

**INFORME DE RESPUESTA CONSULTA CIUDADANA**  
"Consulta ciudadana sobre el Procedimiento de resolución  
de casos presentados ante el Punto Nacional de Contacto  
de Chile para las Directrices de la OCDE para Empresas  
Multinacionales"

**Septiembre de 2013**

La Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales para dar cumplimiento a lo establecido en su Norma de Participación Ciudadana, respecto al mecanismo "Consulta Ciudadana", presenta el resultado de la consulta realizada entre los meses de julio y agosto de 2013 sobre el Procedimiento de resolución de casos presentados ante el Punto Nacional de Contacto de Chile para las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Datos de la consulta			
Fecha de inicio	08 de julio de 2013		
Fecha de cierre	07 de agosto de 2013		
Número de opiniones	H	M	Total
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Con el fin de recibir las opiniones de la ciudadanía, DIRECON realizó la consulta de manera virtual, abriéndose un espacio para recepcionar dichas opiniones.

A continuación se presenta las opiniones recibidas a través de la Ventanilla Virtual de Opinión:

**Opinión N°1:**

Fecha: 15/julio/2013

Hora: 12:02

- a. ¿Cuál es su opinión acerca del procedimiento para la presentación, estudio y seguimiento de un caso ante el Punto Nacional de Contacto?

*Me parece muy claro y pertinente.*

- b. ¿Considera que es posible obtener la documentación que se solicita desde el Punto Nacional de Contacto para presentar un caso? ¿Incluiría o eliminaría algún requisito?

*Me parece adecuada la documentación solicitada*

- c. ¿Qué opina sobre los plazos de tiempo establecidos? ¿Son suficientes o demasiado largos?

*Me parecen adecuados*

- d. ¿Considera muy complejas las distintas etapas? ¿Tiene alguna sugerencia para simplificarlas?

*Las etapas me parecen adecuadas.*

Si tiene alguna otra opinión que expresar utilice este espacio

*Considero que para muchas organizaciones sociales sería altamente conveniente contar con apoyo de expertos para poder formular el caso, de acuerdo a lo solicitado.*

### **Opinión N° 2:**

Fecha: 15/julio/2013

Hora: 17:28

- a. ¿Cuál es su opinión acerca del procedimiento para la presentación, estudio y seguimiento de un caso ante el Punto Nacional de Contacto?

*El procedimiento tiene particularidades que parecen simples pero, no refleja realmente la complejidad que tiene en el echo practico, Presentar un caso ante el PNC de Chile requiere de conocimiento cabal de las Directrices pero, el primer obstáculo es el mínimo conocimiento que existe en la sociedad civil, llámense, organizaciones o personas naturales o jurídicas de las propias Directrices y del alcance que estas tienen en el ámbito de los derechos que en estas se pueden considerar vulnerados. Sin superar este problema es muy poco probable que existan casos importantes en número y en contenido presentados para ser realmente parte de una organización que plantea ciertas garantías como integrantes plenos.*

- b. ¿Considera que es posible obtener la documentación que se solicita desde el Punto Nacional de Contacto para presentar un caso? ¿Incluiría o eliminaría algún requisito?

*Más que los requisitos y la posibilidad de acceso a la documentación, el público que está relacionado con este instrumento es muy cerrado, la visibilización del PNC es un tema mayor, amerita revisar en donde radica su responsabilidad desde el punto de vista de la estructura del estado y de la real importancia que el estado de Chile o el Gobierno de turno le dé a la implementación de políticas y elementos de difusión de las directrices, entendiendo estos como medios materiales e inmateriales. Es un comentario real y conocido que el PNC no tiene una WEB propia, es difícil de acceder desde la DIRECON y un tema no menor es que las barreras idiomáticas hacen más difícil aun su accesibilidad.*

- c. ¿Qué opina sobre los plazos de tiempo establecidos? ¿Son suficientes o demasiado largos?

