

## **DECLARACIÓN FINAL**

### **Punto Nacional de Contacto de Chile Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales**

En Santiago, a 1 de junio de 2015, el Punto Nacional de Contacto de Chile para las Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales (en adelante e indistintamente PNC), teniendo presentes el requerimiento y antecedentes presentados tanto por el Sindicato de Trabajadores de Starbucks Coffee Chile S.A. y la Central Unitaria de Trabajadores (en adelante e indistintamente Sindicato Starbucks y CUT) que dieran inicio a una Instancia Específica por presuntas infracciones a las Líneas Directrices de la OCDE (en adelante e indistintamente Líneas Directrices) por parte de la empresa multinacional Starbucks Coffee Chile S.A., habiendo estudiado además la información proporcionada por ésta última, y las reuniones sostenidas a lo largo del proceso de Instancia Específica que este PNC ha efectuado, viene en declarar lo siguiente;

#### **I. Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales**

Las Líneas Directrices son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales que operan en países adherentes o que tienen su sede en ellos. Contienen principios y normas [estándares] no vinculantes para una conducta empresarial responsable dentro del contexto global, conforme a las normas reconocidas internacionalmente.

El objetivo de las mismas es promover la contribución positiva de las empresas al progreso económico, medioambiental y social en todo el mundo, expresando los valores compartidos por los gobiernos de países que dan origen a una gran parte de la inversión extranjera directa y que a su vez, son sede de muchas de las empresas multinacionales de mayor envergadura.

En este contexto, y con el fin de promover e implementar las Líneas Directrices, los gobiernos de los países adherentes se han comprometido a constituir organismos denominados Puntos Nacionales de Contacto.

Entre sus responsabilidades, los PNC tienen por misión ayudar a las empresas y a las partes interesadas a tomar las medidas adecuadas para impulsar la aplicación de las Líneas Directrices, constituyéndose como una plataforma de mediación o conciliación para resolver los problemas prácticos que puedan plantearse.

## **II. Procedimiento del PNC de Chile**

### **Presentación del Requerimiento**

Toda persona (natural o jurídica) que se encuentre actualmente afectada por el incumplimiento de las Líneas Directrices por parte de una empresa multinacional podrá realizar una presentación ante el PNC de Chile.

### **Análisis de la Presentación**

Toda presentación como sus antecedentes fundantes, serán analizados por el PNC y su Secretaría Ejecutiva. De dicho estudio el PNC podrá concluir:

1. Que debe solicitar mayores antecedentes al requirente.
2. Que debe solicitar aclaración de uno o más puntos de la presentación.
3. Que debe solicitar autorización al requirente para compartir la presentación con la empresa multinacional.
4. Que corresponde informar a alguno de sus pares del requerimiento presentado.

### **Intercambio de Información**

Una vez autorizado, el PNC de Chile compartirá la información contenida en la presentación del requirente (complementado y aclarado cuando correspondiere), remitiendo todo el material a la empresa multinacional, otorgándosele a ésta un plazo fatal para responder (indicando además se pronuncie sobre su aceptación o no de los buenos oficios del PNC de Chile). Dicho plazo será fijado caso a caso en atención al mérito de los antecedentes que fueran aportados por el o los requirentes.

Recibida la respuesta por parte de la empresa multinacional, tanto ésta como sus antecedentes fundantes serán analizados por el PNC y su Secretaría Ejecutiva. De dicho estudio el PNC podrá concluir:

1. Que se deben solicitar mayores antecedentes sobre su respuesta.
2. Que se debe solicitar aclaración de uno o más puntos de su respuesta.

### **Evaluación de la Instancia Específica**

Una vez transcurrido el plazo fatal otorgado por el PNC, pueden presentarse las siguientes situaciones:

1. El plazo ha finalizado y no se ha recibido respuesta alguna (por parte de la empresa multinacional).
2. Dentro del plazo se ha recibido una respuesta en la que de plano se rechazan los Buenos Oficios del PNC de Chile.
3. Se recibe una respuesta en la que se aceptan los buenos oficios del PNC de Chile.

En la circunstancia de presentarse alguna de las situaciones indicadas en los numerales 1. y 2., se debe pasar a la etapa siguiente, denominada Fin del Proceso.

Una vez recibida la respuesta (complementada y aclarada cuando correspondiere) el PNC junto a su Secretaría Ejecutiva evaluarán la pertinencia o no de implementar una Instancia Específica en la que se efectúe una mediación o una conciliación.

### **Fin del Proceso**

Todo requerimiento ante el PNC de Chile concluirá con la elaboración de una Declaración final en la que se indicará según sea el caso:

1. Los acuerdos y compromisos adoptados por las partes.
2. Los plazos y acciones para el seguimiento de los compromisos.
3. Las razones por las que las partes no han podido llegar a acuerdo y los comentarios y acciones propuestos por el PNC de Chile.
4. El rechazo de los buenos oficios del PNC de Chile por parte de la empresa requerida (ya sea por, no responder habiendo transcurrido el plazo, o responder negativamente al ofrecimiento de los buenos oficios del PNC).
5. Los argumentos en virtud de los cuales el PNC estimó que las cuestiones suscitadas no merecen mayor consideración.

### **III. Presentación del requerimiento de Instancia Específica**

Con fecha 28 de mayo de 2014, el Sindicato de Trabajadores de Starbucks Coffee Chile S.A. y la CUT realizaron una presentación ante este PNC requiriendo sus buenos oficios en una Instancia Específica fundamentada en la presunta vulneración de las Líneas Directrices por acciones relativas a la transgresión de derechos de asociación, sindicalización, negociación colectiva,

libertad de expresión, publicación de información, discriminación y autodisciplina, por parte de la empresa multinacional Starbucks Coffee Chile S.A., las que han sido concentradas en las siguientes acciones:

1. Campaña antisindical constante, esquematizada desde la política y filosofía corporativa de Starbucks;
2. Interferencia en el derecho de los trabajadores a formar y unirse al Sindicato;
3. Vulneración y modificación arbitraria del contrato de trabajo, en lo relativo a la propiedad accionaria de los trabajadores, sin consulta a los mismos ni a la organización sindical;
4. Entrega de información falsa y tendenciosa a trabajadores para evitar sindicalización;
5. Infiltración y financiamiento de trabajadores dentro de la organización sindical con el fin de censurar a la directiva y controlar al sindicato;
6. Represalias en contra de trabajadores sindicalizados (medidas disciplinarias injustificadas, discriminación en la contratación y no renovación de contratos por sindicalización, negarse a otorgar el trabajo convenido a dirigentes con cargos de supervisión, despidos de socios, discriminación negativa en entrenamiento y ascenso, transferencia de local como forma de acoso y menoscabo, amenaza de pérdida de beneficios y discriminación al entregar incentivos);
7. Negativa a reconocer al sindicato y su rol dentro de la compañía;
8. Rechazo a reconocer la negociación colectiva como mecanismo válido y efectivo de mejora de las condiciones salariales;
9. Entrega de información falsa a la organización sindical y negativa a aportar datos necesarios para fomentar negociaciones significativas de las condiciones de empleo;
10. Prácticas atentatorias al desarrollo patrimonial y social de la institución sindical; y
11. Fracaso en usar la debida diligencia en materia de Derechos Humanos.

