

# Denuncias ante los Puntos Nacionales de Contacto

## Tabla de contenidos

<b>Denuncias</b>	<b>3</b>
<b>Primera etapa: Decidir si presentar o no la solicitud</b>	<b>5</b>
Paso 1: Determinar si se aplican las Directrices de la OCDE.....	5
Paso 2: Considere las fortalezas, las limitaciones y los posibles resultados de una denuncia.....	6
<b>Segunda etapa: Preparación y presentación de la denuncia</b>	<b>10</b>
Paso 1: Reúna pruebas sobre sus afirmaciones más sólidas.....	10
Paso 2: Determinar qué denuncias plantear.....	10
Paso 3: Determinar a qué PNC presentar la denuncia.....	10
Paso 4: Tenga en cuenta nuestros consejos para fortalecer su denuncia.....	11
Paso 5: Escriba la denuncia.....	12
Paso 6: Presentar la denuncia ante el PNC.....	12
<b>Tercera etapa: Coordinación entre los PNC</b>	<b>13</b>
Proceso de coordinación.....	13
Papel de los denunciantes y de las empresas.....	13
<b>Cuarta etapa: Evaluación inicial</b>	<b>14</b>
Proceso de evaluación inicial.....	14
Criterios de la evaluación inicial.....	14
Función de los denunciantes.....	15
Papel de las empresas.....	15
<b>Quinta etapa: Mediación</b>	<b>16</b>
Proceso de mediación.....	16
Función de los denunciantes.....	16
Papel de las empresas.....	16
<b>Sexta etapa: Declaración final</b>	<b>18</b>
Proceso de declaración final.....	18
Recomendaciones y determinaciones.....	18
Consecuencias.....	18
Función de los denunciantes.....	18
Papel de las empresas.....	19
<b>Séptima etapa: Seguimiento</b>	<b>20</b>

Proceso de seguimiento.....	20
Función de los denunciantes.....	20
Papel de las empresas.....	20
<b>Otras consideraciones sobre la presentación de la denuncia</b>	<b>21</b>
<b>Procedimientos paralelos del PNC</b>	<b>22</b>
¿Por qué presentar un caso ante el PNC a pesar de un procedimiento paralelo?.....	22
Lo que dicen las Directrices sobre los procedimientos paralelos.....	22
Consideraciones importantes sobre los procedimientos paralelos.....	23
<b>Transparencia y campañas</b>	<b>24</b>
Comunicación de los PNC.....	24
Transparencia entre las partes.....	24
Transparencia hacia el público.....	24
Campañas públicas durante los casos.....	24
<b>Directrices de 2011 o 2023</b>	<b>27</b>
¿Qué versión de las Directrices de la OCDE (2011 o 2023) utilizar para cada reclamación?.....	27
Daños ocurridos solo antes de junio de 2023.....	28
Daños que comenzaron antes de junio de 2023 pero que aún continúan.....	29
Daños ocurridos solo después de junio de 2023.....	29
<b>Responsabilidad de la empresa por los daños</b>	<b>31</b>
Tres niveles de responsabilidad de la empresa por daños.....	31
Transferencia de la responsabilidad de la empresa por daños.....	31
<b>Herramientas y recursos de presentación de denuncias</b>	<b>33</b>

## Denuncias

**Puede presentar una denuncia en virtud de las Directrices de la OCDE contra una empresa que considere que no ha cumplido con los estándares de las Directrices. Si bien las Directrices y el sistema de denuncias son voluntarios para las empresas, tiene más posibilidades de lograr una reparación y promover una mejor conducta empresarial si sigue los consejos de OECD Watch aquí descritos, incluida la incorporación de su denuncia en una estrategia más amplia para lograr justicia.**

Las Directrices de la OCDE incluyen un sistema de denuncia para las víctimas de daños por parte de una empresa. Los Puntos Nacionales de Contacto (PNC), las oficinas gubernamentales que implementan las Directrices, están obligados a tramitar las denuncias contra las empresas que supuestamente no han cumplido con los estándares de las Directrices. La Parte II de las Directrices de la OCDE (denominadas «Procedimientos») establece cómo deben tramitar las reclamaciones los PNC (denominadas formalmente «instancias específicas»). A través del proceso de denuncias, se espera que los PNC ayuden a resolver disputas entre las empresas cubiertas por las Directrices de la OCDE y las personas perjudicadas por las actividades comerciales de dichas empresas.

La sociedad civil de todo el mundo ha utilizado el proceso de denuncia del PNC para luchar contra los daños sociales y ambientales relacionados con la mala conducta de las empresas. A veces (aunque no a menudo) las denuncias dan lugar a una reparación para las víctimas o a la prevención de actividades comerciales perjudiciales. Más a menudo, crean conciencia y ayudan a fomentar una mejor conducta empresarial en el futuro. Según la experiencia de OECD Watch, tienen más posibilidades de éxito aquellas sociedades civiles que siguen las guías de OECD Watch y también integran su denuncia en una estrategia más amplia, buscando la colaboración internacional con otras ONG; involucrando a los medios de comunicación, a los aliados del gobierno y a los inversionistas; e incluso apuntando a un mayor cambio legal o normativo cuando sea posible.

Antes de presentar una denuncia, las comunidades y sus representantes deben considerar si una denuncia a un PNC es la herramienta adecuada para impugnar el daño que enfrentan. Alentamos a la sociedad civil que lucha contra los impactos corporativos a leer nuestra guía sobre las etapas del proceso de denuncia de PNC y nuestros consejos sobre si presentar una denuncia y cómo hacerlo.

### **Etapas de una denuncia de PNC**

Para los posibles denunciadores, es útil considerar el proceso de denuncia en siete etapas:

#### *Presentación previa*

1. **Decisión de presentar:** Determine si se aplican las Directrices y si una denuncia respaldará su estrategia y objetivos más amplios.
2. **Preparación y presentación:** Reúna pruebas, decida qué reclamaciones presentar contra qué empresas y redacte y presente una denuncia sólida utilizando los consejos de OECD Watch.

#### *Después de la presentación*

3. **Coordinación:** Si hay varios PNC involucrados, se coordinarán para elegir al líder y al PNC de apoyo ( $\pm$  2 meses).

4. **Evaluación inicial:** El PNC principal lleva a cabo una evaluación inicial para decidir si acepta la denuncia ( $\pm$  3 meses).
5. **Mediación:** Si el PNC acepta la denuncia, trata de apoyar la mediación para ayudar a las partes a acordar una solución a los problemas ( $\pm$  6 meses).
6. **Declaración final:** El PNC publica una declaración final, que puede incluir recomendaciones y determinaciones ( $\pm$  3 meses).
7. **Seguimiento:** Por lo general, el PNC realiza un seguimiento de los acuerdos alcanzados o de las recomendaciones formuladas ( $\pm$  1 año).

En la práctica, todo el proceso de denuncia suele durar de 1 a 3 años, más 1 año para el seguimiento.

## Primera etapa: Decidir si presentar o no la solicitud

**Presentar una denuncia ante un Punto Nacional de Contacto (PNC), por sus siglas en inglés NCP, puede ser una forma de buscar reparación por los daños corporativos y abordar la mala conducta corporativa. Sin embargo, antes de presentar una queja ante el PNC, las comunidades y sus representantes deben determinar si se aplican las Directrices de la OCDE y decidir si una denuncia apoya su estrategia y objetivos más amplios.**

### Paso 1: Determinar si se aplican las Directrices de la OCDE

Las Directrices de la OCDE se aplican a muchas, pero no a todas, las situaciones de daño por parte de las empresas. Considere las siguientes preguntas para ver si puede presentar una denuncia.