*Los plazos desde el requerimiento nacido del afectado siempre serán extensos, este según la experiencia práctica amerita más que análisis de tiempo,*

*desarrollar la capacidades en las organizaciones para fundamentar, hacer la reclamación el seguimiento e intentar conseguir más que una disculpa pública, un real cambio de comportamiento empresarial relacionado con malas prácticas y el resarcimiento del perjuicio de esta práctica si existiera. Esta mención no es menor desde la lógica de los últimos casos en Chile donde la empresa o actor involucrado difícilmente reacciona ante un requerimiento de esta naturaleza en función de reparación y resarcimiento. El otro problema relacionado con el tiempo, es la diferencia de capacidades que en general se da entre el demandado y el afectado para hacer seguimiento del caso en términos de resultado.*

- d. *¿Considera muy complejas las distintas etapas? ¿Tiene alguna sugerencia para simplificarlas?*

*Son por naturaleza complejas, requieren de conocimientos específicos y la mayor dificultad es a mi juicio el análisis que se necesita para determinar si procede o no la presentación de un caso. No es materia de trabajo diario de las instituciones de trabajadores por tanto esa es la mayor dificultad.*

Si tiene alguna otra opinión que expresar utilice este espacio

*Me permito señalar hacer mención de una opinión que tiene que ver con instalar el real uso de estas herramientas. El PNC o el estado debería hacer posible un proyecto de visibilización de las Directrices en sectores determinados y procurar el asesoramiento de un caso práctico. A este sería ideal hacer seguimiento con actores vulnerables entendiendo que no existe una mejor forma de adquirir conocimientos que la practica real de nuevas herramientas. Los costos de un proceso como este no son menores y ese también es un serio problema que solucionar, a mi juicio desde el estado de Chile.*

En el anexo N° 1, se presenta el texto de la consulta que fue publicado.

La Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales agradece a quienes se interesaron en conocer sobre esta temática y participaron en el proceso de consulta, contribuyendo así a la mejora de nuestra gestión institucional.

## ANEXO 1:

### CONSULTA CIUDADANA

Con el propósito de conocer las ideas, sugerencias y opiniones de la ciudadanía y para mejorar los planes, programas, proyectos y acciones que desarrollamos, la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales – DIRECON, realiza periódicamente y de manera virtual, consultas a la ciudadanía de manera de abrir un espacio para recepcionar dichas opiniones. Les invitamos a participar de los asuntos que nos involucran a todos.

#### ¿Cómo y cuándo se puede participar?

Revise los contenidos sometidos a la consulta y posteriormente entre el 08 de julio y el 07 de agosto de 2013, podrá dejar su opinión en el espacio habilitado para ello.

#### ¿Cuál es la materia de la consulta ciudadana y la razón la para efectuarla?

En esta oportunidad la consulta se realizará sobre el Procedimiento de resolución de casos presentados ante el Punto Nacional de Contacto de Chile para las directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales son recomendaciones voluntarias que los gobiernos hacen a las empresas sobre buenas prácticas y conductas empresariales responsables.

El propósito de las Directrices es promover que las empresas lleven a cabo sus actividades en armonía con las leyes y políticas públicas de los países donde se establezcan. Para ello, el órgano responsable de promover e implementar las Directrices es el Punto Nacional de Contacto (PNC). Éste se encargará, además de difundirlas, de atender quejas sobre posibles violaciones a los principios establecidos por parte de las empresas multinacionales y llevar a cabo un proceso de mediación entre las partes en conflicto. Por esto último, consideramos de especial relevancia dar a conocer y sobre todo recibir la opinión de la ciudadanía sobre el procedimiento que el Punto Nacional de Contacto va a seguir una vez que se reciba una queja, paso por paso, desde la presentación hasta la fase final.

A continuación podrá descargar la información necesaria para presentar un caso y las diferentes fases por las que pasará el proceso. Agradecemos todas las consultas e inquietudes que estimen pertinentes.

