de dónde presentar la queja depende de varios factores, como por ejemplo: el nivel de responsabilidad de la empresa central, el objetivo de la queja, si el remedio previsto está enfocado localmente o si requiere de un cambio sistemático más amplio dentro de la empresa, o si el asunto afecta a proveedores y otros negocios relacionados. También es importante saber cómo el PNC al que planea entregarle la queja ha resuelto otros casos en el pasado. Es posible presentar una queja en múltiples PNC simultáneamente. En tal caso, se espera que los PNC colaboren entre sí en la tramitación de la queja.

### RECUARDO 12

#### Concepto claves: Procedimientos paralelos

Las quejas de las Directrices de la OCDE no existen en el vacío. Muchas de ellas tratan de situaciones que ya han sido objeto de acciones legales antes de formalizarse ante el PNC. Pero si hay “procedimientos paralelos” en curso en los tribunales, ¿por qué quiere presentar una queja sobre los mismos asuntos ante el PNC? Hay varios motivos, entre los que se encuentran estos:

- Puede que los procedimientos legales estén estancados (por ejemplo, aplazados indefinidamente o que sean poco fiables debido a la corrupción o incompetencia del tribunal), y por tanto no son un medio viable de resolución del conflicto.
- Las Directrices son en muchos aspectos más amplias que los marcos legales, y tal vez con la queja se pretenda resolver algún aspecto de un conflicto que los tribunales no puedan tratar.
- Puede que el PNC consiga funcionar como una vía creativa y colaboradora de resultados positivos que no están disponibles a través de las actuaciones judiciales.
- En algunos casos, el mero hecho de presentar una instancia específica puede alcanzar (algunas de) las metas del demandante, como concienciar a las personas, o crear solidaridad entre los grupos afectados. Sin embargo, si tal es su objetivo, sea cauteloso. Algunos PNC podrían considerar que los demandantes que utilizan instancias específicas como simple plataforma publicitaria actúan de mala fe.

Los PNC tratan con los procedimientos paralelos de diversas maneras. Aunque la Guía de Procedimiento establece que los PNC no deben descartar casos al comienzo simplemente por la existencia de procedimientos paralelos, algunos PNC tal vez lo hagan por sistema. Otros PNC pueden adoptar un enfoque mucho más progresivo, partiendo de la premisa de que los procedimientos paralelos no excluyen la consideración de un caso y adoptando una definición más precisa de los tipos de procedimientos paralelos que podrían potencialmente llevar a descartar un caso. Los PNC progresivos buscarán activamente maneras de contribuir de modo positivo a la resolución de un conflicto, incluso cuando haya un procedimiento paralelo. Algunos PNC otorgan la responsabilidad al demandante, teniendo en cuenta que, en tanto que los procedimientos paralelos no dan lugar a un rechazo automático, el PNC, por regla general, solicitará al demandante que muestre hasta qué punto el hecho de considerar más en profundidad la instancia específica contribuirá a una resolución positiva del conflicto. Para cualquier PNC, la decisión más crítica es si la consideración de una instancia específica creará un “perjuicio serio” a alguna de las partes del procedimiento paralelo.

- 14** ***¿Persigue estrategias múltiples?***  
Si está persiguiendo otras estrategias como la repercusión en los medios de comunicación, la defensa y las campañas, prepárese para explicar por qué considera que estas actividades son adecuadas y por qué no entrarán en conflicto o perjudicarán al proceso de la queja.
- 15** ***¿Está al corriente de juicios pendientes u otros procedimientos paralelos relacionados con el caso?***  
Si está al corriente o implicado en algún procedimiento paralelo, debería considerar explicar por qué cree que el PNC debería abordar el caso a pesar de los procedimientos paralelos. Por ejemplo: Las partes y/o los asuntos objeto de su queja pueden ser diferentes de los de otros procedimientos. ¿Qué valor añadido tendrá el proceso de quejas de las Directrices en la resolución de dichos procedimientos? Véase el recuadro 12 para obtener más orientación sobre cómo afrontar los procedimientos paralelos.
- 16** ***¿Hay alguna razón para creer que la información o documentación que presente en el proceso de queja perjudicaría o pondría en peligro a alguna de las partes?***  
La información sobre los nombres de las personas, las fuentes de las pruebas o algunos documentos, no tiene que revelarse en la queja. En algunos casos, puede que sea importante considerar los nombres de las personas confidenciales, para evitar represalias. Utilice nombres ficticios o recurra a los anónimos para proteger a los individuos y recuerde que los nombres auténticos se suprimen para proteger a los individuos por riesgo de represalias.
- 17** ***¿Ha decidido hacer pública su queja?***  
Algunos PNC consideran que el hecho de hacer pública la queja debilita el proceso de mediación. Sin embargo, en varios casos la publicidad ha contribuido a obtener resultados positivos. Aunque el hecho de informar sobre una queja y hacerla pública no rompe la confidencialidad, debería considerar si hacerla pública incrementará sus posibilidades para alcanzar los objetivos que desea o, por el contrario, las disminuirá.
- 18** ***¿Ha determinado cuándo presentará la queja?***  
¿Hay algún momento determinado que pueda ser más ventajoso para poder persuadir a la empresa para que mejore su comportamiento? Por ejemplo, una queja presentada durante la junta anual de la empresa podría hacer que más socios se enteraran de los problemas.