#### *¿Quién puede presentar una denuncia ante un PNC?*

Cualquier persona, grupo u organización que tenga interés en las cuestiones planteadas puede presentar una denuncia. Esto incluye:

- Miembros de la comunidad
- Movimientos colectivos
- Trabajadores
- ONGs
- Sindicato o sindicatos de trabajadores

#### *¿Qué temas se tratan?*

Puede presentar una denuncia sobre un presunto incumplimiento por parte de una o más empresas de los numerosos [estándares](#) de las Directrices de la OCDE. Las Directrices son muy amplias, por lo que la mayoría de las cuestiones están cubiertas. Se pueden presentar denuncias sobre daños pasados que no han sido abordados adecuadamente por una empresa, daños que están ocurriendo actualmente o daños que pueden ocurrir en el futuro si una empresa sigue adelante con las actividades planificadas.

#### *¿Contra qué empresas se puede presentar una denuncia?*

Puede presentar una denuncia contra una o más empresas que estén relacionadas con el daño. Sin embargo, la empresa debe tener su sede en uno de los [51 países que siguen las Directrices](#), o el daño debe estar ocurriendo en un país que siga las Directrices.

#### *¿Cuándo se puede presentar la denuncia?*

Las denuncias se pueden presentar antes, durante o después de que ocurran los presuntos daños. A veces, las denuncias de PNC tratan sobre los mismos problemas que están siendo tratados por otro mecanismo de denuncias, como una corte o tribunal. Este tipo de casos se denominan "procedimientos paralelos". Hemos elaborado una guía para la sociedad civil sobre cómo tramitar las denuncias de PNC cuando los asuntos se abordan en [procedimientos paralelos](#).

#### *¿Cómo se puede presentar la denuncia?*

Siga [la guía de OECD Watch](#) sobre cómo redactar una denuncia eficaz y estratégica.

## Paso 2: Considere las fortalezas, las limitaciones y los posibles resultados de una denuncia

Si ha determinado que se aplican las Directrices de la OCDE, considere las fortalezas, debilidades y limitaciones del proceso de denuncias ante el PNC para decidir si presentar una denuncia es la herramienta adecuada para impugnar los daños que enfrenta.

### Fortalezas

Las denuncias ante un PNC pueden ser una herramienta útil para luchar por la justicia contra el daño corporativo. Ofrecen ventajas frente a otro tipo de reclamaciones:

- **Accesibilidad:** Los denunciantes tienen más acceso a los PNC que los tribunales o los tribunales administrativos. El proceso de denuncia ante el PNC suele ser más barato, más rápido y más simple que el litigio, y la cantidad de pruebas necesarias para que la denuncia sea aceptada por el PNC es menor.
- **Cobertura de problemas:** Debido a que las Directrices de la OCDE establecen una amplia gama de [normas sociales y ambientales](#) que las empresas deben respetar, las denuncias ante el PNC a menudo cubren más cuestiones que en virtud de la legislación nacional.
- **Cobertura por países:** Las denuncias ante el PNC se pueden presentar contra empresas que operan en cualquier parte del mundo, siempre que la empresa involucrada tenga su sede u opere en un país que siga las Directrices.
- **Enfocarse en el diálogo:** Las denuncias ante el PNC son menos conflictivas (o combativas) que los casos judiciales porque se centran en el diálogo entre el denunciante y la empresa para llegar a un acuerdo.
- **Posibilidades de reparación:** Las empresas pueden acordar una gama más amplia de respuestas o soluciones que las previstas en la legislación nacional, como la prevención de los daños que puedan producirse en el futuro, la detención de las prácticas actuales, la mejora de las prácticas futuras, el fortalecimiento de las políticas empresariales, la limpieza de los daños (como la contaminación) y la indemnización a las víctimas (aunque esto es poco frecuente en la actualidad).
- **Recomendaciones y determinaciones:** Incluso si la mediación no llega a un acuerdo, los PNC pueden hacer recomendaciones para fomentar un mejor cumplimiento de las Directrices por parte de la empresa y pueden determinar que la conducta de la empresa cumplió o estuvo por debajo de los estándares de las Directrices.

### Limitaciones

Aunque los buenos resultados son posibles, no están garantizados. Los PNC y el proceso de denuncia tienen serias limitaciones que debe considerar cuidadosamente antes de decidir presentarla:

- **Estándares no vinculantes:** Las Directrices de la OCDE no son vinculantes para las empresas. Esto significa que los PNC no pueden exigir a una empresa que participe en una denuncia o tome medidas para remediar o prevenir daños. Tampoco suele haber consecuencias formales si una empresa decide inicialmente mediar pero luego se retira del proceso de denuncia.
- **Voluntario:** En el mejor de los casos, los PNC solo pueden criticar la mala conducta de la empresa y alentar la acción. Si bien algunos PNC han promovido activamente la resolución significativa de las denuncias y la reparación de los daños, no todos tienen un historial sólido

en este sentido. Como muestran las [evaluaciones](#) de los PNC de OECD Watch, existen grandes brechas en el desempeño de los diferentes PNC.

- **Pocos acuerdos:** Históricamente, el proceso de denuncias ante el PNC no ha dado lugar a muchos acuerdos entre las partes. Por ejemplo, solo alrededor del 10% de las denuncias presentadas por la sociedad civil han llegado a un [acuerdo](#).

Es importante considerar las fortalezas y limitaciones del proceso de denuncias ante el PNC, así como los posibles resultados, dentro de su estrategia más amplia para la justicia.

### [Resultados](#)

Los PNC utilizan la mediación para facilitar el diálogo entre el denunciante y la empresa para intentar buscar un acuerdo. Los acuerdos pueden incluir muchos tipos diferentes de recursos, e incluso cuando no se llega a un acuerdo, el proceso de denuncia puede conducir a resultados positivos para los demandantes.

### [Acuerdos](#)

Los acuerdos pueden incluir medidas para remediar los daños que ocurrieron en el pasado y/o que continúan, así como medidas para evitar que ocurran daños similares en el futuro.

Las acciones de la empresa para reparar el daño incluyen:

- Rehabilitar el daño ambiental
- Disculpa pública
- Comprometerse a no repetir el daño en el futuro
- Recontrar trabajadores que hayan sido despedidos injustamente
- Investigar e informar públicamente sobre los daños
- Reparar la infraestructura dañada
- Devolver tierras o bienes injustamente tomados
- Proporcionar una compensación monetaria.

Las acciones de la empresa para prevenir daños incluyen:

- Establecer un mecanismo de denuncias a nivel de empresa
- Adoptar medidas para prevenir daños futuros
- Alinear los objetivos de la empresa con los estándares internacionales
- Mejorar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos y medio ambiente
- Fortalecer la participación continua de la comunidad

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">Ejemplos de acuerdos</a> alcanzados durante la mediación del PNC.</li></ul> |
|---|

### [Resultados incluso si no se llega a un acuerdo](#)

Incluso si no se llega a un acuerdo, el proceso de denuncia puede conducir a resultados positivos que promuevan su estrategia más amplia para la justicia:

#### 1. Acciones del PNC: El PNC puede incluir en su declaración final pública:

- **Recomendaciones:** Sugerir lo que la empresa debería hacer en el futuro para alinear mejor su conducta con los estándares de las Directrices.
- **Determinaciones:** Explicar por qué la empresa cumplió o no con los estándares de las Directrices.

- **Consecuencias:** Pedir a otros ministerios que penalicen o retengan beneficios a la empresa si no cumplió con las normas de las Directrices o no participó de buena fe en el proceso de denuncia.

Las recomendaciones y determinaciones son útiles para garantizar que la empresa alinee sus políticas y prácticas futuras con las Directrices para garantizar que no se repitan daños similares en el futuro.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="#">Ejemplos de determinaciones</a> de los PNC.</li> <li>● <a href="#">Ejemplos de consecuencias de los PNC.</a></li> </ul> |
|--|

Las recomendaciones, determinaciones u otras declaraciones pertinentes del PNC podrían alentar a otro mecanismo de denuncia a tomar medidas adicionales en su caso.