#### ¿Sobre qué podrá opinar?

[Descargar](#)

- ¿Cuál es su opinión acerca del procedimiento para la presentación, estudio y seguimiento de un caso ante el Punto Nacional de Contacto?
- ¿Considera que es posible obtener la documentación que se solicita desde el Punto Nacional de Contacto para presentar un caso? ¿Incluiría o eliminaría algún requisito?
- ¿Qué opina sobre los plazos de tiempo establecidos? ¿Son suficientes o demasiado largos?
- ¿Considera muy complejas las distintas etapas? ¿Tiene alguna sugerencia para simplificarlas?

El formulario de Opinión estará disponible hasta el 7 de agosto de 2013

[Déjanos tu opinión](#)

## Procedimiento básico para la resolución de casos presentados ante el Punto Nacional de Contacto de Chile

### I. Presentación del caso y evaluación inicial

#### **¿Quién puede presentar un caso ante el Punto Nacional de Contacto?**

Cualquier persona natural o jurídica que estime que las Directrices han sido vulneradas por una empresa multinacional podrá presentar un caso ante el Punto Nacional de Contacto (PNC). Éste es el órgano responsable de llevar a cabo los procedimientos de mediación y dialogo entre la empresa multinacional y la persona natural o jurídica que presenta el caso por la posible violación de las Directrices.

#### **¿Cuál es la documentación necesaria para presentar un caso ante el Punto Nacional de Contacto?**

El caso específico deberá ser presentado por **correo ordinario o electrónicamente** y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Identidad, domicilio, teléfono de contacto, correo electrónico de la persona que presenta el caso, si lo hace en nombre propio o en representación de terceros.
- b. El nombre y domicilio de la empresa multinacional que posiblemente esté incumpliendo las Directrices.
- c. Descripción detallada de los hechos que estarían dando lugar al incumplimiento de las Directrices con sus respectivos antecedentes, incluyendo la información relevante de la estructura de la empresa multinacional en relación con las posibles violaciones de las Directrices.
- d. Indicación del lugar donde se está produciendo o se ha producido el posible incumplimiento, detallando si es en territorio nacional o el extranjero.
- e. Señalar qué recomendaciones de las Directrices han sido violadas y análisis de las razones por las cuales se están incumpliendo.
- f. La conducta que la empresa multinacional debería adoptar para resolver el posible incumplimiento de las Directrices.
- g. La lista de las demás instancias donde el caso específico o los hechos que lo fundamentan están siendo analizados, incluyendo procedimientos administrativos y judiciales, así como el estado de las acciones adelantadas dentro de los mismos.
- h. Manifestación por escrito o electrónicamente de su intención de querer resolver mediante el diálogo/negociación el eventual caso específico de conformidad con los procedimientos establecidos en las Directrices.
- i. Cualquier información adicional que se considere relevante para el análisis del caso.

### **Aspectos a tener en cuenta:**

- 1) El caso se considerará presentado cuando toda la información señalada sea debidamente entregada al Punto Nacional de Contacto, por escrito o electrónicamente. A su vez, el Punto Nacional de Contacto emitirá una comunicación donde conste que el caso específico ha sido recibido, dando inicio a la etapa de evaluación inicial del caso específico.
- 2) Si la persona que presenta el caso específico considera que existe **información confidencial**, deberá explicar las razones que justifican tal calidad, solicitando que se mantenga en reserva. El Punto Nacional de Contacto evaluará la justificación e informará de su decisión sobre dicha confidencialidad por escrito, antes de hacer el correspondiente traslado del caso a la empresa multinacional.
- 3) Si quien presenta el caso específico **no es la persona directamente afectada** por el posible incumplimiento, deberá contar con una autorización expresa y por escrito de los directamente afectados, la cual deberá adjuntar a la información presentada.