### Paso 3 Identificar los resultados deseados

Puede que ya haya identificado el resultado deseado antes de haber relacionado la infracción de la empresa con alguna disposición determinada de las Directrices. En este paso, se aconseja especificar claramente lo que desea conseguir con el proceso de la queja y qué desea que haga el PNC. También debe dejar claro qué asuntos no son negociables para Ud. y a qué está dispuesto a comprometerse. Durante el proceso, y especialmente si su queja va a pasar por la mediación, debe evaluar continuamente cuál sería el resultado ideal frente a un resultado aceptable o útil.

Por ejemplo, para una comunidad afectada por una explotación minera, un resultado positivo sería que la expansión de la empresa minera se detuviera. O puede que quiera que la empresa reconozca su mala praxis y/o compense a quienes ha perjudicado o afectado negativamente. En otros casos, puede que busquen que la empresa mejore sus políticas generales para evitar que en el futuro ocurran cosas similares, o puede que quieran que un comprador determinado presione a su proveedor para que mejore su comportamiento. Otro objetivo podría ser una declaración firme del PNC que confirme que la empresa incumplió las Directrices y que proporcione recomendaciones para mejorar el comportamiento corporativo.

Algunos casos pueden ser adecuados para un proceso de mediación, mientras que otros no. Por ejemplo, esperar que una empresa reabra su fábrica tras un cierre puede ser ingenuo. Centrar los objetivos de la mediación en la compensación para los trabajadores o en salvaguardas de seguridad en el empleo para otros podría ser más positivo. Del mismo modo, si se pide a una empresa que deje de comprar cierto producto, lo más probable es que se obtenga una respuesta defensiva por parte de la empresa. No obstante, negociar un plazo razonable para que la empresa busque una alternativa podría llevar a un acuerdo.

#### RECUARDO 13

##### Ejemplos de casos con resultados positivos

- Un caso presentado contra Continental AG atrajo los suficientes medios de comunicación como para hacer que los miembros del parlamento alemán ayudaran a resolver el caso.
- En casos contra Vedanta y Afrimex, el PNC de Reino Unido emitió declaraciones finales que concluían que las empresas violaron las Directrices. Al hacerlo, los casos contribuyeron a un mejor entendimiento común de cómo se espera que se comporte una empresa. Además, la declaración sobre Vedanta sensibilizó a los inversionistas de la empresa y llevó a algunos grandes accionistas institucionales a retirar su inversión.
- El PNC australiano medió en un acuerdo que llevó a Global Solutions Ltd. a mejorar su conducta en materia de derechos humanos en sus centros de detención y en lo que respecta a la detención de menores.
- El PNC argentino ayudó a alcanzar un acuerdo con Accor Services que obligaba a la empresa a mejorar su rendimiento en materia de transparencia, sobornos y corrupción.
- Tras un diálogo constructivo facilitado por el PNC holandés, Nidera reforzó su política de derechos humanos, formalizó procedimientos de debida diligencia para trabajadores temporales del entorno rural y permitió a los demandantes controlar las operaciones relacionadas con la defloración del maíz en Argentina mediante visitas de campo.
- Una exitosa mediación dirigida por el PNC noruego derivó en una declaración conjunta de los demandantes y Cermaq, en la que la empresa reconocía no haber tomado las debidas precauciones por satisfacer los retos sociales y medioambientales y asumió responsabilidades por las actividades de sus filiales.
- El PNC holandés medió para lograr un acuerdo entre los solicitantes y ABP sobre las medidas que el fondo de pensiones debería tomar para ejercer su influencia sobre POSCO para garantizar que las operaciones cumplen con las normas internacionales y emitió una declaración confirmando que las Directrices son aplicables a las instituciones financieras y a los inversionistas, incluso a los accionistas minoritarios.

