

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

### **TALLER ONLINE: HACIA LA DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS**

#### **La gestión y la participación significativa como elementos clave**

\*Las respuestas a las preguntas han sido respondidas por los oradores del taller y no representan necesariamente la opinión de Acción o el PNC.

**P: Me llama la atención el acuñar: "Participación Significativa"... me refiero a que, por ejemplo, algunas normas y estándares hablan de "participación y consulta" de las partes interesadas, por ejemplo. ¿De dónde viene o por qué se ha acuñado esta expresión?**

R: La OCDE habla específicamente de participación significativa (o involucramiento significativo) e indica los elementos que deben darse para que se considere significativa: buena fe, continua, bidireccional y receptiva. También debe ser oportuna, accesible, adecuada y segura. Independiente de la expresión que se emplee, lo importante es que la participación de las partes interesadas cumpla con estas características.

---

**P: ¿Cómo ves tú en las empresas multinacionales la existencia de una política de DDHH? ¿Basta con una política desde la "casa matriz" o ves que es necesario hacer una bajada local, tanto para la política como para el proceso de debida diligencia?**

R: Si bien una Política de Derechos Humanos a nivel corporativo es un paso importante y de relevancia para alinear las operaciones locales, desde Acción Empresas en especial desde la iniciativa de los "5 criterios claves de sostenibilidad", promovemos la ubicación de Políticas a nivel nacional, por un lado para concientizar los equipos locales respecto a su importancia, pero también para generar una adecuada difusión con los grupos de interés a nivel local y para poder tomar en consideración particularidades nacionales (p.e. riesgos específicos).

---

**P: ¿Las encuestas, focus o grados de participación de las partes interesadas, deben ser documentadas? ¿Se podrían auditar, por ejemplo?**

R: Se recomienda documentar las actividades de participación, para dejar constancia de lo informado, conversado, concluido y acordado, en un documento consensuado. En virtud de la participación significativa, la empresa y las partes interesadas van asumiendo compromisos, a cuya implementación se debe dar seguimiento, por lo que debiesen constar por escrito. No obstante, se sugiere evitar el mantenimiento de registros escritos de información muy sensible. Se recomienda también que periódicamente las empresas encarguen revisiones externas independientes de sus esfuerzos para involucrar a las partes interesadas.

---

**P: ¿Se entendería que un proyecto sometido a EIA cumpliría con participación significativa al tener Participación ciudadana? distinto es el cumplimiento durante la construcción y operación, pero ¿está normado el período de seguimiento y actualización de la debida diligencia?**

R: Un proceso de participación es considerado significativo, en la medida de que cumpla con las características propias de este tipo de involucramiento (ver respuesta a primera pregunta). Una de esas características es que la participación sea continua, dado el carácter también continuo de la debida diligencia.

---

**P: En general, este trabajo con los grupos de interés en debida diligencia lo están haciendo las mismas empresas a través de sus equipos comunitarios o de sostenibilidad, ¿o los tercerizan con consultoras? Dada la importancia de mantener la relación con estos grupos y no sólo "obtener información"... ¿Cómo lo ves?**

R: Para llevar a cabo la debida diligencia, la empresa puede emplear a sus propios equipos o contratar el apoyo, en mayor o menor medida, de consultoras. La decisión de la empresa dependerá de distintos factores, como la capacidad de sus equipos para desarrollar adecuadamente el proceso. Sin embargo, en lo que se refiere a participación significativa, se recomienda que la empresa se involucre directamente con las partes interesadas.

---

**P: ¿Cómo abordar grupos más radicalizados y que se opongan al proceso de participación?**

R: Se recomienda perseverar en invitarlos a participar de buena fe y en caso de que no accedan, recoger sus preocupaciones, en la medida que sean conocidas, para tenerlas en consideración.