### **¿Qué puede ocurrir una vez presentado el caso ante el PNC?: Dos situaciones**

**1. Inadmisibilidad por falta de información:** En el caso en que una vez revisada la documentación inicialmente presentada ante el Punto Nacional de Contacto, éste determine que está incompleta, se informará al/los interesados para que en un periodo no mayor a **quince días hábiles** pueda completar la información requerida. Si vencido el término, no ha sido completada, el Punto Nacional de Contacto podrá declarar improcedente el caso específico.

**2. Evaluación inicial del caso:** El Punto Nacional de Contacto deberá hacer una evaluación inicial para determinar si el caso específico merece ser adicionalmente examinado, determinando si el mismo será aceptado o rechazado. Para ello, se deberá determinar si el asunto fue presentado de buena fe y si éste se encuentra dentro del ámbito de las Directrices. Además, para la evaluación inicial deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

- a) La identidad de la parte que presentó el caso específico y su interés en la materia.
- b) Si el caso está debidamente sustentado y presentado de una manera clara.
- c) Si aparentemente existe un vínculo entre las actuaciones de la empresa multinacional y el asunto planteado en el caso.
- d) La existencia o no de procedimientos paralelos.
- e) La manera en que casos similares están siendo o han sido tratados en procedimientos nacionales o internacionales.
- f) Si el examen del caso específico contribuirá al cumplimiento de los objetivos e incrementará la eficacia de las Directrices.
- g) Si existe una sentencia o pronunciamiento judicial frente a los hechos del caso específico que sea vinculante para las Partes.

### **¿Cuáles son los siguientes pasos?**

**1. Comunicación a la otra parte:** Una vez recibido el caso específico, el Punto Nacional de Contacto tendrá un período de **30 días** para dar traslado por el medio más conveniente, de la información

recibida que no tenga carácter confidencial a la empresa multinacional que posiblemente esté incumpliendo las Directrices.

**2. Aceptación o rechazo del caso:** De acuerdo a la información presentada por las Partes, el Punto Nacional de Contacto realizará una evaluación inicial del caso para determinar si lo acepta o lo rechaza. Si lo acepta, el Punto Nacional de Contacto ofrecerá por escrito sus buenos oficios a las Partes para la resolución del caso específico. En el caso de un rechazo, el Punto Nacional de Contacto lo archivará y publicará las razones que le llevan a tomar tal decisión.

**3. Actuaciones legales paralelas:** Cuando el Punto Nacional de Contacto conozca otras acciones legales paralelas, nacionales o internacionales, que hayan existido, estén en curso, o podrían ser aplicadas por las partes afectadas sobre el caso específico o cuestiones relacionadas, esto no deberá considerarse como justificación a priori para rechazar un examen más profundo de los hechos.

El Punto Nacional de Contacto deberá tratar de determinar si, proponiendo sus buenos oficios, podrá contribuir de manera positiva a la resolución de los problemas presentados y si esto no supone un perjuicio grave para una u otra de las partes comprometidas en los procedimientos, o pueda constituir un desacato a la autoridad judicial. A su vez, las Partes deberán ayudar al Punto Nacional de Contacto a examinar estas situaciones, proporcionando toda la información que sea relevante sobre las acciones legales paralelas.

**Una vez estudiado el caso, el Punto Nacional de Contacto publicará la información a través de un documento de evaluación inicial.**

El documento de evaluación inicial contendrá los siguientes aspectos:

- a) La identificación de las Partes, si el caso específico es aceptado. En caso contrario, las Partes se mantendrán en el anonimato.
- b) Un resumen de los hechos y de los argumentos presentados por las Partes sobre la presunta violación de las Directrices.
- c) Un resumen de las diligencias llevadas a cabo por el Punto Nacional de Contacto.
- d) Las razones para aceptar o rechazar total o parcialmente el caso.
- e) Una declaración en la que se precise que la aceptación del caso no significa que el Punto Nacional de Contacto haya determinado una violación de las Directrices.