La experiencia ha demostrado la utilidad de plantear las demandas a la empresa en la queja inicial. Durante la evaluación inicial, es probable que el PNC le pregunte por sus demandas y los resultados que busca.

Tras haber identificado los resultados deseados, también debe considerar el modo en que el PNC puede ayudarle a alcanzar su objetivo. En su queja debe aparecer claramente lo que espera del PNC. Solicite al PNC que haga lo posible para resolver los asuntos presentados en la queja. Además, puede solicitar al PNC que prepare la mediación, se implique en la determinación de los hechos, proporcione servicios de traducción para que las comunidades locales puedan seguir el proceso de la queja, y/o emita una declaración final que incluya una determinación de si las Directrices se han infringido o no, así como recomendaciones para mejorar la conducta corporativa. Tenga en cuenta que la declaración del PNC puede que no consiga cambiar sustancialmente a la empresa, aunque en un caso ideal lo haría.



## Paso 4 Redactar la queja

Aunque el PNC y la empresa/empresas son el público objetivo principal de la queja, es importante recordar que puede haber múltiples receptores para su queja, además del PNC. Entre estos se pueden incluir algunos medios de comunicación o funcionarios gubernamentales que no conozcan las Directrices ni los problemas que está intentando solucionar. Entre los destinatarios de la queja también se incluyen a las partes afectadas, trabajadores o miembros de la comunidad. Por lo tanto, es importante que la redacción de la queja sea clara, concisa y persuasiva. Intente evitar el uso excesivo de jerga o de acrónimos. Y si las alegaciones precisan de muchas explicaciones, redacte un escrito más conciso para la queja e incluya un anexo con una descripción más detallada. La queja será más persuasiva si va acompañada de pruebas sustanciales y creíbles.

No se exige un formato o un estilo determinado para la redacción de las quejas sobre Directrices. El modelo siguiente le puede ayudar a redactar una queja clara, concisa y persuasiva. El modelo se basa en un caso hipotético. Todos los ejemplos se pueden modificar según sea necesario. No es preciso que siga este formato al pie de la letra, pero la experiencia de OECD Watch demuestra que una queja bien redactada incluye toda la información descrita a continuación. Algunos PNC ofrecen asesoramiento sobre el tipo de información que esperan que se incluya en una queja, por lo que debe consultar la página web del PNC en el que vaya a presentar la queja para ver si este es el caso. La base de datos de casos online de OECD Watch ([www.oecdwatch.org/cases](http://www.oecdwatch.org/cases)) contiene gran cantidad de quejas pasadas que usted podrá utilizar como ejemplos.

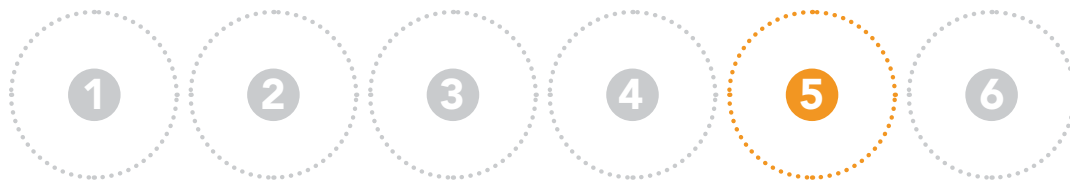
### Sugerencia de estructura de la queja con ejemplos ficticios

