



PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR Y PROCESAR DENUNCIAS CONFORME AL ARTÍCULO 13

El objetivo de los procedimientos siguientes es implementar los requisitos del Artículo 13 de los Artículos de Asociación («AoA») de la Asociación del Código de Conducta Internacional (ICoCA) y los compromisos contenidos en los párrafos 66 a 68 del Código. Estos artículos están sujetos a revisión anual por parte de la Junta de Directores de la ICoCA.

I. Administración

- A. La Asociación establecerá una función de Denuncias dentro de la Secretaría, que deberá recibir, registrar, responder y seguir la situación de las denuncias presentadas a la Asociación.
- B. La Secretaría diseñará y pondrá a disponibilidad del público un proceso (que incluya plazos indicativos) para que los individuos perjudicados, o sus representantes, presenten una denuncia a la Asociación. Para asegurar la confidencialidad de las personas o las entidades nombradas y las acusaciones contenidas en la denuncia, el proceso garantizará que las denuncias presentadas a la Asociación estén protegidas apropiadamente de divulgación externa, a menos que se acuerde entre las partes o lo requiera la ley vigente.
- C. Sujeto a su supervisión, la Junta puede designar a un Comité de Denuncias (mencionado en este documento como «el Comité») para liderar la supervisión del funcionamiento del mecanismo de presentación de denuncias. El Comité tendrá representación equitativa de los Directores de cada uno de los tres pilares de la Asociación. Cuando estos procedimientos requieran que la Junta tome medidas, la Junta puede delegar dicha medida o decisión al Comité.
- D. La Secretaría deberá informar regularmente al Comité de Denuncias sobre la situación de las denuncias recibidas.

II. Recepción de denuncias

- A. Una denuncia presentada apropiadamente debe incluir lo siguiente:

1. información identificatoria sobre el/los Denunciante(s);¹
 2. el nombre (u otra información identificatoria pertinente) del Miembro que presuntamente ha dañado al Denunciante;
 3. una acusación de acciones u omisiones relacionadas con el Código por las que el Miembro ha dañado al Denunciante;
 4. la(s) ubicación(es) y fecha(s)/hora(s) en que ocurrieron las presuntas acciones u omisiones;
 5. una certificación del Denunciante o su representante de que han revisado la denuncia y que esta es verdadera y precisa; e
 6. información de contacto del Denunciante, o de un representante autorizado del Denunciante.
- B. La Secretaría preparará y pondrá a disponibilidad del público en el sitio web de la Asociación un formulario de presentación de denuncias. El formulario estará disponible en inglés y otros idiomas adicionales que la Junta determine adecuados. Si se recibe una denuncia en un formulario diferente del provisto, la Secretaría podrá transcribirlo al formulario provisto.
- C. Si una denuncia no contiene los requisitos establecidos en el Párrafo II.A., la Secretaría podrá devolverlo al Denunciante. Cuando la Secretaría devuelva una denuncia, también proporcionará una declaración breve que identifique las deficiencias que no permiten la aceptación de la denuncia. El Denunciante deberá poder corregir cualquier deficiencia identificada y volver a presentar la denuncia.
- D. Luego de recibir una denuncia formulada adecuadamente, la Secretaría asignará a la denuncia un número de identificación único y reconocerá su recepción por escrito al Denunciante. Dicho reconocimiento también informará al Denunciante sobre las reglas relacionadas con la confidencialidad del proceso de manejo de denuncias de la ICoCA y cualquier otra regla o instrucción que apruebe la Junta en relación con el procesamiento de las denuncias, incluidos plazos indicativos.