2. Acciones de otros: La publicidad de la denuncia puede generar acciones con impacto por parte de otros:

- **Medios de comunicación:** La atención de los medios de comunicación puede abrir nuevas puertas al diálogo y a la reparación.
- **Gobierno:** Los funcionarios del gobierno pueden emitir sanciones contra la empresa, fortalecer la política o las leyes implicadas, o tomar otras medidas.
- **Inversores:** La presión de los inversores puede impulsar a las empresas a mejorar.
- **Otras empresas:** Se puede alentar a las relaciones comerciales o a las empresas homólogas del sector a mejorar su propia conducta.

3. Fortalecimiento de la sociedad civil:

- Las comunidades tienen un mejor acceso al diálogo con la empresa u otras entidades influyentes.
- Se incrementa la colaboración entre la sociedad civil local, nacional e internacional que trabaja en temas relacionados.
- Las comunidades están más organizadas en su lucha por la justicia.

4. Puerta abierta para la discusión:

- Puerta abierta para la discusión entre los denunciantes y la empresa sobre los mismos temas u otros similares en el futuro.

**Resultados no deseados**

A veces, una denuncia ante el PNC puede conducir a resultados no deseados. Por ejemplo, la empresa puede rechazar las cuestiones planteadas en la denuncia, o el PNC podría concluir que la empresa realmente siguió los estándares de las Directrices.

Las empresas podrían tomar represalias contra las personas u organizaciones que presentaron la denuncia. Los PNC son conscientes de la posibilidad de represalias contra los denunciantes y deben tomar todas las medidas apropiadas para garantizar que los procedimientos sean seguros para todos los participantes. Póngase en contacto con OECD Watch si está experimentando o le preocupan las represalias relacionadas con una denuncia ante el PNC.

**A veces, presentar una denuncia ante el PNC no es el camino correcto a seguir.**

Hablar directamente con una empresa puede ser más rápido e tener mejores resultados. También puede ser una buena idea hablar con los socios comerciales o accionistas de la empresa, una oficina gubernamental o los medios de comunicación. También puede haber mejores vías de reparación, incluida la presentación de una denuncia ante un tribunal, una comisión de derechos humanos, un



mecanismo de rendición de cuentas de una institución financiera de desarrollo o un mecanismo de denuncias de una empresa o industria.

## Segunda etapa: Preparación y presentación de la denuncia

**Una vez que haya decidido presentar una denuncia ante el Punto Nacional de Contacto (PNC), por sus siglas en inglés NCP, siga los pasos a continuación para asegurarse de que sea lo más eficaz posible para ayudarlo a lograr sus objetivos.**

### Paso 1: Reúna pruebas sobre sus afirmaciones más sólidas

Recopile pruebas y documentos, como declaraciones de testigos, políticas de la empresa, pruebas científicas y artículos o informes públicos, que muestren el daño que se ha producido o puede ocurrir y una conexión con una empresa. Las pruebas deben ser creíbles y estar vinculadas de forma plausible a una actividad empresarial perjudicial, que demuestre que se está produciendo o es probable que se produzca un daño y que esté vinculada al incumplimiento por parte de una empresa de los [estándares](#) de las Directrices de la OCDE.

También debe recopilar información sobre la empresa involucrada en el daño, incluido el lugar donde tiene su sede. Lea los consejos de OECD Watch a continuación para que su queja sea más efectiva y estratégica, y contáctenos si necesita ayuda.

### Paso 2: Determinar qué denuncias plantear

Con base en la evidencia, determine qué denuncias presentar contra qué compañía(s). Le recomendamos que plantee solo sus afirmaciones más sólidas, mostrando la evidencia más clara del incumplimiento de las Directrices de la OCDE por parte de una empresa. Presentar reclamaciones sólidas sobre unas pocas disposiciones de las Directrices es mejor que incluir múltiples reclamaciones menos fundamentadas.

Puede presentar una denuncia contra numerosas empresas si todas están vinculadas a la misma situación subyacente o daños y caen bajo la jurisdicción de un PNC.

Es posible que también deba presentar la denuncia en virtud de las [versiones de 2011 y/o 2023](#) de las Directrices de la OCDE. OECD Watch ha desarrollado una guía para la sociedad civil sobre qué versión de las Directrices debe hacer referencia en una denuncia ante el PNC.

### Paso 3: Determinar a qué PNC presentar la denuncia

Con base en los reclamos y la(s) compañía(s) que ha identificado, determine a qué PNC(s) presentará la denuncia.

Las denuncias deben presentarse ante el PNC del país donde han surgido los problemas. Este puede ser el país en el que se da el daño sobre el terreno (el país que «acoge» la actividad empresarial, denominado «país de acogida»). Este puede ser también o alternativamente el país en el que la empresa tiene su sede (el «país de origen»), ya sea porque el país anfitrión no sigue las Directrices de la OCDE y no tiene un PNC o porque los problemas surgieron realmente durante la (deficiente) toma de decisiones a nivel de la sede. A veces, tanto el país anfitrión como el país de origen tienen PNC. Las denuncias se pueden presentar en ambos PNC o solo en uno. Los PNC que se encargan de las denuncias relacionadas con la misma situación se [coordinarán](#) entre sí. Póngase en contacto con OECD Watch si tiene preguntas sobre a qué PNC presentar la solicitud.

#### Paso 4: Tenga en cuenta nuestros consejos para fortalecer su denuncia

Basándonos en nuestra comprensión de las limitaciones del proceso de denuncia ante el PNC y en la experiencia en el asesoramiento a los denunciantes de la sociedad civil, hemos identificado consejos para que los denunciantes mejoren la eficacia de su denuncia ante el PNC.

- **Integre su denuncia en una estrategia más amplia para la justicia:** Los estándares de las Directrices de la OCDE son voluntarias, y los Puntos Nacionales de Contacto no pueden exigir a las empresas que participen en una denuncia o que remedien los daños. Esto significa que una denuncia ante el PNC en sí misma puede no lograr un cambio significativo. Sin embargo, si se integra en una estrategia más amplia, una denuncia puede lograr una solución o aumentar la atención a los daños entre el público, los medios de comunicación, los gobiernos y los accionistas o inversores de la empresa para ayudar a lograr una solución más adelante.
- **Colaborar con otras comunidades y con la sociedad civil:** Colaborar con comunidades y organizaciones nacionales e internacionales de la sociedad civil que experimentan o se centran en problemas, daños, empresas, sectores o grupos de víctimas similares puede fortalecer su experiencia e impacto en una denuncia. Considere la posibilidad de presentar denuncias conjuntamente o de "campañas" de denuncias que destaquen un problema o tema en particular en diferentes empresas y geografías. Póngase en contacto con OECD Watch para obtener ayuda para establecer colaboraciones.
- **Presente la denuncia en el momento adecuado para respaldar su estrategia más amplia:** Considere el conocimiento público de la situación, el interés de los medios de comunicación, la actividad del gobierno en temas relacionados o los plazos de otras denuncias "paralelas".
- **Piense detenidamente en las fortalezas y debilidades de los PNC relevantes:** Dependiendo de las empresas involucradas, la denuncia puede ser admisible en más de un PNC. Algunos PNC facilitan una mayor transparencia en las denuncias. Algunos están dispuestos a emitir determinaciones por mala conducta de la empresa. Otros procederán con el análisis incluso si una empresa se niega a participar. Explore [las evaluaciones de OECD Watch sobre la efectividad de los PNC](#) para obtener información sobre los diferentes PNC y cómo podrían respaldar mejor su estrategia más amplia.
- **Presente una denuncia hacia las empresas relacionadas con el daño que mejor apoyen su estrategia más amplia.** Trate de identificar a la empresa o actor que causa el daño. A continuación, averigüe todas las empresas que tienen una relación comercial con esa empresa o actor y que, por lo tanto, pueden estar relacionadas con el daño y tener su sede en países que siguen las Directrices. Esto podría hacerse a través de su propia investigación, por ejemplo, mirando el sitio web de la empresa o los artículos de los medios de comunicación, o con el apoyo de otros grupos de la sociedad civil.

