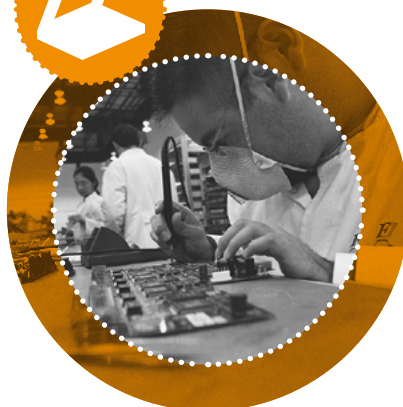




Llamado a la Responsabilidad Corporativa:

Guía de las Directrices de la OCDE
para Empresas Multinacionales





Llamado a la Responsabilidad Corporativa:

Guía de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales



Página de créditos

Título	Llamado a la Responsabilidad Corporativa: Guía de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
Fecha	Octubre de 2017
Diseño gráfico	JUSTAR Graphic Designers
Créditos fotográficos	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 EWNl (pág. 16), Survival International (pág. 19), ECCHR (pág. 20), Darek Urbaniak, FoEE (pág. 25), Global Witness (pág. 31).
Aviso legal	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.
Editorial	OECD Watch
Licencia	Esta publicación cuenta con la licencia correspondiente a la Atribución Comercial “Creative Commons” 3.0 de Holanda.
Financiación	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.
ISBN	978-94-6207-024-0
Agradecimientos	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); Federico Casiraghi (FOCO); 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 (Abreviaturas)

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

Índice de contenidos

1	Introducción	6
	Estructura de la 'Guía de las Directrices' de OECD Watch	7
	Acerca de OECD Watch	7
2	Entendiendo las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales	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 soborno 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
3	Puntos Nacionales de Contacto y el Mecanismo Extrajudicial de Resolución de Conflictos	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 denuncia	35
	El Proceso de Quejas paso a paso	36
4	Cómo presentar una denuncia	38
	Paso 1 Analizar la denuncia en el contexto	38
	Paso 2 Valorar la viabilidad de una denuncia	40
	Paso 3 Identificar los resultados deseados	45
	Paso 4 Redactar la denuncia	47
	Paso 5 Presentar la denuncia y comenzar el proceso de instancia específica	50
	Paso 6 Declaración final y seguimiento	52
	Orientación y recursos adicionales	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 clave: 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 denuncia?	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 valer para luchar contra las prácticas empresariales perniciosas que las hayan perjudicado, y además buscar una reparación por el daño causado. Después de leer esta guía de OECD Watch, usted debería 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 esa mala conducta. La finalidad de esta guía es ayudarle a entender cómo funciona el mecanismo de resolución de conflictos (denominado también proceso de quejas), que incluye el funcionamiento de los Puntos Nacionales de Contacto (PNC): oficinas gubernamentales encargadas de fomentar el cumplimiento de las Directrices y tramitar los reclamos relacionados 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 redactar 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 alcances 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). 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 100 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 uno de los actores clave reconocidos institucionalmente por la OCDE, OECD Watch actúa como una verdadera correa de transmisión para las perspectivas e intereses de la sociedad civil y las comunidades desfavorecidas, direccionándolas en términos de discusiones políticas hacia el interior 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 responsabilidad corporativa. La red aboga por estas políticas y posiciones en su interacción cotidiana con políticos, empresas y sindicatos.

Formación y apoyo: OECD Watch apoya a organizaciones de la sociedad civil y comunidades organizando seminarios de formación, ofreciendo asesoramiento detallado sobre el proceso de quejas relacionadas con las Directrices, tanto a aquellos que se encuentren involucrados en un caso en trámite como a los que estén proyectando presentar una queja en el corto plazo; 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 Periódica, incluyendo los avances y análisis de los mismos.

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 estándares para una 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 tales como: derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente, publicación de información, lucha contra la corrupción, intereses del consumidor, competencia, cuestiones tributarias y derechos de propiedad intelectual. Si bien no comprometen jurídicamente a las empresas, se exige a la OCDE y a los gobiernos signatarios que garanticen su implementación y cumplimiento efectivo. 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 los estados, y que cuenten con un mecanismo de resolución de conflictos para sustanciar las quejas relacionadas con las malas prácticas empresariales alegadas por las víctimas.

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 desarrollo tanto

en países industrializados como en desarrollo”. En pocas palabras, la OCDE actúa en nombre de - y en colaboración con - los países que la integran, para promover políticas e intercambio comercial bajo las reglas del libre mercado. Además de los 34 Estados miembros de la OCDE, 11 países no miembros han firmado la implementación de las Directrices (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 hayan respetado los estándares 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 concientizar a la población mundial sobre la responsabilidad de las empresas multinacionales en relación al cumplimiento de las normas internacionalmente reconocidas, la contribución al desarrollo sostenible y que, como mínimo, el deber genérico de “no dañar” 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 países que han suscrito las Directrices (signatarios).

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

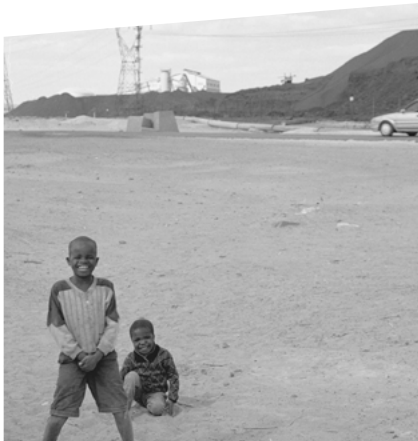
- I. Conceptos y principios
- II. Principios generales
- III. Publicación de informaciones
- IV. Derechos humanos
- V. Empleo y relaciones laborales
- VI. Medio ambiente
- VII. Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión
- VIII. Intereses de los consumidores
- IX.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

Parte II: “Procedimientos de implementación 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.¹

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



Prólogo

El prólogo explica las Directrices de la OCDE, su propósito y las razones para su creación. En el numeral 1 (§1) se refiere al carácter específico de las Directrices, y se afirma que los países que las han suscrito adquieren un compromiso **vinculante** para implementarlas. En ese sentido, se explica 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 estándares que constituyen una buena conducta empresarial, compatible con las leyes aplicables y las normas reconocidas a nivel internacional. Se aplican a nivel mundial a las operaciones de las empresas con origen en los países miembros de la OCDE, o adherentes (no miembros), y compromete 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.

El numeral 2 (§ 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 algunos 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 términos de la búsqueda

Desde 2000, las ONG pueden presentar denuncias mediante el procedimiento de las Directrices de la OCDE denominado "instancia específica", ante los PNC. Hasta Octubre de 2017, las ONG habían presentado más de 250 denuncias.



da de la verdad y la reparación de los daños causados. A su vez, 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 éstas representan un nivel de protección superior, aun cuando no sean jurídicamente vinculantes (legalmente obligatorias).

El numeral 4 (§ 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 denuncia contra el banco por no observar las disposiciones de las Directrices sobre derechos humanos y la debida diligencia en relación a los impactos causados por la actividad empresarial.



EJEMPLO DE CASO

Inversión en un proyecto que vulnera los derechos humanos

En 2012 se presentó una denuncia contra POSCO, por haber omitido la adopción de medidas preventivas en relación a violaciones a derechos humanos, en el marco de un proyecto para la instalación de una mina y una planta siderúrgica en Odisha, India. Los denunciantes solicitaron que los fondos de pensiones holandeses y noruegos asumieran un rol activo en la prevención de 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 financieras 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. El acuerdo alcanzado incluyó la constitución de una misión independiente - a nivel local - para la revisión del proyecto, el asesoramiento y la evaluación sobre su desarrollo.

RESUMEN

Capítulo I. Conceptos y principios

- Las Directrices son principios y estándares de buenas prácticas empresariales que cuentan con respaldo estatal, §1.
- Las empresas deben respetar la legislación nacional de los países de acogida; en ocasiones, los principios y normas contempladas en las Directrices pueden brindar un nivel de protección más intensa que la legislación nacional, §2.
- Las empresas deben buscar la manera adecuada de cumplir las Directrices, incluso en los casos en los que éstas vayan más allá de las leyes y reglamentos nacionales, pero siempre y cuando no violen el marco legal local, §2.
- Las Directrices se aplican a las operaciones de las empresas pertenecientes a países miembros de la OCDE y a todos aquellos 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 actividades de una empresa multinacional, en cualquier sector de la economía, §4.
- Los gobiernos no deberían utilizar las Directrices con fines proteccionistas o de cualquier 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 requerimiento conflictivo con el que las empresas deban lidiar, §8.
- Los gobiernos que adhieran a 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 legales 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, el respeto 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. ratifica que las empresas deberían abstenerse de cualquier forma de discriminación y hostigamiento a personas (especialmente empleados) que denuncien delitos o irregularidades cometidas por ellas (los denominados en inglés “whistle-blowers”, cuya traducción literal sería “sopladores de silbato”), y de cualquier forma de involucramiento indebido en la actividad política de los Estados. Las empresas deberán, sobre todas las cosas, promover el conocimiento de sus empleados sobre las Directrices y la política de la empresa dirigida a su implementación y cumplimiento, y, en ese marco, la inclusión de todas las partes interesadas de modo significativo.

