



**PNC** Punto Nacional  
de Contacto · Chile  
CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

# Reglas de Procedimiento para el Manejo de Instancias Específicas del Punto Nacional de Contacto de Chile

Agosto 2025

## Índice

I.	Introducción .....	2
II.	Quién puede presentar una solicitud de instancia específica .....	3
III.	Ámbitos sobre los que puede recaer una instancia específica .....	3
IV.	Contenido de la solicitud y medios para presentarla .....	4
V.	Procesos paralelos .....	5
VI.	Etapas y duración de la instancia específica .....	5
1.	Coordinación entre PNCs para definir al líder .....	6
2.	Evaluación inicial .....	6
3.	Buenos oficios .....	8
4.	Conclusión del proceso .....	9
5.	Seguimiento .....	10
VII.	Principios de buena fe, transparencia y confidencialidad .....	11
VIII.	Amenazas y represalias .....	11
IX.	Versión de las Directrices OCDE aplicable a un caso .....	12
X.	Glosario .....	12
XI.	Datos de contacto .....	14
	Anexo. Flujograma del proceso .....	15

## I. Introducción

Los Puntos Nacionales de Contacto para la Conducta Empresarial Responsable (PNCs) constituyen el mecanismo de implementación de las [Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable](#) (Líneas Directrices o Directrices OCDE)<sup>1</sup>.

Cada país adherente a la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales y, por tanto, a las Líneas Directrices, debe establecer un Punto Nacional de Contacto, el que tendrá entre sus funciones, contribuir a la resolución de las cuestiones que surjan en instancias específicas, en relación con la implementación de las Directrices OCDE<sup>2</sup>. El Punto Nacional de Contacto de Chile para la Conducta Empresarial Responsable (PNC) está radicado en el Departamento de Conducta Empresarial Responsable de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SUBREI).

El PNC administra un mecanismo de reclamación no judicial, de carácter voluntario, a través del cual busca facilitar el diálogo entre las partes y apoyarlas en la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables y compatibles con las Líneas Directrices. Este mecanismo se rige por los principios de buena fe, transparencia y confidencialidad, según lo establecido en el título VII.

Estas reglas de procedimiento describen el mecanismo del PNC para el manejo de instancias específicas y son consistentes y complementarias de los Procedimientos contenidos en la Parte II de las Directrices OCDE.

En general, el rol del PNC es favorecer la eficacia de las Líneas Directrices, lo que significa que debe operar - también en el manejo de instancias específicas - de manera visible, accesible, transparente, responsable, imparcial y equitativa, previsible y compatible con las Directrices OCDE<sup>3</sup>. En consecuencia, el PNC es autónomo, en particular respecto del manejo de instancias específicas.

Durante el proceso, el PNC podrá revisar información de acceso público, como también consultar a agencias públicas, expertos o partes interesadas con conocimiento o especialidad en los asuntos planteados en la solicitud, así como a otros PNCs con experiencia en dichas materias, a la Secretaría de la OCDE o al Grupo de Trabajo sobre Conducta Empresarial Responsable de la OCDE (WPRBC). Dichas consultas serán reservadas, cuando corresponda. El PNC podrá requerir antecedentes adicionales a las partes, si lo estima necesario para su evaluación del caso.

---

<sup>1</sup> Líneas Directrices, edición 2023, Prólogo.

<sup>2</sup> Líneas Directrices, edición 2023, Decisión del Consejo sobre las Líneas Directrices, párrafo I.1

<sup>3</sup> Líneas Directrices, edición 2023, Procedimientos, párrafo I.

El PNC no actúa de oficio ni realiza fiscalizaciones para identificar posibles casos de incumplimiento de las Directrices OCDE. El PNC no es juez ni tampoco árbitro.

Quienes estén evaluando presentar una solicitud de instancia específica, podrán pedir una reunión con el PNC, para hacer consultas y recibir orientación sobre el funcionamiento del mecanismo. Asimismo, el PNC estará disponible para responder consultas y dar orientación, a las partes de un caso.