#### **Empresas que pueden ser responsables de los daños**

- Sociedad matriz
- Empresa(s) subsidiaria(s)
- Compradores como empresas comerciales o supermercados
- Certificadores o auditores
- Consultores o asesores
- Fabricantes
- Proveedores
- Inversores como bancos o fondos de pensiones

Todos estos actores pueden tener alguna [responsabilidad por el daño](#) en virtud de las Directrices de la OCDE – véase la guía de OECD Watch para la sociedad civil sobre la comprensión de las diferentes formas en que las empresas pueden estar conectadas con el daño. Considere estratégicamente a qué empresas dirigirse. Los factores a considerar incluyen el nivel de responsabilidad de la empresa por el daño; la atención pública a determinadas empresas o sectores; la reputación de la empresa de participar en problemas y quejas de conducta empresarial responsable; la ubicación de la sede de la empresa; y oportunidades conexas para atraer la atención de los medios de comunicación y del gobierno. Póngase en contacto con OECD Watch si necesita ayuda para comprender e investigar los diferentes actores que podrían estar relacionados con los daños a los que se enfrenta.

- **Considere la posibilidad de presentar una denuncia para promover la legislación nacional o las normas mundiales:** Dado que el ámbito de aplicación de las Directrices suele ser más amplio que el de la legislación nacional, una denuncia ante el PNC puede poner de relieve y abogar por la subsanación de las lagunas de la legislación nacional. Las Directrices también describen la responsabilidad de las empresas a lo largo de toda la cadena de valor, promoviendo estándares globales de conducta empresarial responsable.

#### Paso 5: Escriba la denuncia

Siga todos nuestros consejos para presentar denuncias sólidas. OECD Watch también ha desarrollado una [plantilla](#) para que los demandantes estructuren sus denuncias (también disponible en [inglés](#) y [francés](#)).

**Nota sobre el lenguaje:** Las denuncias se pueden presentar por escrito y se pueden proporcionar pruebas al PNC en su propio idioma si eso le resulta más fácil. Sin embargo, tenga en cuenta que es posible que el PNC no acepte la denuncia en ningún idioma, que no esté dispuesto a traducir (todos) los documentos y que no traducir la denuncia podría resultar en demoras adicionales. Si es posible, escribir la denuncia en inglés o en un idioma nacional del PNC que recibe el caso puede ayudar a garantizar que la denuncia sea evaluada. Póngase en contacto con el PNC para aclarar si aceptará una denuncia en el idioma de su elección. Además, póngase en contacto con nosotros si tiene dificultades con las barreras lingüísticas.

#### Paso 6: Presentar la denuncia ante el PNC

Presentar la denuncia de acuerdo con los procesos particulares requeridos por los PNC pertinentes. Algunos PNC tienen requisitos específicos sobre qué información debe incluirse en una denuncia o cómo debe presentarse la información. Asegúrese de consultar el sitio web de PNC en el que presentará su denuncia para asegurarse de cumplir con sus requisitos. También es importante tener en cuenta los requisitos de [confidencialidad](#) del PNC a la hora de presentar denuncias.

## Tercera etapa: Coordinación entre los PNC

**Si se presenta una denuncia ante varios Puntos Nacionales de Contacto (PNC), los PNC se coordinarán entre sí para decidir sus funciones, ya sea liderando o apoyando el proceso de denuncia.**

### Proceso de coordinación

Por lo general, el PNC del país donde surgieron los problemas tomará la iniciativa. Sin embargo, otro PNC puede liderar, especialmente si ese PNC puede facilitar mejor la resolución de los problemas. Se espera que los PNC tengan en cuenta la preferencia del demandante a la hora de determinar el PNC principal. Por lo general, el PNC principal supervisará todo el proceso de denuncias. Esto significa que el proceso de manejo de quejas del PNC principal registrará toda la denuncia. Los PNC de apoyo se mantendrán actualizados y podrán aportar recursos, como la revisión de declaraciones, la facilitación de traducciones, la organización de reuniones conjuntas y otra asistencia práctica.

Esta etapa solo debería durar dos meses.

### Papel de los denunciantes y de las empresas

Los PNC deben mantener informadas a todas las partes de los acuerdos de coordinación. Toda decisión de cambiar la función principal del PNC debe implicar consultas del PNC con las partes.

## Cuarta etapa: Evaluación inicial

**Una vez presentada una denuncia ante un Punto Nacional de Contacto, éste lleva a cabo una evaluación inicial para decidir si el caso debe proceder.**

### Proceso de evaluación inicial

Después de que se presenta una denuncia, el PNC debe confirmar la recepción de la denuncia dentro de un par de semanas. A continuación, el PNC tarda unos tres meses en evaluar la denuncia para determinar si la acepta o la rechaza, pero algunos PNC pueden tardar mucho más.

- Si el PNC acepta la denuncia, invitará a las partes a pasar a la siguiente etapa.
- Si el PNC rechaza la denuncia, debe informar a las partes de los motivos del rechazo.

La mayoría de los PNC publican una declaración de evaluación inicial en la que se explican las alegaciones básicas del denunciante, la respuesta de la(s) empresa(s), la decisión del PNC de aceptar o rechazar la denuncia y las razones de esa decisión. Las evaluaciones iniciales deben basarse únicamente en información que ambas partes hayan visto y hayan tenido la oportunidad de refutar.

### Criterios de la evaluación inicial

Para determinar si una denuncia es admisible, los PNC deben evaluar la denuncia de acuerdo con seis "criterios de admisibilidad" establecidos en los Procedimientos de las Directrices de la OCDE:

1. ¿Tiene el demandante interés en las cuestiones?
2. ¿Son plausibles las cuestiones contempladas en las Directrices sobre la base de pruebas suficientes y creíbles (no ciertas o probadas)?
3. ¿Es la empresa una empresa multinacional cubierta por las Directrices y opera a nivel internacional? ¿Y la empresa tiene su sede en un país que sigue las Directrices o el daño se produce en un país que sigue las Directrices?
4. ¿Existe un vínculo entre las actividades de la empresa y las cuestiones planteadas en la denuncia?
5. ¿La capacidad del PNC para contribuir a la resolución de los problemas o a la aplicación de las Directrices por parte de la empresa no está limitada por otras leyes o procedimientos paralelos?
6. ¿Contribuiría el examen de las cuestiones planteadas en la denuncia a los fines y a la eficacia de las Directrices?

Los PNC deben examinar explícitamente únicamente estos seis criterios. Por ejemplo, el PNC no debe exigir al denunciante que busque otros recursos antes de presentar una denuncia, establecer un plazo de prescripción o rechazar un caso si una empresa se niega a participar, si alguna de las partes no está dispuesta a aceptar los términos de confidencialidad o como resultado de la presión de la empresa o de una oficina gubernamental. Durante la etapa de evaluación inicial, los PNC no deben comenzar un análisis en profundidad de las pruebas presentadas en la denuncia ni una evaluación exhaustiva de la conexión de la empresa con el daño. Póngase en contacto con nosotros si cree que un PNC no ha seguido estos criterios de forma adecuada.

Un PNC puede acordar proceder con todas o solo algunas de las reclamaciones de la denuncia.

### Función de los denunciantes

Como denunciante, debe anticipar que el PNC le pedirá que aclare aspectos de la denuncia o que proporcione pruebas adicionales a través de presentaciones escritas, en llamadas o en reuniones. Es posible que se le invite a debatir sobre el borrador de la declaración de la evaluación inicial.

Los demandantes a menudo se preguntan cuánto pueden comunicar sobre el caso durante la etapa de evaluación inicial. Hemos desarrollado [una guía](#) sobre transparencia y confidencialidad para los denunciantes y las empresas durante el proceso de denuncia ante un PNC.

### Papel de las empresas

Debido a que las Directrices de la OCDE no son vinculantes para las empresas, éstas pueden optar por no participar en la etapa de evaluación inicial o en el proceso de denuncia en general.