§ A.1 subraya una disposición (definida en términos amplios) que refiere 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 corporativo** en todo el conjunto económico de la empresa multinacional. Entre los comentarios a este principio también se incluyen orientaciones sobre la importancia de reconocerles derechos y participación a las partes interesadas, y no exclusivamente a los accionistas.

§ A.9 detalla que las empresas deberán **proteger a los ya indicados “sopladores de silbato”** 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 denuncias 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, previsiones

que podían afectar negativamente la rentabilidad económica del oleoducto de Baku-Tbilisi-Ceyhan que atraviesa 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 consultas relevantes con todas las partes afectadas:** comunidades locales, trabajadores, etc... , 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 denuncia 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 pueblo 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 un relevamiento de los grupos indígenas afectados y que tampoco los había consultado. El PNC hizo varias recomendaciones para mejorar la consulta a las comunidades, la divulgación, la transparencia y el mecanismo de denuncias de Intex.



RESUMEN

Capítulo II. Principios generales

Las empresas deben:

- Contribuir al progreso económico, social y medio-ambiental para lograr un desarrollo sostenible, §A.1.
- Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades, §A.2.
- Estimular la capacitación en torno a la actividad de la empresa 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 y abordarlas cuando éstas ocurran, §A.11.
- Intentar evitar o mitigar los impactos negativos que no hayan causado directamente, pero que sean consecuencia de vínculos asociativos comerciales o derivados de la propia estructura societaria, §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.
- Respaldar los esfuerzos por fomentar la gestión responsable de la cadena de suministros, §B.2.

RECUADRO 2

Concepto clave: debida diligencia

Bajo las Directrices, las empresas deberían comportarse con la **debida diligencia** para **evitar y abordar impactos negativos** en relación a los tópicos contemplados por aquellas. Las Directrices son un parámetro para la debida diligencia empresarial y por medio de ella se puede medir o evaluar si su conducta está teniendo impactos negativos.

Debida Diligencia combina ambas nociones: **“debida”**, que es inherente a los riesgos que se deben tener en cuenta a la hora de diseñar un proyecto, y **“diligencia”** que implica una conducta de prudencia y perseverancia en el abordaje del riesgo empresarial, a la luz de las circunstancias y el contexto en el que se despliega la actividad. El proceso de debida diligencia comprende una serie de pasos para **identificar, prevenir y mitigar** daños potenciales derivados de la actividad empresarial o, en su caso, **reparar** los impactos negativos ya causados.

Fundamentalmente, las Directrices son claras respecto de que las empresas deberían implementar procesos de debida diligencia, **no solamente en relación a los impactos negativos causados - o a los cuáles contribuyeron - por su propia conducta**, sino que también deberían identificar e intentar prevenir o mitigar aquellos daños **que tengan conexión directa con sus operaciones**, productos o servicios, derivados de vínculos asociativos comerciales; por ejemplo, la totalidad de su cadena de suministro, incluyendo proveedores, sub-contratistas y hasta organismos gubernamentales (véase Recuerdo 11 para ampliar sobre causas, contribuciones y conexión directa en términos de daños corporativos).

¿Qué significa una debida diligencia basada en riesgos?

Bajo las Directrices, las empresas deberían llevar adelante procesos de debida diligencia basada en un estudio de riesgos. Mientras que algunas empresas han interpretado el concepto de “riesgo” asociándolo a los “riesgos de la empresa” – riesgo financiero, riesgo operativo, riesgo reputacional, etc... - las Directrices se refieren **al riesgo creado a partir de la actividad de la empresa**, y las consecuencias que puede tener para la sociedad y el medio ambiente en el que se inserta; de manera que implica una perspectiva hacia afuera, que coloca el foco en el daño o los impactos negativos de la actividad comercial en relación a terceros.

Debida diligencia en las Directrices

Varios capítulos de las Directrices de la OCDE se refieren a las expectativas que se generan sobre las empresas, en cuanto a que desplieguen procesos de debida diligencia para prevenir y mitigar impactos negativos. 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 empresas relacionadas, para identificar, prevenir y reducir los impactos reales y potenciales en las cuestiones contempladas por las Directrices. Esta disposición se aplica a todas las empresas y a todas las situaciones.

Capítulo II. (Principios generales) § A.11 y § A.12 refleja que las empresas deben **evitar causar - o contribuir a causar - efectos negativos derivados de la actividad comercial en su conjunto**, lo que ciertamente

EJEMPLOS

- Ejemplos de cómo **abordar los impactos negativos (ya producidos) por medio de reparación**: 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 sistema de seguridad adecuado para evitar la exposición de los trabajadores a condiciones peligrosas de trabajo.
- Ejemplos de cómo **evitar violaciones a los derechos humanos por parte de los proveedores y empre-**

sas relacionadas en general: 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) permitan a los proveedores cumplir con las demandas del comprador sin violar los derechos laborales.

- Ejemplos de cómo **reducir impactos negativos a los derechos humanos por parte de los proveedores y empresas relacionadas en general**: 1) Implementar una serie de medidas correctivas con los proveedores para que sus operaciones se adapten a las normas reconocidas a nivel internacional; 2) Trabajar de modo colaborativo en iniciativas multilaterales y con empresas relacionadas con el objetivo de promover mejoras.

- ▶ involucra la totalidad de la cadena de suministro y la estructura de empresas relacionadas. Las empresas deberán **hacerse cargo de los impactos negativos cuando éstos se produzcan**, e intentar **evitar o reducir los mismos** incluso en caso de que la empresa – por sí misma - no haya contribuido a su producción.

Capítulo III. (Publicación de informaciones), § 3d, señala que se incentiva 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 sobre los procesos de debida diligencia y sus y conclusiones.

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.

Se pueden presentar denuncias contra empresas ante los PNC en caso de que no cumplan con la obligación de Debida Diligencia.

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 – proyecto por proyecto - para evitar o al menos minimizar los sobornos.



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 PNC 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 derechos 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 de la sociedad. Las empresas deben revelar información importante sobre resultados financieros y operativos, objetivos, participaciones, estructura empresarial, quienes son los miembros de la gerencia y su emuneración, 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, participación accionaria 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 en relación al estándar de buenas prácticas internacionales existente en la actualidad, aunque incluyen algunos aspectos que reflejan las prioridades de las ONG cuando se trata del comportamiento de las empresas multinacionales en este tema.



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

La política de publicación de informaciones de Shell ha sido 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 del Níger. La denuncia sostiene que Shell intenta evitar su responsabilidad por los derrames de petróleo en la zona, atribuyendo la culpa a bandas de delincuentes y, de esa manera, se resiste a pagar indemnizaciones por el daño

causado a la población y a su medio de vida. El PNC holandés reportó que la defensa de la empresa está basada en una investigación deficiente y en pruebas controvertidas. Los denunciantes se lamentaron de que el reporte del PNC no se haya referido al incumplimiento de la empresa como una violación a las Directrices, y de que no haya concluido que la evidencia presentada por Shell - luego del proceso de investigación interna - fue engañosa.



§ 3 insta a las empresas a que **comuniquen sus reportes 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 otras 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. Ejemplos actuales de buenas prácticas en lo que tiene que ver con estándares de reportes medioambientales y sociales son las “Normas de Divulgación” de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (CFI) y las directrices para la elaboración de informes sobre 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 presentó 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 financiamiento a la agencia de crédito para la exportación de Reino Unido (ECGD). Cuando, en noviembre de 2010, el PNC del 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 información de manera 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 material, §2:
 - Resultados financieros y operativos;
 - Objetivos empresariales;
 - Participación accionaria 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 elaborado sobre la materia 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 avance muy importante en las Directrices que surgió de la actualización de 2011. En el pasado, casi la mitad de los casos presentados por las ONG citaron el único párrafo sobre derechos humanos de la versión de las Directrices del año 2000. La inclusión de este capítulo representa un logro trascendental 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 propias 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 debe considerarse como un piso mínimo de protección. Las empresas también necesitan considerar otros estándares aplicables a situaciones específicas; por ejemplo, un escenario de conflicto armado, o condiciones que afectan a grupos poblacionales vulnerables que requieren una atención particular. En ese sentido, los comentarios confirman que las empresas deberían respetar la Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, aunque en las Directrices no se haga referencia específica a esta norma del Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

§ 2, 3 y 5 destacan el hecho de que las empresas deberían **aplicar procesos de debida diligencia empresarial en lo que atañe a derechos humanos**, para evaluar, prevenir y hacer frente a impactos actuales y potenciales sobre los derechos humanos, incluidos aquellos que no hayan causado de modo directo, 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 informado por expertos internos y/o externos;
- Ser específico sobre las expectativas del personal, los socios comerciales y otras partes directamente vinculadas 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 relevantes; y
- Estar reflejado en las políticas y procedimientos de funcionamiento necesarias para integrarlo a 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 sostuvo 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. El reporte final del PNC del Reino Unido hizo lugar a los alegatos de los denunciantes, en el sentido 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 fuese a adoptar.