También se recomienda considerar la causa subyacente de la oposición, sobre todo si se está evaluando iniciar acciones judiciales en contra de miembros de la comunidad, lo que podría empeorar el conflicto. Evitar hacer declaraciones públicas que aumenten el conflicto. Evitar siempre responder con violencia, al tomar medidas de seguridad. Garantizar el respeto a los principios voluntarios de seguridad y derechos humanos al contratar y gestionar personal de seguridad.

Si la oposición es generalizada, no se basa en información errónea o tendenciosa y perdura a pesar de los intentos de promover una participación significativa, se sugiere evaluar los riesgos que implica continuar con la operación.

---

**P: ¡Muy buena la guía! Muchas gracias. Me pregunto si hay alguna guía genérica sobre qué y cómo preguntar. Poniendo un ejemplo muy básico..., ¿si le pregunto a mis grupos de interés "Creen que estamos vulnerando algún DDHH?", pero ese grupo no saben lo que son los DDHH....**

R: Es importante asegurar que la participación sea accesible y adecuada, e identificar y eliminar los posibles obstáculos a la participación de las partes interesadas en situación de vulnerabilidad. La

información que transmita la empresa, debe ser comprensible para las partes interesadas, y debe brindar el apoyo necesario, para que las partes interesadas puedan determinar y exponer adecuadamente sus opiniones e intereses. En ese sentido, podría ser necesario ofrecerles capacitación o apoyarse en un facilitador.

---

**P: ¿Cómo se abordaría la participación significativa en contextos de debida diligencia reforzada? (Para casos de países en dictaduras o con guerras civiles o contextos de conflictos internos graves)**

R: En estos casos existen mayores riesgos de vulneraciones a los DD.HH. por las empresas, por lo que se recomienda a las empresas llevar a cabo procesos de debida diligencia reforzada. En estos contextos de conflicto grave, es más desafiante que la participación cumpla con los requisitos para ser significativa, en particular de ser accesible, adecuada y segura. Por tanto, se recomienda a las empresas hacer los esfuerzos necesarios para garantizar estos aspectos y poner especial atención en la identificación de grupos vulnerables y barreras a la participación.

---

**P: Pareciera que en las empresas productivas o extractivas es más "fácil" ver los impactos que produce mi empresa, pero en las de servicios no es tan directo o tan tangible, por ej., en Seguros. ¿Cómo ves el desafío de implementar la debida diligencia en empresas de servicios?**

R: En el caso de las empresas de servicios pueden ser menores los riesgos medioambientales o respecto de las comunidades, pero también existen otras partes interesadas que pueden ser impactadas negativamente, como los trabajadores, los accionistas, los socios comerciales o los consumidores. La debida diligencia se debe adecuar a las circunstancias de cada empresa, como su tamaño, el contexto de sus actividades, su modelo de negocio, su posición en las cadenas de suministro y la naturaleza de sus productos o servicios. La industria financiera, por ejemplo, puede contribuir de manera significativa a impactos positivos o negativos en DD.HH. al financiar a una empresa, dependiendo de las prácticas de esa empresa en la materia.

---

**P: ¿Este enfoque de tomar los impactos de DDHH se debe basar en la matriz de riesgos de las empresas o puede tomarlos como base?**

R: El enfoque de la debida diligencia es el impacto en las personas y el medioambiente y no en el negocio. Pueden existir intersecciones, pero no siempre es el caso. Sin embargo, una vez identificados los reales o potenciales impactos negativos, estos deberían incorporarse en la matriz y gestión de riesgos de la empresa.

---

**P: Cada impacto puede estar interrelacionado con otros, ya que la causalidad rara vez es unívoca... ¿Cómo tratar esto?**

R: La participación en la generación de un riesgo también implica una corresponsabilidad, por lo cual es importante que la empresa no contribuya a un potencial impacto negativo sobre los Derechos Humanos. Cuando, por ejemplo, la contaminación de un terreno con efectos negativos para la salud de la población se produce por la interacción de las consecuencias de las operaciones de varias empresas, todas son responsables. La empresa debe prevenir y mitigar los impactos negativos reales o potenciales que puede causar y también a los que puede contribuir.