- Si una empresa decide participar en la evaluación inicial, se le pedirá que responda a la denuncia y a la información aclaratoria adicional. También se le podrá invitar a formular observaciones sobre el proyecto de declaración de evaluación inicial.
- Si la empresa no se compromete, recomendamos a los demandantes que soliciten al PNC que investigue las reclamaciones, haga recomendaciones para mejorar el cumplimiento de las normas por parte de la empresa y determine si la empresa incumplió las Directrices de la OCDE. Póngase en contacto con nosotros si necesita asesoramiento sobre el enfoque de una empresa en esta etapa.

## Quinta etapa: Mediación

**Si se acepta la denuncia, el Punto Nacional de Contacto (PNC) ofrecerá asistencia (oficialmente denominada «buenos oficios»), normalmente en forma de mediación o conciliación, para ayudar a las partes a resolver los problemas.**

### Proceso de mediación

Se supone que la etapa de mediación dura unos seis meses, pero a menudo ha durado mucho más. Durante esta etapa, los PNC suelen ofrecer servicios de mediación a las partes. La mediación se basa en el diálogo y tiene por objeto facilitar un acuerdo entre las partes sobre las cuestiones planteadas en la denuncia.

- Los PNC suelen ofrecer videollamadas y, a veces, reuniones en persona, incluidas reuniones individuales con cada parte o reuniones conjuntas en conjunto.
- Los PNC pueden proporcionar mediación por sí mismos o a través de un mediador profesional contratado.

La mediación puede dar lugar a un acuerdo entre las partes sobre todas o solo algunas de las reclamaciones discutidas, o puede no dar lugar a ningún acuerdo. El PNC concluirá el debate en consulta con las partes, normalmente después de que se llegue a un acuerdo o si el PNC percibe que no se va a avanzar más en la mediación.

### Función de los denunciantes

Como denunciante, debe prepararse para esta etapa de varias maneras:

- Piense en sus objetivos: es posible que no pueda alcanzarlos todos, así que decida cuáles son sus prioridades.
- Conozca sus límites: No se comprometa demasiado durante una negociación y prepárese para abandonar la discusión si no es un mecanismo eficaz para resolver los problemas o si se siente perjudicado por el proceso.
- Trate de comprender los objetivos, las perspectivas, las debilidades de la empresa y dónde se pueden compartir los intereses comunes.

Los demandantes a menudo se preguntan cuánto pueden comunicar sobre el caso durante la mediación. Hemos desarrollado [una guía](#) sobre transparencia y confidencialidad por parte de los denunciantes y las empresas durante el proceso de denuncia ante un PNC.

### Papel de las empresas

Debido a que las Directrices de la OCDE no son vinculantes para las empresas, las empresas pueden optar por no participar en la etapa de mediación o en el proceso de denuncia en general.

- Si una empresa decide participar en la mediación, el PNC ofrecerá videollamadas y/o reuniones en persona, incluidas reuniones individuales con el PNC o reuniones conjuntas con el demandante.



Si la(s) empresa(s) no participa(n) o abandona(n) la mediación antes de que los demandantes se sientan listos para detenerse, OECD Watch recomienda que los demandantes soliciten al PNC que investigue las reclamaciones, haga recomendaciones para mejorar el cumplimiento de las normas por parte de la empresa y determine si la empresa violó las Directrices de la OCDE. Póngase en contacto con nosotros si necesita asesoramiento sobre el enfoque de una empresa en esta etapa.

## Sexta etapa: Declaración final

**Una vez concluida la mediación, el Punto Nacional de Contacto (PNC) emitirá una declaración final.**

### Proceso de declaración final

La declaración final del PNC se publica después de la conclusión de la evaluación inicial cuando se rechaza una denuncia o tres meses después de la conclusión de la mediación. Puede explicar por qué el PNC no aceptó la denuncia, discutir si las partes llegaron a un acuerdo y qué acuerdo o, si no se llegó a un acuerdo, proporcionar una visión general de las cuestiones planteadas y los procedimientos seguidos.

### Recomendaciones y determinaciones

Especialmente si las partes no llegan a un acuerdo, OECD Watch alienta a los PNC a comprometerse a incluir en su declaración final:

- Recomendaciones a la empresa para alinear su conducta futura con las Directrices de la OCDE y tomar medidas para remediar los daños pasados (cuando corresponda).
- Determinaciones sobre si la empresa cumplió o no con los estándares de las Directrices de la OCDE. Las determinaciones son útiles, ya que aclaran el significado de las normas de las Directrices y permiten a las empresas comprenderlas y cumplirlas en el futuro. Las determinaciones también aumentan la responsabilidad de las empresas y pueden representar una forma de recurso para los demandantes en términos de validación pública de sus experiencias e inquietudes.

También debe pedirle al PNC que haga un seguimiento de cualquier recomendación o determinación en una declaración de seguimiento.

### Consecuencias

Algunos PNC también pueden pedir a otros ministerios gubernamentales que apliquen consecuencias a las empresas que no participaron de buena fe en el proceso. Si cree que este es el caso en su denuncia, le recomendamos que le pida al PNC que busque tales consecuencias. Puede consultar [las evaluaciones de OECD Watch sobre la efectividad de los PNC](#) para ver si el PNC tiene a cumplir con este proceso.

Consideramos que las recomendaciones, determinaciones y consecuencias son importantes para incentivar a las empresas a negociar de buena fe y llegar a un acuerdo. Los PNC deben dejar claro antes de que comience la denuncia que emitirán recomendaciones y determinaciones y buscarán las consecuencias cuando corresponda.

### Función de los denunciantes

Como denunciante, es posible que se le pida que comente un borrador de declaración final. Asegúrese de que la declaración final represente con precisión su posición y sentimiento hacia el

proceso de denuncia. Siéntase libre de instar al PNC a incluir en la declaración final recomendaciones, determinaciones, una solicitud de consecuencias y un compromiso de participar en el seguimiento.

Asimismo, no dude en publicar su propia declaración sobre los procedimientos del caso y el resultado junto con la declaración del PNC.

Los demandantes a menudo tienen preguntas sobre cuánto pueden comunicar sobre el caso durante la etapa de evaluación final. Hemos desarrollado [una guía](#) sobre transparencia y confidencialidad por parte de los denunciantes y las empresas durante el proceso de denuncia ante el PNC.

### Papel de las empresas

Debido a que las Directrices de la OCDE no son vinculantes para las empresas, pueden optar por no participar en la etapa de declaración final o en el proceso de denuncia en general. Sin embargo, si participan, también se les puede pedir que comenten sobre un borrador de declaración final.

## Séptima etapa: Seguimiento

**Una vez publicada la declaración final, muchos Puntos Nacionales de Contacto (PNC) hacen un seguimiento de los resultados de los casos que manejan.**

### Proceso de seguimiento

Los PNC llevan a cabo un seguimiento investigando la situación por sí mismos o solicitando informes actualizados de las partes. El motivo del seguimiento es evaluar si la empresa está cumpliendo o no con los acuerdos alcanzados o implementando las recomendaciones hechas por el PNC. Por lo general, los PNC publican declaraciones de seguimiento 12 meses después de la publicación de la declaración final.

### Función de los denunciantes

Es posible que se le pida que proporcione un informe actualizado sobre los acontecimientos ocurridos desde la declaración final del PNC y que comente un borrador de declaración de seguimiento. Asegúrese de que la declaración de seguimiento represente con precisión su posición, su propia evaluación de las actividades de implementación de la empresa y su opinión sobre el proceso de denuncias.

Asimismo, no dude en publicar su propia declaración de seguimiento junto con la del PNC.

Los denunciantes a menudo se preguntan cuánto pueden comunicar sobre el caso durante la etapa de seguimiento. Hemos desarrollado [una guía](#) sobre transparencia y confidencialidad para los denunciantes y las empresas durante el proceso de denuncia ante el PNC.

