

Guía

OECD Watch

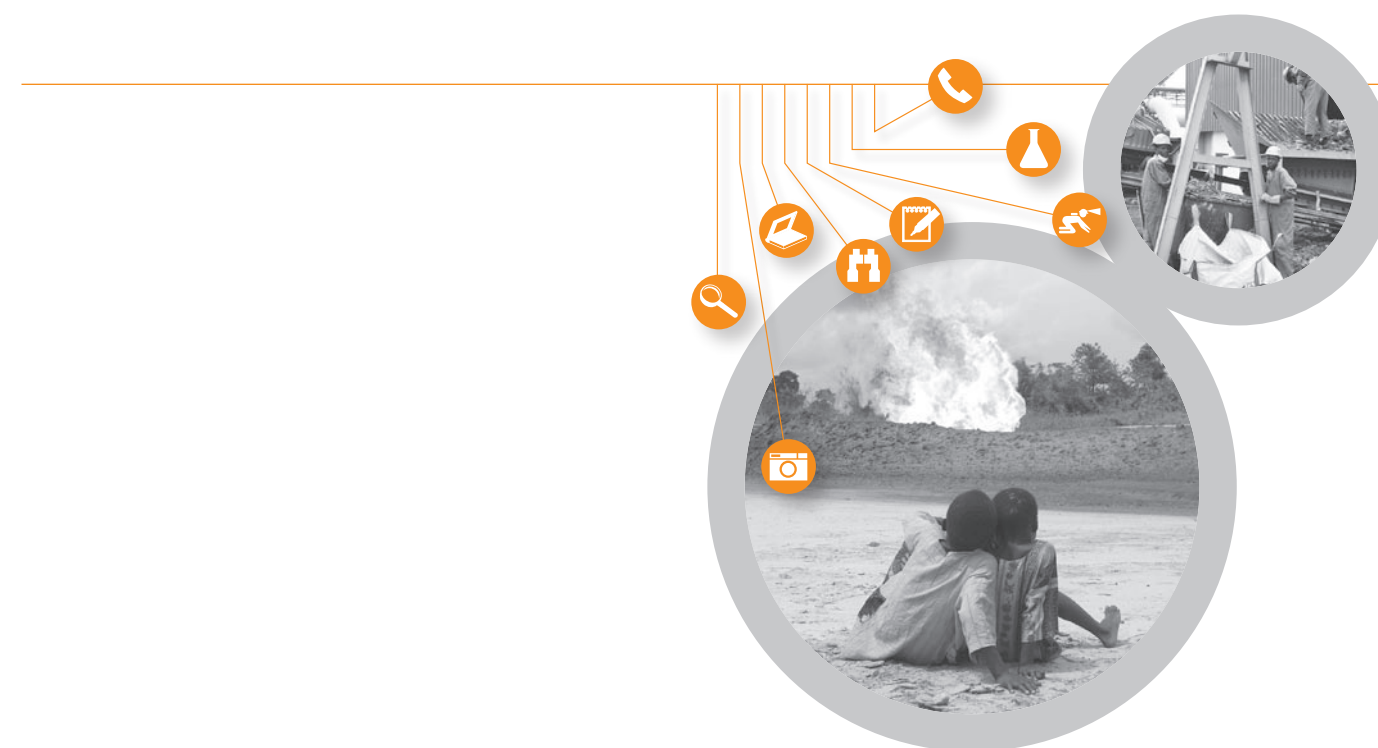
para el procedimiento de reclamo de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Lecciones de reclamos previos presentados por ONGs



Guía para el procedimiento de reclamo de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Lecciones de reclamos previos presentados por ONGs



Autores

Colleen Freeman, Rights and Accountability in Development

Cornelia Heydenreich, Germanwatch

Serena Lillywhite, Brotherhood of St. Laurence

Sobre OECD Watch

OECD Watch es una red internacional de organizaciones de la sociedad civil cuyo objetivo es promover la Responsabilidad Social Empresarial. Para mas información, enviar un e-mail a info@oecdwatch.org o ingresar en la página web www.oecdwatch.org.

Reconocimientos

Los autores agradecen los aportes de las siguientes personas: Patricia Feeney, Rights and Accountability in Development; Joseph Wilde, SOMO; Joris Oldenziel, SOMO; y Nick Hildyard, The Corner House.

La presente publicación fue posible gracias al financiamiento recibido del Ministerio holandés de Relaciones Exteriores y NOVIB (Oxfam Países Bajos).

Las visiones expresadas en esta publicación pertenecen a sus autores; por esta razón, no cabe considerar que reflejan la opinión oficial de los financiantes. Los financiantes no son responsables por el uso que pueda darse a la información aquí contenida.

Autores

Colleen Freeman
Rights and Accountability in Development (RAID)
(+44) (0) 1865 515 982
colleen.freeman@raid-uk.org
www.raid-uk.org

Cornelia Heydenreich
Germanwatch
(+49) (0) 302 888 3564
heydenreich@germanwatch.org
www.germanwatch.org

Serena Lillywhite
Brotherhood of St. Laurence
(+61) (3) 94 831 379
slillywhite@bsl.org.au
www.bsl.org.au

La presente guía está disponible online en www.oecdwatch.org. Para solicitar una copia gratis, contactar a:

SOMO – Centre for Research on Multinational Corporations
Tel: (31) (0)20 639 1291
Fax: (31) (0)20 639 1321
info@oecdwatch.org

Índice

6

Reconocimientos

8

Nota sobre esta guía

8

Siglas y abreviaturas

9

Introducción

11

Capítulo 1 Cuestiones a considerar antes de presentar un reclamo

17

Capítulo 2 Qué esperar para después de presentado el reclamo

23

Capítulo 3 La declaración del PNC

25

Capítulo 4 Instrucciones para redactar un reclamo

29

Capítulo 5 El reclamo contra First Quantum Minerals, en Zambia

31

Capítulo 6 Caso de estudio sobre Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd.

37

Capítulo 7 Texto oficial de las Directrices

47

Capítulo 8 Resumen de las Directrices

Nota sobre esta guía

Esta guía será actualizada periódicamente con las informaciones y experiencias que se conozcan sobre la marcha. Por favor revise la página web www.oedcwatch.org para encontrar las actualizaciones.

Recibiremos con agrado sus comentarios y sugerencias. Por favor envíe su feedback a: info@oedcwatch.org.

Usted esta leyendo la Versión 2 de la guía (noviembre de 2006).



Siglas y abreviaturas

BTC	Oleoducto Baku-Tbilisi-Ceyhan
RDC	República Democrática del Congo
GSL	Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd.
Directrices	Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
PNC	Punto Nacional de Contacto
ONG	Organización no gubernamental
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
TUAC	Comité Consultivo Sindical ante la OCDE (<i>Trade Union Advisory Committee</i>)

Introducción

Las Líneas Directrices de la OCDE –Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico- para Empresas Multinacionales (en adelante, Directrices) representan aquello que los gobiernos de la OCDE¹ han acordado son los componentes básicos de la conducta empresaria responsable. Abarcan una serie de cuestiones tales como el trabajo y los derechos humanos, la corrupción, el medioambiente y la publicación de informaciones. Si bien son voluntarias para las empresas, al suscribirlas, los gobiernos esencialmente concordaron en que cabe esperar que las empresas multinacionales cumplan con estos principios y estándares de buena conducta en sus operaciones a nivel mundial.

En el año 2000 se acordó, en ocasión de la más reciente revisión de las Directrices, un nuevo procedimiento de reclamo que permite a las organizaciones no gubernamentales (ONGs) presentar ante un Punto Nacional de Contacto gubernamental (PNC) reclamos concernientes a presuntas violaciones de las Directrices. Previo a dicha revisión de las Directrices, sólo los sindicatos podían presentar reclamos. Desde marzo del 2006, el Comité Consultivo Sindical ante la OCDE (*Trade Union Advisory Committee –TUAC*) había registrado 63 casos presentados por sindicatos. Desde septiembre de 2006, unos 55 reclamos fueron presentados por ONGs.

Hubo fuertes desviaciones entre las formas en que los PNCs manejaron los reclamos de ONGs; muchos de los casos fueron objeto de mal manejo. No obstante, algunos casos tuvieron resultados positivos. Por ejemplo, en dos reclamos recientes, los PNCs australiano y finlandés reconocieron que las empresas tienen reales responsabilidades en materia de derechos humanos con las cuales no habían cumplido (ver Capítulo 6). El Capítulo 5 describe el caso contra First Quantum, con frecuencia citado como el primer gran éxito en que el reclamo redunda finalmente en mejoras concretas para las comunidades afectadas.

Además, y en buena medida gracias a los esfuerzos de ONGs y sindicatos, se logró avanzar en el proceso de obligar a los gobiernos a comenzar a implementar las Directrices con mayor efectividad. A modo de ejemplo, en Canadá y los Países Bajos, en septiembre de 2006 se pusieron en marcha procesos parlamentarios a fin de determinar cómo mejorar la implementación de las Directrices.

Por su parte, en julio de 2006 el gobierno del Reino Unido reformó significativamente el modo en que deben tratarse los reclamos. OECD Watch de hecho recomienda a las ONGs que comprendan cómo el PNC del Reino Unido tratará los casos futuros, a fin de intentar sujetar a otros PNCs a los mismos estándares procedimentales.²

Seis años después, los miembros de OECD Watch comprenden cómo construir un reclamo, las cuestiones que las ONGs deben tener en cuenta antes de presentarlo, cómo el proceso de reclamos fue típicamente tratado por los PNCs y qué obstáculos cabe esperar en el proceso. La presentación de un reclamo puede ser beneficiosa, siempre que las ONGs inicien el proceso debidamente preparadas y con una visión clara de los resultados que esperan lograr.

La presente guía fue diseñada con tales lecciones en mente. Existen varias guías e informes que se proponen asesorar a las ONGs en lo referente a las Directrices. Estas publicaciones anteriores siguen siendo importantes recursos para las ONGs que consideran presentar reclamos (ver Recuadro 1). Esta guía se propone complementar dichos recursos existentes.

- **Capítulo 1** contiene cuestiones: 1) a considerar al contemplar la posibilidad de presentar un reclamo; 2) que ayudan a identificar la información a reunir; y 3) útiles para iniciar el proceso.
- **Capítulo 2** explica qué esperar para después de presentado el reclamo.
- **Capítulo 3** abarca las declaraciones de los PNCs.
- **Capítulo 4** provee instrucciones para la redacción del reclamo.
- **Capítulo 5** es el reclamo contra First Quantum Minerals, que demuestra cómo las Directrices pueden ser empleadas con carácter preventivo.
- **Capítulo 6** es el caso de estudio del reclamo contra Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd., que demuestra el logro de resultados positivos a través de este procedimiento.

Notas

1 Desde marzo de 2005, los gobiernos que han suscripto las Directrices son los 30 Estados miembro de la OCDE más Argentina, Brasil, Chile, Eslovenia, Estonia, Israel, Latvia, Lituania y Rumania.

2 Para más información ver página web de RAID: www.raid-uk.org/work/corp_acct.htm.

- **Capítulo 7** es el texto oficial de las Directrices.
- **Capítulo 8** es un resumen de las Directrices.

RECUADRO 1 RECURSOS CLAVE (Todos los recursos están disponibles en www.oecdwatch.org, salvo aviso en contrario.)

LÍNEAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES Para hallarlas, ingresar en la página www.oecd.org/investment y hacer clic en “*Guidelines for Multinational Enterprises*” en el margen superior izquierdo de la página. En la página que aparece, hacer clic en “*Text of the Guidelines*” (margen superior derecho), que ofrece acceso a las versiones de las Directrices en varios idiomas, incluyendo el español. (El texto oficial de las Directrices está en el Capítulo 7 de esta guía.)

FIVE YEARS ON: A REVIEW OF THE OECD GUIDELINES AND NATIONAL CONTACT POINTS (CINCO AÑOS DESPUÉS: UNA REVISIÓN DE LAS DIRECTRICES DE LA OCDE Y LOS PUNTOS NACIONALES DE CONTACTO), por OECD Watch: Este informe es una evaluación detallada del modo en que los PNCs de 22 países han implementado las Directrices desde su revisión en el año 2000 (disponible en inglés, francés y español).

THE CONFIDENTIALITY PRINCIPLE, TRANSPARENCY AND THE SPECIFIC INSTANCE PROCEDURE (EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD, LA TRANSPARENCIA Y EL PROCEDIMIENTO DE INSTANCIA ESPECÍFICA), por OECD Watch: Este informe explica el “principio de confidencialidad” de las Directrices, incluyendo lo que significa, cuándo es aplicable y cuándo una interpretación del mismo es contraria a la Guía de Procedimiento de las Directrices. También explica las obligaciones del PNC en materia de transparencia (sólo en inglés).

THE OECD GUIDELINES FOR MULTINATIONAL ENTERPRISES AND SUPPLY CHAIN RESPONSIBILITY (LAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES Y LA RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE PRODUCCIÓN), por OECD Watch: El informe explica el “nexo de inversión” y presenta la visión de OECD Watch respecto de la responsabilidad de las empresas en sus cadenas de producción (sólo en inglés).

A GUIDE TO THE GUIDELINES (UNA GUÍA PARA LAS DIRECTRICES), por Friends of the Earth-Estados Unidos: Esta guía esclarece las oportunidades y los obstáculos que presentan las Directrices, describe ejemplos hipotéticos de actividades que pueden considerarse violaciones, ofrece listas de disposiciones similares en el texto oficial de las Directrices y en leyes, estándares y principios internacionales citados en el mismo (disponible en inglés, ruso y portugués).

A CRITICAL STARTER KIT FOR NGOS (KIT INICIAL ESENCIAL PARA ONGS), por Friends of the Earth-Países Bajos: Es la primer guía sobre las Directrices dirigida a la sociedad civil. Provee una introducción concisa sobre lo que son las Directrices y explica lo que es el PNC, algunos de los pros y contras de las Directrices, como presentar un reclamo y como son los procedimientos generales luego de su presentación (disponible en inglés, francés, alemán y español).

MULTINATIONAL RESEARCH MANUAL (MANUAL DE INVESTIGACIÓN DE MULTINACIONALES), por SOMO: Este manual ofrece recomendaciones para realizar investigaciones de empresas, y está disponible para ONGs y sindicatos únicamente. Para solicitar una copia, enviar un e-mail a info@somo.nl.