Antes de publicar la evaluación inicial, el Punto Nacional de Contacto enviará el documento a las Partes solicitando sus comentarios escritos dentro de los diez días hábiles. El Punto Nacional de Contacto será quien determine si tiene en cuenta los comentarios recibidos.

Una vez emitida la evaluación inicial del caso, será enviada a las Partes y publicada en la página de internet del Punto Nacional de Contacto: [http://www.direcon.gob.cl/punto\\_nacional\\_de\\_contacto](http://www.direcon.gob.cl/punto_nacional_de_contacto).

## II. Etapa de Diálogo y Mediación

**Una vez aceptado el caso por el Punto Nacional de Contacto, se iniciará lo que se conoce como la segunda fase o etapa de mediación/diálogo**



**1. Procedencia de la etapa:** Cuando el Punto Nacional de Contacto en su evaluación inicial decida aceptar el caso específico, ofrecerá sus buenos oficios para facilitar a las Partes una resolución del caso a través de la figura del diálogo o de la mediación. El Punto Nacional de Contacto en el proceso de mediación **proporcionará un escenario y una oportunidad para que las Partes puedan discutir los temas planteados en el caso.**

La etapa de mediación **será de carácter confidencial. Serán públicas las actas de las reuniones mantenidas así como el acuerdo final al que lleguen las Partes.** Dicho acuerdo será publicado como parte de la evaluación final del caso.

**2. Consultas:** El Punto Nacional de Contacto consultará con las Partes y hará sugerencias para lograr un acuerdo aceptable para ellas. Asimismo, el Punto Nacional de Contacto podrá consultar con las siguientes instancias:

- a) Con las autoridades de gobierno competentes en las materias relacionadas con el caso.
- b) Con los Puntos Nacionales de Contacto del otro país o de los otros países interesados.
- c) Con el Comité de Inversiones de la OCDE
- d) Con el Consejo Consultivo del Punto Nacional de Contacto (conformado por representantes de instituciones públicas y su objetivo principal será asesorar al PNC en el cumplimiento de sus objetivos, especialmente en el tratamiento de los casos).
- e) Con el Comité Espejo (formado por representantes de la Sociedad Civil –empresarios, sindicatos, ONGs y expertos, cuya atribución principal será la de asesorar al Punto Nacional de Contacto).

**3. Etapa de mediación:** De conformidad con las Directrices, el Punto Nacional de Contacto prestará su colaboración en el proceso de negociación entre las Partes y para tal efecto establecerá las reglas y condiciones del proceso de manera conjunta, antes de iniciar las reuniones de mediación. Si no existiese acuerdo frente al procedimiento a seguir, el Punto Nacional de Contacto, definirá las reglas y condiciones de la mediación.

¿Cuáles serán las etapas de la mediación?

El Punto Nacional de Contacto o quien lleve a cabo la mediación **se reunirá con las Partes de manera separada para preparar la mediación. El objetivo** de estas reuniones será **analizar cada uno de los temas presentados en el caso específico, explicar en qué consiste el proceso y aclarar cualquier inquietud que surja.** Estas reuniones tendrán una agenda previa preparada por el Punto Nacional de Contacto y constarán en acta escrita que reposará en el archivo del proceso.

a) Fase 2 de la mediación: El Punto Nacional de Contacto o quien lleve a cabo la mediación **se reunirá con las Partes de manera conjunta para escuchar los puntos de vista de cada uno de ellos sobre los temas objeto del caso específico, y facilitar la comunicación entre las Partes permitiendo el diálogo y la proposición de fórmulas que tiendan a la resolución del caso.** Estas reuniones tendrán una agenda previa preparada por el Punto Nacional de Contacto y constarán en acta escrita que reposará en el archivo del proceso.

b) En caso de **fracaso de la mediación**, el Punto Nacional de Contacto o quien realice la mediación deberá **dejar constancia por escrito del proceso**, e informar a las Partes del procedimiento que deberá surtir según lo dispuesto en las Líneas Directrices.