Objeto de la queja	Descripción	Ejemplo hipotético
<b>Fecha</b>	Fecha en la que la queja será remitida al PNC y a otros destinatarios.	1 de mayo de 2013
<b>Información de contacto del PNC receptor de la queja</b>	Aquí se incluye la dirección completa del PNC y, si se conoce, el nombre del director o representante, correo electrónico y número(s) de teléfono. Si va a enviar la queja a otros PNC, a la OCDE, funcionarios del gobierno, OECD Watch, TUAC, etc., deberá mencionarlo en esta parte de la carta utilizando "cc".	PNC de <país anfitrión> <Nombre de la persona de contacto del PNC> <Dirección>, <Correo electrónico>, <Teléfono / Fax>  cc: PNC de <país de origen de la empresa> <Nombre de la persona de contacto del PNC> <Dirección>, <Correo electrónico>, <Teléfono / Fax>  cc: OECD Watch, <a href="mailto:info@oecdwatch.org">info@oecdwatch.org</a>
<b>Asunto</b>	OECD Watch recomienda anotar el nombre de la empresa, los asuntos que se van a tratar y el país en el que se produce el problema.	Asunto: queja contra <empresa> en relación con <p. ej. violación de los derechos humanos y contaminación ambiental> por <nombre de la filial> en <país>.
<b>Introducción</b>	Enumere como mínimo: nombre del demandante, nombre de la empresa, problema y lugar de la infracción. También puede explicar brevemente la principal solicitud al PNC y los capítulos que se están infringiendo.	Nosotros, <su(s) organización(es)>, demandante(s), presentamos aquí una instancia específica contra <empresa> por operar infringiendo las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales en materia de <p. ej. violación de los derechos humanos y contaminación ambiental resultado de las minas de oro en Australia>. Solicitamos al PNC noruego que trate de las infracciones a los capítulos <...> resultado de las actividades mineras de <empresa> y <filial> en <país>.

Objeto de la queja	Descripción	Ejemplo hipotético
<p>► <b>Explique su interés en la queja/ a quién representa</b></p>	<p>Por ejemplo, el interés de una ONG puede nacer de su misión o trabajo con los sindicatos o la comunidad afectada.</p>	<p>&lt;Su(s) organización(es)&gt; es una ONG que actúa en cuestiones sociales y ecológicas relacionadas con las actividades mineras en Asia-Pacífico. Desde 1990, &lt;su organización&gt; ha venido investigando las actividades de empresas multinacionales y las consecuencias de sus actividades para las comunidades locales y el medio ambiente.</p>
<p><b>Información de contacto de la empresa</b></p>	<p>Información de contacto de las empresas, incluyendo nombres completos, direcciones, y cualquier otro detalle relevante conocido, como nombres de contacto, números de teléfono, direcciones de correo electrónico y páginas web.</p>	<p>&lt;Empresa&gt;          &lt;Nombre de la persona de contacto de la empresa&gt;          &lt;Dirección&gt;          &lt;Correo electrónico / Página web&gt;          &lt;Teléfono / Fax&gt;</p> <p>&lt;Filial de la empresa&gt;          &lt;Nombre de la persona de contacto de la empresa&gt;          &lt;Dirección&gt;          &lt;Correo electrónico / Página web&gt;          &lt;Teléfono / Fax&gt;</p>
<p><b>Estructura de la empresa</b></p>	<p>Si el caso incluye a más de una empresa, describa su estructura y relaciones. Por ejemplo, matriz-filial, relación cadena de suministro, empresa-banco, etc.</p>	<p>&lt;Empresa matriz&gt; es una multinacional con sede en &lt;país&gt; y con operaciones en todo el mundo. &lt;Empresa local&gt; es una filial de propiedad total de &lt;empresa matriz&gt; con sede en &lt;país&gt; y que opera en Australia.</p>
<p><b>Contexto de la queja</b></p>	<p>Incluya información general sobre los antecedentes, el contexto o la situación más amplia de las infracciones objeto de la queja antes de entrar en detalles sobre los incumplimientos concretos.</p>	<p>&lt;Empresa&gt; opera en una zona con un entorno delicado, habitada por diferentes comunidades indígenas.</p>
<p><b>Enumere el capítulo y los párrafos que cree que la empresa ha infringido</b></p>	<p>Esta información debe incluir quién, cómo, qué, cuándo, dónde y por qué para cada alegación. Además, debe proporcionar pruebas detalladas e información que refrende las alegaciones. Puede hacer que esta sección sea tan corta o tan larga como quiera, pero asegúrese de presentar una argumentación clara. Los documentos pueden adjuntarse a la queja, pero deben mencionarse y referenciarse en el texto.</p>	<p>Alegamos que &lt;empresa&gt; está infringiendo el Capítulo IV, Párrafo &lt;...&gt; que establece que: &lt;"....."&gt;</p> <p>Como se documenta en &lt;prueba enumerada en el anexo&gt;, las actividades que &lt;empresa&gt; ha llevado a cabo en &lt;lugar&gt; en el &lt;año / fecha de la infracción&gt; han perjudicado gravemente a &lt;comunidades locales próximas a las instalaciones de la empresa&gt; poniendo en peligro su subsistencia al &lt;infracción alegada&gt;. Las &lt;actividades&gt; de la empresa suponen una infracción de las Directrices de la OCDE porque &lt;empresa&gt; no ha &lt;...&gt;.</p>
<p><b>Otras normas internacionales relevantes que el PNC debe tener en cuenta a la hora de considerar la queja</b></p>	<p>Si es aplicable, se pueden destacar otros instrumentos para mostrar la gravedad del problema. Los demandantes tendrán que decidir cuál es el modo más eficaz de presentar esta información.</p>	<p>Los demandantes afirman que &lt;empresa&gt;, además, ha incumplido el capítulo §1 de los Derechos Humanos al no tener en cuenta los derechos de la población indígena de Australia. El artículo 7 de la Declaración de las Naciones Unidas de los Derechos de los Pueblos Indígenas establece que "Los Estados deben...recursos".</p>
<p><b>Intentos anteriores de resolución</b></p>	<p>Explique si ha intentado solucionar los problemas directamente con la empresa y, en caso afirmativo, cuál fue la respuesta de la empresa.</p>	<p>Durante el año pasado, &lt;empresa&gt; ha ignorado nuestra petición para dialogar sobre cómo resolver el conflicto. Adjuntamos a esta queja copias de la correspondencia enviada a &lt;empresa&gt; pidiéndole una solución para estas cuestiones. En vista de la negativa de &lt;empresa&gt; de negociar directamente con nosotros, esperamos que el</p> <p>►</p>