#### **IV. Principios de las Líneas Directrices presuntamente vulnerados**

1. Principio N° IV. Derechos Humanos.

## 2. Principio N° V. Empleo y Relaciones laborales.

### **V. Fundamentos de la Presentación de los Requirientes**

Los requirentes indican que su pretensión se motiva específicamente en el hecho de que la empresa multinacional *"Starbucks vulnera los Derechos Humanos, en especial aquellos relativos al derecho de asociación, representación y negociación colectiva, junto con los pactos internacionales en cuya génesis radica su protección. Por consiguiente, se ha violado sistemáticamente la normativa de nuestro país en materia de derecho laboral desde el año 2009, época en que se constituye formalmente el sindicato el día 9 de abril. Desde entonces, se comienzan a divisar una serie de conductas, políticas y estrategias para impedir el normal desarrollo de la organización de trabajadores, con el sólo objetivo de convertirla en una institución "superflua" e "innecesaria"*<sup>1</sup> agregan que la empresa comienza un proceso de acoso mucho más agresivo a través de los Gerentes de Distrito, interrogando a los empleados en cada local. Estratégicamente organizados, los departamentos de RR.HH. y Operaciones pusieron todos sus recursos a disposición de varios objetivos antisindicales: "desincentivar la afiliación al sindicato", "lograr que algunos partners se bajen (desafilien)", "interferir directamente en el proceso de afiliación"<sup>2</sup>, entre otras conductas descritas por ellos.

Respecto de lo anterior, los requirentes presentaron una serie de pruebas que respaldarían su presentación y dichos, entre los que se destacan:

1. Dichos de Howard Schultz (Presidente de la empresa multinacional Starbucks Corporation); *Pour Your Heart Into It: How Starbucks Built a Company One Cup at a Time*; respecto de la utilidad de los sindicatos dentro de la empresa<sup>3</sup>.
2. Declaración de Starbucks Internacional - Materia sindical<sup>4</sup>.
3. Informe de fiscalización 13.60.2009.97, de la Inspección del Trabajo.
4. ORD. 1100 - Dictamen *Dresscode*.

---

<sup>1</sup> Presentación de los requirentes, punto 4.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> Cap. 7: "El manejo benévolo gerencial debería hacer a los sindicatos superfluos" [...] "Estaba convencido que bajo mi liderazgo, los empleados se darían cuenta que yo escucharía sus preocupaciones. Si tuviesen fe en mí y mis motivaciones, no necesitarían un sindicato."

<sup>4</sup> "Mientras Starbucks respeta la libre elección de nuestros partners, creemos firmemente que nuestro ambiente de trabajo, además de nuestros sorprendentes beneficios y compensaciones hacen que los sindicatos sean innecesarios en Starbucks."

5. <http://www.adnradio.cl/noticias/economia/starbucks-lidero-por-tercera-vez-la-lista-negra-de-empresas-con-practicas-antisindicales/20140128/nota/2064956.aspx>
6. Causas ante los Tribunales de Justicia RIT: S-12-2012; S-94-2012; T-175-2014; S-11-2012; S-5-2014.

Todos los antecedentes presentados propiciaron que este PNC realizase un estudio detallado de los mismos, tomase contacto con su par en Estados Unidos (por correo electrónico, de fecha 29 de agosto de 2014), y requiriese información por parte de la empresa multinacional Starbucks Coffee Chile S.A. respecto de las presuntas violaciones a las Líneas Directrices enseñadas por los requirentes.

## **VI. Solución esperada por los requirentes de la Instancia Específica**

De todo lo expuesto por los requirentes, este PNC concluyó que aquello que estaba en discusión versaba sobre cinco temas genéricos que comprenden la totalidad de las inquietudes representadas en el Cuestionario Inicial<sup>5</sup>, estos dicen relación con:

1. Adopción de medidas y criterios tendientes a la reconstrucción sindical.
2. Eliminación de prácticas antisindicales con políticas concretas.
3. Creación/regulación de garantías para las negociaciones colectivas.
4. Discutir sobre la pérdida de patrimonio sindical.
5. Creación/regulación de garantías de comportamiento que otorguen respeto al fuero sindical.

## **VII. Presentación de Starbucks Coffee Chile S.A.**

Con fecha 2 de octubre de 2014 la empresa multinacional Starbucks Coffee Chile S.A. efectuó una presentación ante este PNC respondiendo a los argumentos presentados por los requirentes, manifestando “[...] *su más profundo rechazo a las imputaciones que el Sindicato de Trabajadores de Starbucks Coffee Chile S.A. y la Central Unitaria de Trabajadores han presentado ante este Punto Nacional de Contacto*”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Al presentar un requerimiento de instancia específica, quien la formule deberá proporcionar al PNC de Chile la información contenida en el Cuestionario Inicial, el que puede ser descargado desde el sitio web: <http://www.direcon.gob.cl/ocde/punto-nacional-de-contacto-pnc/>

<sup>6</sup> Presentación de la empresa multinacional Starbucks Coffee Chile S.A. (pg. 1).

Asimismo, ha indicado que como empresa no ostenta el carácter empresa multinacional toda vez que es una empresa chilena que no pertenece al grupo de compañías de la multinacional *Starbucks Corporation*, incumpléndose con ello la premisa inicial exigida por las Líneas Directrices.

### **VIII. Fundamentos de la Presentación de la Empresa Multinacional**

La empresa multinacional Starbucks Coffee Chile S.A. en primer lugar, indica la incompetencia del PNC para conocer del requerimiento presentado, en cuanto Starbucks Coffee S.A. no sería una empresa multinacional y no tendría vínculo alguno con la empresa multinacional *Starbucks Corporation*, argumento que fue revisado en la Declaración Inicial de la presente Instancia Específica, y cuya respuesta se entrega en el numeral siguiente. En segundo lugar, indica que la presentación efectuada por los requirentes debe ser rechazada de plano y en todas sus partes por este PNC, además de solicitar se exprese que la Declaración Inicial de una Instancia Específica no corresponde dentro del marco de las Directrices por las razones que expresan:

1. Starbucks Coffee Chile S.A. sería una empresa con buenas prácticas y conducta empresarial responsable que cumple tanto con estándares nacionales como internacionales.
2. La estrategia de confrontación permanente que el recurrente (refiriéndose al Sindicato Starbucks) ha utilizado históricamente con la empresa, no es compartida por el resto de los trabajadores, lo que podría explicar la baja afiliación sindical y desafección.
3. El actuar de la empresa estaría inspirado en la buena fe, mientras que el actuar del Sindicato Starbucks estaría revestido de una connotación anti-empresa contrarios al interés colectivo e individual de los trabajadores.
4. La baja afiliación y la alta rotación de los trabajadores se debe a una situación natural que deriva de la condición de estudiantes de los mismos.
5. La gran mayoría de los hechos presentados ante este PNC, ya habrían sido denunciados, conocidos y resueltos por los Tribunales de Justicia Chilenos.

Asimismo, en su presentación, exhiben un desglose descriptivo de aquellas políticas - a nivel de empresa - en virtud de las cuales quedaría patente su respeto y cumplimiento a las Líneas Directrices.

Finalmente, enfatizan que tanto el requerimiento presentado ante este PNC, como las denuncias que el Sindicato ha desplegado en prensa no tendrían otro fin que generar un perjuicio para la empresa indicando que el *ánimo de perjudicar a la empresa nuevamente quedó manifestado en forma expresa, en las declaraciones del Presidente del Sindicato, quien, consultado en junio de 2011 sobre cómo afecta la huelga a la empresa, contestó: "Fundamentalmente en la imagen, más que cualquier otra cosa. Los únicos cambios ocurridos en el tiempo, tanto en EEUU como en Australia y Nueva Zelanda, dentro de la compañía, ha sido porque los trabajadores han optado por destruir la idea de ESR (Empresa Socialmente Responsable). Es nuestra arma más potente. Si bien la memoria es frágil, créeme que a empresas como ésta lo que más les importa es su imagen"*<sup>7</sup>, agregando que *"Incluso, esta misma denuncia ante el Punto Nacional de Contacto de la OCDE, fue publicada en los medios sociales y en un reportaje en la página web de la Radio Del Mar, siendo estos los primeros indicios que tuvimos como empresa, de la existencia de esta denuncia"*<sup>8</sup>.