---

**P: ¿A qué se refiere los planes de reparación en términos concretos, tanto en la guía de la ONU y de la OECD se mencionan?**

R: Ver [Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una CER](#), páginas 95 y siguientes.

---

**P: De qué forma escuchamos a nuestros/as grupos de interés de forma activa y con mirada interseccional?**

R: Se recomienda incluir aspectos inclusivos en la metodología de participación propuesta, considerando un lenguaje comprensible para las partes interesadas, una convocatoria que los alcance y el traspaso de información accesible, para asegurar el cumplimiento de los principios de la participación significativa: buena fe, continua, bidireccional y receptiva. La participación receptiva significa que la empresa escucha atentamente los puntos de vista de todas las partes interesadas, para luego, basada en ellos, tomar sus decisiones.

---

**P: ¿En las encuestas hay que explicar qué son los DDHH para poder preguntar si fueron afectados?**

R: Idealmente sí, debe incluir al menos una breve introducción respecto al tema. Incluso, para grupos de interés estratégico, se podría considerar una capacitación previa en temas de Derechos Humanos.

---

**P: ¿Qué criterios determinan que el ejercicio de debida diligencia es correcto o cumplen un estándar?**

R: Hay varias Guías que establecen los criterios, por ejemplo la [Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una CER](#) o el Corporate Human Rights Benchmark.

---

**P: Si un solo colaborador señala ver impactado sus DDHH es suficiente, ¿este proceso incluye la investigación para demostrar si hubo vulneración a los DDHH? Ya que se iniciaría una investigación del caso. ¿Cómo se demuestra si es real o se descarta?**

R: El proceso de Debida Diligencia considera el levantamiento de riesgos (impactos negativos reales y potenciales de la actividad empresarial), y el consecuente establecimiento de procesos y acciones para

prevenir, mitigar, hacer seguimiento, informar y – de ser necesario – reparar. La empresa puede priorizar los riesgos a abordar, en base a la gravedad del impacto y, en segundo lugar, la probabilidad de ocurrencia. En el marco de un proceso de debida diligencia, la denuncia de la afectación negativa de un Derecho Humano por parte de una persona o un grupo de interés debiera ser tomado en consideración y ser evaluado. En caso de producirse el impacto negativo, la reparación puede ser consecuencia de un proceso judicial o no judicial.

---

**P: El enfoque para considerar el compromiso de una empresa frente a los impactos es de esfuerzos y no de resultados, ¿no es cierto?**

R: En el caso de la debida diligencia es así, ya que se trata de una metodología preventiva.

---

**P: ¿Qué rol pueden tener los trabajadores en identificar riesgos de vulneración de otros grupos de interés?**

R: Los trabajadores formados en la materia pueden jugar un rol importante en ese sentido, en especial aquellos que tienen un contacto directo con otros grupos de interés (en operaciones, cajas, con clientes, etc.).

---

**P: ¿Cómo vinculan el proceso con la gestión de riesgos de la compañía con la Debida Diligencia?**

R: Una parte del proceso de Debida Diligencia implica identificar riesgos de impactos negativos reales y potenciales sobre los grupos de interés, para luego desarrollar procedimientos y planes de acción para prevenirlos, mitigarlos, hacerles seguimiento, informarlos y repararlos (en el caso de que se haya producido el impacto). Por lo mismo, es clave integrar los riesgos levantados en la gestión de riesgos de la compañía.

---

**P: ¿Cómo motivar a que estos procesos no son invasivos como una auditoría y son más bien una reflexión?**

R: Capacitando a los equipos, trabajadores y grupos de interés, contando con facilitadores experimentados para las conversaciones con grupos de interés, e involucrándose también directamente a través de la participación de representantes de la empresa en el proceso. La debida diligencia debe responder a una convicción y ser el resultado de un compromiso de la empresa y sus integrantes, con los derechos humanos de sus partes interesadas.