Objeto de la queja	Descripción	Ejemplo hipotético
		procedimiento de las Directrices para formalizar instancias específicas nos ayude a resolver nuestros asuntos.
<b>Comprobante de recepción del PNC (si es necesario)</b>	En algunas instancias, tanto el país anfitrión como el de origen tienen PNC. La queja puede enviarse a ambos PNC. Sin embargo, se recomienda explicar por qué se envía la causa a ambos PNC.	Puesto que las alegadas infracciones de las Directrices de la OCDE se producen en <país>, solicitamos a <PNC del país anfitrión> que considere la queja. Asimismo, enviamos esta solicitud a <PNC del país de origen>, porque la sede de la multinacional es de vital importancia para garantizar la conducta empresarial responsable en un contexto global.
<b>Objetivos de la queja</b>	Si desde un punto de vista estratégico se considera oportuno, explique sus demandas y/o qué cree que debería hacer la empresa para solucionar el conflicto.	Nos gustaría que <empresa> adoptará e implementará una <política empresarial global en materia de derechos humanos y medio ambiente para evitar y acabar con el impacto negativo sobre...>
<b>Solicitud al PNC</b>	Explique qué espera del PNC, p. ej., mediación, determinación de los hechos, realización de una declaración, etc.	Solicitamos al PNC que haga todo cuanto esté en su mano para facilitar la mediación entre las partes. Dada la gravedad de la influencia negativa sobre la comunidad, solicitamos al PNC que desarrolle una labor de determinación de los hechos para verificar lo que está ocurriendo. Además, solicitamos al PNC que realice una valoración de los hechos y circunstancias, para determinar si las Directrices de la OCDE se han infringido.
<b>Solicitudes de confidencialidad</b>	Indique qué información facilitada es confidencial, como los nombres de las personas, fuentes de pruebas o cualquier documento que no se pueda compartir con la empresa, y justifíquelo.	Por favor, tenga en cuenta que no revelamos la identidad de las fuentes de información del Anexo A para protegerlas de represalias de <empresa o gobierno>.
<b>Declaración de “buena fe” para participar en el procedimiento de resolución de la queja</b>	Ponga de manifiesto sus buenas intenciones para implicarse en el proceso y qué hará para facilitar-lo. También puede manifestar el modo en que respetará la confidencialidad en caso de que, por ejemplo, persiga otras estrategias como hacer partícipes a los medios de comunicación o hacer una campaña.	Al presentar esta instancia específica asunto específico, nos comprometemos “de buena fe” a participar en el proceso de instancias específicas para resolver los conflictos objeto de esta queja. Sin embargo, el PNC y la empresa deben tener en cuenta que necesitamos mantener a la comunidad informada sobre el progreso de la queja y puede que también debamos responder a cuestiones no solicitadas de los medios de comunicación. Al realizar esto, respetaremos la confidencialidad de los procedimientos.
<b>Cierre</b>	En el cierre se debe establecer que se espera recibir una confirmación por escrito.	Esperamos recibir una confirmación por escrito de la recepción de esta queja, y agradecemos su asistencia y dirección para resolver los asuntos presentados en dicha queja.
<b>Firma</b>	Añada los nombres y firmas de todas las organizaciones que suscriben la queja.	Saludos cordiales, <nombre, organización>
<b>Adjuntos y/o apéndices</b>	Proporcione una lista de anexos y/o apéndices a la queja.	Anexo A: Informe de las presuntas infracciones Anexo B: Declaración gubernamental de apoyo Anexo C: Declaraciones de testigos