§ 6 afirma que las empresas deberían establecer **medidas que favorezcan la reparación**, como por ejemplo, la indemnización, en caso de que se produzcan impactos negativos sobre los derechos humanos. OCDE Watch entiende que, en determinadas circunstancias, puede resultar útil y adecuado buscar una reparación económica, o de otro carácter, en el marco de un caso relativo a las Directrices de la OCDE. Sin embargo, debe subrayarse que, en algunos asuntos, en concreto aquellos que se relacionen con graves violaciones a los derechos humanos, el resultado de la mediación y la reparación podría no resultar apropiado o suficiente, en cuyo caso se aconseja la acusación criminal o la interposición de acciones civiles.

EJEMPLO DE CASO



Violaciones de los derechos humanos en Argentina

Capítulo de Derechos humanos, §2

En junio de 2011, un grupo de ONG presentaron una denuncia contra Nidera por presuntas violaciones a los derechos humanos de trabajadores rurales temporarios que realizaban labores de desfloración de maíz en Argentina. Basándose - en gran medida - en informes oficiales de gobierno, la queja narró 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

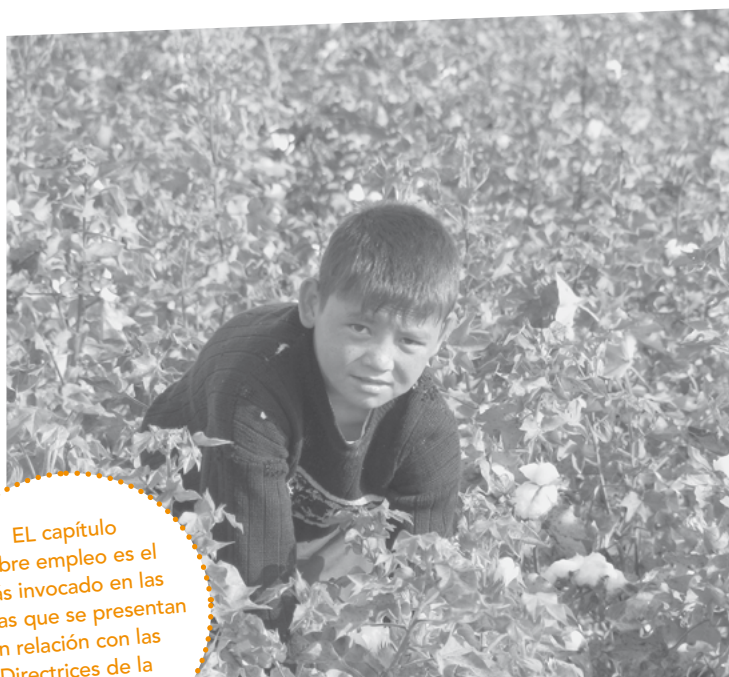
Capítulo IV. Derechos humanos

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 procesos de diligencia debida en el campo de os 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 la ocupación efectiva. 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 invocado 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, en discusiones coordinadas por el PNC alemán la empresa aceptó emprender medidas para evitar el trabajo forzoso infantil y a presentar un informe de avance 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 adoptadas 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 en el acuerdo la realización de un seguimiento 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 advierten que el compromiso de los comerciantes de algodón para eliminar el trabajo forzoso en la industria que provee algodón en Uzbekistan 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 Uzbekistan con las actualizaciones de los demandantes.

§ 4 declara que los empleadores deberán respetar niveles de protección que **no sean menos favorables**, o que al menos sean equivalentes, a los estándares observados por los empleadores del país anfitrión. En cualquier caso, de no existir un parámetro de comparación, las empresas deberán ofrecer 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 resulta insuficiente en este aspecto. No obstante, según el § 4b, actualmente es posible exigirles responsabilidad a las empresas en caso de que no ofrezcan salarios, prestaciones y condiciones de trabajo que satisfagan esas necesidades básicas, incluso cuando cumplan con la ley.

§ 6 señala que, en caso de que las empresas proyecten 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 denuncia después de que Euzkadi, filial de Continental, cerrase su fábrica de México sin notificación previa a empleados y 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 fundar o afiliarse a un sindicato, §1a.
- Reconocer las elecciones en los sindicatos de trabajadores, el derecho a la negociación colectiva y toda 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 sindical, §1e.
- Dar facilidades a los trabajadores para promover el desarrollo de convenios colectivos eficaces, §2a.
- Ofrecer a los trabajadores la información necesaria para poder mantener un diálogo y 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 los estándares de protección de derechos del país anfitrión, asegurando condiciones equivalentes (nunca menos favorables) 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, las suspensiones o los despidos masivos y, en su caso, cooperar con los representantes de los trabajadores para mitigar los efectos adversos e informar adecuadamente antes de tomar una decisión definitiva, §6.
- No adoptar represalias contra el ejercicio legítimo del derecho de los trabajadores, como amenazar con trasladar una unidad operativa, o parte de ella, cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse o durante la negociación colectiva, §7.
- Permitir a los representantes de los trabajadores negociar y celebrar consultas adecuadas para la toma de decisiones sobre convenios colectivos y cuestiones laborales en general, §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 en general como a sus proveedores y trabajadores - **información sobre los posibles efectos de su actividad sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad**. Las empresas deben **brindar 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 exista una amenaza de daño al medio ambiente, la salud o la seguridad de las personas, las empresas no pueden postergar, bajo ninguna circunstancia, la adopción de medidas dirigidas a evitar o minimizar los daños, incluso en ausencia de certeza científica absoluta de que tales riesgos efectivamente se produzcan.

§ 6 señala que las empresas deben intentar **mejorar su desempeño medioambiental** de forma continuada (inclusive a través de sus cadenas de suministro), aunque no se les requiera formalmente. Ese objetivo se puede lograr impulsando diferentes actividades, como el desarrollo y provisión de productos y servicios que **reduzcan las emisiones de gas con efecto invernadero** y el uso de recursos naturales de manera eficiente. Las empresas deben **concientizar a los clientes** y consumidores sobre los impactos medioambientales de sus productos y servicios, como por ejemplo, las emisiones de gas con efecto invernadero, la biodiversidad y demás cuestiones relacionadas con el medio ambiente. Por otra parte, las empresas deben explorar la forma de mejorar su rendimiento 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

Falta de protección a un sitio declarado patrimonio de la humanidad en la República Democrática del Congo Capítulo de Medio ambiente, § 2a y 2b

En 2013 la Fundación Vida Silvestre presentó una denuncia contra SOCO, alegando que la actividad de exploración de petróleo en el Parque Nacional Virunga, ubicado en la República Democrática del Congo, era incompatible con su calidad de Patrimonio de la Humanidad y que no contribuía al desarrollo sostenible. Los denunciantes exigieron el cese inmediato de la actividad tanto dentro como fuera del Parque. El proceso de mediación facilitado por el PNC del Reino Unido finalizó con la firma de un acuerdo entre las partes y una declaración conjunta. SOCO accedió a interrumpir sus operaciones y a no llevar adelante ninguna otra exploración o perforación

de suelos en la zona afectada. Pero además, la empresa se comprometió a no poner en peligro el patrimonio común de la humanidad nunca más, así como a someterse en el futuro a evaluaciones de impacto ambiental rigurosas y desplegar procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos, a los efectos de adaptar progresivamente su actividad a las normas y estándares internacionales sobre buenas prácticas industriales. Este caso fue el primero en toda la historia del mecanismo de denuncia de las Directrices OCDE, en el que la denuncia logró el cese del daño derivado de proyectos extractivos.



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 denuncia contra Cermaq ASA, que alegaba la existencia de múltiples infracciones de las Directrices, entre ellas la cría de salmón dañina para el medio ambiente, ya que propagaba enfermedades entre la población de salmón natural de Chile y Canadá. La exitosa mediación gestionada por el PNC noruego dio lugar a una declaración conjunta, en la que Cermaq admitió que no había aplicado un enfoque preventivo a la hora de abordar los riesgos sociales y medioambientales,

asumiendo la responsabilidad por las actividades de sus filiales. Cermaq reconoció también los principios de acuicultura responsable e implementó procedimientos para evitar la propagación de enfermedades entre los peces. Sin embargo, el seguimiento 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 la evaluación, el seguimiento y el control de los impactos para el medio ambiente, la salud y la seguridad de los proyectos y la actividad, §1a, b, c.
- Ofrecer tanto al público como a los trabajadores información adecuada, medible y verificable sobre posibles efectos, §2a, b.
- Comprometerse a comunicar en manera adecuado y oportuna, y a 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 puedan resultar significativos 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 su proceso productivo, para alertar de forma inmediata a las autoridades competentes, §5.
- Tratar de mejorar constantemente los resultados medioambientales tanto en la empresa en sí misma como en la cadena de suministro, §6.
- Proporcionar la enseñanza y la formación adecuada a los trabajadores en materia de medio ambiente, salud y seguridad, §7.
- Contribuir al desarrollo de una política pública que sea relevante 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 los estándares que las empresas deben respetar y cumplir para combatir con eficacia la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión. Incluyen: recomendaciones sobre controles internos y programas de cumplimiento de normas; el mantenimiento de registros financieros y contables transparentes y precisos; el compromiso público del directorio de la empresa en el combate contra la corrupción y para garantizar la concienciación de los empleados en 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** a funcionarios públicos o a empleados de sus socios comerciales, sea en forma pecuniaria o en cualquier otra especie, ni tampoco solicitar o aceptar ventajas indebidas. Asimismo, las empresas no deben hacer uso de terceros para canalizar sobornos a funcionarios públicos, empleados de socios comerciales o empresas relacionadas, que vayan a redundar en ventajas comparativas para ellas o para sus familiares.