### Papel de las empresas

También se puede pedir a las empresas que presenten un informe actualizado sobre el cumplimiento de cualquier acuerdo alcanzado o la aplicación de cualquier recomendación formulada y que formulen observaciones sobre un proyecto de declaración de seguimiento.

## Otras consideraciones sobre la presentación de la denuncia

Después de haber leído la información sobre las etapas de una denuncia ante un Punto Nacional de Contacto (PNC), le sugerimos que considere la siguiente información sobre temas particulares.

- Procedimientos paralelos del PNC
- Transparencia y campañas
- Directrices de la OCDE de 2011 o 2023
- Responsabilidad de la empresa por los daños

## Procedimientos paralelos del PNC

**Un "procedimiento paralelo" es un procedimiento formal en otra corte, tribunal o mecanismo de denuncia que se ocupa de la misma cuestión y se produce al mismo tiempo que el proceso del Punto Nacional de Contacto (PNC). Esto incluye procedimientos a nivel nacional o internacional y denuncias ante otros PNC.**

La existencia de un procedimiento paralelo no impide que un PNC también proceda con la denuncia, pero sí genera algunas consideraciones adicionales.

### ¿Por qué presentar un caso ante el PNC a pesar de un procedimiento paralelo?

Hay varias razones por las que los demandantes pueden querer presentar una denuncia ante el PNC aunque otro tribunal esté considerando un caso relacionado:

- Los otros procedimientos están "atascados", es decir, se retrasan indefinidamente o no son confiables debido a la corrupción o incompetencia de los tribunales, o la empresa está retrasando los procesos judiciales y, por lo tanto, no son un medio viable para resolver la disputa.
- Las cuestiones que se tratan en las Directrices de la OCDE son más amplias o diferentes y permiten el examen de cuestiones que la corte o tribunal no puede tratar.
- La oportunidad de entablar un diálogo constructivo con el apoyo del PNC junto con un proceso paralelo más combativo puede permitir soluciones más creativas y mutuamente beneficiosas.
- La denuncia ante el PNC puede permitir resultados de reparación (como una disculpa o una mejor práctica en el futuro) que no son posibles a través de una corte o tribunal y que también son deseados por la comunidad.

### Lo que dicen las Directrices sobre los procedimientos paralelos

Los Procedimientos para los PNC de las Directrices de la OCDE establecen que los PNC no deben rechazar un caso en su evaluación inicial simplemente porque se estén llevando a cabo procedimientos paralelos. En cambio, si hay procedimientos paralelos, los PNC deben considerar si la mediación podría ayudar a resolver los problemas planteados en la denuncia o mejorar la futura implementación de las Directrices por parte de la empresa, y también si la mediación crearía un "perjuicio grave" o una "situación de desacato al tribunal" para las partes. Los PNC también deben considerar la posibilidad de aceptar parcialmente una denuncia, es decir, ofrecer mediación solo para algunas de las cuestiones planteadas en la denuncia o suspender su evaluación mientras están en curso los procedimientos paralelos. El PNC también puede consultar con la corte o tribunal donde se están llevando a cabo o podrían llevarse a cabo los demás procedimientos. En todos los casos, los PNC deben recabar la asistencia de ambas partes, incluso solicitando más información y sus opiniones sobre procedimientos paralelos.

## Consideraciones importantes sobre los procedimientos paralelos

Aunque los Procedimientos de las Directrices de la OCDE establecen que los PNC no deben desestimar automáticamente un caso cuando se enteran de un procedimiento paralelo, muchos PNC lo han hecho. Para tratar de evitar el rechazo, OECD Watch alienta a los demandantes en su denuncia a:

- Identificar los procedimientos paralelos y explicar en qué se diferencian y distinguen los casos, por ejemplo, porque son presentados por diferentes demandantes o plantean diferentes cuestiones o normas jurídicas (las Directrices frente a una ley nacional o internacional).
- Recordar al PNC la norma del procedimiento sobre procedimientos paralelos y hacer hincapié en permitir la aceptación de las denuncias a pesar de los procedimientos paralelos.
- Explicar cómo la consideración de la denuncia por parte del PNC no crearía un perjuicio grave o una situación de desacato al tribunal para una de las partes en el otro procedimiento.
- Explicar al PNC cómo su consideración de la denuncia podría ayudar a resolver los problemas planteados en la denuncia o mejorar la implementación de las Directrices por parte de la empresa en el futuro.
- En su caso, explicar al PNC cómo su asistencia podría ayudar a facilitar una solución extrajudicial que apoye el otro procedimiento.
- Si se espera que sea útil, alentar y facilitar al PNC que consulte el mecanismo paralelo de denuncia para conocer sus opiniones sobre la continuación de la denuncia.

## Transparencia y campañas

**Los Procedimientos para los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) de las Directrices de la OCDE exigen que los PNC sean transparentes y también que alienten a las partes denunciantes a ser transparentes.**

### Comunicación de los PNC

La transparencia es un criterio fundamental para los PNC, incluso en lo que respecta al proceso de denuncia. El reglamento interno del PNC debe estar a disposición del público en su sitio web. El PNC debe comunicarse regular y rápidamente con las partes sobre el estado de la denuncia, incluidas las demoras razonables en los plazos y la publicación de la evaluación inicial, la declaración final y la declaración de seguimiento. Es importante destacar que los Procedimientos para los PNC de las Directrices de la OCDE exigen que los PNC publiquen las declaraciones finales y de seguimiento, no sus evaluaciones iniciales. [Las evaluaciones de OECD Watch sobre la eficacia de los PNC](#) analizan las prácticas de comunicación de cada uno de ellos.

[Póngase en contacto con nosotros](#) si le preocupan las prácticas de comunicación de un PNC.

### Transparencia entre las partes

Se espera que los PNC garanticen la transparencia entre las partes en el proceso de denuncia en general, incluso compartiendo todos los hechos, argumentos y documentos pertinentes presentados por cada parte. Las declaraciones de los PNC deben basarse únicamente en la información vista por ambas partes, y las partes también deben tener la oportunidad de formular observaciones sobre los proyectos de declaración. Los PNC deben garantizar que los denunciantes que representen a comunidades más grandes puedan comunicarse libremente con sus electores sobre los procedimientos y debates de las denuncias.

### Transparencia hacia el público

Los PNC deben garantizar la transparencia hacia el público en relación con las denuncias individuales, aunque, por regla general, la siguiente información debe mantenerse confidencial:

- La identidad de las personas involucradas en un caso, por razones de seguridad/privacidad,
- El contenido de las discusiones y documentos compartidos durante las etapas de evaluación inicial, mediación y evaluación final, a menos que estos ya estén en la esfera pública.
- Información comercial que realmente constituye un secreto comercial.

### Campañas públicas durante los casos

Muchos denunciadores de la sociedad civil quieren saber si pueden seguir haciendo campaña sobre las denuncias después de que se presenten. Esto se debe a que muchos PNC tratan de restringir las actividades de campaña.

- Algunos PNC creen que hacer campaña pública durante una denuncia puede reducir la disposición de una empresa a participar en el proceso de denuncia. Sin embargo, en nuestra



experiencia, las campañas pueden ayudar a corregir un desequilibrio de poder en contra de los denunciantes al incentivar a la empresa a comprometerse para proteger su reputación.

- Algunos PNC consideran que hacer campaña durante una denuncia es una violación de la confidencialidad y pueden desestimar una denuncia si los denunciantes comunican algo públicamente al respecto. Esto va más allá de la orientación que los PNC han recibido de la OCDE. Creemos que la campaña se puede hacer manteniendo la confidencialidad sobre aquellos aspectos del proceso que deberían ser confidenciales.
- Algunos PNC consideran que hacer campaña durante una denuncia es una falta de buena fe por parte de los denunciantes. Para contrarrestar este punto de vista erróneo, alentamos a los denunciantes a que se aseguren de que sus materiales de campaña:
  - No presenten de manera incorrecta o exagerada las etapas procesales de la denuncia o las declaraciones o autoridades del PNC.
  - Enfaticen el compromiso de buena fe de los demandantes para resolver las reclamaciones a través de los servicios de mediación del PNC.