UNA GUÍA PARA SINDICALISTAS SOBRE LAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES, del Comité Consultivo Sindical ante la OCDE (*Trade Union Advisory Committee – TUAC*): la guía de TUAC fue traducida a 21 idiomas en septiembre de 2006. Para recibir una versión impresa, contactar la Secretaría de TUAC o ingresar en la página web www.tuac.org.

BASE DE DATOS ONLINE DE OECD WATCH SOBRE CASOS: OECD Watch mantiene una base de datos –protegida por contraseña– que incluye información sobre las reacciones de empresas hacia los casos presentados y el tratamiento de dichos casos por parte de los gobiernos. Los miembros de OECD Watch tienen libre acceso a esta base de datos.

Capítulo 1

Cuestiones a considerar antes de presentar un reclamo



Antes de iniciar un reclamo es altamente ventajoso realizar investigaciones y una planificación preliminares. La presentación de un reclamo puede resultar beneficiosa, siempre que las ONGs incursionen en el proceso estando adecuadamente preparadas y con una visión clara de los resultados que esperan obtener. A fin de asistirles en este proceso de preparación, el siguiente Capítulo contiene cuestiones: 1) a considerar cuando se evalúa el presentar un reclamo; 2) que ayudan a identificar la información a recabar; y 3) útiles para iniciar el proceso.

 RECUADRO 2 TERMINOS CLAVE A CONOCER

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO – OCDE (ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT –OECD) Con sede en París, Francia, la OCDE es un foro integrado por 30 países miembro con visiones semejantes, creada hace 40 años para discutir y promover políticas de libre mercado y libre comercio internacional. Los gobiernos de los Estados miembro de la OCDE negocian enfoques comunes sobre una amplia gama de cuestiones relativas a políticas y aceptan la obligación política –en ocasiones incluso legal- de implementar dichos acuerdos. ³
EL COMITÉ DE INVERSIÓN El Comité de la OCDE que tiene a su cargo la supervisión de las Directrices.
PUNTO NACIONAL DE CONTACTO (PNC) La entidad/oficina gubernamental que implementa las Directrices.
INSTANCIA ESPECÍFICA Un reclamo presentado a un PNC, relativo a la presunta violación de las Directrices por parte de una empresa.
GUÍA DE PROCEDIMIENTO La Guía de Procedimiento es la sección de las Directrices que contiene las instrucciones relativas a los deberes de los PNCs y del Comité de Inversión de la OCDE.
COMENTARIO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN Esta parte de las Directrices contiene información adicional que explica con más detalle la Guía de Procedimiento.
COMENTARIOS Y CLARIFICACIONES Cada Capítulo de las Directrices es seguido por Comentarios que proporcionan instrucciones adicionales al texto oficial. Algunos Capítulos también cuentan con Clarificaciones realizadas por el Comité de Inversión previo a la revisión del año 2000.
NEXO DE INVERSIÓN Cuando un reclamo se refiere a cuestiones vinculadas a la cadena de producción de la empresa contra la cual se dirige, los PNCs buscarán un “nexo de inversión”, lo que implica que dicha empresa debe ejercer cierto grado de influencia sobre sus proveedores o bien tener con ellos un vínculo caracterizado por la inversión.
PROCEDIMIENTOS PARALELOS “Procedimientos paralelos” o “procedimientos legales paralelos” son los términos empleados por los PNCs en los casos en que el reclamo trata conductas empresarias que también constituyen el objeto de otros procedimientos a nivel local, subnacional o internacional.

1.1 Cuestiones a considerar al contemplar la posibilidad de presentar un reclamo

1.1.1 ¿Tiene suficientes recursos y capacidad como para seguir el proceso del reclamo hasta su fin?

Si bien el reclamo es considerablemente menos costoso que un proceso judicial, continuar el procedimiento del reclamo hasta su fin puede requerir recursos considerables (p. ej. personal, dinero y tiempo).

1.1.2 La empresa, ¿viola la ley?

Un importante primer paso es determinar si alguna ley es aplicable al caso. El hecho de que la empresa respete la ley no garantiza que adhiera a las Directrices, como la observancia de éstas tampoco garantiza que la empresa esté respetando la ley. Una complicación adicional puede surgir si la empresa cumple con la ley pero la ley viola normas, tratados o estándares internacionales. El explorar si hay o no violación de la ley también puede ofrecer otras opciones para modificar la conducta de la empresa.

1.1.3 ¿Hay procedimientos paralelos que involucren a la empresa?

“Procedimientos paralelos” o “procedimientos legales paralelos” son los términos empleados por los PNCs cuando el reclamo se refiere a conductas o actividades empresarias que también constituyen el objeto de otros procedimientos –a nivel local, subnacional o internacional-, que pueden ser: 1) penales, administrativos o civiles; 2) procedimientos alternativos de resolución de conflictos (arbitraje, mediación, conciliación); 3) consultas públicas; u 4) otras investigaciones (p. ej. de la ONU, otras agencias).⁴

Las ONGs deberían determinar si existen procedimientos pendientes –legales o de otra índole- contra la empresa y, en caso afirmativo, si los reclamos en dichos procedimientos son o no similares a los del reclamo propio. Similarmente, ¿hay reclamos pendientes ante otras instituciones, como el Banco Mundial? Si el caso involucra a una entidad financiera pública, ¿ya se realizó la auditoría correspondiente?

Si bien la existencia de procedimientos paralelos no obsta –ni debería obstar- a que usted presente su reclamo, algunos PNCs han esgrimido tal argumento para rechazar reclamos o evitar tratarlos adecuadamente. A su vez, el PNC puede considerar importante la secuencia de los procedimientos, decidiendo esperar el resultado del procedimiento paralelo en razón de que del mismo puedan surgir información o pruebas que pueden asistirlo en el tratamiento del reclamo.

Los PNCs divergen en cuanto a si rechazan o no los reclamos cuando hay procedimientos paralelos. Algunos han interpretado los términos “procedimientos paralelos” con tanta amplitud que incluyen cualquier procedimiento legal o administrativo que involucre a la empresa, independientemente de cuán tangencial sea respecto del reclamo presentado. La posición de OECD Watch es que no hay razón para que los procedimientos paralelos impidan la consideración de un reclamo, con la sola excepción del caso en que medie un procedimiento penal paralelo, en que el PNC debe asegurarse de evitar un posible prejuzgamiento. Fuera de tal caso, el PNC debería tratar el reclamo en forma paralela. En julio de 2006, el PNC del Reino Unido accedió a aceptar reclamos sujetos a procedimientos legales salvo que las cuestiones planteadas sean idénticas.

1.1.4 La empresa, ¿fue contratada por el gobierno nacional?

Un reclamo se torna más complejo si el gobierno ha contratado a la empresa para ciertos servicios como, p. ej. la administración y operación de centros de detención. Los PNCs pueden mostrarse reticentes a considerar aspectos de un reclamo que, a su entender, cuestionan políticas gubernamentales.

1.1.5 Una mediación facilitada por el PNC, ¿lo ayudará a lograr el resultado deseado?

¿Alguna vez consideró el lado bueno y el lado malo de una mediación? Al presentar un reclamo, usted transmite al PNC y a la empresa el mensaje de que está dispuesto a

³ “Canada’s Voice in Global Governance: A Civil Society Handbook” (La voz de Canadá en la Gobernabilidad Global: Un Manual para la Sociedad Civil): www.foecanada.org/intl/OECD.htm

⁴ “Instancias específicas y procedimientos paralelos – Resumen borrador de las discusiones” (“Specific Instances and Parallel Proceedings - Draft Summary of Discussions”), marzo de 2006.

comprometerse en una “conciliación o mediación, a asistir en el tratamiento de las cuestiones”⁵. Si usted no está dispuesto a comprometerse en un diálogo con la empresa, ¿cuál es el objetivo del reclamo?

1.2 Cuestiones que ayudan a identificar la información a reunir

1.2.1 ¿Tiene pruebas que demuestren la violación de las disposiciones de las Directrices?

Las ONGs deben asegurarse de que sus pruebas sean sólidas y creíbles y que demuestren que los reclamantes tienen experiencia y conocimientos en la materia. Si la cuestión es urgente y el reclamo se presenta como medida preventiva –como en el caso contra First Quantum (ver Capítulo 5)-, quizás baste con un relato claro y preciso del problema y una indicación de las disposiciones de las Directrices cuya violación se intenta prevenir.

1.2.2 ¿Necesita crear un perfil de empresa?

El alcance del perfil de la empresa puede variar, pero la información elemental con la que hay que contar incluye: el lugar de la sede de la empresa, su estructura propietaria (si cotiza en una o más bolsas o si es de capitales privados), sus políticas sociales y medioambientales o su código de conducta y la naturaleza de la entidad/los actores locales (si es una subsidiaria, un *joint venture*, un proveedor o subcontratista de la empresa).

 Para instrucciones y fuentes de información sobre cómo elaborar un perfil de empresa, ver el “Manual de Investigación de Multinacionales” de SOMO.

1.2.3 ¿Planteará cuestiones relativas a la cadena productiva de la empresa?

Si un reclamo trata cuestiones referentes a la cadena productiva, el PNC buscará un “nexo de inversión”, lo que indica que la empresa debe ejercer cierto grado de influencia sobre sus proveedores o bien tener con ellos un vínculo caracterizado por la inversión. Sin embargo, el Comité de Inversión no acordó criterios básicos para determinar cuándo existe el nexo de inversión, y los PNCs consideran los reclamos caso por caso. Las ONGs deberían, por lo tanto, mapear la cadena de producción de la empresa y determinar el nivel de influencia que ésta ejerce sobre el proveedor, subcontratista, representante local o empresa de comercio exterior. En tales casos, también puede ser útil documentar las principales marcas proveedoras de la multinacional y/o las marcas que ésta produce.

 Para instrucciones y fuentes de información para mapear la cadena de producción de una empresa, ver el “Manual de Investigación de Multinacionales” de SOMO y también “Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la Responsabilidad en la cadena de producción” de OECD Watch.

1.2.4 ¿Hay potenciales socios que podrían asistirlo en sus esfuerzos?

Socios tales como otras ONGs pueden apoyar los esfuerzos de los reclamantes en varias formas, ayudando a obtener y verificar información sobre la empresa o el PNC o bien participando en las reuniones. Las ONGs de países no miembros de la OCDE quizás opten por presentar su reclamo en forma conjunta con organizaciones del país de origen de la empresa y/o del país en el que se presenta el reclamo.

1.3 Cuestiones útiles para iniciar el proceso

1.3.1 ¿Ha determinado el objetivo de su reclamo?

Las ONGs deben definir lo que se proponen lograr mediante la presentación del reclamo. Quizás necesiten identificar las cuestiones que podrían y las que no podrían mediar con la

empresa. A su vez, tanto antes como después de presentar el reclamo, las ONGs deben evaluar (y reevaluar continuamente) cómo alcanzarán sus objetivos, lo que incluye tener en cuenta cómo evoluciona el proceso. Como ya dijéramos, la presentación de un reclamo puede ser beneficiosa, siempre que la ONG incursione en el proceso debidamente preparada y con una visión clara de los resultados que pretende obtener.

1.3.2 ¿Ha identificado los párrafos relevantes de las Directrices para citarlos?

Para determinar cuáles Capítulos/párrafos de las Directrices la empresa esta incumpliendo, las ONGs deben leer con detenimiento el Prólogo, los Capítulos I a X, el Comentario y las Clarificaciones (ver Recuadro 2).

 Para una guía para identificar violaciones a las Directrices, ver “Una guía para las Directrices”, de Friends of the Earth-Estados Unidos.

1.3.3 ¿Si hay múltiples violaciones a las Directrices, incluirá todas ellas en su reclamo?

Entre las cuestiones a resolver, ¿hay algunas más urgentes que otras y, en tal caso, no sería más efectivo mantener el reclamo focalizado en éstas, a fin de lograr una resolución más rápida? ¿Sería mejor incluir algunas cuestiones en el reclamo, y emplear otros métodos para resolver las demás? Si desea comprobar que la conducta de la empresa contraría ampliamente las Directrices –es decir, se enfrenta a varias de sus disposiciones-, entonces un enfoque más comprehensivo es quizás lo mejor. Al considerar si incluir sólo algunas o bien todas las violaciones en un reclamo, las ONGs deben analizar los pros y contras de la inclusión de cada una.

1.3.4 ¿Están todos los reclamantes de acuerdo sobre un conjunto de expectativas compartidas para con el proceso y con cada uno?

¿Comprenden acabadamente todos los reclamantes las Directrices y el procedimiento de reclamo? ¿Han acordado cuál(es) ONG(s) o persona(s) es(son) el(los) principal(es) contacto(s) para lo referente al reclamo? Es preciso acordar, desde el inicio, un proceso para la toma de decisiones y la colaboración. Si bien probablemente sean las ONGs en el país de origen de la empresa (o del lugar en que se presenta el reclamo) las que se reúnan con el PNC, el proceso debe siempre ser “llevado” por las necesidades y visiones de las personas o comunidades afectadas.

1.3.5 Si el problema concierne cuestiones laborales, ¿está colaborando con los sindicatos relevantes?

El *Trade Union Advisory Committee (TUAC)* recomienda que las ONGs le informen –como también a los sindicatos relevantes- cuando presenten reclamos sobre cuestiones laborales. TUAC puede asistir a personas, comunidades y ONGs a contactar a dichos sindicatos, y también ha publicado una guía para el usuario de las Directrices (ver Recuadro 1).

1.3.6 ¿Puede explicar su interés en el caso?

Conforme las Directrices, cualquier “parte interesada” puede presentar un reclamo, como p. ej. una comunidad afectada por las actividades de una empresa, los empleados de una empresa o una ONG. El reclamante no necesariamente debe ser una organización, aunque se recomienda a individuos que planeen presentar un reclamo que busquen asistencia de una o más organizaciones. Si los reclamantes no representan a un grupo directamente afectado, deben poder demostrar su interés en la cuestión –p. ej. a través de la misión de su organización.

1.3.7 ¿Ha decidido si hacer o no público su reclamo?