§ 2 afirma que las empresas deberán desarrollar y adoptar **controles internos y programas de ética y cumplimiento de normas**, 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 registro financiero no puedan utilizarse para ocultar los sobornos. Todos los sistemas de control interno deberán supervisarse con regularidad y ajustarse en caso de ser 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**. Un medio para lograr ese objetivo podría consistir en la difusión o publicación de sus sistemas de gestión y control interno, sus programas de ética y de cumplimiento de normas 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 denuncia presentada en enero de 2011 contra ArcelorMittal se expusieron una serie de violaciones de las Directrices por parte de su filial en Liberia, entre las que se incluyó 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 caso fue presentado ante el PNC holandés, aunque luego fue derivado al PNC de Luxemburgo. Después de dos misiones de recolección de datos en el territorio y múltiples audiencias de mediación, el PNC cerró el caso con un Reporte Final y una propuesta para mejorar el Fondo de Desarrollo Social del condado, apoyada por ambas partes en conflicto.

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 denuncia 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. El objetivo del soborno era impedir o retrasar una reforma en la legislación laboral argentina que afectaba negativamente el negocio de vales de comida ("tickets canasta") que tenía la empresa

en el país. 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 colaborar para modificar la situación de los empleados afectados negativamente por los denominados "tickets canasta".



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 registros 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, en su caso, ajustar los respectivos controles para garantizar la perdurabilidad de la eficacia, §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 de manera documentada 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 lucha contra la corrupción, a través de compromisos públicos del directorio para combatir el soborno y la divulgación de sistemas de control interno diseñados para lograr los objetivos marcados, §5.
- Fomentar la apertura y el diálogo con la sociedad para promover su cooperación en la lucha contra la corrupción, §5.
- Fomentar la concientización 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 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 productos 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 denuncia ante el PNC holandés contra Shell por engaño a consumidores e inversores. Las ONG cuestionaron que Shell intentase desviar su responsabilidad por el alto nivel de contaminación derivado de derrames de petróleo en el Delta del Níger, su impacto en el medio ambiente y en los derechos humanos de la población de la zona, culpando de ello al sabotaje presuntamente realizado por bandas criminales. Además, criticaron la excusa de Shell relativa a su falta de responsabilidad en supuestos de

daño causado por terceros ajenos a su estructura empresarial. El PNC holandés concluyó que la información que la empresa les brindó a las partes interesadas sobre los niveles del derrame, fue insuficiente. Los denunciantes se lamentaron de que el reporte del PNC no se haya referido al incumplimiento de la empresa como una violación a las Directrices, y de que no haya concluido que la evidencia presentada por Shell - luego del proceso de investigación interna - fue engañosa.



§ 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 desecho de productos o 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 reintegros

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

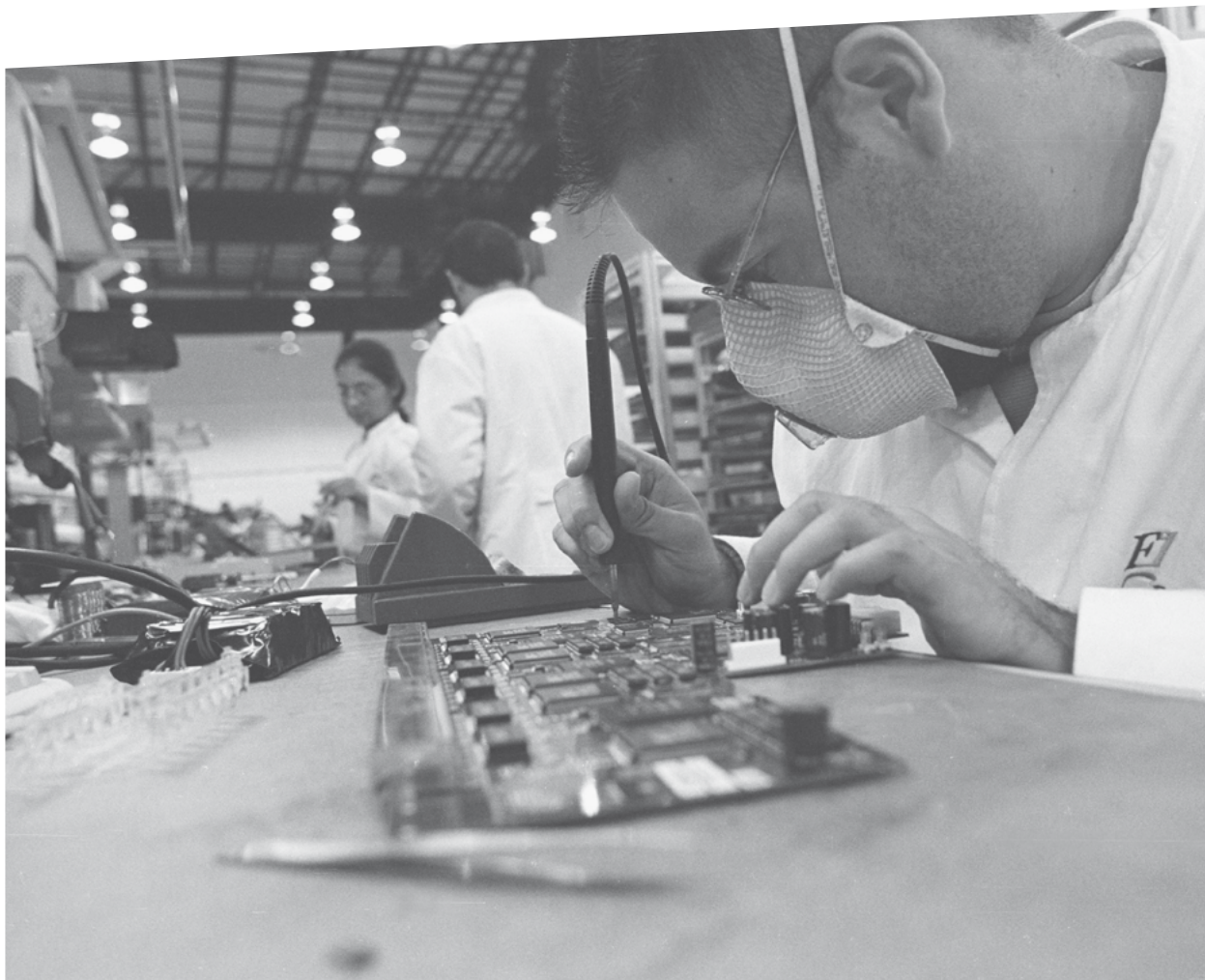
Capítulo VIII. Intereses de los consumidores

Las empresas tendrán la obligación de:

- Actuar siguiendo prácticas comerciales, de marketing y publicitarias que sean leales, Introducción.
- Adoptar todas las medidas razonables para garantizar la calidad y fiabilidad de los productos y servicios, Introducción.
- Garantizar que los productos y servicios se elaboren y comercialicen conforme con los estándares pactados o exigidos legalmente en materia de salud y seguridad de los consumidores, incluidas aquellos 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 productos 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 su capacidad 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 desecho de productos 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 no había sido invocado jamás en las denuncias. 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, así como 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 conceder el uso de licencias protegidas bajo derechos de propiedad intelectual en términos razonables y de manera que contribuya 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 los 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, garantizando de modo razonable el uso de derechos de propiedad intelectual o la transferencia de 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 comercial y no participar en actividades emparentadas con competencia desleal. Las empresas deben cooperar con las autoridades públicas en la investigación de conductas que representen un riesgo en este campo. Deberán fomentar la concienciación de los empleados sobre las leyes y reglamentos pertinentes de competencia mediante la capacitación, especialmente la de los altos directivos.

EJEMPLO DE CASO



Participación en actividades de competencia desleal 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 sede en países de la OCDE de violar las Directrices, atribuyéndoles responsabilidad – directa o indirecta – en la explotación ilegal de recursos naturales en la República Democrática del Congo. En la denuncia 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 concesionaria de la industria del diamante. 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 incorporó 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 lealtad comercial con competidores, como por ejemplo: fijar precios, realizar ofertas concertadas o fraudulentas, aplicar límites a la producción o repartirse mercados mediante acuerdo secretos, §2.
- Cooperar de modo efectivo con las autoridades en la

investigación de competencia desleal, 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.

S1 afirma que las empresas no solo deben cumplir con la ley, sino también con el **“espíritu” de la ley**. En otras palabras, las empresas deben tomar medidas para captar 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 el contexto y la historia relativa a la formación de las leyes. Los debates parlamentarios que preceden a su sanción son un insumo fundamental para comprender su sentido.

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 que se encuentren operando en un país determinado, deberán facilitar información sobre su actividad en otros países cuando así se lo pidan las autoridades “anfitrionas”, cuando ello fuese necesario para precisar sus obligaciones tributarias en ese 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, ocasionando una pérdida en los ingresos públicos.

Las empresas también deben garantizar que sus prácticas de fijación de precios de transferencia se ajusten al **Principio de plena competencia o Igualdad de Condiciones**. 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, que – para colmo de males – puede ser la casa matriz con sede en otro país; 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 una cantidad indispensable de ingresos tributarios.

S2 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 tomar 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.