III. Revisión preliminar de las denuncias

¹ No es necesario que la «información identificatoria» identifique al Denunciante mediante su nombre o proporcione una dirección u otra información que podría someter al Denunciante a represalias. Sin embargo, debería proporcionar a la Asociación información suficiente para comprender la relación entre el Denunciante y el tema de la denuncia (p. ej., «propietario de tierras local» o «antiguo empleado»). Además, cuando las circunstancias no permitan al Denunciante ser identificado individualmente, se deberá proporcionar información de contacto clara de un representante autorizado que pueda hablar en nombre del Denunciante. Cuando el Denunciante no haya proporcionado información identificadora individual por temor a represalias, se debe proporcionar una declaración por separado a la Secretaría de la ICoCA que explique las razones por las que el Denunciante teme represalias. Dicha declaración por separado no se compartirá con ninguna otra parte ni se tratará como parte de la denuncia a menos que el Denunciante solicite que se incluya.

- A. Revisión preliminar. Al recibir una denuncia declarada adecuadamente, la Secretaría revisará la denuncia para recopilar más información, según sea necesario, y para identificar si sucede lo siguiente:
1. la denuncia aduce hechos que indican una posible infracción del Código;
 2. se requiere información adicional para identificar si la denuncia aduce una infracción del Código;
 3. las acusaciones de la denuncia se encuentran dentro de una categoría excluida por los Artículos de Asociación u otras reglas aprobadas por la Junta;² o
 4. La denuncia aduce una actividad que, a simple vista, parece ser delictiva conforme a la ley vigente.
- B. Acusaciones inadecuadas. No se puede considerar una denuncia que no aduzca hechos que indiquen una posible infracción del Código y serán devueltas al Denunciante junto con una declaración breve que explique por qué no se puede considerar. Cuando parezca que se requiere información adicional para identificar una posible infracción del Código, la Secretaría invitará al Denunciante a presentar tal información.
- C. Categorías excluidas. Si la denuncia se encuentra en una de las categorías excluidas, se devolverá al Denunciante con una declaración breve que explique por qué no se puede considerar.
- D. Reclamaciones que aduzcan actividad delictiva. Si una denuncia contiene acusaciones de actividades que, si fueran ciertas, constituirían una actividad delictiva, la Secretaría deberá ejercer la diligencia debida para determinar si existe una jurisdicción penal dentro de una Autoridad Competente. A partir de allí, sin tomar ninguna posición sobre la veracidad de las acusaciones, la Secretaría informará al Comité de Denuncias y al Denunciante, e identificará a la entidad/el funcionario judicial o encargado de hacer cumplir la ley que sea relevante. Además, cuando se aduzca una infracción delictiva, luego de notificar y consultar al Denunciante, y bajo las indicaciones de la Junta, la Asociación puede informar la infracción a una o más Autoridades Competentes con jurisdicción para investigar y juzgar el delito. La Secretaría no continuará procesando las denuncias que aduzcan una actividad delictiva hasta que la Junta determine si se realizará una derivación del asunto (o los asuntos relacionados) para su procesamiento penal y, si fuese así, si sería adecuado procesar la denuncia o cualquiera de sus reclamaciones.

² el Artículo 13.2.1 de los AoA describe ciertas categorías de denuncias que es posible que no se consideren.

- E. Cualquier denuncia que no se devuelva por cualesquiera de las razones establecidas en los Párrafos B a D se retendrá para su procesamiento, y la Secretaría informará al Denunciante y a la Junta sobre este resultado.

IV. Procesamiento de denuncias

- A. Revisión de la Secretaría. Una vez que se haya aceptado una denuncia para su procesamiento, la Secretaría realizará más revisiones para identificar lo siguiente:

1. si las acusaciones en la denuncia se han derivado previamente a un procedimiento de presentación de reclamaciones establecido por una empresa Miembro u otro procedimiento de presentación de reclamaciones o proceso judicial, y su resultado;
2. si la disponibilidad y la suficiencia de un mecanismo o un procedimiento de presentación de reclamaciones establecido por la empresa Miembro relevante se corresponden con los criterios contenidos en el Párrafo 67 del Código;
3. si existen razones por las que sería inadecuado que se maneje la denuncia con un procedimiento de presentación de reclamaciones a nivel de la empresa; y
4. si existen otros mecanismos de presentación de reclamaciones justos y accesibles a disponibilidad del Denunciante que podrían ofrecer un recurso efectivo.