La presencialidad no es requisito para la tramitación de una instancia específica. El PNC dispone de medios virtuales, tanto para ingresar una solicitud, como para mantener contacto con las partes durante el proceso.

Las instancias específicas serán tramitadas en idioma español. Excepcionalmente podrán desarrollarse en idioma inglés, si estuviese justificado y fuese acordado entre las partes y el PNC.

## II. Quién puede presentar una solicitud de instancia específica

Toda persona interesada que considere que una empresa multinacional no ha cumplido las recomendaciones contenidas en las Directrices OCDE, puede presentar una solicitud de instancia específica. La solicitante puede ser, por ejemplo, un individuo, un grupo de personas, un sindicato, una comunidad o una empresa directamente impactados, o un defensor de derechos, una organización sindical o una organización no gubernamental con mandato u objetivos relacionados con la cuestión planteada.

La solicitud puede ser presentada directamente por la interesada o a través de un representante debidamente mandatado. No se aceptan denuncias anónimas, sin perjuicio de que se pueda resguardar la identidad de la solicitante, en caso de amenazas o riesgo de represalias.

Si durante el proceso, una persona o grupo - distintos de la solicitante - manifiesta al PNC tener interés en el caso y ese interés es cierto y legítimo, el PNC determinará cuál es la mejor forma de considerarlo durante el proceso.

## III. Ámbitos sobre los que puede recaer una instancia específica

Las materias sobre las cuales puede recaer una instancia específica corresponden a las recomendaciones dirigidas a las empresas en las Directrices OCDE, las que se comprenden en los siguientes capítulos del instrumento:

- II. Principios generales
- III. Divulgación de información
- IV. Derechos humanos

- V. Empleo y relaciones laborales
- VI. Medio ambiente
- VII. Lucha contra el cohecho y otras formas de corrupción
- VIII. Intereses de los consumidores
- IX. Ciencia, tecnología e innovación
- X. Competencia
- XI. Cuestiones tributarias

#### IV. Contenido de la solicitud y medios para presentarla

Para presentar una solicitud, el PNC ha dispuesto el [Formulario de solicitud de instancia específica ante el Punto Nacional de Contacto](#) (Formulario de Solicitud), documento que puede ser completado en línea o descargado en formato electrónico.

El Formulario de Solicitud completado debe contener la siguiente información:

1. Identidad de la solicitante e interés en las cuestiones planteadas (ver título II)
2. Empresa multinacional<sup>4</sup> con la cual se vinculan las cuestiones planteadas
3. Descripción de las cuestiones<sup>5</sup> que suscitan la solicitud
4. Recomendaciones de las Directrices OCDE supuestamente incumplidas por la empresa
5. Existencia y estado de eventuales procesos paralelos (ver título siguiente)
6. Resultados esperados

La solicitud de instancia específica debe proveer información y documentación suficiente, creíble, ordenada y concisa, para que el PNC pueda comprender las cuestiones planteadas y realizar su evaluación inicial. Los documentos que den sustento a la solicitud deben ser adjuntados al Formulario de Solicitud, sin perjuicio de que nuevos documentos puedan ser presentados en el curso del proceso.

La solicitud de instancia específica puede ser presentada a través de alguno de los siguientes canales:

1. **En línea:** completando y enviando el [formulario web](#).
2. **Correo postal:** descargando, completando y enviando el [formulario](#) al Punto Nacional de Contacto de Chile para la Conducta Empresarial Responsable, Oficina de Partes de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales, Teatinos 180, Santiago, Chile.

---

<sup>4</sup> Ver Líneas Directrices, edición 2023, Capítulo I, párrafo 4.

<sup>5</sup> Debe tratarse de cuestiones significativas, ocurridas en Chile o que se relacionen con una empresa multinacional de origen chileno, si han ocurrido en el extranjero.

3. **En persona:** entregando el [formulario](#) impreso y completado en la Oficina de Partes de la SUBREI, ubicada en Bombero Salas 1345, Santiago.