De acuerdo con los Procedimientos de las Directrices de la OCDE, se permiten las campañas que respeten los requisitos de confidencialidad. Los denunciantes deben decidir por sí mismos si proceden con la campaña y cómo hacerlo, a la luz de los requisitos de transparencia o confidencialidad de un PNC y la respuesta esperada de la empresa.

- En algunos casos, las campañas con objetivos más limitados pueden generar confianza entre las partes y fomentar un diálogo constructivo, siempre que la empresa siga actuando de buena fe para resolver los problemas y el PNC se adhiera a los plazos y procedimientos.
- En otros casos, puede ser necesaria una campaña más amplia para alentar a la(s) empresa(s) y a los gobiernos pertinentes a tomar más en serio el proceso de reclamaciones y denuncias.

A continuación se presentan algunas pautas generales para la comunicación en las diferentes etapas del proceso de denuncia:

#### *Comunicación antes de presentar una denuncia*

Antes de presentar una denuncia, no hay reglas que rijan la comunicación por parte de los denunciantes sobre una situación, empresa o posible denuncia ante un PNC.

#### *Comunicación en el momento de la presentación*

En el momento de la presentación, la regla general es la transparencia. Muchas ONG publican un comunicado de prensa al presentar su denuncia para sensibilizar a la opinión pública, y muchas publican el propio texto de la denuncia. Esto puede causar preocupación al PNC en particular al que está presentando, y algunos PNC prohíben la publicación de denuncias. Lo mejor es consultar las normas de confidencialidad y transparencia del PNC antes de presentar la solicitud para ver qué restricciones se aplican. OECD Watch recomienda discutir cualquier inquietud o solicitud con el PNC y comunicarse con nosotros para obtener apoyo si tiene preguntas o inquietudes.

#### *Comunicación después de la presentación de la denuncia*

Una vez que se ha presentado el caso, incluso durante las etapas de mediación, declaración final y seguimiento, la regla general es la transparencia del proceso a lo largo del camino y los resultados

finales, pero la confidencialidad del contenido de las discusiones y los documentos no públicos divulgados y cualquier otro asunto acordado se mantenga confidencial. Durante todo el tiempo que la denuncia está siendo tramitada por el PNC:

- Los demandantes no deben divulgar públicamente información, incluida correspondencia, documentos u opiniones, que se conozca o intercambie durante el proceso, a menos que ya esté en la esfera pública. Esto ayuda a los PNC a alentar a ambas partes a participar plena y abiertamente en el proceso.
- Los denunciantes pueden divulgar públicamente información sobre aspectos puramente procesales del caso, como si la empresa responde o no a las alegaciones o al seguimiento del PNC (aunque no el contenido de la respuesta de la empresa), si se están organizando reuniones entre las partes o si se han celebrado (aunque no el contenido de las reuniones) y si la mediación ha comenzado o finalizado.

Los denunciantes son libres de publicar su propia declaración junto con la declaración final y la declaración de seguimiento del PNC.

## Directrices de 2011 o 2023

El 8 de junio de 2023, la OCDE actualizó las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable («Directrices de la OCDE»), sustituyendo a la versión anterior de 2011. Dado que las normas de las Directrices de la OCDE no son retroactivas, no pueden aplicarse a actividades empresariales que se produjeron antes de que se actualizaran. Esto significa que las diferentes versiones de las Directrices son ahora aplicables en diferentes situaciones.

Ahora hay tres situaciones en las que las versiones 2011/2023 de las Directrices se aplicarán a una denuncia ante el PNC.

### ¿Qué versión de las Directrices de la OCDE (2011 o 2023) utilizar para cada reclamación?

	¿Cuándo ocurrió el daño?	¿Bajo qué versión de las Directrices se presenta la denuncia?	¿Bajo qué versión se encuentran las presuntas infracciones?	¿Qué versión de las Directrices y de los procedimientos de tramitación de denuncias utiliza el PNC?
1.	<b>Daños ocurridos solo antes del 8 de junio de 2023</b>	Directrices de 2011 y/o 2023	Directrices de 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices de 2011: para decidir sobre la admisibilidad de las reclamaciones y, posiblemente, tomar decisiones sobre la conducta antes del 8 de junio de 2023 + Directrices de 2011 y procedimientos antiguos de tramitación de reclamaciones: para hacer recomendaciones sobre conductas futuras, o</li> <li>• Directrices de 2023 y procedimientos actualizados de gestión de reclamaciones: para hacer recomendaciones sobre conductas futuras</li> </ul>
2.	<b>Daños que comenzaron</b>	Directrices de 2011 y 2023	Directrices de 2011: para los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices de 2011 y antiguos</li> </ul>

	antes del 8 de junio de 2023 pero que aún continúan		daños ocurridos antes del 8 de junio de 2023, para abordar el incumplimiento de las normas en ese momento + Directrices de 2023: para los daños que continuaron después del 8 de junio de 2023, para abordar el incumplimiento continuo de corregir el daño, ahora bajo nuevas normas (más estrictas)	procedimientos de tramitación de reclamaciones: decidir sobre la admisibilidad de las reclamaciones originadas antes del 8 de junio de 2023 y tomar decisiones sobre la conducta antes del 8 de junio de 2023, y <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices de 2023 y procedimientos actualizados de tramitación de reclamaciones: para tomar determinaciones y recomendaciones sobre la conducta después del 8 de junio de 2023</li> </ul>
3.	<b>Daños ocurridos solo después del 8 de junio de 2023</b>	Directrices de 2023	Directrices de 2023	Directrices de 2023 y procedimientos actualizados de tramitación de reclamaciones

#### **Procedimientos de tramitación de denuncias ante el PNC**

Cada PNC tiene sus propios procedimientos para tramitar las denuncias. Si bien estos procedimientos se basan en las expectativas para la tramitación de las reclamaciones descritas en los Procedimientos para los PNC de las Directrices de la OCDE, los procedimientos difieren según el PNC. En 2024, se espera que los PNC revisen sus procedimientos antiguos (previos a la actualización) (realizados en virtud de las Directrices de 2011) cuando sea necesario para alinearse con las nuevas expectativas de las Directrices de 2023.

Debido a que los PNC individuales tienen sus propios procedimientos específicos de manejo de denuncias, recomendamos encarecidamente que los denunciados de la sociedad civil revisen los procedimientos de manejo de denuncias y las plantillas para presentar dichas denuncias por parte de los PNC a los que está presentando, y también se comuniquen con esos PNC para discutir cualquier requisito específico para presentar denuncias o preguntas relacionadas con su caso.

#### **Daños ocurridos solo antes de junio de 2023**

En el caso de los daños ocurridos solo antes de junio de 2023 (es decir, el daño se detuvo antes de junio de 2023 y no está en curso), la sociedad civil debe alegar infracciones de las Directrices de 2011. El PNC utilizará las Directrices de 2011 para evaluar la admisibilidad de la denuncia y, potencialmente, determinar si la empresa cumplió con las responsabilidades que le correspondían

en ese momento. Si el PNC hace recomendaciones de buenas prácticas en el futuro, utilizará sus procedimientos de tramitación de reclamaciones existentes (previos a la actualización) o sus procedimientos actualizados de conformidad con las Directrices de 2023. Corresponde al PNC decidir si estos casos continuarán con arreglo a sus procedimientos de tramitación de denuncias antiguos o actualizados.

### Daños que comenzaron antes de junio de 2023 pero que aún continúan

En el caso de los daños que comenzaron antes de junio de 2023 pero que han continuado desde entonces (daños en curso), la sociedad civil debe alegar incumplimientos de las Directrices de 2011 para las actividades que se originaron antes de junio de 2023. Además, los incumplimientos de las Directrices de 2023 deben alegarse por el *incumplimiento continuo* de la empresa de mejorar la conducta irresponsable o resolver los daños que comenzaron inicialmente antes de junio de 2023, pero que han continuado más allá de esa fecha. Si continúa, la sociedad civil también debe argumentar las infracciones de las Directrices de 2023 por no alinearse con los nuevos estándares.