Algunos PNCs sostienen que el hacer público el reclamo perjudica el proceso. Sin embargo, algunos miembros de OECD Watch han experimentado que cualquier resultado positivo en un caso es, al menos parcialmente, producto de la publicidad. Las ONGs deben, no obstante, considerar si el hacer público el caso es ventajoso o desventajoso en términos del logro de los resultados propuestos.

⁵ Guía de Procedimiento de las Directrices de la OCDE, Sección 1, Subsección C: “Implementación a través de las instancias específicas”.

Encontrará más detalles del debate sobre la publicación –o no– de los reclamos en “*The Confidentiality Principle, Transparency and the Specific Instance Procedure*” (“El principio de confidencialidad, la transparencia y el procedimiento de instancia específica”), de OECD Watch.

1.3.8 ¿Ha decidido dónde presentar el reclamo, incluyendo la posibilidad de presentarlo ante más de un PNC?

Un reclamo debiera ser tratado por el PNC del país de acogida, si existe. Caso contrario, debería ser presentado ante el PNC del país de origen de la empresa. En casos anteriores, las ONGs se han apartado de esta regla por varias razones. En el reclamo sobre el oleoducto Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC), las ONGs presentaron el reclamo en cinco países porque el caso involucraba a varias multinacionales petroleras. En otro caso, contra Shell, las ONGs presentaron el reclamo simultáneamente ante los PNCs holandés y brasilero, ya que se sabía que el PNC brasilero no era muy activo.

1.3.9 ¿Ha decidido cuándo presentar el reclamo?

Cuándo presentar el reclamo es otra importante decisión estratégica. ¿Hay algún tiempo en particular en que sea más beneficioso generar publicidad? A modo de ejemplo: un reclamo presentado en ocasión de la reunión anual de la empresa podría generar mayor atención en el tema por parte de los accionistas. La presentación del reclamo contra GSL (ver Capítulo 6) coincidió temporalmente con una mayor observación y vigilancia de las operaciones de la empresa en Australia por parte del público en general.

1.3.10 ¿Ha obtenido el permiso de sus fuentes para citarlas como fuentes de la prueba que presentará, o debe presentar la prueba sin citar sus fuentes?

Si cierta prueba –o bien la/s fuente/s de dicha prueba– no puede ser compartida con la empresa, la ONG debe aclarar esta circunstancia en el texto del reclamo.

Capítulo 2

Qué esperar para después de presentado el reclamo



El proceso –luego de presentado el reclamo– parece simple en su descripción: si el PNC decide que la cuestión amerita mayor examen, intentará facilitar su resolución entre el reclamante y la empresa. Cuando el proceso termina, el PNC debería emitir una declaración pública sobre el resultado del proceso, salvo que exista una buena razón para no hacerlo (comprendida por todas las partes involucradas). Si la mediación fracasa, la Guía de Procedimiento indica que el PNC debe arribar a una conclusión: “Si las partes implicadas no llegasen a un acuerdo sobre las cuestiones planteadas, emitirá un comunicado y formulará, en su caso, recomendaciones acerca de la aplicación de las Directrices” (ver Recuadro 3).

 RECUADRO 3 TEXTO DE LA GUIA DE PROCEDIMIENTO DE LAS DIRECTRICES

- 1** realizará una evaluación inicial para determinar si las cuestiones planteadas merecen un examen más detenido y responderá a la parte o a las partes que las planteen.
- 2** cuando las cuestiones planteadas merezcan un examen más profundo, ofrecerá sus buenos oficios para facilitar a las partes implicadas su resolución. A tal efecto, el PNC realizará consultas con estas partes y, cuando proceda:
 - a.** recabará asesoramiento de las autoridades competentes y/o de los representantes de los círculos empresariales, de las organizaciones sindicales, de otras organizaciones no gubernamentales y de expertos competentes;
 - b.** consultará al Punto Nacional de Contacto del otro país o de los otros países interesados;
 - c.** solicitará la orientación del CIME si alberga dudas acerca de la interpretación, en determinadas circunstancias, de las Directrices;
 - d.** brindará y, con el consentimiento de las partes implicadas, facilitará el acceso a medios consensuales y no contenciosos, como la conciliación o la mediación, para facilitar la resolución de las cuestiones planteadas.
- 3** Si las partes implicadas no llegasen a un acuerdo sobre las cuestiones planteadas, emitirá un comunicado y formulará, en su caso, recomendaciones acerca de la aplicación de las Directrices.
- 4 a.** Adoptará, para facilitar la resolución de los problemas planteados, las medidas oportunas encaminadas a proteger la información empresarial confidencial y de otra índole. Mientras estén en curso los procedimientos previstos en el apartado 2, se mantendrá la confidencialidad de los trabajos. Al término de los mismos, si no llegan a un acuerdo las partes para la resolución de los problemas planteados, las partes podrán libremente comunicarse y discutir estas cuestiones. No obstante, se mantendrá en secreto la información y las opiniones aportadas durante los trabajos por una de las partes en cuestión, a menos que ésta manifieste su consentimiento a su divulgación.
 - b.** Después de consultar con las partes implicadas, publicará los resultados de estos procedimientos, a menos que el mantenimiento en secreto de dicha información redunde en el máximo interés de la aplicación eficaz de las Directrices.
- 5** Si surgiesen controversias en países que no hayan suscrito las Directrices, adoptará medidas para alcanzar una mejor comprensión de las cuestiones planteadas y seguirá estos procedimientos cuando proceda y sea viable.

En la práctica, el procedimiento de reclamo de las Directrices ha sido más complicado e incierto. Con frecuencia, las ONGs se hallaron inmersas en debates sobre cuestiones procedimentales en lugar de discutir la sustancia de su reclamo. Más aún, son pocos los PNCs preparados para/dispuestos a emitir una declaración, sobre todo cuando la mediación no logra un resultado satisfactorio.

En muchos casos, los PNCs han sido observadores pasivos, mientras las empresas y los reclamantes intercambiaban correspondencia sin cesar y durante meses (e incluso años). La mayoría de los PNCs podrían ser más proactivos en el tratamiento de los reclamos, p. ej., estableciendo plazos o alentando a una empresa reticente a comprometerse en el proceso, organizando reuniones conjuntas, tomando el liderazgo en la búsqueda de puntos en común durante las discusiones, obteniendo información de otras instituciones y actores y visitando el país de origen de la empresa.

Al entender cómo los PNCs han manejado los casos hasta la fecha, las ONGs que consideren presentar un reclamo estarán mejor equipadas para superar cualquier obstáculo que encuentren en el camino. Sin olvidar que los PNCs pueden decidir repentinamente cambios drásticos en sus prácticas hasta la fecha –innovando unilateralmente–, hay una serie de cuestiones procedimentales y potenciales dificultades que las ONGs deben comprender cuando presenten un reclamo:

2.1 Hay dos fases en el proceso de reclamo, una vez que fue presentado.

La primera fase –de “evaluación inicial”– tiene lugar entre la presentación del reclamo y el momento en que el PNC lo acepta o rechaza. Durante la segunda fase –de “diálogo” o “mediación”– el PNC facilita la resolución de las cuestiones planteadas.

2.2 No hay reglas ni plazos que el PNC deba seguir luego de la presentación del reclamo.

El Comité de Inversión no ha establecido procedimientos administrativos básicos que los PNCs deban seguir cuando reciben reclamos. De hecho, los PNCs cuentan con amplia flexibilidad para el manejo de los reclamos, al punto en que algunos hasta lograron evitar el aceptar o rechazar formalmente un reclamo. Sin embargo, hay procedimientos que pueden ser considerados “mejores prácticas”. Por ejemplo, el PNC australiano ha desarrollado plazos que sugieren 30 días para la fase de evaluación inicial y 90 días para la segunda fase (de mediación). OECD Watch recomienda a las ONGs que, al inicio de la mediación, procuren establecer –juntamente con el PNC y la empresa– plazos y fechas claves para el proceso.

2.3 Redactar el reclamo es tan sólo el primer paso en el proceso de redacción de documentos.

Las ONGs deben anticipar que deberán redactar respuestas a los reclamos escritos u orales de la empresa y/o proveer información al PNC durante todo el proceso. Ello puede requerir un tiempo considerable y conocimientos sostenidos del caso y su evolución –una importante consideración si hay gran rotación de personal en la organización. Las ONGs deben estar en condiciones de brindar dicha información, y con frecuencia rápidamente.

2.4 Es probable que el proceso dure meses, posiblemente hasta más de un año, hasta su fin.

Varios reclamos han sido demorados por lapsos de tiempo excesivos, lo que significa que las ONGs deben realizar un seguimiento proactivo para asegurarse de que su caso sea tratado en tiempo debido. Además, quizás deban formar alianzas con otras ONGs y buscar el apoyo de hacedores de políticas (p. ej. miembros del parlamento) en los casos en que el PNCs no maneje el reclamo adecuadamente.

Es habitual que el PNC confirme recepción del reclamo –posiblemente mediante un llamado o e-mail–, aunque ello puede tomar semanas y hasta meses. OECD Watch sugiere hacer un seguimiento a los 14 días de presentado el reclamo, a fin de confirmar su recepción.

2.5 La empresa no está obligada a participar en el proceso si el PNC acepta el reclamo.

Si bien los gobiernos están obligados a implementar las Directrices, éstas son voluntarias para las empresas. No hay nada que obligue a la empresa a comprometerse en el proceso de reclamo ante el PNC. La experiencia hasta la fecha refleja que los PNCs aceptan tal negativa sin manifestar a las empresas que deberían participar. En 13 de los 45 reclamos presentados por ONGs desde septiembre de 2005, las empresas rechazaron la oferta del PNC de participar en un diálogo. En un reclamo presentado ante el PNC de los EE.UU., varias empresas nunca respondieron a la correspondencia que ofrecía facilitar un diálogo informal. La posición de

OECD Watch es que el PNC debería alentar a la empresa a participar y que, si eso falla, el PNC debe emitir de todas maneras una declaración sobre el caso. También deberían emitir una declaración si la empresa se compromete al inicio pero luego se aparta del proceso.

2.6 Es posible que, durante la fase inicial de evaluación, el PNC no evalúe realmente las presuntas violaciones por parte de la empresa.

La Guía de Procedimiento establece que el PNC debería realizar “una evaluación inicial para determinar si las cuestiones planteadas merecen un examen más detenido”. En otras palabras, el PNC decidirá si aceptará el caso en razón de que los alegatos del reclamante parecieran reflejar una violación de las Directrices o las cuestiones serían lo suficientemente serias como para proseguir con el caso aunque no haya certeza respecto de si medió o no una violación. Sin embargo, algunos PNCs ofrecerán facilitar un diálogo aún sin manifestarse respecto de si hubo o no incumplimiento de las Directrices por parte de la empresa.

A su vez, el PNC podría tomarse semanas o meses para realizar la evaluación inicial. Hubo casos en que los PNCs se tomaron un año o más para notificar a los reclamantes su decisión de aceptar o rechazar el caso. En dos casos, los reclamantes descubrieron que el PNC había rechazado sus reclamos al leer el Informe Anual del Comité de Inversión de la OCDE.

La posición de OECD Watch es la siguiente: 1) la evaluación inicial debe ser realizada dentro de un plazo de tiempo preestablecido y conforme reglas claras de procedimiento; 2) la aceptación o el rechazo de cada parte de un reclamo deben ser realizados en función de una serie de criterios transparentes, incluyendo las razones que motivan la decisión del PNC, y dicha evaluación inicial debe ser publicada. En julio de 2006, el PNC del Reino Unido aceptó poner sus evaluaciones iniciales a disposición de ambas partes al mismo tiempo.

OECD Watch también recomienda el seguimiento luego de 30-45 días, a fin de confirmar si el caso ha sido aceptado o rechazado. Si el PNC aún no ha adoptado una decisión al respecto, el seguimiento debe continuar.

2.7 Luego de la aceptación del reclamo, los reclamantes están obligados a adherir al “principio de confidencialidad” de las Directrices.

El principio de confidencialidad implica que, luego de la aceptación del reclamo por el PNC, las partes en el proceso no pueden revelar: 1) información de la que hubieran tomado conocimiento; ni 2) correspondencia o documentación recibida de la otra parte, salvo que la misma dé su conformidad para ello. El objetivo del principio consiste en proteger información empresarial delicada e información de otra índole, tal como la identidad de personas involucradas en el caso, de ser necesario.

Es posible que las ONGs enfrenten el problema de ser tratadas inequitativamente; p. ej., el PNC puede no compartir información o documentos que recibió de la empresa. Hubo casos en que la documentación fue compartida libremente entre las partes en el reclamo, y otros en que no. En general, las empresas han brindado información al PNC, aunque solicitando que ésta permaneciera confidencial en razón de su presunto carácter de información empresarial confidencial. En otros casos, se privó a los reclamantes de acceso a dichos documentos aunque cabe suponer que difícilmente contenían información empresarial confidencial.

En opinión de OECD Watch, todos los documentos recibidos de cualquier parte en el reclamo deben ser puestos a disposición de las otras, salvo que medien razones importantes para no hacerlo y que éstas sean expresadas por escrito. No es aceptable que los PNCs liberen a las empresas sobre la base de pruebas o documentación cuya vista no fue permitida al reclamante.

 Para más información sobre el principio de confidencialidad de las Directrices, ver “*The Confidentiality Principle, Transparency and the Specific Instance Procedure*” (El principio de confidencialidad, la transparencia y el procedimiento de instancia específica), de 2006.

2.8 Es posible que los PNCs recaben información de otras instituciones u otros actores, o incluso visiten el país de acogida.

Los PNCs han sostenido en repetidas ocasiones que su papel consiste en facilitar resoluciones, no en investigar el cumplimiento de las Directrices por parte de empresas. Sin embargo, varios PNCs han recabado información adicional al tratar un reclamo.

Cuando el PNC propone una visita al país de acogida, las cuestiones a considerar incluyen el asegurarse de que el tiempo que emplee en entrevistas sea equitativo y justo. A su vez, los arreglos necesarios para realizar la visita deben ser independientes de ambas partes. OECD Watch recomienda que los “términos de referencia” del viaje sean: 1) negociados y acordados por todas las partes; 2) traducidos, de ser necesario; y 3) previo a la visita del PNC, puestos a disposición de todos quienes sean entrevistados.