**4. Resultados de la etapa de mediación:** Si el proceso de mediación es exitoso y se logra un acuerdo sobre la totalidad de los asuntos objeto del caso, el Punto Nacional de Contacto **concluirá el caso a partir de una Declaración Oficial.**

En el evento en que no se logre un acuerdo en el proceso de mediación, el Punto Nacional de Contacto iniciará el examen final del caso específico. Si el proceso de mediación solamente se logró sobre algunos aspectos, el acuerdo de mediación o su respectivo resumen, serán incluidos en la comunicación final del caso y el Punto Nacional de Contacto examinará todos los aspectos en los que no fue posible lograr un acuerdo.

En el caso en que la mayoría de los temas sustanciales del caso específico hayan sido solucionados mediante la mediación, las Partes podrán, de común acuerdo, solicitar que no se cuestionen los temas pendientes, lo cual constará por escrito en el acuerdo de buenos oficios.

**5. Mediación fuera del procedimiento del Punto Nacional de Contacto:** En cualquier etapa del proceso, las Partes podrán decidir seguir el proceso de mediación externa de los procedimientos del Punto Nacional de Contacto. En ese caso, el Punto Nacional de Contacto suspenderá su estudio del caso específico y lo finalizará una vez reciba notificación por escrito de ambas partes de que la mediación externa ha sido completada.

**6. Término de la etapa de mediación:** El Punto Nacional de Contacto procurará concluir el procedimiento descrito en un máximo de 1 año, contados a partir del momento en que se concluya la etapa de evaluación inicial.

### III. Etapa de Examen final del caso

**¿Cuándo podremos hablar del final del caso?: Dos situaciones**

- a. Cuando las Partes no hayan aceptado la etapa de mediación.
- b. Habiendo aceptado el proceso de mediación, no se llegó a un acuerdo total.

**1. Finalidad:** El Punto Nacional de Contacto deberá examinar el caso específico con el propósito de determinar si a su juicio hubo incumplimiento de las Directrices por parte de la empresa multinacional y hacer las recomendaciones que considere pertinentes para lograr el cumplimiento de las mismas.

**2. Comunicación final:** La comunicación final contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de las Partes involucradas en el caso.
- b. Resumen de los hechos y de las disposiciones de las Directrices que presuntamente han sido incumplidas.
- c. Identificación de las Partes involucradas en el caso.
- d. Resumen del proceso que ha llevado a cabo el Punto Nacional de Contacto.
- e. Razones por las que el Punto Nacional de Contacto decidió examinar el caso específico.
- f. Detalles de cualquier aspecto relevante, no identificado en el examen inicial.
- g. Conclusiones de la etapa de mediación. Puede ser el acuerdo completo o un resumen, lo cual debe ser consensuado entre las Partes.
- h. El Punto Nacional de Contacto podrá incluir un pronunciamiento motivado sobre si a su juicio hubo o no violación de las Directrices por parte de la empresa multinacional.
- i. Elaboración de recomendaciones específicas a la empresa, apoyadas en la orientación de ambos Consejos, para que su conducta esté acorde con las Directrices.

j. Las razones por las cuales no pudo lograrse un acuerdo entre las partes.

k. Si el Punto Nacional de Contacto lo considera oportuno podrá incluir una fecha en la que las Partes deberán presentar un informe sobre los avances para el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por el Punto Nacional de Contacto.

**3. Publicación de la comunicación final:** El Punto Nacional de Contacto publicará la comunicación final en la página web oficial de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores y lo enviará a las Partes.

**4. Término de la etapa de evaluación final:** El Punto Nacional de Contacto procurará llevar a cabo y concluir el procedimiento en un término de 60 días, contados a partir del momento en que se concluya la etapa de mediación.

**5. Seguimiento a la recomendación final:** En el caso en que el Punto Nacional de Contacto haga recomendaciones específicas a las Partes en la comunicación final, éste o sus órganos asesores podrán hacer seguimiento a la respuesta y cumplimiento de las mismas.