## **Paso 5 Presentar la queja y comenzar el proceso de la instancia específica**

Tras la presentación del caso, un PNC realizará una evaluación inicial para decidir si acepta su queja. Aunque los PNC deben realizar dicha evaluación en tres meses, algunos tardan más. Si un PNC decide aceptar su queja, debe tener presente que tendrá que escribir respuestas para contestar a las reclamaciones escritas u orales de la empresa durante todo el proceso. Esto puede suponer mucho tiempo y requiere un profundo conocimiento del caso. También puede que se le solicite proporcionar más información sobre su queja antes de que el PNC decida aceptar su caso o no.

Si su caso es aceptado, es probable que el PNC lo invite a participar en reuniones, con la empresa o por separado, para discutir sus peticiones, los puntos de vista de la empresa y las condiciones bajo las cuales ambas partes estarían dispuestas a participar en el proceso de mediación. El objetivo de la mediación es crear compromisos para adoptar una medida que refleje los intereses compartidos y complementarios de las partes implicadas. Se trata de un proceso voluntario y guiado en el que un mediador cualificado ayuda a las partes a negociar la resolución de un conflicto. Es importante que todas las partes consideren al mediador (que puede ser el PNC o un mediador externo) imparcial. Si su queja llega a la mediación, debe prepararse para decidir a qué estaría dispuesto a comprometerse y qué peticiones no considera negociables. Antes de aceptar la mediación, debe asegurarse de que los términos de referencia para la mediación reflejan su posición y punto de vista del proceso.

Es difícil prever cuánto durará el proceso de mediación o cuántas reuniones conllevará. Durante la mediación, es posible que el PNC le solicite también proporcionar información adicional o participar en la determinación de los hechos. La duración del proceso depende del PNC, así como del éxito de las reuniones de mediación a la hora de avanzar hacia un acuerdo. Sin embargo, en términos generales, el proceso completo de queja debería concluirse en doce meses.

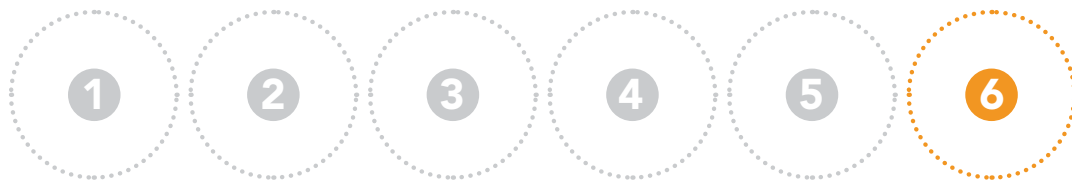
El grado en el que se puede alcanzar un acuerdo entre las partes depende de la naturaleza de sus peticiones y de su disposición para comprometerse, de la disposición de la empresa para cumplir (parte de) dichas peticiones y cumplir las Directrices, y de la calidad del mediador. Una mediación tiene más posibilidades de triunfar si hay cierto sentido de respeto mutuo entre las partes y se comprenden los intereses y preocupaciones de cada parte. Puesto que puede que no siempre la mediación tenga lugar entre todos los demandantes implicados o las personas o comunidades afectadas que representan, es importante tener un conocimiento claro de su mandato y capacidad de negociación antes de participar en una reunión de mediación. Como parte del proceso de negociación, puede que tenga que discutir una y otra vez propuestas con los otros demandantes y las personas o grupos afectados. El resultado de un proceso de mediación exitoso es un acuerdo sobre soluciones mutuamente satisfactorias para los problemas tratados y un compromiso de implementación de las acciones pactadas.