2.9 Los reclamos que involucren a proveedores de la empresa pueden ser rechazados por falta de “nexo de inversión”.

Luego de la revisión de las Directrices en el año 2000, se incluyó en el párrafo 9 del Capítulo 2 una disposición relativa a las responsabilidades de las empresas en sus cadenas de producción: “Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices”.

Sin embargo, en 2003, el Comité de Inversión emitió una declaración respecto de los casos vinculados a la cadena de producción de las empresas que redujo ampliamente el alcance de las Directrices. Arguyó que, dado que las Directrices forman parte de la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, sólo son aplicables a inversiones o casos en que existe un “nexo de inversión”. Conforme la declaración de junio de 2003, el nexo de inversión existe cuando la empresa multinacional ejerce cierto grado de influencia sobre sus proveedores, o bien cuando el vínculo entre ambos es semejante a una inversión. No obstante, el Comité de Inversión no brindó criterios básicos para determinar en qué casos hay nexo de inversión.

Por ende, los PNCs deberían considerar individualmente cada caso vinculado a la cadena de producción de una empresa, aunque en la práctica han citado la falta de nexo de inversión para rechazar varios reclamos. OECD Watch desafía esta práctica y llama a una interpretación más amplia y flexible de la responsabilidad de las empresas en sus cadenas de producción.

 Ver “*The OECD Guidelines for Multinational Enterprises and Supply Chain Responsibility*” (Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la responsabilidad en la cadena de producción), de OECD Watch.

2.10 Las ONGs no pueden apelar ante el Comité de Inversión de la OCDE en caso de ser rechazado su reclamo o de oponerse al resultado del mismo.

Sólo los PNCs, el *Trade Union Advisory Committee – TUAC* (Comité Consultivo Sindical ante la OCDE) y el *Business and Industry Advisory Committee – BIAC* (Comité Consultivo Empresario e Industrial ante la OCDE) pueden solicitar al Comité de Inversión que brinde clarificaciones sobre cuestiones planteadas en un reclamo o sobre el modo en que el mismo fue resuelto por un PNC. Varias ONGs han buscado clarificaciones del Comité de Inversión, aunque sus pedidos fueron rechazados.

2.11 Los PNCs no desempeñan un papel formal de monitores.

En algunos casos, los PNCs han considerado la necesidad de monitoreo posterior a la resolución del reclamo, aunque no tienen un rol formal de monitores. A modo de ejemplo, en la declaración final en el caso sobre el proyecto de represa Nam Theun II, en Laos, el PNC francés ofreció mantener reuniones anuales con la empresa. A su vez, la declaración

del PNC en el caso contra GSL (Australia) también ofreció asistencia en el monitoreo externo de los compromisos acordados, dado que tanto la declaración del PNC como los resultados acordados del proceso fueron enviados a organizaciones y personas relevantes e interesadas en monitorear en forma continua las operaciones de la empresa (ver Capítulo 6).

Capítulo 3^o

La declaración del PNC



Al finalizar el procedimiento de reclamo, el PNC debería emitir una declaración sobre su resultado. Para las ONGs, no obstante, la sustancia y calidad de la declaración –incluso el mismo deber del PNC de emitirla– han sido uno de los aspectos más controvertidos del proceso de reclamo. Si bien la mayoría de los PNCs se rehúsan actualmente a declarar que hubo una violación de las Directrices (cuando corresponde), algunas de sus declaraciones han incluido ciertas recomendaciones útiles, aunque esto ha sido excepcional. Algunos PNCs han adoptado la política *de facto* de no emitir declaraciones. Otros las han emitido, aunque sin haber consultado con los reclamantes en ningún momento del proceso, lo cual es claramente inaceptable.

Conforme la Guía de Procedimiento, si la mediación falla, el PNC debe alcanzar una decisión: “Si las partes implicadas no llegasen a un acuerdo sobre las cuestiones planteadas, [el PNC] emitirá un comunicado y formulará, en su caso, recomendaciones acerca de la aplicación de las Directrices”⁶. Son pocos, sin embargo, los PNCs dispuestos a hacerlo.

Los PNCs también pueden optar por mantener parte o la totalidad de la información relativa al reclamo a reserva del público, incluyendo el nombre de la empresa, sin explicar por qué ni cuál es la información reservada. Pueden hacerlo aduciendo su facultad de mantener el secreto si ello es en “el mejor interés de la efectiva implementación de las Directrices”.

La posición de OECD Watch es que, cuando la mediación no logra un resultado satisfactorio para ambas partes, la declaración del PNC debe registrar la violación de las disposiciones de las Directrices en cuestión o bien “exonerar” a la empresa en el caso contrario. Cuando la mediación es exitosa, OECD Watch sostiene que el PNC debe publicar una declaración –redactada previa consulta con todas las partes– que incluya los siguientes componentes:

- La enunciación de la violación de las Directrices, en su caso, o bien la exoneración de la empresa si no medió dicha violación.
- Los alegatos del reclamante y la respuesta de la empresa a cada alegato.
- Las cuestiones a determinar durante el procedimiento.
- La información reunida por el PNC.
- Información relevante que el PNC no logró obtener y la razón por la cual no fue obtenida.
- La recriminación de cualquiera de las partes que no hubiera cooperado de alguna forma.
- Los hallazgos del PNC respecto de cuáles alegatos eran fundados y cuáles no. En ciertos reclamos existen entre las partes disputas de hecho que quedan irresueltas. Sólo una vez que quede claramente establecido cuáles alegatos eran fundados, si los hubo, puede el PNC avanzar a la etapa siguiente de aplicar las Directrices a los hechos.
- Si se comprueba que 1 o más alegatos eran fundados, la declaración del PNC debe especificar cuáles conductas o actividades de la empresa constituyen una violación de las Directrices, cuáles no, y por qué.
- Recomendaciones claras y específicas respecto de cada uno de los alegatos de los que finalmente se consideró que constituían violaciones a las Directrices⁷.

En julio de 2006, el gobierno del Reino Unido se comprometió a emitir declaraciones al finalizar los procedimientos de reclamo. Ahora, las declaraciones del PNC del Reino Unido informarán claramente si hubo o no incumplimiento de las Directrices.

6 Guía de procedimiento, C. Implementación en Instancias Específicas, 3.

7 RAID y The Corner House, “The UK National Contact Point’s Promotion and Implementation of the [Guidelines]: Response to the Stakeholder Consultation” (“La promoción e implementación de las [Directrices] por el Punto Nacional de Contacto del Reino Unido: respuesta a las consultas con stakeholders”), enero de 2006, pág. 15.

Capítulo 4

Instrucciones para redactar un reclamo



Las Directrices no ofrecen instrucciones sobre cómo escribir reclamos. Sin embargo, el Comentario a la Guía de procedimiento sí enuncia las siguientes cuestiones que los PNCs tomarán en cuenta al recibir un reclamo:

- la identidad de la parte reclamante y su interés en la cuestión (el PNC no determina la validez de una cuestión basándose únicamente en la identidad de la parte que presenta el reclamo);
- si la información aportada sustenta el reclamo de violación de las Directrices;
- la relevancia de la legislación y los procedimientos aplicables;
- cómo se han tratado –o se tratan- cuestiones similares en otros procedimientos nacionales o internacionales; y
- si la consideración de la cuestión contribuiría con los propósitos y la efectividad de las Directrices.⁸

Hay que tener en mente que no existe una formula preestablecida a seguir, aunque existen componentes esenciales que deben incluirse en el reclamo. El presente Capítulo brinda una guía sobre lo que debe figurar; algunas secciones incluyen oraciones modelo para ayudarlo a redactar su reclamo.

1 Su identidad, incluyendo una persona de contacto, el nombre de la organización, la dirección, los números de teléfono y de fax y el e-mail.

2 El nombre y la localización del NCP.

Para hallar información sobre un PNC en particular, entre en la página web www.oecd.org/investment y haga clic en “*Guidelines for Multinational Enterprises*” en el margen superior izquierdo de la página. Allí encontrará una lista de los PNCs. Cuando localizó los datos de contacto del PNC que busca, OECD Watch le recomienda que corrobore esta información con la página web de dicho PNC, a fin de confirmar que sea correctos. Busque también si hay instrucciones especiales para presentar reclamos ante dicho PNC en particular, y cuáles son. El PNC australiano, p. ej., recomienda a los reclamantes que completen un formulario que ha diseñado a tal efecto.

Por ejemplo: Mr. Vernon McKay, Canada’s National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises, Department of Foreign Affairs, 125 Sussex Drive, Room C6-273, Ottawa, Ontario, K1A 0G2 (Sr. Vernon McKay, Punto Nacional de Contacto canadiense para las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, Departamento de Asuntos Exteriores, 125 Sussex Drive, Room C6-273, Ottawa, Ontario, K1A 0G2).

3 La identificación de usted mismo y del propósito de su reclamo.

Por ejemplo: “Defensa y Conservación Ecológica de Intag (DECOIN), basada en Ecuador, Friends of the Earth/Les Amie(e)s de la Terre, basada en Canadá y MiningWatch, basada en Canadá (“los Reclamantes”) solicitan que el PNC canadiense determine si Ascendant Copper Corporation adhiere a las siguientes secciones de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y facilite una resolución con respecto al proyecto “Junín” de dicha empresa, ubicado en el Condado de Cotacachi, Provincia de Imbabura, Ecuador”.

4 La cita del/de los capítulo/s y párrafo/s de las Directrices que la empresa incumple.

Lea también el Comentario y las Clarificaciones, para asegurarse de que su comprensión del texto oficial sea exacta.

Por ejemplo: “Capítulo III, párrafos 4e, 4f y 5c, por no revelar información o revelar información engañosa al público y a posibles accionistas, respecto de 1) los factores de riesgo

materiales y previsibles; 2) las cuestiones concernientes a *stakeholders*; y 3) los vínculos con *stakeholders*.

5 Información relevante de soporte sobre usted mismo y la explicación de su interés en el caso.

Cualquier “parte interesada” puede presentar un reclamo, como ser una comunidad afectada por las actividades de la empresa, los empleados de la misma o una ONG en el país de origen de ésta que represente a los afectados por las actividades de la empresa en el país de acogida. Los PNCs no aceptan ni rechazan casos únicamente en razón de la identidad de la parte que presenta el reclamo, pero este es uno de los aspectos que toman en consideración.

Por ejemplo: “la ONG trabaja con las comunidades afectadas por las actividades de la empresa desde la fecha X”, o “la ONG se dedica a promover X en nombre de Y”.

6 Información relevante de soporte sobre la estructura corporativa de la empresa y su localización.

Por ejemplo: “La empresa tiene su sede en X lugar y opera en Y lugar. X porcentaje de la empresa es de propiedad de o controlado por la empresa Y”.

7 Información detallada sobre las presuntas violaciones y los desarrollos de la cuestión hasta la fecha.

Explique en detalle las presuntas violaciones por parte de la empresa (qué, cuándo, dónde, quién está involucrado y/o afectado). Las ONGs deben asegurarse de que la información (y la prueba que presenten) en el reclamo sea sólida y creíble y demuestre que los reclamantes tienen experiencia y conocimientos de la/s cuestión/es. En la medida de lo posible, sea conciso al explicar las cuestiones. Brinde la información necesaria como para que el PNC y otros lectores puedan comprender acabadamente los problemas. Acompañe la documentación de soporte (p. ej. estudios, artículos de prensa, cartas, etc.) como anexos en lugar de duplicar su contenido en el texto del reclamo.

De haber cuestiones vinculadas a la cadena de producción de la empresa, explíquelas en detalle, especialmente la relación entre las empresas. A modo de ejemplo: ¿qué porcentaje de los productos/servicios del proveedor es destinado a la empresa? ¿Hay un contrato de largo plazo entre la empresa y el proveedor? ¿Cuál es la posición de mercado de la empresa y cómo incide en la producción del proveedor? Quizás para la ONGs no siempre sea posible delinear la naturaleza exacta de la cadena de producción. Por ejemplo, la cantidad de proveedores y la fracción del volumen total adquirida de un proveedor en particular. Cuanta más información pueda ofrecer, mejor. No obstante, la falta de información no debería detenerlo de presentar un reclamo, ya que algunas informaciones sobre la cadena de producción de una empresa pueden ser imposibles de obtener. La disposición relevante de las Directrices en materia de cadena de producción es el Capítulo II, párrafo 10.

8 La descripción de cualquier contacto previo con la empresa u otro actor y/o institución relevante.

Incluya, también, información sobre la/s respuesta/s de la empresa. Por ejemplo, explique cómo fallaron sus intentos previos de tratar directamente con la empresa. Es altamente recomendable que las ONGs mantengan un registro con información sobre los desarrollos clave, copias de cartas e e-mails enviados y recibidos, reuniones (incluyendo participantes y resultados), etc.

9 El aviso de que cierta información ofrecida es confidencial, en su caso, como p. ej. nombres de personas, las fuentes de la prueba o cualquier documentación que no deba ser compartida con la empresa.

En ciertos casos es importante mantener los nombres de personas en secreto, a fin de evitar represalias. La confidencialidad de tal información debe ser claramente anunciada y aceptada por el PNC antes de entregársele la información.

⁸ Directrices de la OCDE (2000), Comentario sobre el procedimiento de implementación de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, párrafo 14.

10 Si tiene sentido desde el punto de vista estratégico, una explicación de su/s demanda/s, incluyendo lo que cree que la empresa debe hacer para resolver el problema.

En ciertos casos puede ser conveniente explicar lo que usted cree que la empresa debe hacer para resolver el problema planteado en el reclamo. De ser así, sea lo más específico posible. En otros casos puede ser mejor esperar hasta tener la discusión correspondiente con el PNC y la empresa, luego de haberse aceptado el reclamo. En algún posible escenario, por ejemplo, puede ser mejor esperar para ver cómo reacciona la empresa a las violaciones de las que fue acusada en el reclamo.

11 La explicación de sus expectativas al PNC.

Explíquelo cómo puede tratar el caso en una forma procedimentalmente justa y transparente, y en tiempo debido.