#### Ejemplo

En 2018, una empresa de petróleo y gas comenzó a extraer petróleo sin una evaluación de impacto ambiental adecuada y una consulta adecuada a las partes interesadas. En 2019, las operaciones de la empresa provocaron un derrame de petróleo. En enero de 2024, la empresa aún no ha limpiado adecuadamente el vertido. La compañía tampoco tiene una política para alinearse con los objetivos de temperatura del Acuerdo de París.

Presuntos incumplimientos:

- De las Directrices de 2011 sobre evaluaciones de impacto ambiental inadecuadas, consultas inadecuadas a las partes interesadas e impactos ambientales y de derechos humanos causados por el derrame de petróleo.
- De las Directrices de 2023, las normas sobre los *continuos incumplimientos* de la empresa a la hora de realizar una evaluación de impacto ambiental adecuada (en el marco de las mayores expectativas del Capítulo VI, 2023), garantizar una consulta significativa a las partes interesadas (en el marco de las mayores expectativas en el Capítulo II, 2023) y remediar el derrame de petróleo (desde junio de 2023).

De las Directrices de 2023 contar con una política para alinearse con el Acuerdo de París, a partir del 8 de junio de 2023 (en el marco de las mayores expectativas en el capítulo VI, 2023).

En el caso de los daños ocurridos solo antes de junio de 2023, el PNC utilizará las Directrices de 2011 y sus procedimientos de gestión de reclamaciones previos a la actualización para determinar la admisibilidad de cada reclamación y, potencialmente, determinar si la empresa cumplió con las responsabilidades que le correspondían en ese momento. Si el PNC hace recomendaciones de buenas prácticas en el futuro, utilizará sus procedimientos actualizados de tramitación de reclamaciones.

En el caso de los daños que continúen después de junio de 2023, el PNC utilizará sus procedimientos actualizados de tramitación de reclamaciones para determinar potencialmente si la empresa está cumpliendo con las responsabilidades (más altas) que ahora le corresponden después del 8 de junio de 2023. Si el PNC hace recomendaciones de buenas prácticas en el futuro, utilizará sus procedimientos actualizados de tramitación de reclamaciones.

### Daños ocurridos solo después de junio de 2023

En el caso de los daños que se produzcan solo después de junio de 2023 (es decir, que la inversión, la actividad o el daño no hayan comenzado hasta junio de 2023), la sociedad civil debe alegar incumplimientos de las Directrices de 2023. El PNC utilizará sus procedimientos actualizados de manejo de denuncias para todas las etapas del proceso de denuncias, incluida la evaluación de la admisibilidad de las reclamaciones, la determinación de si la empresa cumplió con sus responsabilidades, la recomendación de buenas prácticas en el futuro y el seguimiento de la denuncia.

Esta información se basa en la interpretación de OECD Watch de las versiones de 2011 y 2023 de las Directrices y se ha desarrollado en consulta con la secretaría de la OCDE.

## Responsabilidad de la empresa por los daños

**Las denuncias ante los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) solo pueden presentarse contra empresas relacionadas con un daño cubierto por las Directrices de la OCDE.**

### Tres niveles de responsabilidad de la empresa por daños

Hay tres formas en que una empresa puede vincularse a un daño a través de sus actividades (incluidas las acciones u omisiones):

- Las empresas *causan* un daño cuando sus propias actividades resultan en ese daño. Por ejemplo, un empleador discrimina a las trabajadoras en sus prácticas de contratación, o una empresa paga un soborno a un funcionario extranjero.
- Las empresas *contribuyen* a un daño cuando sus actividades en combinación con otros actores causan el daño, o si sus actividades facilitan que otro actor cause el daño. Por ejemplo, un minorista establece un tiempo de entrega corto para un producto a pesar de saber por productos similares en el pasado que el tiempo de producción no es factible, lo que obliga a los trabajadores del fabricante a realizar horas extras excesivas. Un inversor privado en una planta siderúrgica también forma parte de la junta directiva de la planta, y el inversor vota en contra de la instalación de equipos para tratar la escorrentía de la planta, lo que resulta en la contaminación del agua potable de las comunidades locales.
- Las empresas pueden estar *directamente vinculadas* a un daño cuando existe un vínculo entre el daño y sus productos, servicios u operaciones a través de relaciones comerciales con otros actores. Por ejemplo, una empresa de electrónica se abastece de cobalto de un comerciante de minerales que extrae mano de obra infantil.

Según la OCDE, la relación de una empresa con un impacto o daño adverso determina la acción que la empresa debe tomar para abordar el daño.

- Las empresas *que causan* un daño deben cesar, prevenir y/o remediar el daño.
- Las empresas *que contribuyan* a un daño deben cesar o impedir su contribución y remediar el impacto en la medida de su contribución, y también utilizar el procedimiento para mitigar los daños restantes y prevenir nuevos impactos, así como para fomentar la reparación de los daños restantes.
- Las empresas *directamente vinculadas* a los daños deben utilizar el procedimiento para influir en la entidad causante del impacto para que deje de causar y mitigue el impacto, así como para influir en la entidad causante del impacto para remediarlo.

Como regla general, los demandantes deben argumentar la mayor relación de la empresa con el daño que sea posible y apropiada en función de los hechos del caso. Póngase en contacto con OECD Watch si necesita orientación al respecto.

### Transferencia de la responsabilidad de la empresa por daños

La relación de una empresa con el daño no es estática, sino que puede profundizarse. Por ejemplo, una empresa que sólo ha estado "directamente vinculada" con el daño puede ser posteriormente

encontrada como "contribuyente" al mismo. Este cambio depende de una lista no exhaustiva de factores, como si la empresa aumentó el riesgo de que se produjera el impacto, si la empresa conocía o debería haber sabido de los impactos, y si las acciones de respuesta de la empresa realmente disminuyeron la probabilidad de que los daños volvieran a ocurrir. Otros factores también pueden ser relevantes, como el grado en que la empresa (des)priorizó el abordaje de los riesgos o si su modelo de negocio es realmente explotador y se basa en el riesgo. La inacción o la acción ineficaz durante un largo período de tiempo para mitigar el daño, especialmente cuando una empresa sabe o debería haber sabido del daño, puede dar lugar a que una empresa pase de estar directamente vinculada a su contribución. Cuando sea pertinente, sobre la base de los factores presentes, los demandantes pueden argumentar que la relación de una empresa con el daño se ha profundizado.



## Herramientas y recursos de presentación de denuncias

OECD Watch ha desarrollado varias herramientas y recursos para ayudar a los demandantes a presentar denuncias:

- [Breve Guía de las Directrices para la sociedad civil](#), también disponible en [árabe](#), [francés](#), y [portugués](#).
- [Guía de lo que contienen las Directrices](#), también disponible en [árabe](#), [francés](#), [portugués](#), [español](#) y [tailandés](#)
- [Informe para la sociedad civil sobre la Guía de Debida Diligencia de la OCDE](#)
- La plantilla de OECD Watch para apoyar a las comunidades y ONG que presentan denuncias está disponible en [español](#), [inglés](#) y [francés](#).
- Las páginas web de OECD Watch sobre denuncias también están disponibles en un solo documento en español, inglés y francés.

Los siguientes documentos de la OCDE también pueden ser útiles:

- [Versión 2011 de las Directrices de la OCDE](#)
- [Versión 2023 de las Directrices de la OCDE](#)
- [Guía de Debida Diligencia de la OCDE para una Conducta Empresarial Responsable](#)
- [Guía de debida diligencia sectorial de la OCDE](#) para el sector extractivo, las cadenas de suministro de minerales, las cadenas de suministro agrícolas, las cadenas de suministro de prendas de vestir, el sector financiero y más temas