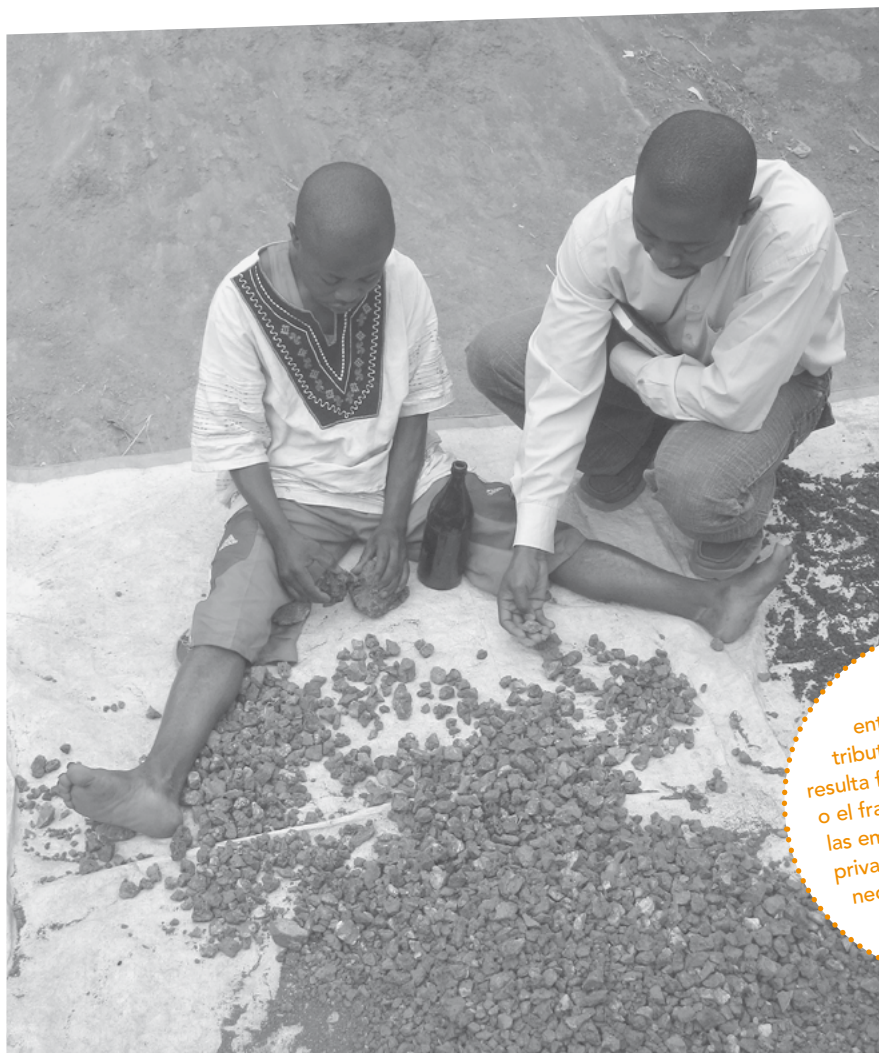


EJEMPLO DE CASO

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 francés facilitó un acuerdo entre las partes que consistió en un compromiso mutuo de profundizar el diálogo con el propósito de adaptar la conducta de la empresa a los parámetros de las directrices, pero los demandantes están desilusionados con el comportamiento de la empresa en relación a ese compromiso, luego de la conclusión del caso ante 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 ilegal de minerales y el pago irregular 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

irregulares 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 invocadas en la denuncia.

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.
- Asimilar 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 (o Igualdad de Condiciones), §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 Extrajudicial 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 una “conformación institucional” diversa. Esta sección ofrece información sobre las diferentes estructuras de los PNC y las implicaciones que cada tipo de estructura institucional tiene para la instancia específica. La sección incluye además ejemplos concretos de prácticas - buenas y malas - de los PNC que se evidenciaron en viejas 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 octubre de 2017)

35 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, Turquía.

12 Países no miembros de la OCDE: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Egipto, Jordania, Kazajistán, Letonia, Lituania, Marruecos, Perú, Rumanía, Túnez y Ucrania.

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 participar en 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 la forma que mejor se adapte 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 inter institucionales/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

RECUADRO 4

Ejemplos de estructuras de los PNC (actualizado a octubre de 2017)

- El PNC de Australia es de los denominados de “ministerio único” y se encuentra ubicado en el Ministerio de Hacienda. El funcionario que preside el PNC 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 Checoslovaquia es cuatripartito y está integrado por representantes del gobierno, las corporaciones, los sindicatos y la sociedad civil.
- El PNC de Países Bajos es un organismo independiente, constituido por cinco miembros de diversas disciplinas y un consejo consultivo de cuatro representantes de diferentes ministerios. El Secretariado del PNC está en cabeza del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 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 los procedimientos aplicables al mecanismo 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.

recomienda no incluir los PNC en un único departamento gubernamental para evitar conflictos de intereses (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 denuncias relacionadas con supuestos incumplimientos de las Directrices por parte de las empresas. Normalmente, los PNC no inician casos por iniciativa propia, más bien los tramitan cuando los afectados en forma negativa por la actividad de las empresas así lo solicitan (léase partes interesadas u organizaciones de la sociedad civil). 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 denuncias relacionadas con supuestos incumplimientos de las Directrices de la OCDE por parte de una empresa multinacional que se hayan producido en su propio país. También pueden tramitar denuncias 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 denuncias 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 denuncia 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 – o reporte – final sobre la denuncia 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 supuestos en los que la empresa o el denunciante se hubieran negado a participar en el proceso de mediación, o cuando sí participaron pero no llegaron a un acuerdo, o si la mediación fracasó por algún otro motivo, 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 denuncias de manera equivalente. 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:** 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, facilitando, por ejemplo, un acceso razonable a las fuentes de información relevantes 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 denuncia**

● ¿Quién puede presentar una denuncia?

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 de ella), un trabajador o un grupo de trabajadores afectados por las actividades de la empresa, un sindicato, o una ONG. Se exige la demostración de un interés subjetivo en el caso, por ejemplo, por la vinculación entre el asunto comprometido y el objeto social de la organización, o en el caso de individuos por su campo de estudio o la experiencia acumulada en relación al tema. Por lo demás, 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 denuncia. Si bien no es un requisito indispensable que las organizaciones ostenten la representación legal de las personas o comunidades directamente afectadas, OCDE WATCH recomienda su participación en la instancia específica en la medida de lo posible.

● ¿Contra quién se puede presentar una denuncia?

Se pueden presentar denuncias 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 adhirieron a las Directrices.

● ¿Sobre qué se puede presentar una denuncia?

Se puede presentar una denuncia por un supuesto incumplimiento - cometido por una empresa multinacional - de los principios desarrollados en cualquiera de los 11 capítulos de las Directrices de la OCDE. Se pueden presentar quejas por infracciones pasadas que no hubiesen sido suficientemente abordadas 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 proyectado.

● ¿Dónde presentar las denuncias?

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, si el resultado que usted persigue se dirige exclusivamente al ámbito local o busca lograr un cambio en la casa matriz de la empresa. Si existe evidencia de que la casa matriz tiene responsabilidad por las infracciones cometidas por su filial, OCDE 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 forma conjunta en la tramitación del caso.

● ¿Cuándo presentar una denuncia?

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, la situación merecerá una reflexión profunda en términos de la táctica y la estrategia, para poder 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 denuncia?

Las quejas relacionadas con las Directrices de la OCDE pueden (aunque no está garantizado) suponer cambios en la conducta empresarial, concientizar 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. 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 denuncias relacionadas con abusos ocurridos antes de la revisión de las Directrices de la OCDE (mayo de 2011) deberían, a pesar de ello, utilizar la versión actualizada. Oficialmente, las versiones anteriores de las Directrices ya no existen, han sido reemplazadas y derogadas por las Directrices de 2011. No obstante, las quejas deberán tener en cuenta que algunas disposiciones concretas de las Directrices de 2011 no estaban incluían

en las versiones anteriores, por lo que sería ilógico acusar a una empresa de haberlas incumplido antes del 25 de Mayo de 2011. De cualquier manera, podría invocarse efectivamente una disposición nueva si al momento de la presentación de la denuncia la empresa persiste en la conducta reprochada, en cuyo caso se puede considerar que estaría incumpliendo la última versión de las directrices.

El Proceso de Quejas **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 exhaustivo'.
- 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 asuntos que se plantean son pertinentes y 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 exhaustivo'.
- 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 reunirá con las partes, conjuntamente o por separado, para discutir las reivindicaciones de los demandantes, las opiniones de la empresa y los términos de 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 denunciantes como a la empresa (y 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 relevantes.

- 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 contados a partir de 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 consensuar el contenido del Reporte Final del PNC, así como la información del proceso que debería hacerse pública.
- Si alguna de las partes rechazara la oferta de mediación del PNC, si las partes no llegaron a alcanzar un acuerdo sobre los términos de la mediación, o si la mediación fracasa, el PNC seguirá estando obligado a emitir la declaración final de la instancia.
- Las declaraciones finales podrán incluir una evaluación relativa a si la actividad de la empresa violó las Directrices, además de recomendaciones para mejorar la implementación del acuerdo.
- Los PNC deberían informar a otros organismos gubernamentales sobre sus declaraciones e informes cuando estos puedan tener incidencia 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 igualmente dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en su declaración final.
- Se alienta a los demandantes a monitorear la implementación del acuerdo y/o las recomendaciones 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 brinde aclaraciones sobre la interpretación de las Directrices por parte de un PNC, y determine si un PNC ha tramitado una denuncia 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 las denuncias 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.oecd-watch.org/transparency-and-confidentiality.

