



## REGLAS DE PROCEDIMIENTO

### 1. Introducción

Estos procedimientos se basan en el capítulo "Guía de Procedimientos para los PNC" de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y el "Comentario sobre los Procedimientos de Aplicación de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales".

Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales fueron elaboradas en 1976 y están sujetas a revisión. La última revisión de las Líneas Directrices se adoptó el 25 de mayo de 2011. La actualización anterior fue el año 2000.

Las solicitudes de revisión recibidas por este PNC son examinadas y procesadas en conformidad con la versión vigente de las Líneas Directrices al tiempo del suceso en el cual se funda la presentación.

### 2. Vocabulario

"Líneas Directrices" se refiere a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

"PNC" significa Punto Nacional de Contacto de Chile para las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

"Empresa Multinacional": empresa u otra entidad establecida en más de un país y relacionada de tal modo que puede 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).

"Requirente" significa cualquier individuo, organización o comunidad que plantea que las acciones o actividades de una empresa multinacional no han observado las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y quien solicita una instancia específica con el PNC para su examen.

"Solicitud de revisión" es la presentación escrita hecha por el requirente al PNC alegando el incumplimiento de las Líneas Directrices por parte de una empresa multinacional, en la que solicita examinar la instancia específica, con documentación de respaldo.

"Instancia específica" se refiere al procedimiento mediante el cual el PNC examina y resuelve una solicitud de revisión presentada por un requirente, argumentando un incumplimiento de las Líneas Directrices por parte de una empresa multinacional.

### **3. Etapas del proceso de revisión de la solicitud**

Etapa 1 – Evaluación Inicial: desde la recepción de la solicitud hasta concluida la evaluación inicial del PNC (plazo aproximado de 3 meses).

Etapa 2 – Revisión de la instancia específica: desde la evaluación inicial hasta concluir el diálogo o mediación entre las partes (plazo aproximado de 6 meses).

Etapa 3 – Redacción y publicación de la Declaración Final (plazo aproximado de 3 meses).

El objetivo del PNC es completar cada etapa de procesamiento de una instancia específica en los plazos antes descritos. Sin embargo, estos plazos son referenciales. Debido a circunstancias imprevistas fuera del alcance de este PNC, puede ser necesario flexibilizar estos plazos, dependiendo de la naturaleza de cada caso.

### **4. PNC al que se debe presentar la solicitud**

Por regla general, la presentación debe ser hecha ante el PNC del país en donde se produce el suceso que motiva la solicitud.

En el evento de que el país en el que se produce el hecho que motiva la solicitud no adhiere a las Líneas Directrices o no cuenta con un PNC, la solicitud de revisión debe ser presentada ante el PNC del país de origen de la empresa multinacional, en el caso de que dicho país adhiere a las Líneas Directrices.

De esta forma, el PNC de Chile puede revisar solicitudes basadas en hechos ocurridos en Chile producto de actividades de empresas multinacionales que operan en nuestro país (incluyendo una empresa multinacional chilena que opera en Chile), como también sobre operaciones de empresas multinacionales chilenas que operan en países que no cuentan con PNC.

*Instancias específicas multi-jurisdiccionales que involucran cooperación con PNC de otros países serán gestionados caso a caso:* en estos casos, por regla general el proceso es liderado por uno de los PNC y el resto colaborará en asistencia al PNC que lidera.

### **5. Etapa 1: Evaluación Inicial.**

Presentación de la solicitud: el inicio del proceso de una instancia específica para el examen del PNC se produce con el envío de una solicitud de revisión por parte del requirente:

- 1) Vía formulario electrónico disponible en la web del PNC: <https://www.direcon.gob.cl/minisitio/punto-nacional-de-contacto-pnc/>

En este formulario deben completarse todos los antecedentes indicados y adjuntarse los documentos que se estimen esenciales para respaldar la solicitud.

- 2) Al correo electrónico [pnc@direcon.gob.cl](mailto:pnc@direcon.gob.cl) completando el documento 'Cómo presentar una solicitud de revisión ante el PNC', el cual está disponible para descarga en la misma web, y adjuntando los antecedentes de respaldo, o bien,

- 3) Correo postal dirigido al **Punto Nacional de Contacto, DIRECON, Ministerio de Relaciones Exteriores. Teatinos 180, Santiago de Chile**. En este caso, la documentación deberá incluir los mismos antecedentes requeridos en el documento señalado en el punto 2).