- B. Información adicional. La Secretaría se comunicará con el Denunciante y/o Miembro para solicitar información adicional, según sea necesario. Durante el curso de su revisión, la Secretaría puede entrevistar a las personas involucradas en los procedimientos anteriores (incluidos aquellos responsables de la administración) y puede solicitar información a la empresa Miembro y/o revisar registros electrónicos o impresos de los procedimientos anteriores.³

- C. Mecanismos de presentación de reclamaciones adecuados. Si la Secretaría evalúa que el mecanismo o los procedimientos de presentación de reclamaciones de la empresa Miembro podrían ser un camino viable, la Secretaría realizará lo siguiente dentro de los 30 días desde la recepción de la denuncia para procesamiento:

1. informará a la Junta sobre su evaluación y la base para esta; e

³ De acuerdo con la obligación de cooperar de buena fe provista en el Art. 13.2.7 de los AoA, se esperará que la empresa Miembro ponga a disponibilidad de la Secretaría personas y registros de manera oportuna y razonable que pueda facilitar la revisión de los procedimientos anteriores, sujeto a las limitaciones de la ley vigente y los requisitos contractuales. Cuando una empresa Miembro no pueda brindar acceso a personas o registros, deberá explicar las razones y procurar hacer arreglos alternativos.

2. informará al Denunciante sobre las opciones para continuar la reclamación, incluidos los procedimientos disponibles de presentación de reclamaciones justos y accesibles que pueden ofrecer un recurso efectivo por el/los presunto(s) daño(s) indicado(s) en la denuncia.⁴ Dichos procedimientos pueden incluir lo siguiente:
 - (a) procedimientos o mecanismos de presentación de reclamaciones alternativos ofrecidos por la organización cliente en cuyo nombre trabaja el Miembro;
 - (b) mecanismos de presentación de reclamaciones relevantes operados por organizaciones no gubernamentales;
 - (c) procedimientos de solución de controversias por vías alternativas (p. ej., arbitraje o mediación); o
 - (d) procedimientos administrativos o judiciales ofrecidos por las Autoridades Competentes.

D. Mecanismos de presentación de reclamaciones inadecuados. Si la Secretaría evalúa posibles deficiencias en el mecanismo o los procedimientos de presentación de reclamaciones de una empresa Miembro, ya sea con base en su revisión o en una acusación del Denunciante de que el mecanismo de presentación de reclamaciones de una empresa no pudo o no puede ofrecer un recurso efectivo, se debe procesar la denuncia de la siguiente manera:

1. Información a la Junta. La Secretaría proporcionará su evaluación y sus observaciones a la Junta y abordará específicamente cada uno de los elementos en el Párrafo IV.A., y ofrecerá (a) observaciones sobre cualquier deficiencia en el procedimiento de presentación de reclamaciones de la empresa Miembro y el efecto de dichas deficiencias en el procesamiento de las reclamaciones; (b) cualquier respuesta de la empresa Miembro relacionada con la alineación de su mecanismo de presentación de reclamaciones con los requisitos del Párrafo 67 del Código; (c) recomendaciones sobre la manera en que se puede enmendar el mecanismo de presentación de reclamaciones relevante para abordar cualquier deficiencia identificada; y (d) cualquier otra recomendación relevante. Si el Denunciante no cooperara de buena fe con la revisión de la

⁴ Este tiempo se puede extender, según se requiera, cuando el Denunciante o su representante, por un buen motivo, no respondan oportunamente las solicitudes de la Secretaría de presentar información adicional.

Secretaría, la Secretaría limitará sus observaciones y recomendaciones a aquellas deficiencias pertinentes en el procedimiento de presentación de reclamaciones de la empresa Miembro y la manera en que se podrían abordar esas deficiencias a través de medidas correctivas.