## **IX. Competencia del PNC en el requerimiento de Instancia Específica planteado**

### **Empresa Multinacional**

De acuerdo a lo expresado en el prólogo de las Líneas Directrices, éstas tienen como propósito *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"*<sup>9</sup>.

No obstante las Líneas Directrices prescinden de una definición de empresa multinacional, entregan elementos o características que permiten distinguir qué se debe entender por una empresa multinacional, indicando que *"Habitualmente se trata de empresas u otras entidades establecidas en más de un país y relacionadas 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 están destinadas a todas las entidades pertenecientes a la empresa multinacional (sociedades matrices y/o entidades locales)"*<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Respuesta de la empresa multinacional Starbuck Coffee Chile S.A. Pg. 21.

<sup>8</sup> *Ibíd.* Pg. 20.

<sup>9</sup> Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Prólogo.

<sup>10</sup> Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Conceptos y Principios. Número 4.



En atención a lo expuesto, argüir que la empresa Starbucks Coffee Chile S.A. no ostenta el carácter de empresa multinacional toda vez que es una empresa chilena que no pertenece al grupo de compañías de la multinacional *Starbucks Corporation*, infiriendo con ello que se encuentra desligada absolutamente de la empresa matriz o controlante no parece sostenible toda vez que, en su propia presentación, de fecha 2 de octubre de 2014<sup>11</sup>, Starbucks Coffee S.A. indica como sustento y medio de prueba para referirse al trabajo diario y preocupación de la compañía en cuanto a su compromiso con las personas y la sustentabilidad, las palabras y discurso del señor Howard Shultz (Director Ejecutivo de *Starbucks Corporation*)<sup>12</sup> así como el documento denominado "*Starbucks Company Recognition*", en el que se enumeran los reconocimientos de la empresa multinacional Starbucks, esto es: "No. 1 Best Coffee" (2009-2011); "No. 1 Most Popular Quick Refreshment Chain" (2009-2011); "The 100 Best Companies to Work For" (1998-2000-2002-2012); "Most Admired Companies in America" (2003-2012); "World's 50 Most Innovative Companies" (2012); "World's Most Ethical Companies" (2007-2012); "100 Best Corporate Citizens" (2000-2012); "Sustainability Design Award" (2011); "Most Ethical Company, European Coffee Industry" (2009-2011); y "Business Person of the Year" Howard Schultz.

A lo anterior se agrega que Starbucks es una multinacional de aquellas definidas como "integradas horizontalmente" y que por ello tienen bases de producción en diferentes países, no obstante, producen el mismo o muy similar producto. Además de ello, resulta evidente que tanto la empresa norteamericana como la chilena están vinculadas pues comparten desde el origen de su estrategia, forma de administración y políticas (en particular, aquellas relacionadas con materias de Responsabilidad Social Empresarial) todas las que pueden ser obtenidas desde la página web de la "empresa chilena" en la que, por ejemplo, se indica: "[...] desde que abrimos nuestro primer local en 1971, nos hemos dedicado a ganárnosla confianza y el respeto de nuestros clientes, partners (empleados) y vecinos. ¿Cómo? Siendo responsables y haciendo cosas que sean buenas para el planeta y para los demás"<sup>13</sup>, fecha que corresponde al primer local de Starbucks en Estados Unidos.

### **Obligatoriedad de las Líneas Directrices**

Las disposiciones contenidas en las Líneas Directrices no son normas legales de aplicación obligatoria, sino que son "*recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales*"<sup>14</sup> y que si bien "*las Directrices a menudo van más allá de la ley*"<sup>15</sup>, indican claramente que "*en los países en los*

---

<sup>11</sup> Páginas 18 y siguientes.

<sup>12</sup> Starbucks chairman, president and chief executive officer.

<sup>13</sup> <http://www.starbucks.cl/responsibility>

<sup>14</sup> Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Prólogo.

<sup>15</sup> Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Conceptos y Principios. Número 2.

*que la legislación o la reglamentación interior entre en conflicto con los principios y normas enunciados en las Directrices, las empresas deberán intentar hallar la manera de respetar dichas directrices y normas sin infringir sus leyes nacionales”<sup>16</sup>.*

De lo expuesto se desprende que, el cumplimiento o contravención de la legislación nacional vigente no implica necesariamente el acatamiento o contravención de las Líneas Directrices, pudiendo existir situaciones en las que las empresas observen la ley y, a su vez, contravenga los principios establecidos en las referidas Líneas Directrices. Ello en atención a que las Líneas Directrices constituyen estándares internacionales de buen comportamiento para las empresas multinacionales que dicen relación con principios de carácter general.

### **Instancias paralelas**

Por otro lado, la existencia de juicios pendientes o procedimientos paralelos frente a las Instancias Específicas (instancia no jurisdiccional y no contenciosa) no puede ser considerada por el PNC como una excusa para no pronunciarse sobre los requerimientos que han sido presentados dentro del ámbito de su competencia. En este sentido, los Comentarios sobre los Procedimientos de para la Implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales indican que *“los PNC deberán tratar de determinar si, proponiendo sus buenos oficios, pueden contribuir de manera positiva a la resolución de los temas presentados y si esto no supone un perjuicio grave para una u otra de las partes comprometidas en esos otros procedimientos, o constituya un desacato a la autoridad judicial”<sup>17</sup>.*

En este sentido, dichos Procedimientos establecen que cuando existan *“otras acciones nacionales o internacionales que traten paralelamente cuestiones comparables, los PNC no deben decidir que las cuestiones no justifican un examen más profundo simplemente porque las acciones paralelas han existido, están en curso, o podrían ser aplicadas por las partes afectadas”<sup>18</sup>.*

Resta precisar, entonces, que al PNC no le corresponde decidir o interferir en las cuestiones sometidas ante dichas instancias, sino que sólo contribuir, a través de sus Buenos Oficios, a la solución de los asuntos planteados desde la perspectiva de las Líneas Directrices.

## **X. Convocatoria a una Instancia Específica**

---

<sup>16</sup> Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Prólogo.

<sup>17</sup> Comentario sobre los Procedimientos para la Implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Punto N° 26.

<sup>18</sup> *Ibíd.*

Como consecuencia de lo expuesto precedentemente, este PNC determinó que las cuestiones planteadas por los requirentes merecían un análisis más detallado por lo que resultó pertinente ofrecer sus Buenos Oficios y, en consecuencia, convocó a las partes una instancia de diálogo y mediación, la que tuvo como propósito analizar, la mejor manera de lograr un acuerdo respecto de los conflictos que no han podido ser resueltos entre la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. y los requirentes a la luz de lo indicado en las Líneas Directrices.

## **XI. Desarrollo del procedimiento**

1. Con fecha 15 de enero de 2015, este PNC remitió a las partes interesadas una invitación y agenda para la primera reunión conjunta correspondiente a esta Instancia Específica, la que como ya se mencionó, tuvo lugar el día 22 de enero de 2015.

En la referida reunión se revisaron los siguientes asuntos:

1. Traspaso formal de la Instancia Específica al nuevo Punto Nacional de Contacto<sup>19</sup>.

En esta instancia este PNC hizo presente a las partes interesadas su conocimiento de los antecedentes del caso, de las opiniones vertidas hasta la fecha por cada una de ellas, así como su comprensión de aquello que ambas partes entienden y esperan del proceso de mediación que en las próximas reuniones de trabajo tendrían lugar.