Para cualquiera de las formas de presentación de la solicitud, el PNC podrá requerir antecedentes adicionales, de estimarse necesario.

Para consultas sobre cómo preparar esta solicitud u otras dudas sobre el proceso, contactar en el correo electrónico señalado arriba o bien al teléfono **562-28275270**.

Asimismo, el requirente puede solicitar una reunión con el PNC al momento de realizar su presentación y las veces que lo estime necesario para la aportación de nuevos antecedentes y clarificación de consultas.

Las partes involucradas en una instancia específica deben tener conocimiento desde el comienzo del proceso que toda la información y documentación entregada a este PNC puede ser compartida con la otra parte. En casos puntuales, este PNC procurará resguardar la confidencialidad de la información, en atención a la naturaleza de las circunstancias de cada caso. Asimismo, podrá desestimar una solicitud de confidencialidad, cuando del examen de los antecedentes pueda concluirse que no existe fundamento suficiente para ello, ya sea desde la perspectiva del requirente o de la empresa.<sup>1</sup>

**Notificación de Recepción:** dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud, el PNC enviará carta de respuesta y/o correo electrónico al requirente informando su recepción. El requirente debe asegurarse de incluir información de contacto para las comunicaciones con este PNC.

**Evaluación inicial:** en esta primera etapa el PNC informará a la empresa multinacional aludida de la solicitud recibida, instándole a contestar, tomando en consideración la necesidad de proteger información sensible y confidencial, según cada caso (por ejemplo, salvaguardar la identidad/seguridad de las partes involucradas). Habiendo una respuesta de la empresa, ésta será examinada como antecedente relevante de esta etapa de evaluación inicial.

---

<sup>1</sup> Para más antecedentes sobre las condiciones de confidencialidad y transparencia del procedimiento, ver sección nro. 9.

En la evaluación inicial para determinar si la cuestión que se hubiese suscitado merece mayor consideración, el PNC deberá establecer si la cuestión es de buena fe y si está en relación con las Líneas Directrices. En este contexto, el PNC tendrá en cuenta lo siguiente:

- El(los) nombre(s) de la(s) parte(s) afectada(s) y su interés en la instancia, es decir, cuál es el resultado esperado del procedimiento.
- Si la controversia planteada en la solicitud es significativa y está justificada, en conformidad a los objetivos de las Líneas Directrices.
- Si pareciera existir una conexión entre las actividades de la empresa y la controversia planteada en la instancia específica.
- La relevancia de la legislación y procedimientos concurrentes al caso, incluyendo las resoluciones judiciales.<sup>2</sup>
- De qué manera cuestiones similares o las mismas del caso en particular han sido o están siendo, tratadas en otros procesos locales o internacionales.
- Si la revisión de la instancia específica contribuirá al objeto y la eficacia de las Directrices.

Término de la evaluación inicial:

Esta etapa puede tener 3 vías de desenlace:

- 1) Examinados los antecedentes aportados por ambas partes, el PNC determina que las cuestiones suscitadas deben ser analizadas en mayor profundidad con las partes involucradas, para lo que ofrecerá sus “buenos oficios” en un esfuerzo por contribuir a la resolución de las cuestiones. La instancia específica pasa a la Etapa 2.
- 2) La empresa multinacional no responde a la notificación enviada por el PNC o declina a hacerse parte del proceso. En este caso, y habiéndose agotado todas las alternativas de comunicación con la empresa (incluyendo, por ejemplo, la participación del PNC del país sede de la empresa multinacional) el PNC emitirá una declaración final en la cual hará las recomendaciones pertinentes en atención a las circunstancias y antecedentes disponibles.
- 3) El PNC determina que las cuestiones suscitadas en la instancia específica no merecen mayor consideración. El PNC consultará con las partes a fin de emitir y publicar su Declaración Final. La Declaración Final describirá, como mínimo, el (los) problema (s) planteado (s) y los motivos de la decisión del PNC y podrá hacer recomendaciones a las partes. Hecha la declaración, el proceso se dará por cerrado.

El PNC para apoyar su determinación podrá revisar información de fuente pública, como también consultar a los departamentos gubernamentales pertinentes con conocimiento o especialidad en los asuntos planteados en la solicitud, u otros PNC con experiencia en las materias sometidas a su conocimiento.