Por ejemplo: “Los Reclamantes solicitan que el Punto Nacional de Contacto holandés determine si Royal Dutch/Shell (Shell) ha violado las secciones citadas de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales en lo concerniente al proyecto “Sakhalin II” de la empresa Sakhalin Energy Investment Company, y facilite la resolución de las cuestiones planteadas en el presente reclamo.

12 Una lista de anexos.

Numere cada anexo a fin de facilitar la referencia.

Por ejemplo: “Anexo A” o “Anexo 1”. Dado que cada anexo está referenciado en el texto del reclamo, agregue la nota correspondiente.

13 La mención de cualquier otro receptor del reclamo.

Otros receptores pueden ser funcionarios del país de acogida o del país de origen de la empresa, otras instituciones, OECD Watch y/u otras ONGs. OECD Watch sugiere que las ONGs le envíen una copia de su reclamo, a info@oecdwatch.org. También recomienda que, si el reclamo trata cuestiones laborales, se envíe una copia a TUAC, a tuac@tuac.org.

Idioma y traducción de documentos: El reclamo debiera ser redactado en el idioma nacional del PNC que lo recibe. Si el reclamo va a ser presentado ante diferentes gobiernos, considere redactarlo en un idioma que sea comprendido por todos los PNCs. No obstante, si redactar el reclamo en un idioma distinto del suyo (o presentar pruebas en otro idioma) es demasiado complejo, envíe el reclamo y la prueba en su propio idioma. Tenga en mente, sin embargo, que el no traducir el reclamo puede generar un atraso adicional. A su vez, los reclamantes deberían solicitar al PNC y la empresa que traduzcan su propia documentación escrita, aunque procedimentalmente no haya reglas que obliguen a ninguno de los dos a aceptar tal pedido.

Capítulo 5

El reclamo contra First Quantum Minerals, en Zambia



El caso contra First Quantum es frecuentemente citado como el primer gran éxito en el cual el reclamo resultó en mejoras concretas para las comunidades afectadas. El caso concernía el reasentamiento de comunidades –arrendatarios y ocupantes de hecho, ambos de larga data- que habitaban zonas mineras en Zambia. La sucursal local de First Quantum, Mopani, se rehusaba a dialogar con las comunidades afectadas, amenazándolas con llamar a la armada de Zambia para que levantase los asentamientos. Como consecuencia del reclamo, Mopani aceptó abandonar las amenazas de evicción forzada de la tierras mineras y reiniciar la negociación de un programa de reasentamiento por etapas, con apoyo del Banco Mundial.

En los párrafos siguientes encontrará la traducción del inglés de la carta escrita por Oxfam Canadá al PNC de dicho país, el Sr. Vernon McKay, el 16 de julio de 2001:

National Office
294 Albert St., Suite 300
Ottawa, Ontario, Canada K1P 6E6
613-237-5236 Fax 613-237-0524
www.oxfam.ca



Estimado Sr. McKay,

Le escribo en razón de su carácter de Punto Nacional de Contacto canadiense para las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Oxfam y sus socios temen que la empresa Mopani Copper Mines, de propiedad de la empresa canadiense First Quantum, ha violado las Directrices de la OCDE. En marzo de 2000, First Quantum y la empresa Glencore International AG, basada en Suiza, adquirieron el 90% de la empresa Mopani, mientras que Zambian Consolidated Copper Mines (ZCCM) retuvo el restante 10%.

Adjuntos encontrará dos informes: un extracto del “*Report on Land Tenure Insecurity on Zambia’s Copperbelt*” (Informe sobre la inestabilidad en la tenencia de tierras en el cinturón minero de cobre de Zambia), publicado por Oxfam en 1999, que brinda una breve explicación de los antecedentes de la actual disputa, y partes de un informe confidencial reciente de la Zambian National Land Alliance (Alianza Nacional de Zambia por la Tierra), relativo a la tensa situación de los tenedores irregulares de tierras mineras en Mufulira, Provincia de Copperbelt. Éstos últimos, la mayoría de los cuales son ex-mineros y han sido arrendatarios de ZCCM durante varios años, han sido amenazados de evicción por Mopani.

La empresa se rehúsa a reunirse con representantes comunitarios y ONGs locales a fin de discutir la situación, alegando que la cuestión debe quedar en manos de un alto funcionario gubernamental, el Secretario Permanente de la Provincia Copperbelt. Oxfam y sus ONGs socias en las cuestiones relativas al cinturón minero de cobre creemos que Mopani incumple las Directrices de la OCDE en varias áreas críticas.

A diferencia de Konkola Copper Mines (de propiedad de Anglo American), Mopani no adhiere a la Directiva Operacional 4:30 sobre Reasentamientos, del Banco Mundial. Ello implica que viola el párrafo 2 del Capítulo “Principios generales” de las Directrices de la OCDE, conforme el cual las empresas deben “respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades” en forma consistente con “las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida”.

Al rehusarse a dialogar con las comunidades afectadas, las ONGs y otros representantes locales, Mopani tampoco cumple con su deber de promover “una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad” (Capítulo II “Principios generales”, párrafo 7).

Mopani también pareciera incumplir las recomendaciones del Capítulo III sobre publicación de informaciones, dado que no ha revelado información clave que afecta las vidas y el sustento de las comunidades en cuestión. Además, Mopani aún debe “desarrollar una actividad de comunicación y consulta, adecuada y puntual, con las comunidades directamente afectadas por las políticas medioambientales y de salud y seguridad de la empresa, y por su ejecución” (Capítulo V).

La distribución inequitativa de las tierras es una cuestión altamente explosiva en varias partes de África. Nos preocupa sobremanera la afirmación de que Mopani ha amenazado con convocar a la armada de Zambia para levantar los asentamientos y expulsar a sus habitantes. Existe el temor de que, una vez pasadas las elecciones, la población recurra a la violencia.

Creemos que la acción efectiva e inmediata de los Puntos Nacionales de Contacto canadiense y suizo podría contribuir a acercar a Mopani a la mesa de negociación y, así, lograr una solución pacífica y equitativa a un problema de larga data.

Espero recibir pronto noticias tuyas sobre sus esfuerzos para recordarle a First Quantum sus obligaciones y asistir en la resolución pacífica de esta cuestión.

Atentamente,

Joan Summers
Manager de Proyectos

Capítulo 6

Caso de estudio sobre Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd.



Escenario del caso

En este caso de estudio se analiza el reclamo contra Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd. con el objeto de evaluar la efectividad del mecanismo de reclamos de las Directrices como herramienta para asegurar que las empresas comprendan y apliquen estándares internacionales de derechos humanos en sus políticas y prácticas. Se trata del primer caso presentado en Australia luego de la revisión de las Directrices en el año 2000. El reclamo fue presentado intencionalmente para coincidir temporalmente con una mayor atención y vigilancia –por parte del público en general- de las operaciones de GSL y las políticas australianas de detención obligatoria de inmigrantes indocumentados, y con la publicación de varios informes independientes que criticaban tales prácticas.

Las partes

Cinco ONGs de tres países distintos presentaron conjuntamente el reclamo contra GSL: Human Rights Council of Australia (HCRA), Children Out of Detention (CHiLOut) y Brotherhood of St. Laurence, las tres con sede en Australia; Rights and Accountability in Development (RAID), con base en el Reino Unido; y la International Commission of Jurists (ICJ), con sede en Suiza. Los reclamantes también buscaron información y asesoramiento de aproximadamente 20 expertos durante el proceso.

Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd. (GSL) es una subsidiaria –de propiedad exclusiva australianas- de la empresa Global Solutions Limited, del Reino Unido. GSL opera establecimientos de detención de inmigrantes a través de un contrato con el organismo público australiano a cargo de dicha cuestión, el *Australia Department of Immigration and Multicultural Affairs* (DIMA). Varios de estos centros de detención están ubicados en áreas remotas de Australia.

Detalles del reclamo

El reclamo fue presentado en junio de 2005 ante los PNCs de Australia y el Reino Unido; a su vez, se hizo referencia al mismo durante la Reunión Anual de PNCs y el Comité de Inversión de la OCDE, en París. El reclamo aducía que GSL había violado las disposiciones de las Directrices referentes a los derechos humanos y los intereses del consumidor⁹. En particular, GSL:

- al haber detenido también a niños, era cómplice en la violación de la Convención sobre los Derechos del Niño, de 1989, y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 1996, especialmente al no haber límites legales a la duración de la detención;
- aceptaba la detención obligatoria de solicitantes de asilo, siendo por lo tanto cómplice del sometimiento de los detenidos a un régimen de detención indefinida y arbitraria, en contravención del art. 9 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el art. 9 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Más aún, siendo tal régimen de naturaleza presuntamente punitiva, es también contrario a lo dispuesto en el art. 31 de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados;
- no respetó debidamente los derechos humanos de los detenidos en sus operaciones de administración de establecimientos de detención de inmigrantes en Australia; y
- exponía sus operaciones al público en forma “engañosa, simulada, fraudulenta o injusta”, al afirmar su compromiso de “promover las mejores prácticas de derechos humanos en sus políticas, procedimientos y prácticas”¹⁰.

● **“Es razonable concluir que GSL, como operador de estos establecimientos de detención de inmigrantes, ha perpetrado y/o participado en [dichas] violaciones de derechos humanos”.**¹¹ Los Reclamantes

● **“Es evidente que GSL (Australia) se involucró a sabiendas en el contrato [con el DIMA], en tiempos en que tanto las políticas del gobierno australiano de detención obligatoria**

de solicitantes de asilo como la detención de niños ya habían sido objeto de críticas públicas a nivel internacional por parte de organismos de derechos humanos, incluyendo la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades y el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Detención Arbitraria”.¹² Los Reclamantes

La radicación del reclamo

Al tiempo que presentaban el reclamo, los Reclamantes emitieron un comunicado de prensa que generó gran atención mediática y varias preguntas en el seno del parlamento australiano. La presentación estaba sólidamente fundada y las pruebas de cargo que la acompañaban provenían de informes independientes y creíbles, incluyendo:

- el informe de la *Australian Human Rights and Equal Opportunity Commission* (Comisión Australiana de Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades), titulado “*The National Inquiry into Children in Immigration Detention Report*” (“Informe de la investigación nacional sobre niños en [centros de] detención de inmigrantes”);
- el informe del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Detención Arbitraria; y
- un informe de P. N. Bhagwati, Asesor Regional para Asia y el Pacífico para el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

El PNC confirmó recepción del reclamo 7 días después de recibirlo, indicando que realizaría una evaluación inicial en los siguientes 30 días. Los procedimientos que llevaría a cabo al realizar dicha evaluación estaban claramente enunciados y fueron comprendidos por ambas partes, un importante indicador de la voluntad del PNC de llevar adelante un proceso transparente y de duración adecuada.

Durante el período de evaluación inicial, los Reclamantes (y expertos por éstas nombrados) se reunieron con el PNC a fin de discutir cuestiones, brindar clarificaciones y convencer al PNC de que el mecanismo de reclamo de las Directrices no estaba siendo empleado para cuestionar las políticas públicas australianas en materia de detención obligatoria. A pedido del PNC, los Reclamantes debieron presentar pruebas complementarias de las violaciones que alegaban. Los Reclamantes presentaron lo siguiente:

- más informes independientes: los hallazgos de la Investigación de Palmer, un informe de Amnesty International titulado “*The impact of indefinite detention – the case to change Australia’s mandatory detention regime*” (“El impacto de la detención indefinida – el caso destinado a modificar el régimen australiano de detención obligatoria”) y el informe del Auditor General;
- experiencias y observaciones testimoniales de abogados de refugiados y visitantes voluntarios de los centros de detención; e
- información sobre el contrato entre GSL y el DIMA y los requisitos para la provisión de los servicios.

La evaluación inicial del PNC confirmó que la prueba presentada ameritaba una investigación más profunda de la cuestión. Sin embargo, el PNC impuso límites al procedimiento aclarando que, al determinar las condiciones en que operaba la empresa, no trataría cuestiones subyacentes relativas al cumplimiento de estándares de derechos humanos por parte del gobierno.

● **“Sería inapropiado que el PNC aceptara tratar aquellas partes del reclamo que intentan abordar las políticas del gobierno de Australia en materia de detención obligatoria... sin embargo, sobre la base de la información contenida en el material adicional presentado y en fuentes públicas, consideraré con mayor detenimiento las cuestiones de las que**

⁹ Directrices de la OCDE, Capítulo II, párr. 2 y Capítulo VII, párr. 4.

¹⁰ De la presentación de Brotherhood of St. Laurence (en nombre de los Reclamantes) contra Global Solutions Limited (Australia) Pty. Ltd. ante el PNC australiano, pág. 16, junio de 2005.

¹¹ *Ibíd.*, pág. 9.

¹² *Ibíd.*, pág. 11.

sea posible demostrar que están directamente vinculadas a la conducta de GSL y bajo el control de ésta, y que constituyen presuntas violaciones de las Directrices... invito a los reclamantes a participar en la siguiente etapa del procedimiento de instancia específica, a fin de precisar con mayor detalle aquellas prácticas de GSL que demostrablemente incumplan las obligaciones que las Directrices imponen a las empresas”.¹³

El PNC australiano

En todo momento durante el procedimiento de reclamo, los Reclamantes afirmaron la responsabilidad de GSL de comprender, aceptar y aplicar leyes y estándares internacionales de derechos humanos a la par de respetar la aplicabilidad supranacional de las Directrices. Resaltaron, también, las cuestiones de implementación de las Directrices que surgen cuando las asociaciones público-privadas constituyen la base de una operación multinacional.