2. Entrega de la Declaración Inicial del PNC de la Instancia Específica<sup>20</sup>.

En esta ocasión se hizo presente a las partes que el contenido de la misma (de la Declaración Inicial) ya no estaría abierta a discusión u observaciones, pues dicha etapa ya estaría cerrada y en consecuencia, lo que corresponde es precisar el trabajo que se realizará en las sesiones que se efectuarán dentro de los próximos meses.

3. Explicación del procedimiento de Instancia Específica ante este PNC.

---

<sup>19</sup> Quien suscribe ostenta la función de PNC desde enero de 2015.

<sup>20</sup> Habiendo sido estudiadas las observaciones de las partes al borrador de Declaración Inicial, este PNC hizo entrega de la versión final de la misma.

En esa oportunidad, se revisó el concepto de mediación, como proceso que busca entregar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más partes que revisan y discuten posibles escenarios de solución a un conflicto que pueda haber entre las mismas.

Se hace presente que el PNC actuará como un tercero imparcial, sin poder decisorio, ayudando a las partes a buscar por si mismas una solución al conflicto y sus efectos.

Finalmente, sobre esta materia se hizo presente que ésta es una instancia no contenciosa y no judicial por lo que se pidió a las partes focalizar su trabajo en la revisión de los puntos propuestos por el PNC para discusión, a efectos de lograr reconocer aquellas medidas que cada una de las partes estaría dispuesta a proponer y/o aceptar.

#### 4. Revisión de los hechos sobre los que versará la mediación.

En atención a lo ya expresado, este PNC propuso cinco temas genéricos que, a su juicio, concentrarían aquellas materias sobre las que deberá centrarse la mediación<sup>21</sup>.

Asimismo, indicó a las partes que tendrán absoluta libertad para determinar dentro de dichos temas aquellos que están y que no están dispuestos a discutir, dándoseles un plazo prudente para revisar dichos asuntos, a fin de exponer aquello que estimasen pertinente en la siguiente reunión individual que este PNC tendría con cada parte, antes de la primera reunión conjunta de trabajo (segunda reunión conjunta cronológicamente).

#### 5. Plazo de mediación y agenda de reuniones.

En atención a la cantidad de antecedentes entregados por las partes y la extensión de los temas a discutir, este PNC estimó pertinente fijar un plazo de 6 meses para la mediación con una reunión conjunta mensual (cuya fecha y hora se encuentra indicada en el documento que les fue entregado a cada parte en dicha reunión).

#### 6. Confidencialidad y Buena Fe.

---

<sup>21</sup> Temas Genéricos propuestos por el PNC:

1. Adopción de medidas y criterios tendientes a la reconstrucción sindical.
2. Eliminación de prácticas antisindicales con políticas correctas.
3. Creación / regulación de garantías para las negociaciones colectivas.
4. Discutir sobre la pérdida de patrimonio sindical.
5. Creación / regulación de garantías de comportamiento que otorguen respeto al fuero sindical.

## Confidencialidad

De acuerdo a lo indicado en las Líneas Directrices y en el Procedimiento para la Implementación de las Líneas Directrices de la OCDE, la obligación de confidencialidad ha sido establecida en relación con aquello que actualmente es objeto de mediación, así como los potenciales acuerdos que se discutan en las mesas de trabajo propuestas por este PNC, quedando por tanto excluido de dicho deber el hecho o circunstancia de existir una Instancia Específica actualmente en curso o el hecho de haberse solicitado los buenos oficios del PNC de Chile, situación que ha sido expresada a ambas partes tanto en las reuniones individuales<sup>22</sup> como conjuntas.

Respecto de lo señalado en el párrafo precedente, las Líneas Directrices indican que *“Con el objeto de facilitar la resolución de las cuestiones que hubieran surgido, el PNC adoptará las medidas que resulten apropiadas para proteger toda información sensible, comercial o de otro tipo, así como los intereses de demás partes involucradas en la instancia específica. Mientras los **procedimientos** establecidos en el párrafo 2 se encuentren en curso, **se mantendrá la confidencialidad del mismo** [...] No obstante, **la información y las opiniones proporcionadas durante los procedimientos por otra parte involucrada se mantendrán bajo confidencialidad**<sup>23</sup>, salvo que dicha otra parte diese su consentimiento para la divulgación de tal información u opiniones o cuando la no divulgación resultara contraria a las disposiciones establecidas en la legislación nacional”<sup>24</sup>.*

## Buena Fe

Al igual que la confidencialidad, la Buena Fe, en los procesos llevados por este PNC están regulados en particular por el criterio con el que las partes deben actuar en las Instancias Específicas, es decir, la eficacia del procedimiento depende exclusivamente de

---

<sup>22</sup> Esta materia fue tratada en la primera reunión individual que se tuvo con cada una de las partes (17 de noviembre de 2014, con el Sindicato Starbucks y la CUT y 18 de noviembre de 2014, con la empresa multinacional Starbucks Coffe S.A.). En dichas reuniones se explicó el procedimiento del PNC de Chile; se indicaron las próximas etapas y los plazos asociados a cada una; se expusieron los posibles desenlaces del requerimiento; y se entregó un folleto informativo del procedimiento y materias de interés sobre el PNC de Chile.

<sup>23</sup> Lo marcado en negrita es nuestro.

<sup>24</sup> II. Procedimientos para la Implementación de las Líneas Directrices de la OCDE. Asistencia a las partes. Párrafo 4.

la conducta y voluntad de cada una de las partes involucradas en los procedimientos<sup>25</sup>.

*En este sentido, debemos entender que la Buena Fe significa "[...] responder de manera oportuna, manteniendo la confidencialidad cuando corresponda, abstenerse de deformar los hechos, de amenazar con represalias a las partes involucradas en el procedimiento o llevar a cabo tales represalias y comprometerse genuinamente en el procedimiento con la voluntad de llegar a una resolución de las instancias que se hubieran suscitado de acuerdo con las Directrices"*<sup>26</sup>.

2. Con fecha 19 de febrero de 2015, este PNC sostuvo la primera reunión de trabajo (separada) con el Sindicato Starbucks y la CUT a fin de revisar posibles puntos de encuentro entre estos y la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. respecto de los temas propuestos a mediar por el PNC. En dicha reunión el Sindicato Starbucks expresó los problemas que a diario tenían con la referida empresa, así como sobre cuáles eran sus apreciaciones personales sobre las mismas.

Este PNC hace nuevamente presente los alcances de las mesas de trabajo (las materias que se tratarán en ella) y la forma de trabajo conjunta y separada. Asimismo, discuten nuevamente el concepto y alcance de la Confidencialidad de las materias tratadas en la mesa de trabajo.

Al finalizar la reunión se solicitó al Sindicato Starbucks remitir un listado de ideas respecto de aquello que estarían dispuestos a aceptar como un posible acuerdo / solución a los problemas planteados a fin de poder contrastarlos con aquello que se le pediría a la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. a fin de poder generar instancias de discusión productivas entre ambas.

3. Con fecha 23 de febrero de 2015, se sostuvo similar reunión con los representantes de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., donde se trataron las mismas materias discutidas con el Sindicato Starbucks y la CUT, encomendándose idéntica tarea, otorgando un plazo prudente para elaborar y entregar la información requerida por este PNC a fin de poder preparar con la debida anticipación el material de trabajo para las próximas reuniones.