---

<sup>2</sup> Para más antecedentes sobre legislación, procedimientos administrativos o judiciales aplicables o en curso, revisar sección nro. 8.

## **6. Etapa 2: desde la evaluación inicial a la conclusión del diálogo**

Cuando las cuestiones suscitadas merezcan mayor examen, el PNC analizará la cuestión en mayor profundidad con las partes involucradas y ofrecerá sus “buenos oficios” en un esfuerzo por contribuir de manera informal a la resolución de las cuestiones. Elaborará para ello una *Declaración Inicial* en la que explicará su decisión de continuar conociendo del asunto sometido a revisión y distribuirá un borrador a las partes para que formulen comentarios.

Esta declaración inicial pertenece al PNC, quien tiene la discreción de decidir si modifica el borrador en respuesta a los comentarios de las partes. El PNC hará pública su decisión de que las cuestiones planteadas merecen un examen más detenido y su ofrecimiento de buenos oficios a las partes involucradas.

Si el PNC considerara que, en función de los resultados de su evaluación inicial, sería injusto identificar públicamente a una parte en una declaración respecto de su decisión, podrá redactar la declaración de tal manera que se proteja la identidad de la parte.

Cuando proceda, atendidos los antecedentes del caso, el PNC aplicará los siguientes procedimientos establecidos en la Guía de Procedimiento de las Líneas Directrices:

- a) procurará obtener asesoramiento de las autoridades competentes, y/o los representantes del Comité Espejo y/o los expertos que resulten pertinentes;
- b) consultará con el PNC del otro país o de los otros países involucrados;
- c) procurará obtener orientación del Comité de Inversiones de la OCDE si tuviera alguna duda acerca de la interpretación de las Directrices en determinadas circunstancias;
- d) ofrecerá y, con el acuerdo de las partes involucradas, facilitará el acceso a medios consensuados y no contenciosos, tales como la conciliación o la mediación, para asistir a las partes en la resolución de las cuestiones planteadas.

El proceso de conciliación, mediación o diálogo, no pueden tener lugar sin el acuerdo de todas las partes involucradas. Si aceptan la oferta, se espera que las partes participen constructivamente y de buena fe.

## **7. Etapa 3: Redacción y publicación de la declaración final del PNC**

Ya sea que el PNC haya ofrecido o no sus buenos oficios, siempre deberá publicar una Declaración Final al concluir cada proceso de instancia específica. Una vez concluidos los procedimientos y después de realizar las consultas pertinentes con las partes involucradas, el PNC publicará los resultados del proceso, teniendo en cuenta la necesidad de proteger la información sensible, ya se trate de información comercial o de otra información de las partes interesadas.

Tipos de Declaración Final:

- a) Si el PNC cierra la instancia específica sin ofrecer sus buenos oficios, la Declaración Final describirá como mínimo los problemas planteados y los motivos de la decisión del PNC, y puede incluir recomendaciones para las partes (ver Etapa 1, Evaluación Inicial).
- b) Cuando las partes hubieran llegado a un acuerdo respecto de las cuestiones suscitadas, la Declaración Final deberá, como mínimo, describir las cuestiones que hubieran surgido, los procedimientos iniciados por el PNC para asistir a las partes y la fecha del acuerdo. La información sobre el contenido del acuerdo solo se podrá incluir si las partes involucradas dan su consentimiento. La Declaración Final deberá incluir – independiente de si se publica el acuerdo o no – una apreciación del PNC sobre si el acuerdo cumple con los estándares internacionales recogidos en las Líneas Directrices.
- c) Cuando no se hubiese alcanzado acuerdo o cuando una parte no estuviera dispuesta a participar en el proceso, la Declaración Final deberá, como mínimo, describir las cuestiones que hubieran surgido, los motivos por los cuales el PNC hubiera decidido que tales cuestiones merecen un examen más detallado y los procedimientos iniciados por el PNC para asistir a las partes. El PNC formulará recomendaciones apropiadas sobre la implementación de las Directrices, incorporando indicadores de cumplimiento, según corresponda, que habrán de figurar en esta Declaración. En su caso, también podrá indicar los motivos por los cuales no se ha podido alcanzar un acuerdo.