2. Recomendaciones de la Junta y medidas correctivas. Luego de recibir y revisar las observaciones y las recomendaciones de la Secretaría (si hubiere), y luego de realizar las consultas adicionales que puedan ser necesarias, la Junta puede recomendar que la empresa Miembro implemente medidas correctivas para abordar las deficiencias identificadas en sus procedimientos de presentación de reclamaciones a nivel operacional.
3. Respuesta al Denunciante y opciones para resolver las denuncias. Cuando la Junta determine que el mecanismo de presentación de reclamaciones de una empresa no cumple con los requisitos establecidos en el Párrafo 67 del Código, o que existe razón suficiente por la que sería inapropiado que se maneje la denuncia mediante un procedimiento de presentación de reclamaciones a nivel de la empresa, se debe ofrecer al Denunciante, en un plazo de 60 días desde la recepción de la denuncia para procesamiento, la posibilidad de elegir lo siguiente⁵:
 - (a) Buenos oficios: Si el Denunciante elige usar los buenos oficios, la Junta ordenará a la Secretaría ejercer los buenos oficios de la Asociación para asistir en la resolución de la controversia, sujeto a la supervisión de la Junta.
 - (b) Mediación: Si el Denunciante elige la mediación, la Junta recomendará a las partes derivar el asunto a un mediador independiente y externo acordado mutuamente entre las partes y aprobado por la Junta.⁶
 - (c) Información sobre mecanismos alternativos: También se podrá informar al Denunciante sobre otros procedimientos disponibles de presentación de reclamaciones justos y accesibles que pueden ofrecer un recurso efectivo por el/los presunto(s) daño(s) indicado(s) en la denuncia, que pueden incluir lo siguiente:

⁵ Se podría extender este plazo si las circunstancias lo requirieran.

⁶ La Secretaría procurará identificar y desarrollar una lista de mediadores con conocimiento y antecedentes adecuados para manejar dichos asuntos, y pondrá esta lista a disponibilidad de la Junta.

- (i) procedimientos o mecanismos de presentación de reclamaciones alternativos ofrecidos por la organización cliente en cuyo nombre trabaja el Miembro;
- (ii) mecanismos de presentación de reclamaciones relevantes operados por organizaciones no gubernamentales;
- (iii) procedimientos de solución de controversias por vías alternativas (p. ej., arbitraje o mediación); o
- (iv) procedimientos administrativos o judiciales ofrecidos por las Autoridades Competentes.

V. Facilitación de mecanismos de presentación de reclamaciones

Si el Denunciante busca apoyo para acceder a algún mecanismo de presentación de reclamaciones, la Secretaría puede ofrecer facilitar el acceso del Denunciante a tal mecanismo y sus procedimientos. La facilitación puede incluir proporcionar información y, según sea necesario, otro apoyo para el Denunciante o quienes administran el mecanismo de presentación de reclamaciones alternativo para permitir que el mecanismo aborde la denuncia de manera justa. Sin embargo, la Secretaría debe mantenerse neutral en cualquier procedimiento y no puede actuar en capacidad de representante, ya sea en nombre del Denunciante o de la empresa Miembro, ni puede asesorar a cualquiera de las partes en relación con esos u otros procedimientos.

VI. Resolución/cierre de denuncias

- A. Si un Denunciante eligiera no continuar con cualquiera de los procedimientos identificados por la Secretaría o la Junta, o si el Denunciante eligiera continuar con procedimientos alternativos sin la facilitación de la Secretaría, la Secretaría cerrará su procesamiento de la Denuncia y lo informará al Comité.
- B. Si un Denunciante decidiera continuar con uno de los procedimientos identificados por la Asociación, o si las partes decidieran resolver la cuestión de la denuncia mediante un procedimiento acordado mutuamente que sea capaz de ofrecer un recurso efectivo, la Junta puede determinar que la denuncia ha sido abordada y ordenar a la Secretaría cerrar la denuncia.