---

<sup>25</sup> *Ibíd.* Párrafo 29. "Como parte del ofrecimiento de buenos oficios, y cuando sea pertinente en función de las cuestiones que hayan surgido, los PNC ofrecerán acceso a procedimientos consensuados y no contenciosos, como la conciliación o mediación, o facilitarán dicho acceso, con el fin de ayudar a la resolución de las cuestiones a resolver. De acuerdo con las prácticas aceptadas respecto de los procedimientos de conciliación y mediación, se recurrirá a estos procedimientos únicamente con el acuerdo de las partes involucradas y su compromiso de participar en ellos de buena fe".

<sup>26</sup> *Ibíd.* Párrafo 20.

4. Con fecha 10 de abril de 2015 se sostuvo la segunda reunión conjunta de trabajo<sup>27</sup>.

1. Dicha reunión se centró en revisar los antecedentes entregados por ambas partes y se revisaron, en particular, las comunicaciones como un primer acercamiento a construir confianzas entre las partes y generar un ambiente más propicio a una mediación.

A entender de quien suscribe, la comunicación es un elemento que resulta esencial a efectos de lograr un trabajo congruente con los lineamientos fijados en la primera reunión conjunta y con ello, además obtener un cambio positivo en las relaciones entre ambas partes. Para lograr lo anterior se estimó necesario instaurar canales formales de comunicación que permitieran establecer y reconstruir confianzas que llevaran a lograr avances y una discusión fluida dentro y fuera de las mesas de trabajo propuestas por este PNC.

2. En atención a lo expresado por el Sindicato Starbucks, se procedió a discutir la situación que se deriva de la falta de respuesta (en tiempo y forma) por parte de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. a los requerimientos efectuados por éstos. De dicha discusión surgió que las demoras de las mismas, respondía a problemas internos derivados de la extensión y tenor de las correos electrónicos remitidos por el Sindicato Starbucks.
3. En este contexto, se revisaron las formalidades internas de comunicación de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., acordándose la remisión de la entrega de información por parte del Sindicato Starbucks, en forma objetiva y sintética a fin de que sus requerimientos pudieran ser atendidos con prontitud. Asimismo, las partes fijaron un día semanal para la remisión de requerimientos por parte del Sindicato y un plazo de respuesta por parte de la multinacional Starbucks Coffee S.A.

En este tenor se esbozó un primer acercamiento a las temáticas relativas a las comunicaciones presenciales, donde se dejó como tarea pendiente por parte de la multinacional Starbucks Coffee S.A., dar respuesta a la propuesta efectuada por el Sindicato Starbucks respecto de la asistencia del Gerente de Operaciones de la misma, a las reuniones presenciales con dicho Sindicato. Es de mencionar que el plazo para

---

<sup>27</sup> En atención a lo dispuesto en el calendario de reuniones fijado en la primera reunión conjunta

hacer entrega de dicha respuesta se dispuso para antes de la fecha prevista para la segunda reunión conjunta (este PNC a la fecha no ha recibido respuesta sobre esto).

En atención a lo expuesto, y teniendo presente el tiempo transcurrido en aras de mantener la concentración de las partes, quedó pendiente tratar en profundidad las comunicaciones presenciales en la siguiente sesión de mediación.

5. Con fecha 13 de abril de 2015, este PNC remitió a las partes un correo electrónico con los acuerdos adoptados y los compromisos adquiridos a fin de poder realizar un seguimiento del cumplimiento de los mismos.

El tenor textual de la referida comunicación es la que se transcribe a continuación:

***Tema planteado:*** *Canales de comunicación*

***Canal revisado:*** *Correo electrónico*

***Características de los correos:***

*El sindicato trabajará para sintetizar las problemáticas del cuerpo del correo (en forma de punteo o cuadro al inicio que permita inferir cuáles serán los problemas a abordar).*

*La exposición de los problemas se realizará con un tono neutral a fin de que estos puedan ser remitidos sin mayor dilación a quienes corresponda dentro de la empresa.*

*La explicación o relación de cada problemática vendrá en un documento adjunto al correo principal.*

*Los correos del sindicato serán remitidos por una sola persona en forma semanal (los días miércoles) salvo situaciones excepcionales de urgencia en las que se requiera una presentación inmediata.*

*La empresa informará al sindicato de la recepción de los correos y de las acciones y/o gestiones que está realizando para dar respuesta a cada una de las solicitudes planteadas, entregando un*



*“follow up” en aquellos casos en que las respuestas requieran de un mayor trámite interno dentro de la empresa, a fin de mantener una continuidad en la comunicación entre ambas partes.*

*La empresa tendrá un plazo de hasta cinco días hábiles para responder los correos remitidos por el sindicato.*

**Puntos focales para la remisión de correos:**

**Empresa:** *Claudia Figueroa – Francesca Faraggi.*

**Sindicato:** *Andrés Giordano – Antonio Páez.*

**Tema planteado:** *Información (compromisos a revisar)*

*La empresa deberá remitir una respuesta a este PNC respecto de la posibilidad de que en las reuniones presenciales, que el sindicato sostiene con la empresa no sólo asistan representantes de Recursos Humanos, sino que también asista el Gerente de Operaciones a fin de lograr dar respuesta a los problemas que se puedan plantear (inclusive de antemano por medio de correo) respecto de las materias que son de su exclusiva competencia y que constituirían el grueso de los requerimientos del sindicato.*

*Respecto del despido de trabajadores sindicalizados, la empresa deberá informar a este PNC sobre la posibilidad de tener presente al presidente del sindicato en dichas instancias (para ello bastará indicar día, hora y lugar, sin que sea necesario señalar el nombre del trabajador).*

*Respecto del Plan de Mejora, la empresa deberá informar a este PNC sobre la posibilidad de incorporar o hacer parte al sindicato a fin de que estos puedan apoyar la mejora del trabajador afectado.*

*Comunicaciones de información tanto internas (por parte de la empresa) como externas (por parte del sindicato). Cada parte se compromete a remitir a este PNC los puntos y posibles medidas de solución respecto del tema planteado en la presente reunión a fin de que este pueda ser incorporado en la correspondiente sesión y con ello buscar un mejor clima laboral y de relaciones mutuas.*

Al término de esta segunda reunión conjunta, en aras de mantener un ambiente propicio para la mediación y de conformidad con los criterios fundamentales para la equivalencia funcional<sup>28</sup>, este PNC hizo presente la invitación recibida por parte del TUAC<sup>29</sup> para participar en el “Seminario Regional: Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales” que se realizó en México, donde presentaría el procedimiento del PNC de Chile. De igual forma, indicó que una invitación similar habría sido remitida al representante de la CUT, en tanto punto focal del TUAC en Chile para que presentase su experiencia en las Instancias Específicas con el PNC de Chile, en las que directa o indirectamente ha sido parte, situación que incluiría la presente Instancia Específica.

En razón de lo antes indicado, este PNC reiteró el alcance y extensión de la Confidencialidad de las materias tratadas en las mesas de trabajo e indicó que presenciaría la exposición del representante de la CUT a efectos de servir como garante del cumplimiento de dicho principio.

Además de lo anterior, en aras de mantener una mayor transparencia, entre las partes se acordó realizar una reunión conjunta entre el representante de la CUT, el jefe del equipo jurídico de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. y quien suscribe, con el fin de revisar el tema y esclarecer dudas respecto de la referida presentación. Esta reunión tuvo lugar con fecha 14 de abril de 2015.

