



INSTITUTO DANÉS DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES PARA UNA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

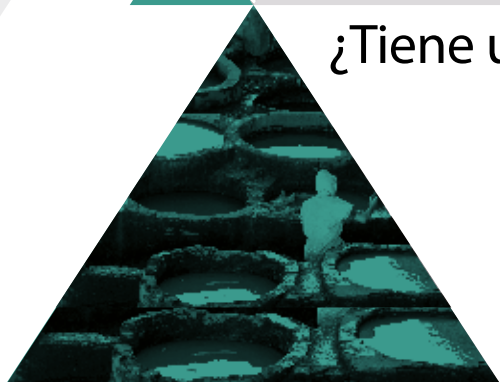
El punto de contacto danés de la OECD



Está lista su empresa?



¿Tiene una reclamación?



¿Quién puede presentar una reclamación?

Cualquier persona puede presentar una reclamación. La reclamación debe referirse a una falta de cumplimiento de las Directrices de la OECD para Empresas Multinacionales. La reclamación debe acompañarse de los documentos de prueba correspondientes

Para que el Instituto de mediación y gestión de reclamaciones pueda considerar la reclamación, esta debe cumplir una serie de requisitos.

¿Sobre qué o quién puede presentarse una reclamación?

Pueden presentarse reclamaciones sobre autoridades, organizaciones y empresas públicas y privadas.

Para que el Instituto de mediación y gestión de reclamaciones considere la reclamación, debe haber una conexión evidente entre la organización, autoridad o empresa demandada y la falta de cumplimiento. Las Directrices de la OECD estipulan el ámbito de responsabilidades de las empresas individuales y las expectativas

La reclamación debe presentarse por escrito, no puede ser anónima y el suceso debe haber ocurrido en los últimos cinco años.

La reclamación debe respaldarse con hechos, lo que significa que debe contener una descripción de lo sucedido y del papel de la empresa en el incidente. La reclamación debe referirse a un ámbito que abarquen las Directrices de la OECD pero no es necesario indicar la directriz concreta que supuestamente se ha transgredido. El Instituto decidirá si la reclamación entra dentro del ámbito de las directrices.

La reclamación debe incluir documentos de prueba relevantes. Los documentos deben ser lo más específicos y precisos posible. No es suficiente hacer referencia a un documental o un artículo periodístico, aunque dichos elementos pueden formar parte de la documentación.

El Instituto también puede examinar asuntos por cuenta propia si considera que hay motivo suficiente.

razonables sobre la conducta empresarial de las empresas. Cada sector se enfrenta a retos y riesgos diferentes, que cambian según su papel como productor, comprador, inversor, etc.

En primer lugar, se espera que las empresas eviten causar o contribuir a causar mediante sus propias actividades un impacto negativo en los campos mencionados en las Directrices de la OECD, y que cesen o eviten dicho impacto si se produce.

Cuando una empresa no haya causado ni contribuido directamente al impacto negativo pero esté directamente relacionada con el mismo por sus operaciones, productos y servicios, se espera que la empresa utilice su influencia, individualmente o en colaboración con otras entidades, para influenciar a la entidad que haya causado dicho impacto con vistas a evitarlo o mitigarlo.

Directrices de la OECD para Empresas Multinacionales

¿Dónde empieza y dónde termina la responsabilidad de una empresa individual en un contexto global? Las Directrices de la OECD ayudan a clarificar estos y otros temas referentes a la conducta empresarial responsable.

Hoy en día, la responsabilidad de una empresa individual no se acaba a la puerta de la empresa. A partir de la puerta, empieza una zona sin definir: ¿hasta dónde llega la responsabilidad de la empresa y cuáles son sus expectativas razonables de responsabilidad? ¿Qué puede hacer la empresa por sí misma?

La globalización crea oportunidades pero también conlleva una serie de retos sociales, éticos, medioambientales y financieros. Las oportunidades implican responsabilidades. Las empresas, organizaciones y autoridades que trabajan en un mercado global corren el riesgo de causar, contribuir y resultar vinculadas a impactos medioambientales o en los derechos humanos y laborales. Las empresas deben tener en cuenta que dichos impactos pueden producirse no tan solo como resultado de sus propias actividades, sino también de forma indirecta,

Las Directrices tratan los ámbitos siguientes:

- **Publicación de informaciones**
- **Derechos humanos**
- **Empleo y relaciones laborales**
- **Medio ambiente**
- **Lucha contra la corrupción**
- **Intereses de los consumidores**
- **Ciencia y tecnología**
- **Competencia**
- **Fiscalidad**

por ejemplo, por las actividades de colaboradores empresariales en la cadena de suministros.