## RECUARDO 14

### Elementos de un buen proceso de mediación

Aspectos del proceso de mediación que se deben considerar:

- La mediación es un proceso voluntario y guiado en el que un mediador cualificado ayuda a las partes a negociar la resolución de un conflicto.
- Pueden realizarse reuniones previas a la mediación tras la evaluación inicial para identificar y aclarar temas, identificar a los participantes necesarios y seleccionar a un mediador aceptado por todas las partes.
- Las partes deben considerar al mediador imparcial y justo. El PNC puede escoger, con el consentimiento de las partes, a un mediador profesional externo. Si es el propio PNC el que actúa de mediador, todas las partes deben aceptar la neutralidad del PNC.
- Si un PNC, así como las partes relevantes, deciden continuar con la mediación, el PNC puede realizar una evaluación de los participantes para elaborar un mapa de las percepciones y preocupaciones de todos los participantes.
- Durante la primera reunión de las partes, el mediador debe aclarar el propósito de la mediación según se establece en los términos de referencia.
- La determinación de los hechos por parte del PNC o de un experto externo puede ser útil en los casos en los que haya diversidad de opiniones respecto a algún aspecto del conflicto.
- Las partes deben colaborar con el mediador para determinar indicadores que puedan emplearse para averiguar si las partes cumplen el acuerdo.



## Paso 6 Declaración final y seguimiento

Al finalizar un proceso de queja, el PNC debe realizar una declaración final. Si el resultado de la mediación es un acuerdo favorable con la empresa, Ud. y la empresa deben acordar el contenido de la declaración del PNC, incluyendo la información que consideren que se deba hacer pública. Aunque la mediación fracase porque las partes no consigan ponerse de acuerdo sobre los términos de la mediación, una de las partes se niegue a participar en la mediación o la mediación no dé como resultado un acuerdo, el PNC debe igualmente emitir una declaración final.

Antes de hacer pública la declaración final, el PNC debe darle la oportunidad de revisar el texto. Debe comprobar el texto cuidadosamente para asegurarse de que su postura está reflejada en la declaración de un modo correcto y completo. No todos los PNC hacen recomendaciones sobre la implementación de las Directrices o una determinación sobre si la empresa las ha incumplido, pero usted deberá tratar de convencer al PNC para que incluya ambos elementos (es decir, la determinación y las declaraciones) en su declaración.

Si bien los PNC no tienen un papel formal de monitoreo, los PNC que mejor funcionan realizan el seguimiento de las declaraciones finales. Los PNC pueden solicitar que ambas partes presenten un informe sobre la implementación en un período de tiempo determinado (p.ej. tres meses o un año) tras el acuerdo/la declaración. Basándose en estos informes de las partes, el PNC podrá emitir su propio informe de seguimiento. Algunos PNC han organizado reuniones o conferencias de seguimiento para debatir los resultados y el impacto del caso. Esto requiere una inversión extra de tiempo y recursos, después de la finalización oficial del proceso de la queja, pero ofrece una buena oportunidad para seguir haciendo presión a la empresa para que mejore su conducta. Incluso si el PNC no le propone el seguimiento, es recomendable vigilar atentamente a la empresa y, si es preciso, retomar su caso haciendo publicidad, presentando otra queja de las Directrices de la OCDE o utilizando otros mecanismos de resolución de conflictos.