- 6 Con fecha 23 de abril de 2015 (mientras se efectuaban las mencionadas presentaciones en el “*Seminario Regional : Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*”, la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., remitió a este PNC un correo electrónico que contenía una misiva de fecha 22 de abril del presente año, en la que la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. expresó sus inquietudes respecto del proceso de mediación de la que es actualmente parte, aludiendo a los principios de Confidencialidad y Buena Fe, a su interpretación del alcance de los mismos y a las situaciones que a su entender implicarían, de suyo, una vulneración a los mismos.

---

<sup>28</sup> Los PNC deberán funcionar de conformidad con los principios y normas establecidos en las Líneas Directrices.

<sup>29</sup> <http://www.tuac.org/en/public/index.phtml>  
<http://oecdwatch.org/lineas-directrices/tuac>, que indica:

“El Comité Consultivo Sindical de la OCDE (TUAC por sus siglas en inglés) es un interfaz para las organizaciones sindicales con la OCDE. Es una organización de sindicato internacional que tiene un estado consultivo con la OCDE y sus varios comités.

TUAC fue fundado en 1948 como comité consultivo del sindicato para el programa europeo de la recuperación- el plan Marshall. Mediante consultas regulares con los varios comités de la OCDE, la secretaría de la OCDE y países miembros, TUAC coordina y representa las opiniones del movimiento del sindicato en los países industrializados y asegura de que los mercados globales son balanceados por una dimensión social eficaz. También TUAC es responsable de la coordinación del input de sindicato a las cumbres económicas y las conferencias de empleo del G8”.

Al respecto la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. indicó que *“Estimamos que no es aceptable que a futuro sigan sucediendo este tipo de circunstancias, pues le restan efectividad y seriedad a la mediación que se lleva ante el PNC”*<sup>30</sup>, finalizando dicha comunicación señalando que *“Esperamos en adelante que esta y cualquier otro tipo de situaciones que involucran incumplimientos a acuerdos adoptados en las reuniones o principios garantes del procedimiento, no se vuelvan a repetir y se pueda retomar la confianza de que esta es una instancia adecuada para la búsqueda de soluciones a los problemas planteados por el Sindicato”*<sup>31</sup>.

De esta forma, la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. ha indicado que la participación del delegado de la CUT en el citado evento habría vulnerado los principios de la Buena Fe y Confidencialidad que regulan el proceso que lleva este PNC en cuanto a que **por la sola alusión o referencia pública que se haga a la existencia de una Instancia Específica ante el PNC de Chile, su presentación o el hecho de indicar que existe un proceso de mediación actualmente en curso rompería el acuerdo adoptado**, situación que indudablemente, y a la luz de lo ya expuesto en los párrafos precedentes, **carece totalmente de fundamento**.

Las declaraciones públicas que cada parte pueda efectuar con antelación al requerimiento, inicio o durante una Instancia Específica no obstan a que el PNC no pueda ofrecer sus Buenos Oficios o llevar adelante una mediación o conciliación (según sea el caso), pues cada parte es libre de realizar todas y cuantas declaraciones, manifestaciones o presentaciones estime pertinentes en cuanto estas no se contrapongan o violenten los principios a los que hemos hecho referencia. En este sentido, este PNC ha reiterado constantemente que la Confidencialidad debe resguardar lo expuesto y discutido en las mesas de trabajo a las que ambas partes han decidido incorporarse voluntariamente y de forma activa y no dice relación con el hecho de existir una Instancia Específica o los motivos que fundaron el requerimiento de sus Buenos Oficios.

7. Con fecha 28 de abril de 2015, este PNC sostuvo una reunión con el Sindicato Starbucks y la CUT (a solicitud de dicha parte) a fin revisar su requerimiento respecto de la necesidad de adelantar la revisión de **Garantías a la Negociación Colectiva** –correspondiente al numeral 3 de los temas genéricos propuestos por el PNC en su Declaración Inicial– en la siguiente reunión conjunta (calendarizada para el viernes 8 de mayo) atendido las particulares circunstancias que como Sindicato

---

<sup>30</sup> Carta fechada 22 de abril de 2015, de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. a este PNC. Pg. 3.

<sup>31</sup> *Ibid.* Pg. 4.

Starbucks actualmente estaban viviendo en el proceso de la negociación colectiva con la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A.

En este contexto, y atendida la proximidad de la nueva reunión conjunta, este PNC solicitó al Sindicato Starbucks remitieran, a la brevedad posible, un documento en el que dieran cuenta de los puntos de interés que entendiesen fuesen relevantes tratar en dicha reunión y que dijese relación con el tema propuesto a debatir. Lo anterior, a fin de poder requerir de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. igual información en una reunión que se les pediría de forma tal de poder preparar puntos de encuentro entre cada parte y entregar a ambas, las herramientas necesarias para una discusión provechosa en la próxima reunión conjunta de trabajo.

8. Con fecha 5 de mayo de 2015, este PNC sostuvo una reunión con la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. (a requerimiento de dicha parte). En esta instancia la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. solicitó a este PNC diera a conocer sus impresiones respecto de la presentación efectuada por el indicado representante de la CUT, cuestión que hizo, expresando en que consistió y que fue aquello que se indicó respecto de la Instancia Específica actualmente en curso, concluyendo que a su parecer no habría vulneración alguna de los principios de Confidencialidad y Buena Fe.

Por su parte, la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. manifestó enérgicamente su parecer respecto de la presentación del representante de la CUT, señalando que tendrían información discordante con los dichos de este PNC. A este respecto indicaron que en la referida exposición se manifestaron expresiones de descrédito que resultaban discordantes a lo percibido y expresado por este PNC, concluyendo que el único camino viable para quién suscribe, debiese ser la invalidación de la mesa de trabajo.

Revisados y estudiados los antecedentes presentados verbalmente por la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., este PNC dio respuesta a la carta (de fecha 22 de abril de 2015, suscrita por Doña Francesca Faraggi, Gerente Corporativo de Recursos Humanos) por medio de carta de fecha 6 de mayo del mismo año, reiterando el contenido y extensión de los principios de Confidencialidad y Buena Fe, y señalando que, a su entender, la mera referencia a la existencia de una Instancia Específica no vulneraría dichos principios en tanto no se expusiesen las materias discutidas y opiniones vertidas en las mesas de trabajo.

9. Con fecha 6 de mayo de 2015, la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. respondió a la misiva de este PNC con un correo electrónico, que contenía una nueva carta (suscrita por Giampaolo Zecchetto Jefe

del Equipo Jurídico de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A.) en la que reiteraba sus dichos e impresiones y pedía nuevamente a este PNC que anulase la mesa de trabajo, además de un set de 10 fotografías tomadas de la presentación del representante de la CUT en el evento citado precedentemente y una minuta (sin autor) en la que indicaba lo presuntamente expresado en dicha presentación, señalando que “[...] No obstante esta apreciación, según los antecedentes con que contamos y que adjuntamos a esta presentación (10 fotografías de láminas de power point presentadas y apuntes de la exposición), el Sr. Urrutia – además de realizar una serie de descalificaciones hacia la compañía-, se refirió a los hechos contenidos en la denuncia, que precisamente son los que corresponden al objeto de esta instancia específica”<sup>32</sup>, concluyendo que “[...]estimamos que ustedes en base a los antecedentes con los que cuentan debieran tomar una determinación respecto de la continuidad de este proceso de mediación. En el intertanto solicitamos se suspenda la reunión tripartita agendada para pasado mañana, viernes 8 de mayo, para que este PNC pueda analizar los antecedentes aportados y tomar fundadamente una determinación sobre la continuidad de la mesa [...]”<sup>33</sup>.