VII. Proceso de derivación a la vigilancia y evaluación de desempeño de la ICoCA (Artículo 12).

El cierre de una denuncia no suspenderá los procedimientos para identificar y abordar deficiencias en los procedimientos de presentación de reclamaciones o la obligación de la empresa Miembro de responder a las recomendaciones de la Junta sobre medidas correctivas. Si en algún momento la consideración de una denuncia por parte de la Secretaría o la Junta identifica deficiencias en el procedimiento de presentación de reclamaciones de una empresa Miembro en relación con los requisitos de los Párrafos 66 a 68 del Código, o cualquier otro incumplimiento del Código o los Artículos de Asociación, entonces, además de cualquier otra acción o recomendación contenida en este procedimiento, la Secretaría o la Junta también podrán derivar la cuestión para consideración conforme a los Procedimientos para presentación de informes, vigilancia y evaluación de desempeño y cumplimiento de la Asociación (Artículo 12 de los AoA).

VIII. Confidencialidad

- A. A excepción de lo que se describe en el Párrafo D a continuación, las cuestiones relacionadas con las acusaciones de la denuncia, los hechos en la controversia y la resolución de cualquier denuncia presentada a la ICoCA no se divulgarán fuera de las partes (o testigos involucrados) del proceso de Denuncias. Se requerirá que las partes participantes en los procesos de Denuncias de la ICoCA acuerden por escrito mantener en confidencialidad todos los asuntos relacionados con el proceso de Denuncias y no divulgarlo fuera del procedimiento.
- B. Cuando un Denunciante o testigo solicite anonimato, la Secretaría seguirá los pasos necesarios para garantizar que, en la medida de lo posible, no se divulgue información identificatoria personal dentro de los procesos de procesamiento de denuncias. Cuando no sea posible procesar una denuncia o evaluar suficientemente sus acusaciones sin compartir cierta información identificatoria personal, la Secretaría explicará qué información puede necesitar compartir con otras partes del proceso y los motivos por los que es necesario compartir dicha información. El Denunciante tendrá la opción de retirar su denuncia en lugar de que se comparta dicha información.
- C. Se pueden requerir reglas de confidencialidad adicionales en el caso de que se derive una controversia a mediación o a un mecanismo de presentación de reclamaciones externo e independiente.
- D. A menos que la Junta determine lo contrario, la Secretaría llevará un registro público que indique únicamente (1) cuándo se presentó una denuncia; (2) el nombre de la empresa afectada; (3) la naturaleza general de la(s) presunta(s) infracción(es); y (4) la resolución de la denuncia u otra conclusión de los procesos de denuncias.

IX. Sanción por no cooperar de buena fe ni implementar una medida correctiva

Si la Junta determinara, después de una investigación razonable, (1) que una empresa Miembro, dentro de un tiempo razonable, no ha implementado la medida correctiva luego de recibir la recomendación de hacerlo por parte de la Junta; o (2) que una empresa Miembro no ha cooperado de buena fe con estos procedimientos, la Junta puede tomar otras medidas, que incluyen la suspensión o medidas que lleven a la terminación de la membresía.

X. Orientación para los miembros sobre los mecanismos de presentación de reclamaciones operacionales

A. Sujeta a la revisión de la Junta, la Secretaría publicará periódicamente orientación para los Miembros sobre la operación de procedimientos de presentación de reclamaciones efectivas de acuerdo con el Párrafo 67 del Código. La orientación puede realizar lo siguiente:

1. continuar la explicación de la interpretación de la ICoCA de los requisitos mínimos del Párrafo 67, incluida la forma en que estos requisitos serán revisados para los objetivos de certificación, vigilancia y manejo de las denuncias; y/o
2. proporcionar orientación sobre «mejores prácticas» en la operación de los mecanismos de presentación de reclamaciones que cumplan con el Código.