Las Directrices de la OECD tienen dos objetivos comunes: fomentar las contribuciones positivas al progreso económico, medioambiental y social que pueden tener las empresas y reducir al mínimo el impacto negativo que causan sus diversas actividades.

Las grandes expectativas de conducta empresarial responsable requieren la creación un conjunto de principios y recomendaciones para guiar a las empresas y otras partes. Las Directrices de la OECD deben entenderse como un marco que ayuda a ajustar las expectativas. Su propósito principal es crear una base consolidada para el desarrollo global sostenible.

Motivos para establecer el Instituto

El Instituto gestiona las faltas de cumplimiento potenciales de las Directrices de la OECD. El Instituto es responsable de promover el conocimiento de dichas Directrices.

MEI Instituto de mediación y gestión de reclamaciones para una conducta empresarial responsable se creó para tratar casos relacionados con la falta de cumplimiento de las Directrices de la OECD para Empresas Multinacionales. Su propósito es garantizar el cumplimiento de dichas Directrices.

El Instituto es un mecanismo no judicial que permite que empresas, organizaciones y autoridades públicas resuelvan disputas sobre el impacto negativo de sus actividades en los ámbitos que se incluyen dentro de las Directrices. Las partes que se sientan perjudicadas por autoridades públicas, organizaciones o empresas danesas deberían poder presentar una reclamación de falta de cumplimiento de las Directrices.

Dichas reclamaciones tratan problemas complejos que, a menudo, son difíciles de resolver. Esto es porque, en primer lugar, el impacto negativo puede ocurrir fuera de Dinamarca y, en segundo lugar, puede referirse a la conducta de contratistas, por ejemplo, y asuntos sobre los que la empresa individual tiene poca influencia. Las Directrices de la OECD constituyen un punto de referencia con autoridad que puede ayudar a las partes a resolver la disputa de forma satisfactoria.

semanas

2

Gestión de casos paso a paso

La gestión de la reclamación sigue una serie de pasos, dentro de los plazos indicados, desde la evaluación hasta la mediación o investigación y la declaración del Instituto.

Evaluación inicial

Cuando el Instituto reciba una reclamación, esta se evaluará para determinar, principalmente, si cumple los requisitos formales: la reclamación no puede ser anónima. Debe acompañarse de una descripción de la falta de cumplimiento y la documentación correspondiente, que incluirá información sobre el papel de la empresa implicada. El instituto determinará si la reclamación entra en el ámbito de las Directrices. A continuación, el Instituto decidirá si rechaza la reclamación o la continúa examinando.

Debida diligencia

¿Cómo pueden evitar reclamaciones las empresas? La debida diligencia es un concepto clave de las Directrices de la OECD con el que deberían estar familiarizadas todas las partes.

Según las Directrices de la OECD, las empresas deberían implementar el principio de debida diligencia basada en riesgo para identificar, evitar y mitigar los impactos negativos reales o potenciales y explicar cómo se van a enfrentar a dichos impactos.

La debida diligencia es un proceso y no una norma específica que deben cumplir las empresas. Requiere que las empresas conozcan el

riesgo de los impactos negativos en los ámbitos incluidos en las Directrices y que tomen medidas para afrontar dicho riesgo. Las empresas que trabajan a diario con sistemas de gestión y gestión de riesgos ya están familiarizadas con los principios fundamentales de este concepto. Para dichas empresas, la debida diligencia significa implementar las mismas rutinas en otros ámbitos.

Las empresas que trabajan con procesos de debida diligencia están mejor equipadas para enfrentarse a impactos negativos, actuales o potenciales. También reducen al mínimo el riesgo de que se presenten reclamaciones contra ellas. Se espera que las empresas, organizaciones y autoridades ejerzan la debida diligencia. No obstante, reconocemos que la naturaleza y la magnitud del concepto de debida diligencia resultarán afectadas por factores como el tamaño de la empresa, su entorno operativo, la gravedad del impacto negativo, etc.

meses

2,5

Oportunidad de resolución independiente

Cuando se apruebe una reclamación para continuar examinándola, el Instituto intentará que las partes resuelvan el problema entre sí mediante el diálogo. El propósito es crear una base de diálogo entre las partes sin la participación del Instituto. Las partes solo tienen que comunicar al Instituto dentro de un plazo de tiempo determinado si han encontrado o no una solución. El Instituto no publicará los asuntos resueltos entre las partes.

meses

3

Investigación preliminar

Si las partes no consiguen resolver el problema por sí solas, el Instituto continuará con la investigación. Los requisitos preliminares de la reclamación aún se aplican, pero el Instituto considerará el asunto conforme a los desarrollos más recientes. Es posible que haya disponible información nueva y el Instituto tendrá un papel más activo. El Instituto decidirá si debe investigar más a fondo y puede ofrecerse a mediar entre las partes. El Instituto publicará su decisión en su sitio web.