10. Respecto de la presentación en el evento organizado por el TUAC es menester puntualizar y contextualizar dicha reunión con la siguiente información:

1. Se trata de un seminario que reunió a Líderes Sindicales a nivel internacional, situación por lo que las materias tratadas allí necesariamente dirán relación con el comportamiento de las empresas multinacionales en materias de Responsabilidad Social Empresarial, particularmente desde el punto de vista de los trabajadores, que corresponde a la materia que atañe a los miembros del TUAC.
2. El seminario consistió de una reunión realizada de forma privada pues requería de invitación para participar, además de la debida acreditación en el acceso.
3. La indicada reunión tuvo por finalidad la presentación de un manual dirigido a dirigentes sindicales, elaborado por el TUAC, en la que se señala la forma en que se deben presentar los requerimientos de Instancias Específicas ante los PNC.

---

<sup>32</sup> Carta fechada 6 de mayo de 2015, de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. a este PNC. Pg. 1.

<sup>33</sup> *Ibid.* Pg. 3.

4. Consecuencia de lo anterior es que sólo asistieran a la referida presentación, líderes sindicales del mundo del trabajo, de distintos países que tienen interés en la materia en particular.
5. La reunión contó con 25 asistentes aproximadamente (incluyendo a este PNC).
6. El PNC presenció la referida presentación y no observó alguna actitud que violara de alguna forma los principios de Confidencialidad o Buena Fe.
7. En el set de 10 fotografías (entregadas por la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A.) no hay prueba de que se hayan vulnerado los referidos principios, pues dicen relación con las circunstancias que propiciaron la presentación ante este PNC.
8. El informe presentado no cuenta con autor o responsable del mismo. Por otro lado lo indicado en él no dice relación con lo apreciado por este PNC.
11. En el entendido de que este PNC, al ser un tercero imparcial, sería quien actuaría como garante del cumplimiento de los principios de Confidencialidad y Buena Fe en la presentación realizada por el representante de la CUT en la reunión del TUAC, resulta no menos singular el hecho de que ni a los requirentes ni a este PNC le fuera notificada o informada la participación de personal de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. Asimismo, el hecho de no haber sido comunicada la existencia de un punto focal o representante de dicha empresa, pues era de público conocimiento, por las características mismas de la reunión – expresadas en el numeral precedente – que la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. no contaba con invitación para participar en ella.
12. Dado lo antes expuesto, habiendo dudas y cuestionamientos reiterados a la veracidad de sus dichos y apreciaciones, es que este PNC ha llegado a la conclusión de que no existe confianza por parte de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. en su actuar como tercero imparcial y garante de la Buena Fe en la mediación que actualmente preside, situación por la que se ve en la necesidad de dar por terminada la misma y elaborar su Declaración Final.
13. Con fecha 13 de mayo de 2015, se citó a las partes a una reunión informativa, en la que se expresó lo anterior y dio por terminado el

proceso, indicando la fecha en que ambas partes, recibirían el borrador de la Declaración Final a efectos de poder realizar las observaciones que estimasen pertinentes.

## **XII. Actuación de las partes**

De acuerdo a lo dispuesto en los Procedimientos para la Implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: *"Si las partes involucradas no lograran alcanzar un acuerdo respecto de las cuestiones que se hubieren suscitado o si el PNC determinara que una o varias partes involucradas en la instancia específica **no están dispuestas a participar o involucrarse de buena fe**, el PNC emitirá una declaración y hará las recomendaciones pertinentes, sobre la implementación de las Directrices. Este procedimiento deja claro que el PNC emitirá una declaración, aun cuando perciba que no se requiere una recomendación específica. La declaración identificará a las partes involucradas, las cuestiones suscitadas, la fecha en la que se plantearon las cuestiones ante el PNC, las recomendaciones del PNC y las observaciones que pudiera efectuar el PNC según considere apropiado, con el fin de incluir los motivos por los cuales los procedimientos no han derivado en acuerdo"<sup>34</sup>.*

En este contexto, es pertinente indicar que el cierre de la Instancia Específica fue propiciado por la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., quien tomó como fundamento para ello las expresiones vertidas en una reunión de las características ya expresadas, para fundamentar el quiebre de las confianzas entre las partes y no perseverar en la discusión de los asuntos sustanciales del requerimiento efectuado por el Sindicato Starbucks y la CUT<sup>35 36</sup>.

Al igual que con la argumentación presentada en respuesta al requerimiento de los Buenos Oficios de este PNC, donde la empresa

---

<sup>34</sup> Procedimientos para la implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, Punto 35. (Lo marcado en negrita y subrayado es nuestro).

<sup>35</sup> Correo de la abogada del equipo legal de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., doña Maria Teresa Quintana Abbate, a este PNC, con fecha 30 de abril de 2015.

*"Esperando se encuentren bien, el motivo de este correo es para solicitar una reunión previa a la reunión tripartita del 8 de mayo, ya que es de nuestro interés poder compartir con este PNC nuestra postura y la definición de la empresa ante la participación y las declaraciones del representante de la Central Unitaria de Trabajadores de Chile (CUT) en el encuentro de la TUAC que tuvo lugar el 23 de abril pasado.*

*Quedamos atentos al día y hora que ustedes propongan, de preferencia en horario PM, debido a la disponibilidad de los ejecutivos de la empresa a quienes les interesa de sobremanera participar en dicha reunión".*

<sup>36</sup> Correo del Jefe del equipo legal de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., don Giampaolo Zecchetto Guasp, a este PNC, con fecha 6 de mayo de 2015.

*"En atención a que pasado mañana tenemos agendada la segunda reunión tripartita, estimamos prudente suspender dicha reunión hasta que este PNC tome una determinación respecto de la continuidad de este proceso de mediación, ya que tal como lo manifestamos, el Sr. Urrutia en su calidad de denunciante vulneró los deberes de Buena Fe y Confidencialidad acordados ante esta instancia específica".*

multinacional Starbucks Coffee S.A. argumentó que no es una empresa multinacional y que por ello no le serían aplicables las disposiciones de las Líneas Directrices<sup>37</sup>, las acciones y dichos expresados en las últimas comunicaciones sostenidas entre quien suscribe y dicha empresa multinacional, dan cuenta de un interés manifiesto en la intención de no perseverar o llegar a una solución de las instancias que se hubieren suscitado de acuerdo a las Líneas Directrices, vulnerando con ello el principio de la Buena Fe<sup>38</sup>.

El Sindicato Starbucks ha demostrado un genuino interés durante todo el proceso de la Instancia Específica, adoptando acciones como:

1. Solicitó una reunión de trabajo con el PNC, para avanzar en materias que a juicio del sindicato resultan sustantivas, independiente de los acuerdos iniciales que representaría materias de forma en cuanto a las comunicaciones.
2. No se han referido a los temas en discusión dentro de la Instancia Específica en medios de comunicación.
3. No han prosperado en instancias judiciales o administrativas por materias relacionadas directa o indirectamente con aquellas relacionadas con la Instancia Específica.
4. Han tratado de llegar a acuerdos, incitando al diálogo entre las partes a pesar de existir despidos de trabajadores afiliados, de acuerdo a lo señalado por el Sindicato Starbucks, en reunión individual.

### **XIII. Recomendaciones**

De acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista, lo expresado por las partes y demás méritos de la Instancia Específica, es evidente que la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. tiene un problema basal de política

---

<sup>37</sup> Respuesta de la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., de fecha 2 de octubre de 2014.

*"En segundo lugar, solicitamos que dicha queja sea rechazada de plano y en todas sus partes y declarar que ésta no corresponde dentro del marco de las Directrices, pues:*

*Nuestra representada es una sociedad chilena, administrada en forma local, sin ser filial ni tener relación de propiedad ni dirección con la compañía multinacional estadounidense Starbucks Company [...]"*

<sup>38</sup> Procedimientos para la implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, Implementación en Instancias Específicas, Punto 21.