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 tanto la presentación de la queja como la notificación de su contenido en el momento en el que el PNC realiza la evaluación inicial. Algunos de los PNC que mejor funcionan publican el resultado de la evaluación inicial en su página web, y OCDE 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 procedimentales de la instancia específica. Entre los aspectos que se pueden revelar (excluye el contenido de las respuestas brindadas por la empresa o lo manifestado durante las reuniones) se destacan: si la empresa contestó o no la denuncia presentada en su contra; si se están llevando a cabo las reuniones entre las partes o si ya concluyeron; si ya ha empezado o finalizado el proceso de mediación. Mientras que no exista conflicto con la obligación de proteger la información intercambiada por las partes, la transparencia sobre estos elementos procedimentales 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 publicar los resultados del proceso mediante un Reporte o una Declaración Pública. Los solicitantes son libres de comunicar el resultado y los avatares del proceso, considerando el respeto por la confidencialidad de la información sensible que se ha intercambiado durante el mismo.

RECUADRO 9

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

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

Buenas prácticas

- Varios PNC han conseguido reunir a la partes facilitando soluciones mediadas que han derivado en mejoras y, en algunos casos, en compensaciones.
- Un número de PNC asistió a los denunciantes proveyendo recursos para traducciones, transporte al lugar de la mediación, o para la contratación de consultores externos, de modo de balancear la correlación de fuerzas entre las partes.
- Un número de PNC emitió declaraciones finales claras que determinaron incumplimientos de las Directrices, y ofrecieron 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.
- Un número de PNC incluyó expectativas de monitoreo en

sus declaraciones finales, y otros elaboraron informes y/o propiciaron conferencias de seguimiento.

Malas prácticas

- Algunos PNC simplemente han ignorado las denuncias.
- Algunos PNC aceptaron la respuesta de la empresa sin cuestionarla, y emitieron una declaración afirmando que la empresa no violó las Directrices.
- Muchos PNC dedicaron demasiado tiempo a la tramitación de quejas.
- Muchos PNC realizaron 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 la conclusión de la instancia específica.
- 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, demostrando una preferencia por los casos “fáciles”, rechazarán rotundamente una queja si tienen la impresión de que no se va a poder alcanzar una solución en mediación fácilmente.

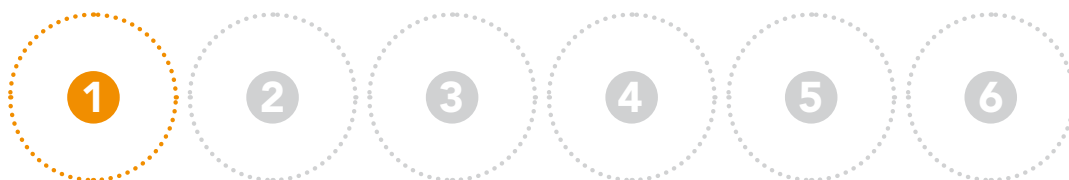


Cómo presentar una denuncia

En la sección 4 se explica cómo se puede formalizar una denuncia 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 denuncia, prepararse para la mediación y darle seguimiento a la instancia específica.

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

OCDE WATCH desarrolló una herramienta de análisis de casos (online) para ayudar a potenciales denunciantes que necesiten decidir si las Directrices de la OCDE - y su mecanismo de denuncia – son apropiadas para abordar la mala conducta de una empresa. www.oecdwatch.org/oecd-watch-case-check.



Paso 1 Analizar la denuncia 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 tantas herramientas disponibles para comunidades, individuos afectados y organizaciones de la sociedad civil para lidiar con prácticas corporativas negativas. Una denuncia por violación a las Directrices de la OCDE puede excluir (o coexistir con) otro tipo de estrategia posible, como puede ser una demanda judicial, una campaña pú-

blica y mediática, la movilización o protesta social, etc... En este sentido, existen otros mecanismos de denuncia extrajudiciales (o procedimientos de resolución de conflictos) que pueden resultar eficaces, como las instancias institucionales vinculadas a 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 se puede emplear el mecanismo de resolución de conflictos de una empresa, siempre y cuando sea compatible 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 y cuáles no. La identificación de los resultados deseados se plantea en el Paso 3, pero es muy importante identificar 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 sería conseguir que el asunto objeto de la queja se resuelva a través de la mediación. Por ejemplo, un resultado derivado de la mediación podría traducirse 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 por otras vías. 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 tener como consecuencia que una institución financiera le quite su apoyo a la empresa dañante, si ésta no está dispuesta a corregir su comportamiento irresponsable, ya que de no mediar ese cambio de comportamiento estaría colocando a la institución financiera en riesgo de ser involucrada en los abusos, a través de sus inversiones.

Estrategias simultáneas

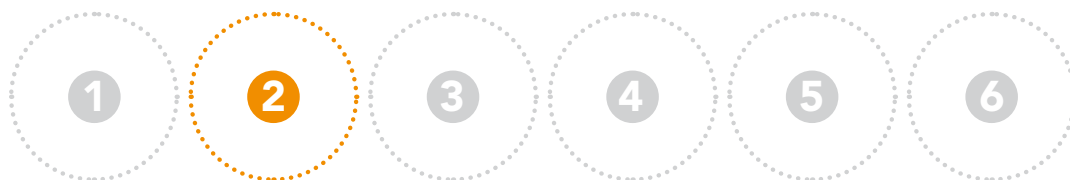
Una queja de las Directrices puede formar parte de una batería de estrategias desplegadas simultáneamente. Recuerde que el procedimiento de instancias específicas de las Directrices de la OCDE es un proceso muy orientado a la mediación/conciliación, diseñado para que las partes se junten y resuelvan 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 los esfuerzos desplegados, nunca debilitarlos, si lo que se persigue fueran estrategias simultáneas.

Tiempo y recursos

El proceso de resolución de la queja suele ser un ejercicio intensivo de consumo en términos 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 ejemplos de casos que han tardado varios años en concluirse.

Puede que el proceso implique una inversión significativa de sus recursos, incluyendo costos de personal, traducción, búsqueda e investigación, transporte y consultorías externas. En caso de estar conduciendo una denuncia conjunta (con otras partes interesadas u organizaciones de la sociedad civil), debe recordar que se precisa tiempo y esfuerzo para coordinar el trabajo con ellas, local e internacionalmente. Es probable que tenga que viajar para participar en reuniones con el PNC o la empresa. Incluso muchos denunciantes han tenido que invertir tiempo en realizar el seguimiento del acuerdo final alcanzado en la instancia específica, y de ese modo asegurarse de que la empresa está acatando el acuerdo y/o las recomendaciones derivadas del proceso.

Cuando haya determinado que una queja podría servir como herramienta y tenga el compromiso, el tiempo y los 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 denuncia

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. Los interrogantes sobre viabilidad se dividen en cuatro categorías: idoneidad, información necesaria, cooperación y cuestiones estratégicas.

Idoneidad de la denuncia

- 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 en uno de los países adherentes** a las Directrices. La competencia también se fija cuando una empresa perteneciente a **uno de dichos países viola las directrices en cualquier parte del mundo**. En ese marco, este procedimiento de resolución de conflictos no se puede emplear cuando no se cumplen esos requisitos, es decir, cuando la empresa acusada de violar las Directrices no pertenece a un país miembro de la OCDE (o adherente), ni su actividad impacta en territorio soberano de esos países.

- 2 Ver en el recuadro 3 la lista de países adheridos.

¿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 en su denuncia los capítulos y párrafos específicos que presuntamente esté incumpliendo la empresa 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.

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

- 3 **¿Es Ud. “parte interesada”?**

Debería poder demostrar 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 usted como “parte honesta” del proceso de resolución de conflictos de las Directrices. En general, la participación “de buena fe” significa que hay que estar 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 los tipos de pruebas eficaces de las que puede valerse mencionamos: estudios de investigación, informes de los medios de comunicación, muestras de tierra o agua, correspondencia mantenida con la empresa, documentación interna de la propia empresa, evaluaciones de impacto social y medioambiental, y testimonios de trabajadores o miembros de la comunidad afectada.

6 ¿Ha creado perfiles de todas las entidades que piensa nombrar en su denuncia?

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 casa matriz, una filial local, empresa de riesgo compartido, usuario final, proveedor/productor, subcontratista, o institución financiera?
- ¿Cotiza la empresa en alguna Bolsa de Comercio o mantiene un perfil privado?

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 un “Joint Venture” (contrato asociativo comercial), ¿cómo se dividen las acciones entre las empresas, y cuáles son sus diferentes roles en el proyecto compartido (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 ser un obstáculo insalvable para interponer un reclamo, si tiene la certeza razonable de que la empresa contribuye o está directamente vinculada con una supuesta violación.

8 ¿Está la empresa incumpliendo otros estándares o normas internacionales como los establecidos por las Naciones Unidas, la OIT u otro organismo relevante?