La Declaración Final se hará pública en el sitio web del PNC, adicionalmente, con una referencia en el informe anual del PNC a la OCDE y en la base de datos de la OCDE de instancias específicas de la red de Puntos Nacionales de Contacto.

### ***Respuesta a las recomendaciones hechas por el PNC y seguimiento de los acuerdos***

Si el PNC hace recomendaciones a las partes, deberá solicitarles que le informen sobre su respuesta a estas recomendaciones. Asimismo, puede solicitar a las partes que le informen sobre la implementación de cualquier acuerdo o compromiso que puedan haber hecho durante el procedimiento.

El plazo para hacerlo se abordará en la Declaración Final del PNC. Adicionalmente, el PNC deberá emitir una declaración de seguimiento, donde debe abordar si los indicadores establecidos han sido cumplidos o no y cuáles son las posiciones de las partes al respecto.

### **8. Procedimientos paralelos**

La existencia de juicios pendientes o procedimientos paralelos frente a las Instancias Específicas (instancia no jurisdiccional y no contenciosa) no excusa al PNC a pronunciarse sobre los requerimientos que han sido presentados dentro del ámbito de su competencia. 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. Al realizar esta evaluación, los PNC podrán considerar las prácticas entre otros PNC y,

cuando corresponda, consultar con las instituciones en las que el procedimiento paralelo en cuestión se está llevando o podría llevarse. Las partes también asistirán a los PNC en la consideración de estos aspectos brindándoles la información que sea pertinente acerca de los procesos paralelos.

La declaración no constituye cosa juzgada en relación a materias reguladas por la ley/normativa nacional o internacional. Sin embargo, acuerdos se deben cumplir de buena fe por parte de las partes ante el PNC.

## **9. Confidencialidad y Transparencia.**

Para el PNC es importante buscar el equilibrio entre la transparencia y la confidencialidad con el fin de generar confianza en los procedimientos de las Líneas Directrices y para promover su implementación de forma eficaz.

La *transparencia* es reconocida como un principio general para el desempeño de los PNC en sus relaciones con los ciudadanos. 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.

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, antecedente que puede darse a conocer por las partes y dará a conocer el PNC, en virtud del principio de transparencia anteriormente referido así como también, de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Las Líneas Directrices señalan que durante el desarrollo del procedimiento se mantendrá la confidencialidad del mismo. La información y las opiniones proporcionadas durante los procedimientos se mantendrán bajo confidencialidad, salvo que la parte en cuestión 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.

Asimismo, indican que, en los casos que corresponda y con el objeto de facilitar la resolución de las cuestiones que hubieran surgido en el proceso de revisión de la instancia específica, el PNC adoptará las medidas que resulten apropiadas para proteger los intereses e integridad de las partes, determinado que existen circunstancias que así lo ameritan.

De esta forma, concurriendo las condiciones señaladas para ello, el PNC tomará las prevenciones necesarias para proteger la confidencialidad de información sensible, comercial o de otro tipo, referida a los intereses de la empresa. De la misma manera, garantizará la confidencialidad del

requiriente o terceros involucrados, ante situaciones que indiquen riesgos de cualquier forma de represalia.

### **Situaciones especiales de protección al requiriente**

Las personas que presentan una solicitud de revisión ante el PNC pueden temer que esto las exponga, a ellas mismas o a terceros, al riesgo de sufrir represalias. Los tipos de amenazas de represalias contra los requirientes y otras personas que participan directa o indirectamente en un proceso de instancia específica ante el PNC, pueden variar desde el temor a perder el empleo o posición en el trabajo hasta perspectivas futuras de empleo afectadas negativamente, la pérdida de reputación dentro de la comunidad o lugar de trabajo, amenazas de violencia física, difamación, criminalización del reclamante u otro tipo de amenazas.

El PNC deberá evaluar y abordar activamente los riesgos de represalias, solicitando a los reclamantes que informen sobre los riesgos percibidos y las medidas que el PNC podría razonablemente tomar para abordar dichos riesgos, como por ejemplo, garantizar la confidencialidad y entablar un diálogo con las partes en el proceso de la instancia específica, a fin de establecer un entendimiento común sobre la tolerancia cero a las represalias durante o después del proceso. Así también, colaborar con las instancias administrativas o judiciales pertinentes, cuando se materialicen riesgos graves de represalias.