*"La eficacia del procedimiento de las instancias específicas depende de la conducta de buena fe de todas las partes involucradas en los procedimientos. La conducta de buena fe en este contexto significa responder de manera oportuna, manteniendo la confidencialidad cuando corresponda, abstenerse de deformar los hechos, de amenazar con represalias a las partes involucradas en el procedimiento o llevar a cabo tales represalias y comprometerse genuinamente en el procedimiento con la voluntad de llegar a una resolución de las instancias que se hubieran suscitado de acuerdo con las Directrices".*



empresarial que se traduce en la falta de interés en reconocer al Sindicato Starbucks como un sujeto válido para representar los intereses de los trabajadores de la empresa.

Lo antes expuesto radica en la génesis misma de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial de la multinacional, como el hecho de definir a los trabajadores como *partners*, desvirtuando de cierta forma su naturaleza y méritos, pues a pesar de lo que puedan o no declarar, dentro de una empresa no todos los trabajadores son iguales. La mera nomenclatura con que se denomine a un trabajador no incide, de suyo, en el mejor trato que éste pueda recibir o los beneficios a los que éste pueda acceder, sino que por el contrario, puede ser utilizado para disimular las asimetrías de recursos en las relaciones laborales.

Evidencia de lo anterior, se encuentra en los dichos del CEO de Starbucks, Howard Schultz, quien indica "*el manejo benévolo gerencial debería hacer a los sindicatos superfluos*" y sus *partners* deberían creer "*en sus corazones que la administración confía en ellos y los trata con respeto*" y "*que bajo mi liderazgo, los empleados se darían cuenta que yo escucharía sus preocupaciones. Si tuviesen fe en mí y mis motivaciones, no necesitarían un sindicato*"; y de la vocera de la compañía, Tara Darrow, en su exaltación de la tradición de comunicación directa con los empleados y no a través de sindicato.

Lo anterior no implica que exista una animadversión por parte del personal y Gerencia de Recursos Humanos de la empresa Starbucks Coffee en Chile, quienes evidentemente cuentan con la intención de mejorar las relaciones entre el sindicato y la empresa que representan, no obstante carecen del poder suficiente para tomar decisiones que efectivamente puedan influenciar o reflejarse en un cambio en la política organizacional de la empresa multinacional a nivel internacional.

En este tenor, este PNC recomienda realizar modificaciones en la política de conducta empresarial responsable de la empresa multinacional en atención a los siguientes puntos:

1. Los trabajadores no pueden ser definidos como *partners* en tanto no tienen dicha calidad (por lo general) no son socios, accionistas ni obtienen utilidades por las ventas de la empresa (no referido a comisiones sino que a utilidades en el estricto rigor de lo que ello significa).
2. Resulta positivo para los trabajadores contar con representación dentro de una empresa de estas proporciones, precisan que sus derechos sean protegidos y sus contratos discutidos con el poder negociador que sólo les puede entregar un sindicato válidamente reconocido.

3. Resulta indiscutible que la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. entrega beneficios (la oportunidad y pertinencia de ellos puede ser discutida – en particular cuando se trata de beneficios que pretende negociar el Sindicato Starbucks *ad portas* de una negociación colectiva) no obstante a ello, no implica que los trabajadores no tengan un decir en los mismos, en su extensión y materias.

En este sentido, cabe destacar que el tenor de estas palabras no es menoscabar a la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A., sino que por el contrario destacar aquello que hoy ralentiza su crecimiento como empresa al alero de las normas internacionales que regulan la Responsabilidad Social Empresarial. Lo anterior en miras a lo expuesto en las Líneas Directrices donde estas “[...] reconocen y estimulan la contribución que pueden efectuar las empresas multinacionales en relación con la generación de capacidades locales como consecuencia de las actividades que lleven a cabo a nivel local. Además, la recomendación sobre la formación de capital humano está claramente enfocada en el futuro ya que reconoce expresamente el aporte que las empresas multinacionales pueden ofrecer a sus trabajadores en su desarrollo humano individual. Esta recomendación no se refiere solamente a la contratación de trabajadores sino que también aborda la capacitación y otras acciones de desarrollo profesional. La formación de capital humano incluye además la noción de no discriminación en las prácticas de contratación, promoción o ascenso, formación continua y otras formas de capacitación durante el empleo”<sup>39</sup>.

La importancia de prestar especial atención a los párrafos anteriores dice relación con que hoy no es un secreto que son las empresas quienes “[...] pueden incidir prácticamente en todo lo referido a los derechos humanos reconocidos internacionalmente. En la práctica, ciertos derechos humanos pueden ser más vulnerables que otros en ciertos sectores o contextos y serán, en consecuencia, objeto de una mayor atención. Sin embargo, las situaciones pueden cambiar y, por tanto, todos los derechos deben ser examinados periódicamente. En función de las circunstancias, las empresas pueden adoptar normas adicionales.”<sup>40</sup> Es así como en el marco de las disposiciones legales y regulatorias aplicables y de las prácticas vigentes en materia de empleo y relaciones laborales las empresas deberán “[...] Respetar el derecho de los trabajadores empleados por la empresa multinacional a constituir sindicatos y organizaciones representativas de su elección o a afiliarse a ellos [...]”<sup>41</sup>, así como “Respetar el derecho de los trabajadores empleados por la empresa multinacional a encomendar a los sindicatos y organizaciones representativas de su elección que los representen en las negociaciones colectivas y a iniciar, bien sea individualmente o a través de asociaciones de empresarios,

---

<sup>39</sup> Líneas Directrices. Comentario sobre Principios Generales. Punto 5.

<sup>40</sup> Líneas Directrices. Comentario sobre Derechos Humanos. Punto 40.

<sup>41</sup> Líneas Directrices. Empleo y Relaciones Laborales. Letra a).

*negociaciones constructivas con dichos representantes con el objeto de llegar a acuerdos sobre condiciones de empleo*<sup>42</sup>.

Al respecto y, luego de darse a conocer a las partes el borrador de la presente Declaración Final con fecha 18 de mayo de 2015, fue comunicado a este PNC por las partes que se logró alcanzar un acuerdo referente a materias y temáticas planteadas en las mesas de trabajo correspondientes al presente proceso.

En este contexto, cabe destacar que el arribo a un histórico y primer acuerdo de este tipo, entre empresa y sindicato<sup>43</sup>, es un primer paso en torno a reconocer la validez representativa del Sindicato Starbucks. Asimismo, es una destacable aproximación a la búsqueda de un cambio en la política organizacional de dicha empresa, que responda a la debida observancia, al respeto de las recomendaciones internacionales sobre Responsabilidad Social Empresarial y la promoción una sana colaboración entre ambas partes que sin duda son imprescindibles para mantener un clima laboral acorde con las necesidades e intereses colectivos.



**GASTÓN FERNÁNDEZ SCHIAFFINO**

Punto Nacional de Contacto de Chile  
Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

**Sebastián Sufan Piñeiro / Teresa Corrales Bescós**  
Secretaría Ejecutiva del Punto Nacional de Contacto de Chile

---

<sup>42</sup> *Ibíd.* Letra b).

<sup>43</sup> Primer Contrato Colectivo firmado por la empresa multinacional desde su instalación en Chile, de acuerdo a lo informado en <http://www.biobiochile.cl/2015/05/26/starbucks-suscribe-contrato-colectivo-con-sus-trabajadores-tras-dias-de-huelga.shtml>