“Los reclamantes reafirman que, como [empresa multinacional] y acordando operar de conformidad con las Directrices de la OCDE, GSL está obligada por las Directrices a cumplir con estándares internacionales de derechos humanos, independientemente de la posición adoptada por el gobierno nacional. El que GSL simplemente funde su accionar en la visión de un gobierno nacional respecto del cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos no resulta suficiente ni consistente con la forma que operan las Directrices de la OCDE.”¹⁴ Los Reclamantes

“Ello plantea la cuestión de las ‘asociaciones público-privadas’ y las Directrices de la OCDE. La implementación de directivas y políticas del DIMA por parte de GSL torna a GSL en cómplice en los casos en que dicha implementación acarrea violaciones. El presente caso ha identificado, incluso en esta etapa, cómo las ‘líneas borrosas en materia de responsabilidades’ –resultantes de arreglos contractuales público-privados- pueden impedir significativamente la implementación de las Directrices cuando las empresas deciden ‘diluir’ sus responsabilidades operativas en materia de derechos humanos, esgrimiendo en su defensa arreglos contractuales con el gobierno y el cumplimiento de la legislación nacional.”¹⁵ Los Reclamantes

Evolución del caso

Una vez aceptado el reclamo (GSL consideró buscar asesoramiento legal y optó por no hacerlo), hubo un importante caudal de información intercambiada entre las partes (vía el PNC), incluyendo políticas, protocolos, directrices y acuerdos contractuales ofrecidos por GSL para contestar los alegatos en el reclamo. De ello resultó un largo proceso de verificación y generación de relaciones entre los Reclamantes y expertos de la comunidad en diferentes países y zonas horarias.

Este intercambio de información fue el precursor de la sesión de mediación. Si bien se trató de un proceso que demandó mucho tiempo, el mismo contribuyó a que la mediación fuera exitosa, dado que ambas partes ya habían leído y evaluado el enorme caudal de material complejo y técnico en cuestión. Desde el inicio, los Reclamantes consideraron la mediación como el foro más efectivo y eficiente para el logro de sus objetivos. La voluntad de GSL de participar y la facilitación por parte del PNC fueron críticas para el resultado general del caso.

“Nuestro objetivo es promover la adhesión a estándares internacionales de derechos humanos y a la responsabilidad social empresarial a través de la implementación de las Directrices y la consecuente rendición de cuentas, y contribuir con las prácticas de gestión de GSL que incrementen el bienestar y protejan los derechos humanos de los detenidos.”¹⁶ Los Reclamantes

El PNC aclaró, desde el inicio, que deseaba un proceso de mediación que brindara a ambas partes la oportunidad de alcanzar resultados negociados. Desarrolló una lista consensuada de cuestiones –tomadas del reclamo y el intercambio de información entre las partes- que fue la base de la agenda de la mediación e invitó a ambas partes a comentar la agenda y priorizar las cuestiones a discutir.

“Si bien los reclamantes pueden considerar que ciertas cuestiones tienen mayor prioridad que otras, no creo que ése sea un ejercicio apropiado para GSL. Todas las cuestiones [planteadas] son importantes para nosotros. Es improbable que disputemos cualquier sugerencia que ellos [los Reclamantes] hagan sobre las cuestiones a priorizar.”¹⁷ GSL

Una vez aceptado el proceso de mediación, los Reclamantes comenzaron con su planificación estratégica. Se desarrollaron recomendaciones prácticas para abordar las operaciones de GSL y promover la comprensión e implementación de estándares internacionales de derechos humanos. Se preparó una declaración de apertura que reiteraba las preocupaciones de los Reclamantes respecto de la reducción del alcance del reclamo y a su vez confirmaba su “compromiso de buena fe con el proceso” y su “compromiso con la búsqueda tanto del reconocimiento de los problemas como de soluciones basadas en estándares internacionales”.¹⁸

La mediación

Facilitada por el PNC, la mediación tuvo lugar en Canberra y duró cuatro horas y media. GSL fue representada por su Director Ejecutivo y el Director de Relaciones Públicas. Los Reclamantes fueron representados por BSL, HRCA y ICJ. Ninguna de las partes llevó abogado. La agenda previamente acordada fue el marco de la discusión, aunque hubo una flexibilidad adecuada que posibilitó la franca y robusta discusión de cuestiones vinculadas a las de la agenda. El éxito de la sesión de mediación se debió, en parte, al intercambio previo de información escrita, que permitió a las partes concentrarse en explorar las áreas de consenso y documentar los resultados negociados. Es decir, no se perdió tiempo valioso de negociación en tratar de manejar información y cuestiones nuevas.

Resultados y lecciones aprendidas

El reclamo logró resultados útiles y demostró claramente los posibles beneficios de la presentación de reclamos en función del mecanismo de reclamos de las Directrices. En este caso –a pesar de las limitaciones impuestas al alcance del reclamo- fue posible llevar a cabo una mediación exitosa e involucrarse en una discusión, a fin de explorar las áreas en las que GSL podía ejercer la discrecionalidad, hacer elecciones y examinar los modos en que pudiera asegurar que sus operaciones fueran realizadas dentro de un marco respetuoso de los derechos humanos. El proceso fue facilitado por el PNC desde sus comienzos, a fin de asegurar que el mecanismo de reclamo no resultara en “ganadores” y “perdedores”. Ambas partes recibieron con agrado un procedimiento de diálogo no-adversarial y caracterizado por el compromiso.

Se acordaron y documentaron soluciones prácticas, basadas en las recomendaciones de los Reclamantes. De especial importancia fue la predisposición de GSL de asegurar un mayor rol a los expertos externos en derechos humanos y representantes de la comunidad, en áreas tales como el entrenamiento de su personal, el monitoreo y la auditoría y el comité asesor sobre cuestiones comunitarias. Ello mejorará la transparencia y rendición de cuentas por parte de la empresa, asistirá en el monitoreo de su conducta de conformidad con un marco de derechos humanos y, en última instancia, mejorará las condiciones en que se hallan las personas detenidas. Los Reclamantes adoptaron una visión pragmática de una amplia gama de cuestiones, sin comprometer sus principios y objetivos esenciales.

Otro resultado significativo consistió en la voluntad del PNC de recibir comentarios y sugerencias de ambas partes y difundir copias del borrador de su declaración final. A su vez, todos los “resultados acordados” alcanzados durante la mediación fueron incluidos en el

13 Carta del PNC australiano a los Reclamantes, 1 de agosto de 2005.

14 Carta de los reclamantes al PNC australiano, 2 de diciembre de 2005.

15 Ibid.

16 Ibid.

17 Carta de GSL al PNC australiano, 14 de octubre de 2005.

18 Declaración de apertura de los Reclamantes en la mediación con GSL, 28 de febrero de 2005.

texto de su declaración. Se distribuyó una copia de la misma a organizaciones interesadas en la gestión de los centros de detención de inmigrantes por parte de GSL. Ello brindará ciertas oportunidades para monitorear la implementación de dichos resultados, aunque no satisfizo el interés de los Reclamantes en cuanto a la participación del PNC en tal función.

El éxito del procedimiento de reclamo se debió en gran medida a la predisposición de GSL de participar de buena fe en un intento por definir aquellas áreas en que tiene capacidad de elección e intentar asegurar que sus operaciones sean compatibles con los derechos humanos. Los Reclamantes también contribuyeron al éxito del proceso, a través de su predisposición a respetar los procedimientos acordados, articular un objetivo claro al presentar el reclamo, desarrollar recomendaciones prácticas y demostrar las ventajas de comprometerse con el proceso. En este caso, el PNC mostró un auténtico compromiso con los propósitos del mecanismo de reclamo, promoviendo activamente un proceso transparente y de adecuada duración.

“Ambas partes desean agradecer a la oficina del PNC por el proceso hasta la fecha y, en particular, por la mediación. Ello ha creado nuevas oportunidades para que GSL se comprometa con el sector no gubernamental y para una mayor comprensión entre las partes. Más aún, ha identificado procesos para el futuro, para contribuir en el compromiso continuo entre GSL y la comunidad”.¹⁹ GSL y los Reclamantes

Todos los documentos relevantes de este reclamo están disponibles en la página web de Brotherhood of St. Laurence, en www.bsl.org.au. Para leer únicamente el texto del reclamo, ver: www.bsl.org.au/pdfs/Subm_to_AustnNCP_re_OECD_MNE_guidelines_and_GSL.pdf

¹⁹ Carta de GSL y los Reclamantes al PNC australiano, 6 de abril de 2006.

Capítulo 7

Texto oficial de las Directrices



El presente Capítulo contiene el texto oficial de las Directrices. A las ONGs que consideren presentar un reclamo les recomendamos especialmente que también lean el Comentario, las Clarificaciones y la Guía de Procedimiento que acompañan este texto.

Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Prólogo

- 1 Las *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales* (en adelante, las *Directrices*) son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. Enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables. La vocación de las *Directrices* es garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible. Las *Directrices* forman parte de la *Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales*, cuyos restantes elementos se refieren al tratamiento nacional, a las obligaciones contradictorias impuestas a las empresas y a los incentivos y desincentivos a la inversión internacional.
- 2 La actividad empresarial internacional ha registrado un cambio estructural de gran alcance y las propias *Directrices* han evolucionado para reflejar estos cambios. Con el surgimiento de las industrias de servicios y de las que se basan en el conocimiento, las empresas de servicios y tecnología han hecho su aparición en el mercado internacional. Las grandes empresas siguen siendo responsables de una parte significativa de la inversión internacional y se constata una tendencia hacia las fusiones internacionales de gran escala. Simultáneamente, también ha aumentado la inversión extranjera realizada por empresas pequeñas y medianas, las cuales desempeñan actualmente un papel significativo en el panorama internacional. Las empresas multinacionales, al igual que sus homólogas nacionales, han evolucionado para abarcar un abanico más amplio de disposiciones empresariales y tipos de organización. Las alianzas estratégicas y las relaciones más estrechas con proveedores y contratistas tienden a desdibujar los límites de la empresa.
- 3 La rápida evolución de la estructura de las empresas multinacionales también tiene su reflejo en sus actividades en los países en vías de desarrollo, en los que la inversión extranjera directa ha registrado un rápido crecimiento. Las empresas multinacionales han diversificado sus actividades en los países en vías de desarrollo, antes limitadas a la producción primaria y a las industrias extractivas, adentrándose ahora en la fabricación y montaje, el desarrollo del mercado interior y los servicios.
- 4 Las actividades de las empresas multinacionales han fortalecido y desarrollado a través del comercio y la inversión internacional los lazos que unen entre sí a las economías de los países de la OCDE y los que unen a éstas al resto del mundo. Estas actividades traen consigo importantes beneficios para los países de origen y de acogida. Estas ventajas crecen cuando las empresas multinacionales suministran a precios competitivos los productos y servicios que desean comprar los consumidores y cuando proporcionan rentabilidades justas a los oferentes de capital. Sus actividades comerciales e inversoras contribuyen al uso eficiente del capital, de la tecnología y de los recursos humanos y naturales. Facilitan la transferencia de tecnología entre las regiones del mundo y el desarrollo de tecnologías adaptadas a las condiciones locales. Las empresas multinacionales también contribuyen, mediante la capacitación formal y la formación en el propio trabajo, al desarrollo del capital humano en los países de acogida.
- 5 La naturaleza, el alcance y la rapidez de los cambios económicos han traído consigo nuevos desafíos estratégicos para las empresas y para los terceros interesados en su evolución. Las empresas multinacionales tienen la oportunidad de poner en marcha políticas de prácticas ejemplares encaminadas al desarrollo sostenible que persigan garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y medioambientales. La capacidad de las empresas

multinacionales para promover el desarrollo sostenible mejora sustancialmente cuando se desarrolla la actividad comercial e inversora en un contexto de mercados abiertos, competitivos y adecuadamente regulados.

- 6 Muchas empresas multinacionales han demostrado que el respeto de normas de conducta estrictas puede mejorar el crecimiento. En el mundo actual, la competencia es intensa y las empresas multinacionales se enfrentan a diferentes marcos legales, sociales y normativos. En este contexto, algunas empresas podrían sentir la tentación de descuidar las normas y principios de conducta adecuados con el fin de obtener una ventaja competitiva indebida. Estas prácticas de unas pocas empresas podrían poner en duda la reputación de muchas empresas y pueden suscitar temores entre los ciudadanos.
- 7 Muchas empresas han respondido a estas inquietudes de los ciudadanos desarrollando dispositivos internos, sistemas de orientación y gestión que avalan su compromiso con una buena actitud ciudadana de las empresas, con las prácticas correctas y con una buena conducta empresarial y laboral. Algunas de ellas han recurrido a servicios de consultoría, auditoría y certificación, contribuyendo a la acumulación de conocimientos en estos ámbitos. Estos esfuerzos también han promovido el diálogo social respecto a lo que constituye una buena conducta empresarial. Las *Directrices* aclaran las expectativas compartidas de los gobiernos que las han suscrito respecto a la conducta empresarial y proporcionan un punto de referencia a las empresas. De este modo, las *Directrices* complementan y refuerzan las medidas privadas encaminadas a definir y poner en práctica una conducta empresarial responsable.
- 8 Los gobiernos están colaborando entre sí y con las demás partes implicadas para fortalecer el marco legal y político internacional en el que se desarrolla la actividad empresarial. Durante el período posterior a las guerras mundiales se registró un desarrollo de este marco, que se inició con la adopción en 1948 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Entre los instrumentos recientes destacan la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Agenda 21 así como la Declaración de Copenhague para el Desarrollo Social.
- 9 La OCDE también ha contribuido a este marco de actuación a nivel internacional. Entre las medidas recientes destacan la aprobación del Convenio para la Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en Operaciones Empresariales Internacionales y de los Principios de la OCDE de Gobierno Empresarial, las Directrices de la OCDE sobre la Protección de los Consumidores en el contexto del Comercio Electrónico y los trabajos en curso relacionados con las Directrices de la OCDE sobre Precios de Transferencia para Empresas Multinacionales y Administraciones Fiscales.
- 10 El objetivo común de los gobiernos que han suscrito las *Directrices* consiste en fomentar las contribuciones positivas al progreso económico, medioambiental y social que pueden tener las empresas multinacionales, y reducir al mínimo las dificultades que causan sus diversas actividades. Para alcanzar este objetivo, los gobiernos trabajan en colaboración con las numerosas empresas, sindicatos y otras organizaciones no gubernamentales que están trabajando a su modo con el mismo fin. Los gobiernos pueden contribuir proporcionando marcos nacionales de actuación eficaces, que incluyan una política macroeconómica estable, un tratamiento no discriminatorio de las empresas, una normativa adecuada y una supervisión prudencial, una justicia y una aplicación de las leyes imparciales y una administración pública eficaz e íntegra. Los gobiernos también pueden facilitar este objetivo manteniendo y fomentando normas y políticas adecuadas en apoyo de un desarrollo sostenible y comprometiéndose con las reformas permanentes que garanticen que la actividad del sector público sea eficiente y eficaz. Los gobiernos que han suscrito las *Directrices* se han comprometido con una mejora continua de sus políticas tanto nacionales como internacionales con vistas a mejorar el bienestar y los niveles de vida de todos los ciudadanos.