### RECUARDO 15

#### Elementos de las buenas declaraciones finales

El PNC debe publicar una declaración redactada habiendo consultado a todas las partes. Los demandantes deben solicitar al PNC que emita una declaración sólida que incluya los siguientes elementos:

- Las alegaciones de la queja y las disposiciones de las Directrices en cuestión.
- Cualquier determinación de los hechos e información reunida por el PNC.
- Información relevante que el PNC no hubiera podido obtener o las causas por las que no se ha podido obtener.
- El proceso seguido por el PNC para tramitar el caso, indicando si alguna de las partes se ha negado a cooperar de alguna forma.
- Si la mediación no ha sido posible o no ha logrado derivar en un acuerdo, la evaluación del PNC de las causas.
- El dictamen del PNC sobre la puesta en práctica de las Directrices de la OCDE en esta instancia específica, y una determinación sobre si las alegaciones estipuladas en la queja constituyen una violación de las Directrices.
- Recomendaciones claras y específicas sobre la forma en la que la empresa debería cambiar su conducta para armonizar con las Directrices.
- Procedimientos de seguimiento, incluyendo plazos para que las partes informen sobre la implementación de las recomendaciones.



# Guía y recursos adicionales

## Secretaría de OECD Watch

La secretaría de OECD Watch asesora y apoya a las ONG en la presentación de quejas sobre empresas que supuestamente han incumplido las Directrices de la OCDE. Si tiene dudas sobre (la presentación de) una queja, puede plantearse a la secretaría de OECD Watch.

OECD Watch  
Sarphatistraat 30 +31 20 6391291  
1019 GL Amsterdam info@oecdwatch.org  
Países Bajos www.oecdwatch.org

## Descargas y modelos

La guía de OECD Watch está disponible en varios idiomas. Todas las versiones se encuentran en la página web de OECD Watch, junto con recursos adicionales como modelos de quejas, ejemplos y cartas de queja.

**[www.oecdwatch.org/guide](http://www.oecdwatch.org/guide)**

## Base de datos de casos de OECD Watch

La base de datos de casos online de OECD Watch contiene información sobre casos relacionados con las Directrices de la OCDE, interpuestos por organizaciones de la sociedad civil en los PNC. La base de datos contiene información relevante sobre los casos, e incluye quejas, documentación justificativa, cartas y declaraciones que usted puede utilizar como ejemplos. OECD Watch publica también la información sobre los casos pendientes en la Actualización Trimestral de Casos.

**[www.oecdwatch.org/cases](http://www.oecdwatch.org/cases)**

## Experiencia previa con las ONG

Muchos de los miembros de OECD Watch cuentan con experiencia en presentación de quejas. Están más que capacitados para ofrecerle la mejor orientación y ayuda en caso de que desee presentar una queja. En el sitio web de OECD Watch, encontrará una lista de miembros con los que podrá ponerse en contacto en caso de que esté buscando un compañero en el país de origen o en el país receptor de la empresa.

**<http://oecdwatch.org/about-us/members>**

## Comité Consultivo Sindical (TUAC)

El TUAC es la voz oficial del movimiento sindical en la OCDE. El TUAC coordina los aportes sindicales para la elaboración de políticas sobre las Directrices en la OCDE, lleva a cabo cursos de formación sobre las Directrices y asesora a los sindicatos que desean presentar quejas en relación con las Directrices de la OCDE. Al igual que OECD Watch, el TUAC también recopila información sobre casos presentados por sindicatos y los ha publicado en una base de datos de casos sindicales.

**[www.tuac.org](http://www.tuac.org) y <http://www.tuac.oecdmguidelines.org>**

## Recursos de la OCDE

En la página web de la OCDE, podrá encontrar más contexto e información de trasfondo sobre las Directrices de la OCDE y la labor general de la OCDE. Además, en la página web tendrá acceso a recursos clave, tales como una lista de los PNC, el texto oficial completo de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la orientación sobre procedimientos y comentarios relacionados.

**<http://www.oecd.org/daf/inv/mne/>**

## Otros mecanismos de queja

En caso de que las Directrices de la OCDE no representen un mecanismo de queja apropiado para abordar su caso, siempre puede considerar otras alternativas, como por ejemplo: los mecanismos de reclamación a nivel empresarial, el Defensor Asesor de Cumplimiento (CAO, según sus siglas en inglés) de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMIGA), o bien los mecanismos regionales que ofrecen, por ejemplo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos o el Mecanismo de Revisión Independiente del Banco Africano de Desarrollo.