Si cree que la empresa está infringiendo otros estándares internacionales, debería hacerlo constar en la denuncia. 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 denuncia?

Dada la compleja naturaleza de las estructuras y relaciones empresariales, puede que no sea fácil decidir qué empresa(s) nombrar en la denuncia. Por ejemplo, puede decidir centrarse en la empresa matriz, o en una filial determinada que es la principal responsable de los impactos negativos, 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 OCDE 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 de la relación entre su actividad y el impacto. Las empresas pueden causar, contribuir a causar o estar vinculadas de alguna manera relevante a los impactos negativos derivados de su actividad comercial. Su participación en la producción del daño puede ser directa (a través de sus propias operaciones) o indirecta (a través de sus relaciones comerciales; 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 entre la empresa en cuestión y el impacto negativo puede clasificarse básicamente en tres categorías:

- **Causar:** Se considera que una empresa causa un impacto negativo cuando éste es consecuencia directa de sus acciones u omisiones. Si el daño todavía no se produjo, la empresa tiene la obligación de prevenirlo. Si, en cambio, ya ocurrió, tiene la responsabilidad de interrumpir la actividad dañosa (cese) o tomar las medidas adecuadas para reducir el impacto negativo y reparar sus efectos.
- **Contribuir:** Una empresa contribuye a causar un impacto negativo si participa en su producción de alguna manera relevante, junto con otras entidades y por vía de acción u omisión, permitiendo, alentando, exacerbando, o facilitando que un tercero infrinja las Directrices de la OCDE. Una empresa puede estar contribuyendo a la producción de un impacto negativo en forma conjunta con otras empresas (por ej. un "Joint venture") o a través de vínculos asociativos comerciales en su cadena de

valor. Las directrices estipulan que la contribución de referencia (por acción u omisión) debe ser significativa y no superficial, pero esos conceptos no están definidos con precisión. Si el daño todavía no se produjo, la empresa tiene la obligación de prevenirlo. Si, en cambio, ya ocurrió, tiene la responsabilidad de interrumpir la actividad dañosa (cese) o tomar las medidas adecuadas para reducir el impacto negativo y reparar sus efectos. Además, la empresa tiene la obligación de usar todo su peso o su poder de influencia, para cambiar las malas prácticas (o malas conductas) de sus relaciones comerciales y lograr que prevengan, mitiguen o, en su caso, reparen los impactos negativos.

- **Vinculación directa:** En ciertas circunstancias, aunque una empresa no esté causando ni contribuyendo a causar un impacto negativo, puede igualmente estar ligada directamente a infracciones de las Directrices de la OCDE a través de una relación comercial, como un proveedor, subcontratista o cualquier otro socio comercial. El origen del daño, por ejemplo, podría rastrearse hasta el último eslabón de la cadena de suministro, y no necesariamente tener un vínculo directo con los productos y servicios ofrecidos por la empresa principal. La empresa tiene la obligación de tomar medidas para prevenir, mitigar o reparar el daño, en su caso presionando o persuadiendo a su relación comercial a llevar adelante ese proceso. No obstante, si ésta se niega a cumplir con las medidas en cuestión, la empresa principal debería considerar seriamente extinguir el contrato asociativo y dar por finalizada la relación comercial. Si, en cambio, decide no adoptar ese camino y dejar hacer, podría ser considerada responsable en la producción del daño, a título directo (causar) o como partícipe (contribuir), y ya no a partir de sus relaciones comerciales y su ligazón "directa" con el daño en sí mismo.

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 denuncias 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 denuncias. De forma similar, si la queja está relacionada con el trabajo, considere ponerse en contacto con TUAC y los sindicatos relevantes a nivel local e internacional. TUAC puede ayudar a las personas, comunidades y ONG a contactar con los sindicatos con competencia específica en la materia.

10 ¿Están trabajando directamente con los trabajadores y comunidades afectadas?

OCDE WATCH recomienda, en la medida de lo posible, que las denuncias sean encabezadas y conducidas por los propios afectados (sindicatos, individuos y comunidades). Si ustedes trabajan en su representación, tienen que asegurarse de que estén debidamente informados de la instancia específica, que comprenden sus alcances y apoyan plenamente su prosecución, por lo que no es mala idea instrumentar cursos de capacitación y formación. La mediación es un proceso en el que siempre es más potente y efectivo que la voz de los afectados se oiga de modo presencial y directamente, sin intermediación alguna. Por eso, hay que debatir previamente sobre quién hablará en las audiencias, cómo será el proceso de toma de decisiones de los denunciantes, cuáles son las expectativas de la instancia específica, si el diálogo puede contribuir a lograr el objetivo y cómo, cuáles serán las prioridades al respecto. Intenten resolver las disputas y tensiones entre los afectados antes de adentrarse en la instancia específica, porque de lo contrario esa circunstancia puede debilitar seriamente su posición en el caso.

11 ¿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 denuncia 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 de la empresa, ¿cómo se pondrán en contacto los colegas que asistan a esas reuniones con las personas, trabajadores o comunidades afectadas del país anfitrión?

RECUARDO 12

Concepto claves: Procedimientos paralelos

Las quejas relativas a las Directrices de la OCDE no existen en el vacío. Muchas de ellas abedecen a situaciones que ya han sido objeto de acciones legales antes de formalizarse la denuncia 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, más flexibles, 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 coadyuvante 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 concientizar a la sociedad, 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 de las Directrices establece que los PNC no deben descartar casos en la etapa inicial, simplemente por la existencia de procedimientos paralelos, algunos PNC tal vez lo hagan por defecto. Otros PNC pueden adoptar un enfoque mucho más progresivo y flexible, partiendo de la premisa de que los procedimientos paralelos no excluyen – per se - la consideración de un caso, y adoptando una definición más precisa de los tipos de procedimientos paralelos que podrían potencialmente llevar a desestimar la instancia específica. Estos PNC buscarán activamente maneras de contribuir de modo positivo a la resolución de un conflicto, incluso cuando haya un procedimiento paralelo. Algunos PNC harán recaer la carga de la prueba sobre el demandante, más allá de que los procedimientos paralelos no determinan un rechazo automático de la denuncia, y solicitarán al demandante que demuestre hasta qué punto la instancia específica contribuirá a una resolución positiva y específica del conflicto. Para cualquier PNC, la problemática del proceso paralelo tiene que ver con la posibilidad de que la instancia específica pueda acarrearle “perjuicios serios” a alguna de las partes en el mentado juicio paralelo.

Consideraciones estratégicas

12 **¿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.

13 **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).

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

En principio, la denuncia se debe presentar en el PNC del país anfitrión (de las operaciones de la empresa). Si el país anfitrión no tiene PNC, la queja se debe presentar en el PNC del país de origen (de la empresa). 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 casa matriz, el objetivo de la denuncia, 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 involucrado ha resuelto otros casos en el pasado. Es posible presentar una denuncia en múltiples PNC simultáneamente. En tal caso, se espera que los PNC colaboren entre sí en la tramitación de la queja.

15 **¿Persigue estrategias múltiples?**

Si está persiguiendo otras estrategias en simultáneo, como la repercusión en los medios de comunicación, la movilización política y las campañas comunicacionales, 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.

16 **¿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 denuncia pueden ser diferentes de los de otros procedimientos en trámite. ¿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.

17 **¿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 afectadas, las fuentes probatorias o algunos documentos, no tiene que revelarse durante la instancia específica. 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.

18 **¿Ha decidido hacer pública su denuncia?**

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.

19 **¿Ha determinado cuándo presentará la denuncia?**

¿Hay algún momento determinado que pueda ser más ventajoso para poder persuadir a la empresa de que mejore su comportamiento? Por ejemplo, una denuncia 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 reparación a los trabajadores o en garantizar la seguridad en el empleo 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 de tal manera la atención de los medios de comunicación, que los miembros del parlamento alemán se comprometieron en la resolución del 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.
- En un caso del PNC alemán, Bayer reconoció su responsabilidad vinculada a la existencia de mano de obra infantil en su cadena de suministro de algodón, y prometió adoptar medidas para mejorar la situación.
- 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 la actividad de sus filiales.
- El PNC holandés medió para lograr un acuerdo entre los solicitantes y ABP sobre las medidas que el fondo de pensiones debía tomar para ejercer su influencia sobre POSCO, garantizando que las operaciones cumplan con las normas internacionales, y emitió una declaración ratificando que las Directrices son aplicables a las instituciones financieras y a los inversionistas, incluso a los accionistas minoritarios.
- Una mediación conducida por el PNC del Reino Unido llevó a que la empresa SOCO accediera a interrumpir sus operaciones en el Parque Nacional Virunga, comprometiéndose a no realizar actividades de exploración de petróleo en sitios declarados Patrimonio Común de la Humanidad, nunca más.

La experiencia ha demostrado la utilidad de plantear las demandas a la empresa en la denuncia 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 denuncia le conviene consignar 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 la conducta de la empresa, aunque en un caso ideal lo haría.



Paso 4 Redactar la denuncia

Aunque el PNC y la/s empresa/empresas son los destinatarios principales de la denuncia, es importante recordar que puede haber múltiples receptores de la misma, por fuera de ellos. Entre éstos se puede mencionar a los medios de comunicación y a los funcionarios gubernamentales, que no tienen por qué conocer las Directrices ni los problemas que la instancia específica intenta solucionar. A su vez, otros interlocutores de la denuncia son ciertamente 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.