Diálogo y mediación

Las reclamaciones sobre la falta de cumplimiento de las Directrices de la OECD a menudo se refieren a problemas complejos. El diálogo y la mediación son una parte importante de la solución.

Las reclamaciones sobre empresas suelen referirse a problemas complejos que no tienen respuestas fáciles. Esto hace que encontrar soluciones satisfactorias sea más difícil, pero no menos importante. El diálogo suele ser la forma más constructiva y eficaz de identificar solu-

ciones satisfactorias para problemas y dilemas complejos. Así pues, el diálogo entre las partes es fundamental.

El Instituto de mediación y gestión de reclamaciones se esfuerza por crear un marco para la mediación, el diálogo y la resolución de conflictos en un contexto global. Esto resulta evidente en la fase inicial, en la que se intenta que las partes resuelvan el asunto por sí solas, y también se demuestra cuando el Instituto se ofrece a mediar entre las partes.

El diálogo continuo con partes interesadas también puede considerarse parte de la gestión de riesgos de la empresa. Un diálogo proactivo ayuda a la empresa a identificar y tratar los problemas antes de que se agraven y sean más difíciles de solucionar



Mediación

El Instituto ofrecerá mediación si las partes no resuelven el asunto por sí solas y si la investigación preliminar demuestra que hay motivos suficientes para continuar examinando el asunto. La mediación es voluntaria y solo se ofrece, no es obligatoria. Si las partes aceptan la oferta de mediación, el Instituto les ayudará a crear un diálogo constructivo y significativo. Si se llega a una solución a través de la mediación, el Instituto publicará el resultado de la mediación.

Investigación propiamente dicha

Si no se llega a una solución a través de la mediación, si las partes no aceptan la oferta de mediación o si el Instituto considera que la mediación no es adecuada en este caso (por ejemplo en el caso de infracciones graves), el Instituto iniciará la investigación propiamente dicha. Tras la investigación, el Instituto publicará una declaración que puede exonerar a la parte demandada o criticar su conducta y recomendar mejoras.

¿Quiénes son los miembros del Instituto?

El Instituto de mediación y gestión de reclamaciones para una conducta empresarial responsable tiene cinco miembros:

Presidente

Mads Øvlisen

Ex-líder empresarial y asesor actual
del Pacto Mundial de la ONU

Linda Nielsen

Profesor, Dr. jur.
Universidad de Copenhague

Kim Haggren

Director de derecho comercial y res-
ponsabilidad social de las empresas de la
Confederación de industrias danesas (DI)

Jens Erik Ohrt

Asesor de la Confederación danesa de
sindicatos (LO)

Karin Buhmann

El profesor, el dr. scient. adm. y doctorado
La Escuela de Negocios de Copenhague

Transparencia y declaraciones

El Instituto se esfuerza por crear la máxima transparencia. No obstante, esta transparencia no debería constituir un obstáculo para los objetivos del Instituto: encontrar soluciones satisfactorias para resolver las faltas de cumplimiento de las Directrices de la OECD. Para la parte demandada, el asunto suele referirse a temas difíciles y delicados. También se debe tener en cuenta la cuestión de la confidencialidad. Es importante conseguir un equilibrio aceptable para ambas partes.

La transparencia sobre los resultados que haya conseguido el Instituto es un requisito primordial. Por ello, el Instituto publica declaraciones cuando se ha resuelto un asunto. No hay tanta transparencia mientras se considera el asunto. No se publicarán los asuntos que las partes hayan resuelto por sí solas.



El punto de contacto danés de la OECD

Las Directrices de la OECD para Empresas Multinacionales obligan a los países que las hayan suscrito a establecer Puntos nacionales de contacto. Más de 40 países han adoptado las Directrices de la OECD. El Instituto de mediación y gestión de reclamaciones para una conducta empresarial responsable se estableció mediante legislación danesa y es el Punto de contacto danés de la OECD. El secretariado de la Danish Business Authority (Autoridad empresarial danesa) es el secretariado del Instituto.

Para obtener más información sobre las Directrices de la OECD y los Puntos Nacionales de Contacto
www.oecd.org

El secretariado

El Instituto de mediación y gestión de reclamaciones para una conducta empresarial responsable

Danish Business Authority
Langelinie Allé 17
DK-2100 Copenhagen

Tel. +45 35 29 10 00
E-mail post@businessconduct.dk

www.businessconduct.dk