I Conceptos y principios

- 1 Las *Directrices* son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas de buenas prácticas conformes con las disposiciones legales aplicables. El cumplimiento de las *Directrices* por parte de las empresas es voluntario y no tiene carácter obligatorio.
- 2 Como las actividades de las empresas multinacionales se extienden a todo el mundo, debería extenderse también a todos los países la cooperación internacional en esta área. Los

gobiernos que han suscrito las *Directrices* animan a las empresas que ejercen su actividad en sus territorios a cumplir las *Directrices* dondequiera que desarrollen su actividad, teniendo en cuenta al mismo tiempo las circunstancias concretas de cada país de acogida.

- 3 No es necesaria a los efectos de las *Directrices* una definición precisa de empresas multinacionales. Habitualmente se trata de empresas u otras entidades establecidas en más de un país y ligadas de tal modo que pueden coordinar sus actividades de diversas formas. Aunque una o varias de estas entidades puedan ser capaces de ejercer una influencia significativa sobre las actividades de las demás, su grado de autonomía en el seno de la empresa puede variar ampliamente de una empresa multinacional a otra. Pueden ser de capital privado, público o mixto. Las *Directrices* se dirigen a todas las entidades pertenecientes a la empresa multinacional (sociedades matrices y/o entidades locales). De acuerdo con el reparto real de responsabilidades entre ellas, se espera que las distintas entidades cooperen y se presten ayuda entre sí para facilitar el cumplimiento de las *Directrices*.
- 4 El objetivo de las *Directrices* no es introducir diferencias de tratamiento entre las empresas multinacionales y empresas nacionales; reflejan prácticas recomendables para todas ellas. En consecuencia, se espera de las empresas multinacionales y nacionales que tengan la misma conducta en todos los casos en los que sean aplicables las *Directrices* a unas y a otras.
- 5 Los gobiernos desean fomentar el grado de cumplimiento más amplio posible de las *Directrices*. Aunque se reconozca que las pequeñas y medianas empresas no disponen de los mismos medios que las grandes empresas, los gobiernos que han suscrito las *Directrices* les animan, no obstante, a cumplir, en tan amplia medida como sea posible, las recomendaciones contenidas en las *Directrices*.
- 6 Los gobiernos que han suscrito las *Directrices* no deben utilizarlas con fines proteccionistas ni de un modo que ponga en duda la ventaja comparativa de cualquier país en el que inviertan las empresas multinacionales.
- 7 Los gobiernos tienen derecho a establecer las condiciones con arreglo a las cuales las empresas multinacionales ejercen su actividad en sus respectivas jurisdicciones, con sujeción al derecho internacional. Las entidades de una empresa multinacional situadas en diversos países están sujetas a las legislaciones aplicables en dichos países. Cuando las empresas multinacionales estén sometidas a obligaciones contradictorias impuestas por países que hayan suscrito las *Directrices*, los gobiernos en cuestión colaborarán entre sí, de buena fe, con vistas a solventar los problemas que puedan derivarse de esta situación.
- 8 Los gobiernos que han suscrito las *Directrices* las han establecido aceptando el compromiso de asumir sus responsabilidades de tratar a las empresas de manera equitativa y de conformidad con el derecho internacional y con sus obligaciones contractuales.
- 9 Se fomenta el uso de mecanismos internacionales adecuados de solución de diferencias, incluido el arbitraje, como medio para facilitar la resolución de los problemas legales que surjan entre las empresas y los gobiernos de los países de acogida.
- 10 Los gobiernos que han suscrito las *Directrices* las promoverán y fomentarán su uso. Establecerán Puntos Nacionales de Contacto que promuevan las *Directrices* y que actúen como un foro de discusión de todos los asuntos relacionados con las mismas. Los Gobiernos que han suscrito las *Directrices* también participarán en los procedimientos adecuados de examen y consulta encaminados a abordar cuestiones relativas a la interpretación de las *Directrices* en un mundo cambiante.

II Principios generales

Las empresas deberán tener plenamente en cuenta las políticas fijadas por los países en que ejercen su actividad y tener en consideración las opiniones de los demás terceros interesados. A este respecto, las empresas deberán:

- 1 Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
- 2 Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.
- 3 Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.

- 4 Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.
- 5 Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
- 6 Apoyar y defender unos correctos principios de gobierno empresarial y desarrollar y aplicar unas buenas prácticas de gobierno empresarial.
- 7 Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
- 8 Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
- 9 Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las *Directrices* o a las políticas de la empresa.
- 10 Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las *Directrices*.
- 11 Abstenerse de cualquier ingerencia indebida en actividades políticas locales.

III Publicación de informaciones

- 1 Las empresas deberán garantizar la revelación de información puntual, periódica, fiable y relevante acerca de sus actividades, sus estructuras, su situación financiera y sus resultados. Deberá publicarse esta información respecto al conjunto de la empresa y, cuando proceda, desglosada por líneas de negocio o zonas geográficas. Deberán adaptarse las políticas sobre difusión de información de las empresas a la naturaleza, el tamaño y el emplazamiento de la empresa, teniendo debidamente en cuenta los costes, la confidencialidad empresarial y otros factores de carácter competitivo.
- 2 Las empresas deberán aplicar unas estrictas normas de calidad en sus labores de difusión de información, contabilidad y auditoría. También se alienta a las empresas a aplicar unas normas de calidad rigurosas respecto a la información no financiera, incluida, en su caso, la elaboración de informes medioambientales y sociales. Deberán comunicarse las normas o políticas con arreglo a las cuales se recopila y publica información tanto financiera como no financiera.
- 3 Las empresas deberán comunicar una información básica en la que figure su razón social, emplazamiento y estructura, la razón social, la dirección y el número de teléfono de la sociedad matriz y de sus principales filiales, su participación accionarial, directa e indirecta, en estas filiales, incluidas las participaciones accionariales cruzadas entre ellas.
- 4 Las empresas deberán divulgar asimismo información significativa acerca de:
 - a) los resultados financieros y operativos de la empresa;
 - b) los objetivos de la empresa;
 - c) los principales accionistas y los derechos de voto;
 - d) los miembros de consejo de administración y los altos directivos, así como sus remuneraciones;
 - e) los factores de riesgo previsibles más importantes;
 - f) las cuestiones significativas relativas a los empleados y a otros terceros interesados en la marcha de la empresa;
 - g) las estructuras y políticas de gobierno empresarial.
- 5 Se anima a las empresas a comunicar informaciones adicionales que pueden incluir:
 - a) declaraciones de valores o declaraciones dirigidas al público en las que se expongan las normas de conducta, incluida información sobre las políticas sociales, éticas y medioambientales de la empresa y otros códigos de conducta que haya suscrito la empresa. Además, también podrán comunicarse la fecha de adopción, los países y las entidades en los que son aplicables dichas declaraciones y sus resultados en relación con las mismas;
 - b) información acerca de los sistemas de gestión de riesgos y de cumplimiento de las disposiciones legales y acerca de las declaraciones o códigos de conducta;

c) información sobre las relaciones con los empleados y otros terceros interesados en la marcha de la empresa.

IV Empleo y relaciones laborales

En el marco de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y de las prácticas en vigor en materia de empleo y relaciones laborales, las empresas deberán:

- 1** a) respetar el derecho de sus trabajadores a ser representados por sindicatos u otros representantes legítimos de los trabajadores y participar en negociaciones constructivas, ya sea individualmente o a través de asociaciones de empresas, con dichos representantes con vistas a alcanzar convenios sobre condiciones laborales;
b) contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil;
c) contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzado u obligatorio;
d) no discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, a menos que las prácticas selectivas respecto a las características del trabajador favorezcan las políticas públicas establecidas que promuevan, de forma expresa, una mayor igualdad de oportunidades laborales, o que dichas prácticas respondan a los requisitos inherentes a un puesto de trabajo.
- 2** a) proporcionar a los representantes de los trabajadores los medios necesarios para la consecución de convenios colectivos eficaces;
b) aportar a los representantes de los trabajadores la información que necesiten para alcanzar negociaciones constructivas sobre las condiciones laborales;
c) promover las consultas y la cooperación entre las empresas y los trabajadores y sus representantes respecto a cuestiones de interés mutuo.
- 3** Comunicar a los trabajadores y a sus representantes la información que les permita hacerse una idea exacta y correcta de los resultados de la entidad o, en su caso, del conjunto de la empresa.
- 4** a) respetar las normas de empleo y relaciones laborales que no sean menos favorables que las respetadas por empresas comparables del país de acogida;
b) adoptar las medidas adecuadas para garantizar en sus actividades la salud y la seguridad en el trabajo.
- 5** Emplear en sus actividades, en tan amplia medida como sea factible, a personal local y proporcionar formación con vistas a mejorar los niveles de calificación, en colaboración con los representantes de los trabajadores y, en su caso, con las autoridades públicas competentes
- 6** Cuando se contemplen cambios en sus actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, notificar dichos cambios, con una antelación razonable, a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes y colaborar con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes para atenuar, en la máxima medida de lo posible, los efectos adversos. Sería conveniente que la dirección pudiese enviar dicha notificación, en vistas de las circunstancias concretas de cada caso, antes de la adopción de la decisión final. Pueden emplearse otros medios para que se establezca una cooperación constructiva encaminada a atenuar los efectos de dicha decisiones.
- 7** No amenazar, en el marco de negociaciones realizadas de buena fe con los representantes de los trabajadores acerca de las condiciones laborales o cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse, con el traslado fuera del país en cuestión de la totalidad o de una parte de una unidad de explotación ni con el traslado a otros países de los trabajadores procedentes de entidades integrantes de la empresa con el fin de influir injustamente en dichas negociaciones o de obstaculizar el ejercicio del derecho a organizarse.
- 8** Permitir a los representantes autorizados de sus trabajadores negociar acerca de cuestiones relacionadas con convenios colectivos o relaciones entre trabajadores y empresas y permitir a las partes consultarse acerca de asuntos de interés mutuo con representantes patronales autorizados para adoptar decisiones respecto a estas cuestiones.

V Medio ambiente

Las empresas deberán tener debidamente en cuenta, en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias y de las prácticas administrativas de los países en los que ejercen su actividad y teniendo en consideración los acuerdos, principios, objetivos y normas

internacionales relevantes, la necesidad de proteger el medio ambiente y la salud y la seguridad públicas y de realizar, en general, sus actividades de una manera que contribuya al objetivo más amplio del desarrollo sostenible. En concreto, las empresas deberán:

- 1** Establecer y mantener un sistema de gestión medioambiental adecuado para la empresa, que incluya:
a) La recogida y evaluación de información adecuada y puntual relativa al impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad ;
b) La fijación de metas cuantificables y, en su caso, de objetivos relacionados con la mejora de sus resultados medioambientales, incluyendo la revisión periódica de la pertinencia continua de estos objetivos; y
c) El seguimiento y el control regulares de los avances en el cumplimiento de los objetivos o metas en materia de medio ambiente, salud y seguridad.
- 2** Teniendo en cuenta las consideraciones relacionadas con el coste, la confidencialidad empresarial y la protección de los derechos de propiedad intelectual:
a) aportar a los ciudadanos y a los trabajadores información adecuada y puntual sobre los efectos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad, que puede incluir la elaboración de informes sobre los avances en la mejora de los resultados medioambientales; y
b) desarrollar una actividad de comunicación y consulta, adecuada y puntual, con las comunidades directamente afectadas por las políticas medioambientales y de salud y seguridad de la empresa, y por su ejecución.
- 3** Evaluar y tener en cuenta en la toma de decisiones los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad asociados a los procedimientos, bienes y servicios de la empresa a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando estas actividades previstas tengan efectos significativos sobre el medio ambiente y la salud o la seguridad y cuando estén sujetas a una decisión de una autoridad competente, las empresas deberán realizar una adecuada evaluación de impacto medioambiental.
- 4** Teniendo en cuenta los conocimientos científicos y técnicos de los riesgos, cuando existan amenazas de daños graves para el medio ambiente, teniendo en cuenta asimismo la salud y la seguridad de las personas, abstenerse de utilizar la falta de certeza científica plena como motivo para aplazar medidas eficientes en términos de costes para impedir o minimizar dicho daño.
- 5** Mantener planes de emergencias destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves para el medio ambiente y la salud derivados de sus actividades, incluidos los casos de accidentes y de situaciones de emergencia, y establecer mecanismos de alerta inmediata de las autoridades competentes.
- 6** Tratar constantemente de mejorar los resultados medioambientales de la empresa fomentando, en su caso, actividades como:
a) la adopción de tecnologías y procedimientos operativos en todas las áreas de la empresa, que reflejen las normas sobre resultados medioambientales existentes en la parte más eficiente de la empresa;
b) desarrollo y suministro de productos y servicios que no tengan efectos medioambientales indebidos; cuyo uso para los fines previstos no revista peligro; que sean eficientes en cuanto a consumo de energía y de recursos naturales; que puedan reutilizarse, reciclarse o eliminarse de una manera segura;
c) fomento de mayores niveles de sensibilización entre los clientes acerca de las implicaciones medioambientales del uso de los productos y servicios de la empresa; e
d) investigación de las formas de mejorar los resultados medioambientales de la empresa a largo plazo.
- 7** Proporcionar una educación y formación adecuadas a los empleados en materia de medio ambiente, de salud y de seguridad, incluida la manipulación de materiales peligrosos y la prevención de accidentes medioambientales, y en áreas de gestión medioambiental más generales, como los procedimientos de evaluación de impacto medioambiental, las relaciones públicas y las tecnologías medioambientales.
- 8** Contribuir al desarrollo de una política pública útil desde el punto de vista medioambiental y eficiente en términos económicos a través, por ejemplo, de acuerdos de colaboración o de iniciativas que aumenten la sensibilización medioambiental y la protección del medio ambiente.