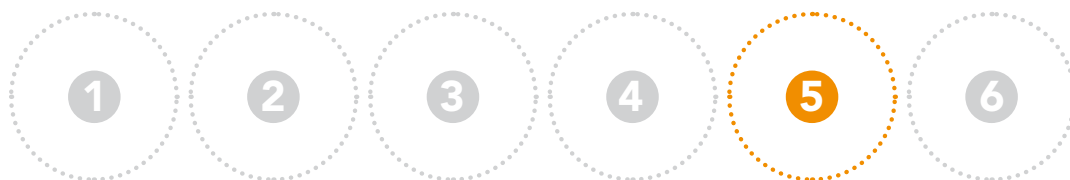
No se exige un formato o un estilo determinado para la redacción de las quejas sobre Directrices. El modelo siguiente le puede ayudar a redactar una queja con las características señaladas. El modelo se basa en un caso hipotético. Todos los ejemplos se pueden modificar según sea necesario. No es preciso que siga este formato al pie de la letra, pero la experiencia de OCDE 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) contiene gran cantidad de antiguas quejas que usted podrá utilizar como ejemplos.

Sugerencia de estructura de la denuncia con ejemplos ficticios

Objeto de la queja	Descripción	Ejemplo hipotético
Fecha	Fecha en la que la queja será remitida al PNC y a otros destinatarios.	1 de octubre de 2017
Información de contacto del PNC receptor de la queja	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 denuncia a otros PNC, a la OCDE, funcionarios del gobierno, OCDE 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, info@oecdwatch.org
Asunto	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>.
Introducción	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
► Explique su interés en la queja/ a quién representa	Por ejemplo, el interés de una ONG puede nacer de su objeto social, su campo de trabajo o su experiencia de trabajo con los sindicatos o la comunidad afectada.	<Su(s) organización(es)> es una ONG que actúa en cuestiones sociales y ecológicas relacionadas con las actividades mineras en Asia-Pacífico. Desde 1990, <su organización> ha venido investigando las actividades de empresas multinacionales y las consecuencias de sus actividades para las comunidades locales y el medio ambiente.
Información de contacto de la empresa	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.	<Empresa> <Nombre de la persona de contacto de la empresa> <Dirección> <Correo electrónico / Página web> <Teléfono / Fax> <Filial de la empresa> <Nombre de la persona de contacto de la empresa> <Dirección> <Correo electrónico / Página web> <Teléfono / Fax>
Estructura de la empresa	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.	<Empresa matriz> es una multinacional con sede en <país> y con operaciones en todo el mundo. <Empresa local> es una filial de propiedad total de <empresa matriz> con sede en <país> y que opera en Australia.
Contexto de la queja	Incluya información general sobre los antecedentes, el marco general, el contexto y el lugar de las infracciones objeto de la queja, antes de entrar en detalles sobre los incumplimientos concretos.	<Empresa> opera en una zona con un entorno delicado, habitada por diferentes comunidades indígenas.
Enumere el capítulo y los párrafos que cree que la empresa ha infringido	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.	Alegamos que <empresa> está infringiendo el Capítulo IV., Párrafo <...> que establece que: <"....."> Como se documenta en <prueba enumerada en el anexo>, las actividades que <empresa> ha llevado a cabo en <lugar> en el <año / fecha de la infracción> han perjudicado gravemente a <comunidades locales próximas a las instalaciones de la empresa> poniendo en peligro su subsistencia al <infracción alegada>. Las <actividades> de la empresa suponen una infracción de las Directrices de la OCDE porque <empresa> no ha <...>.
Otras normas internacionales relevantes que el PNC debe tener en cuenta a la hora de considerar la queja	Si son aplicables, se puede destacar otros instrumentos legales para mostrar la gravedad del problema. Los demandantes tendrán que decidir cuál es el modo más eficaz de presentar esta información.	Los demandantes afirman que <empresa>, 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".
Intentos anteriores de resolución	Explique si ha intentado solucionar los problemas directamente con la empresa y, en caso afirmativo, cuál fue la respuesta de la empresa.	Durante el año pasado, <empresa> ha ignorado nuestra petición para dialogar sobre cómo resolver el conflicto. Adjuntamos a esta queja copias de la correspondencia enviada a <empresa> pidiéndole una solución para estas cuestiones. En vista de la negativa de <empresa> de negociar directamente con nosotros, esperamos que el

Objeto de la queja	Descripción	Ejemplo hipotético
		procedimiento de las Directrices para formalizar instancias específicas nos ayude a resolver nuestros asuntos.
Comprobante de recepción del PNC (si es necesario)	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 casa matriz de la multinacional es de vital importancia para garantizar la conducta empresarial responsable en un contexto global.
Objetivos de la queja	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...>
Solicitud al PNC	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 del impacto 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.
Solicitudes de confidencialidad	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>.
Declaración de “buena fe” para participar en el procedimiento de resolución de la queja	Ponga de manifiesto sus buenas intenciones para implicarse en el proceso y qué hará para facilitarlo. 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, nos comprometemos “de buena fe” a participar en el proceso 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.
Cierre	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.
Firma	Añada los nombres y firmas de todas las organizaciones que suscriben la queja.	Saludos cordiales, <nombre, organización>
Adjuntos y/o apéndices	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 denuncia. 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 redactar y presentar escritos para contestar a las defensas y argumentaciones 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 ampliar su denuncia, brindar información adicional, prueba, etc..., 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 sobre el 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.

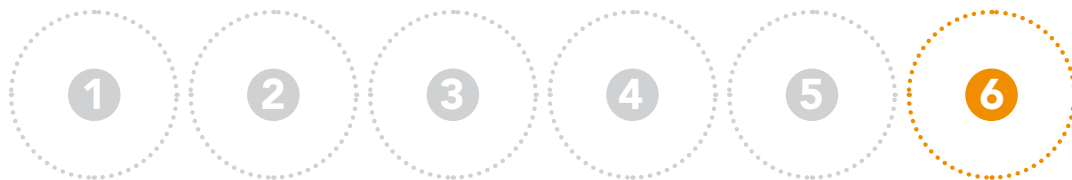
Los niveles de acuerdo que pueden alcanzar las partes depende de la naturaleza de sus peticiones y de su disposición para comprometerse, de la voluntad de la empresa para cumplir (parte de) dichas peticiones y honrar las Directrices, y de la calidad del mediador. Una mediación tiene más posibilidades de triunfar si hay cierto sentido de respeto mutuo entre las partes y se comprenden los intereses y preocupaciones de cada parte. Considerando que no siempre la mediación tiene lugar entre todos los demandantes implicados, o las personas o comunidades afectadas que éstos 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 un 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 ellos.
- Durante la primera reunión de las partes, el mediador debe aclarar el propósito de la mediación según se establece en los términos de referencia de la negociación.
- 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 monitorear la implementación del 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 referencia, 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 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 audiencias 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 queja, pero ofrece una buena oportunidad para seguir haciendo presión sobre 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 final (Reporte Final) habiendo previamente 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 sobre 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 armonizarla 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 General de OECD Watch asesora y apoya a las ONG en la presentación de denuncias contra empresas que supuestamente han incumplido las Directrices de la OCDE. Si tiene dudas sobre (la presentación de) una queja, puede plantearse las 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 denuncias, ejemplos y cartas de queja.

www.oecdwatch.org/guide

Biblioteca online de casos de OECD Watch

Contiene información sobre casos relacionados con las Directrices de la OCDE, interpuestos por organizaciones de la sociedad civil ante los PNC. La base de datos contiene información relevante sobre los casos, e incluye denuncias, pruebas, documentación justificativa, cartas y declaraciones que usted puede utilizar como ejemplos. OECD Watch publica también la información sobre los casos pendientes en su Actualización Trimestral de Casos. **www.oecdwatch.org/cases**

Herramienta Online de Análisis de Casos de OECD WATCH

OECD WATCH desarrolló una herramienta online para analizar casos potenciales que pudieran presentarse ante un PNC, que sirve básicamente para ayudar a los denunciantes a decidir si las Directrices – y su mecanismo de queja – son apropiadas para abordar una conducta empresarial determinada. Se trata de un marco de referencia para testar la aplicabilidad de las Directrices a un caso específico. **www.oecdwatch.org/oecd-watch-case-check**

Experiencia previa con las ONG

Muchos de los miembros de OECD Watch cuentan con experiencia en presentación de denuncias. 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 aliado en el país de origen o en el país receptor de la empresa. **www.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 denuncias en relación con las Directrices de la OCDE. Al igual que OECD Watch, TUAC también recopila información sobre casos presentados por sindicatos y los ha publicado en una base de datos de casos sindicales. **www.tuac.org** y **<http://www.tuac.oecd.mn.guidelines.org>**

Recursos de la OCDE

En la página web de la OCDE, podrá encontrar más información sobre el marco de las Directrices 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 sus traducciones), la Guía de Procedimiento del mecanismo y sus respectivos Comentarios explicativos. **<http://mn.guidelines.oecd.org/>**

Otros mecanismos de denuncia

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. **www.grievancemechanisms.org**