---

**P: ¿Cómo abordar el proceso de debida diligencia con empresas que no cuentan con una materialidad o doble materialidad?**

R: Todas las empresas, en mayor o menor medida, generan o contribuyen a generar riesgos. La debida diligencia se debe adecuar a las circunstancias de cada empresa, como su tamaño, el contexto de sus actividades, su modelo de negocio, su posición en las cadenas de suministro y la naturaleza de sus productos o servicios.

---

**P: Sobre ese punto de pueblos indígenas que habla Pablo.... me llamó mucho la atención que en la herramienta que nos compartieron la sesión pasada para el diagnóstico de nuestro nivel en Debida Diligencia "Ha-Cer", tuviera una pregunta específica para Pueblos Indígenas y otra que englobaba el resto de los Grupos Históricamente Discriminados.... No alcancé a preguntar por qué en la sesión pasada.**

R: Desde un enfoque de DDHH hay grupos prioritarios, pues tienen mayor susceptibilidad de ser afectados o que históricamente lo han sido, también porque muchas veces esas afectaciones son interseccionales. Entonces, esos grupos requieren una mayor atención. Por su parte, los pueblos indígenas tienen una serie de particularidades - como derechos específicos, características culturales, formas de vida, etc.- que requieren una aproximación específica.

---

**P: ¿Qué opinan sobre el relevamiento de quejas y reclamos masivos a través de herramientas tecnológicas del tipo Ulula?**

R: Tener un mecanismo de quejas obliga a abordar la queja y gestionarla, y ese mecanismo debería ser aprobado al más alto nivel corporativo. Implica, al menos, identificar, responsabilizar, planificar, reparar (si procede), comunicar, responder. Es complementario.

---

**P: ¿Hasta qué punto estos esquemas regulatorios no pueden ser tomados por países menos desarrollados, como esquemas de sobreprotección de mercados establecidos por los países más desarrollados? ¿Es posible que se generen conflictos comerciales a futuro?**

R: El establecimiento de requisitos de acceso a los mercados relacionados con la implementación de debida diligencia o estándares de conducta empresarial responsable se están volviendo más comunes, sobre todo en el mundo desarrollado. Es deseable que existan programas de acompañamiento que le permitan a los productores de países con menor nivel de desarrollo ponerse al día en estas materias. Podrían considerarse también flexibilidades, como períodos de transición.

---

**P: ¿Cuál es la relación del relacionamiento comunitario con la gestión de debida diligencia?**

R: La relación principal está en el involucramiento de las comunidades y la construcción de una relación de confianza, con procesos transparentes. Tanto un buen relacionamiento comunitario como un buen proceso de debida diligencia considera abrir el diálogo con las comunidades potencialmente afectadas

de una u otra manera por las actividades de la empresa y su cadena de valor, y se beneficia de principios de participación temprana, efectiva, de procesos transparentes.

---

**P: ¿Para utilizar estas guías y herramientas es necesario contar con algún tipo de autorización por parte de uds u otra entidad? ¿Si se quiere ofrecer el servicio como consultoría se podría eventualmente?**

R: Las [guías de la OCDE](#) como de Acción están libremente disponibles, al igual que la [herramienta HACER](#) del PNC. Se pueden usar en presentaciones o documentos, siempre y cuando se comunique la fuente e incluya el logo de las organizaciones responsables

---

**P: ¿A cuánto tiempo se proyecta que sean normativos en Chile los procesos de Debida Diligencia en DDHH? ¿Hay luces sobre la propuesta de ley?**

R: La información que tenemos es que el proyecto de ley debiera presentarse el próximo año (2025).

---

**P: ¿Y si los documentos no son públicos? Ya sea porque la alta gerencia no quiere o porque por política interna no están públicos... ¿De todas maneras son válidos y se puede afirmar que hay una debida diligencia?**

R: Uno de los pasos de la debida diligencia es informar cómo se abordan los impactos. Esto implica dar a conocer públicamente la información relevante sobre las políticas, procesos y actividades de debida diligencia llevadas a cabo para identificar y abordar los impactos negativos reales o potenciales, incluidas las conclusiones y los resultados de esas actividades.