VI Lucha contra la corrupción

Las empresas no deberán ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima. Tampoco se deberá solicitar a las empresas que ofrezcan, ni esperar que lo hagan, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas. Concretamente, las empresas:

- 1 no deberán ofrecerse a pagar ni ceder ante las peticiones de pago a funcionarios o a empleados de socios empresariales ninguna fracción de un pago contractual. No deberán utilizar subcontratistas, órdenes de compra ni contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales.
- 2 deberán velar por que la retribución de los representantes sea adecuada y corresponda exclusivamente a servicios legítimos. Cuando corresponda, deberá conservarse y ponerse a disposición de las autoridades competentes una lista de los representantes empleados en relación con operaciones con organismos públicos y empresas públicas.
- 3 deberán mejorar la transparencia de sus actividades de lucha contra la corrupción y la extorsión. Entre las medidas a adoptar cabe incluir la asunción de compromisos públicos contra la corrupción y la extorsión, y la divulgación de los sistemas de gestión adoptados por la empresa para cumplir con sus compromisos. La empresa deberá asimismo fomentar la apertura y el diálogo con los ciudadanos para promover su sensibilización y cooperación en la lucha contra la corrupción y la extorsión.
- 4 deberán fomentar el conocimiento y respeto por parte de los trabajadores de las políticas de la empresa contra la corrupción y la extorsión a través de una difusión adecuada de estas políticas y mediante programas de formación y procedimientos disciplinarios.
- 5 deberán introducir sistemas de control de gestión que desincentiven la corrupción y las prácticas corruptoras y adoptar prácticas de contabilidad general y fiscal y de auditoría que eviten la existencia de dobles contabilidades o de cuentas secretas o la creación de documentos en los que no queden anotadas, de manera correcta y justa, las operaciones a las que corresponden.
- 6 no deberán realizar contribuciones ilícitas a candidatos a cargos públicos ni a partidos políticos u otras organizaciones políticas. Las contribuciones deben respetar íntegramente los requisitos en materia de publicación de información a los ciudadanos y deben ser notificadas a la alta dirección.

VII Intereses de los consumidores

En sus relaciones con los consumidores, las empresas deberán actuar siguiendo unas prácticas comerciales, de marketing y publicitarias justas y deberán adoptar todas las medidas razonables para garantizar la seguridad y la calidad de los bienes y servicios que proporcionan. Concretamente, tendrán la obligación de:

- 1 garantizar que los bienes y servicios que proporcionan cumplan todas las normas acordadas o legalmente requeridas en materia de salud y seguridad para los consumidores, incluidas las advertencias sanitarias y el etiquetado necesario sobre seguridad del producto e información sobre el mismo.
- 2 aportar información exacta y clara correspondiente a los bienes y servicios relativa a su composición, su uso seguro, su mantenimiento, su almacenamiento y su eliminación, y suficiente para permitir a los consumidores tomar decisiones con conocimiento de causa.
- 3 establecer procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores y contribuir a la resolución justa y rápida de los litigios con los consumidores sin costes o trámites excesivos.
- 4 no realizar manifestaciones u omisiones ni participar en ninguna otra práctica que sea engañosa, equívoca, fraudulenta o desleal.
- 5 respetar la intimidad de los consumidores y establecer una protección para los datos de carácter personal.
- 6 colaborar plenamente y de una manera transparente con las autoridades públicas en la prevención o eliminación de las amenazas graves para la salud y la seguridad de los ciudadanos que se deriven del consumo o del uso de sus productos.

VIII Ciencia y tecnología

Las empresas deberán:

- 1 esforzarse por garantizar que sus actividades son compatibles con las políticas y planes en materia de ciencia y tecnología de los países en los que ejercen su actividad y, en su caso, contribuir al desarrollo de la capacidad innovadora local y nacional.
- 2 adoptar, cuando sea factible en el desarrollo de sus actividades empresariales, prácticas que permitan la transferencia y rápida difusión de tecnologías y de *know-how*, teniendo debidamente en cuenta la protección de los derechos de propiedad intelectual.
- 3 cuando proceda, llevar a cabo trabajos de desarrollo científico y tecnológico en los países de acogida para atender las necesidades del mercado local, así como emplear a personal del país de acogida en las actividades científicas y tecnológicas y fomentar su formación, teniendo en cuenta las necesidades comerciales.
- 4 a la hora de conceder licencias para la explotación de los derechos de propiedad intelectual o cuando se transfieran por otros medios tecnologías, hacerlo en condiciones razonables y de una manera que contribuya a las perspectivas de desarrollo a largo plazo del país de acogida.
- 5 cuando sea relevante para los objetivos comerciales, desarrollar lazos con las universidades locales, con instituciones públicas de investigación y participar en proyectos de investigación en cooperación con las empresas o las asociaciones profesionales locales.

IX Competencia

Sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, las empresas deberán llevar a cabo sus actividades de forma competitiva. En concreto, las empresas deberán:

- 1 Abstenerse de celebrar o cerrar acuerdos entre competidores contrarios a la competencia para:
 - a) fijar precios;
 - b) realizar ofertas concertadas (licitaciones colusorias);
 - c) establecer límites a la producción o contingentes; o
 - d) repartirse o subdividir los mercados mediante el reparto de clientes, proveedores, zonas geográficas o ramas de actividad;
- 2 Desarrollar la totalidad de sus actividades de una manera compatible con todas las leyes aplicables en materia de competencia, teniendo en cuenta la aplicabilidad de la legislación sobre competencia de los países cuya economía se vea posiblemente perjudicada por la actividad contraria a la competencia llevada a cabo por dichas empresas.
- 3 Cooperar con las autoridades de defensa de la competencia de dichos países dando, entre otras cosas y sin perjuicio de la legislación aplicable y de los correspondientes mecanismos de salvaguardia, unas respuestas tan rápidas y completas como sea factible a las peticiones de información.
- 4 Fomentar la sensibilización de los empleados acerca de la importancia del respeto de todas las leyes y políticas de defensa de la competencia aplicables.

X Fiscalidad

Es importante que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países de acogida efectuando el pago puntual de sus deudas fiscales. Concretamente, las empresas deberán cumplir las disposiciones legales y reglamentarias de carácter fiscal de todos los países en los que ejercen su actividad y deberán hacer cuanto esté a su alcance para actuar de conformidad con la letra y el espíritu de dichas disposiciones legales y reglamentarias. Esto incluiría medidas tales como comunicar a las autoridades competentes la información necesaria para el cálculo correcto de los impuestos que hayan de pagarse en relación con sus actividades y adaptar las prácticas en materia de precios de transferencia al principio de plena competencia.

Capítulo 8^o

Resumen de las Directrices



El siguiente resumen de los Capítulos I a X de las Directrices fue incluido solamente a modo de referencia; las ONGs no deben fundarse en el mismo para elaborar reclamos. A quienes consideren presentar un reclamo les recomendamos especialmente que lean todas las secciones de las Directrices, incluyendo el Prólogo, los Capítulos I a X, el Comentario, las Clarificaciones y la Guía de Procedimiento.

Capítulo I **Conceptos y principios**

- Aplicabilidad global de las Directrices
- Carácter voluntario y no legal de las Directrices
- Definición de empresa multinacional y aplicabilidad de las Directrices a todas las partes de la empresa
- Las Directrices se aplican por igual a empresas extranjeras y nacionales, y reflejan buenas prácticas para todas
- Lo que se espera de pequeñas y medianas empresas
- Proteccionismo por parte del gobierno y cuestionamiento de las ventajas comparativas de un país
- Obedecer las leyes nacionales de los países de acogida
- Tratamiento igual a empresas extranjeras y nacionales por parte de los gobiernos
- Resolución de disputas entre empresas y gobiernos
- Obligaciones de los gobiernos de establecer un Punto Nacional de Contacto para promover la adhesión a las Directrices

Capítulo II **Principios generales**

- Obedecer las políticas del país de acogida y considerar las visiones de los *stakeholders*
- Contribuir al logro del desarrollo sostenible
- Respetar los derechos humanos en forma consistente con las obligaciones y los compromisos de los países de acogida
- Fomentar el desarrollo de capacidades locales
- Fomentar la formación de capital humano
- Abstenerse de buscar o aceptar exenciones a requisitos regulatorios
- Mantener principios de buena gobernabilidad corporativa y aplicar prácticas de buena gobernabilidad corporativa
- Adoptar prácticas de auto-regulación y sistemas administrativos que promuevan la confianza
- Promover el conocimiento y el cumplimiento de políticas corporativas por parte de los empleados
- Proteger al “informante”
- Evitar el involucramiento indebido en actividades políticas locales

Capítulo III **Publicación de informaciones**

- Revelar/publicar información sobre actividades, estructura, situación financiera y desempeño de la empresa
- Aplicar estándares de alta calidad a las prácticas de publicación, contaduría y auditoría
- Aplicar estándares de alta calidad a la publicación de información no-financiera, incluyendo los informes medioambientales y sociales
- Revelar la información elemental sobre la empresa
- Revelar información material
- Revelar información sobre valores corporativos o códigos de conducta, incluyendo información sobre políticas sociales, éticas y medioambientales
- Revelar información sobre sistemas de gestión de riesgo y cumplir con las leyes y los valores o códigos de conducta corporativos
- Revelar información sobre relaciones con empleados y otros *stakeholders*

Capítulo IV **Empleo y relaciones laborales**

- Respetar los derechos de empleados a organizarse y participar en negociaciones constructivas
- Abolir el trabajo infantil
- Eliminar el trabajo forzado o compulsivo
- No discriminación basada en raza, color, sexo, religión, opinión política, origen nacional u social
- Proveer facilidades para la efectiva negociación de convenios colectivos

- Proveer información para la negociación fundada de condiciones de empleo
- Promover la consulta y cooperación entre empleadores y empleados
- Proveer información verdadera y justa sobre el desempeño de la empresa
- Cumplir con estándares iguales o superiores a los aplicados por empleadores comparables en el país de acogida
- Implementar medidas para asegurar la salud y seguridad de los empleados
- Emplear a personal local y proveer entrenamiento
- Dar aviso razonable de cambios significativos, como el cierre de establecimientos o despidos masivos
- Abstenerse de influir indebidamente en negociaciones sobre condiciones de empleo o en el derecho de los empleados a organizarse
- Negociar asuntos de interés mutuo y autorizar a los representantes patronales a adoptar decisiones

Capítulo V **Medioambiente**

- Tomar debidamente en cuenta la necesidad de proteger el medioambiente y la salud y seguridad públicas (MS&S) y contribuir al objetivo más amplio del desarrollo sostenible
- Mantener un sistema de gestión medioambiental que incluya la evaluación del impacto sobre MS&S, el establecimiento de objetivos o metas para mejorar el desempeño en dichas áreas y la verificación del progreso hacia tales objetivos/metast
- Proveer información sobre el impacto sobre MS&S a empleados y al público en general
- Consultar con las comunidades acerca de políticas MS&S y su implementación
- Evaluar actividades, bienes y servicios en términos de su impacto MS&S a lo largo de su ciclo completo de vida
- Tomar precauciones a fin de prevenir daños serios al MS&S
- Mantener planes para prevenir o reducir daños serios al medioambiente o la salud, y mantener sistemas para informar a las autoridades
- Buscar sin cesar el mejoramiento del desempeño medioambiental
- Investigar modos para mejorar el desempeño medioambiental
- Proveer entrenamiento a empleados sobre cuestiones de MS&S, incluyendo el manejo de materiales peligrosos y la prevención de accidentes
- Contribuir al desarrollo de políticas medioambientales

Capítulo VI **Lucha contra la corrupción**

- Abstenerse de sobornar a fin de obtener o conservar indebidamente ventajas comerciales o de otra índole
- Abstenerse de ofrecer a funcionarios o terceros –o aceptar el pedido de éstos- el pago de una fracción del pago contractual total
- Mantener una lista de los pagos a entidades gubernamentales y empresas públicas y poner dicha información a disposición de las autoridades
- Fortalecer la transparencia en las actividades empresarias
- Promover el conocimiento y el cumplimiento de las políticas empresarias contra la corrupción y la extorsión
- Mantener sistemas de gestión que desalienten el soborno y demás prácticas corruptas
- Implementar prácticas contables y de auditoría que prevengan prácticas corruptas
- Abstenerse de ofrecer contribuciones ilegales a candidatos o partidos políticos, incluyendo dar debido cumplimiento a los requerimientos nacionales en materia de publicación/revelación de informaciones

Capítulo VII **Intereses de los consumidores**

- Actuar de conformidad con prácticas empresarias justas y garantizar la seguridad y calidad de los bienes y servicios
- Asegurar que los bienes y servicios cumplan con los estándares acordados y requeridos legalmente en materia de salud y seguridad de consumidores
- Proveer información clara y precisa que permita al consumidor adoptar decisiones informadas
- Aplicar procesos transparentes y efectivos para abordar reclamos de consumidores y resolver las disputas correspondientes

- Abstenerse de realizar actividades engañosas, fraudulentas o injustas
- Respetar la privacidad del consumidor
- Cooperar con los funcionarios en la prevención y eliminación de riesgos provocados por los propios productos

Capítulo **VIII Ciencia y tecnología**

- Asegurar que las actividades sean compatibles con las políticas del país de acogida en materia de ciencia y tecnología (C&T)
- Contribuir al desarrollo de las capacidades locales en materia de C&T
- Llevar a cabo trabajos de desarrollo de C&T en el país de acogida y contratar personas de dicho país a fin de fomentar el entrenamiento de sus nacionales
- Otorgar licencias para el uso de los derechos de propiedad intelectual y/o la transferencia de tecnología razonables
- Cultivar relaciones con instituciones educativas y de investigación a través de investigaciones colaborativas

Capítulo **IX Competencia**

- Obedecer las leyes y regulaciones en materia de competencia
- No participar en acuerdos contrarios a la competencia entre competidores
- No fijar precios
- No realizar ofertas concertadas
- No repartirse ni subdividir mercados
- Tomar en cuenta la legislación sobre competencia de otros países cuyas economías podrían verse perjudicadas por la actividad contraria a la competencia

Capítulo **X Fiscalidad**

- Pagar sus impuestos puntualmente
- Cumplir con las leyes y regulaciones fiscales en todos los países en que opera
- Proveer información a las autoridades para el calculo correcto de sus obligaciones fiscales
- Aplicar el principio de plena competencia a las prácticas en materia de precios de transferencia