El PNC informará a la solicitante, a la brevedad, si su solicitud de instancia específica ha sido admitida o rechazada, con expresión de los motivos. Si el PNC recibe una solicitud incompleta, se orientará a la solicitante sobre cómo cumplir con las cuestiones pendientes. Asimismo, de ser admitida la solicitud, ella será notificada a la empresa, a la brevedad.

## V. Procesos paralelos

En principio, la existencia de procesos paralelos - a disposición, en curso o concluidos - no impide que el PNC considere la solicitud y ofrezca sus buenos oficios.

Sin embargo, de existir procesos paralelos, el PNC evaluará si la admisión de la solicitud o la continuación del proceso podría: i) contribuir a la resolución de las cuestiones planteadas y la implementación de las Líneas Directrices, ii) generar un perjuicio grave para cualquiera de las partes en los procesos paralelos o iii) constituir una situación de desobediencia a la autoridad judicial o administrativa. Al realizar esta apreciación, el PNC podrá considerar las prácticas de otros PNCs.

En base a su evaluación, el PNC podrá - como alternativa - admitir parcialmente la solicitud de instancia específica o - mientras los procesos paralelos estén en curso - suspender su examen.

La decisión del PNC - en caso de procesos paralelos - será notificada, con sus motivos.

El PNC podrá solicitar a las partes que le informen sobre la evolución de los procesos paralelos y consultar con las instituciones relacionadas con esos procesos. Tratándose de procesos paralelos que se activen con posterioridad a la presentación de la solicitud de instancia específica, las partes deberán informar al PNC de esa activación, a la brevedad. Asimismo, en caso de iniciarse negociaciones fuera de la instancia específica, las partes deberán informar al PNC de ello, así como de su resultado, a la brevedad. En estos casos, el PNC decidirá - en consulta con las partes - sobre la continuación, suspensión o terminación del proceso.

## VI. Etapas y duración de la instancia específica

Una vez admitida la solicitud, se inicia la instancia específica, la cual comprende cinco etapas:

1. Coordinación entre PNCs para definir al líder (si el caso involucra a más de un PNC)
2. Evaluación inicial
3. Buenos oficios

4. Conclusión del proceso
5. Seguimiento (eventual y posterior a la instancia específica)

El PNC procurará concluir el proceso (etapas 1 a 4) dentro de 12 meses, desde que se declara admitida la solicitud. Si es necesario que exista coordinación para designar al PNC líder, este periodo referencial será de 14 meses.

Existen circunstancias que pueden prolongar la duración de un proceso, como, por ejemplo, cuando la instancia específica involucra a múltiples empresas, múltiples solicitantes y/o múltiples PNCs; recae sobre hechos ocurridos en un país no Adherente; requiere realizar múltiples diligencias o es particularmente compleja.

#### 1. Coordinación entre PNCs para definir al líder

Ante un caso que involucre a más de un PNC, estos deberán coordinarse, para definir cuál de ellos liderará el proceso y cuál(es) tendrá(n) un rol de apoyo.

En principio, el PNC del país donde ocurren los hechos será el PNC líder, aunque un arreglo diferente es posible. Los PNCs podrán definir un líder distinto al PNC al que se presentó el caso, previa consulta con las partes.

Las partes serán informadas de lo resuelto en esta coordinación.

El PNC líder es responsable del manejo de la instancia específica, siendo sus Reglas de Procedimiento las que se aplicarán al proceso. En tanto, el PNC de apoyo será mantenido informado de la evolución del caso y prestará apoyo al PNC líder, según sea requerido por éste y en la medida de lo posible. La asistencia como PNC de apoyo puede ser variada y dependerá de cada caso. Algunos ejemplos de apoyo son: recabar antecedentes, revisar informes y documentos, hacer traducciones y apoyar reuniones con las partes u otros actores.

El PNC procurará que esta etapa se complete en un plazo de dos meses, desde que se comunica a la parte solicitante la admisibilidad de su solicitud.

#### 2. Evaluación inicial

En esta etapa, el PNC realizará una evaluación para determinar si las cuestiones planteadas ameritan o no un examen más detallado, a través de buenos oficios.

En su evaluación inicial del caso, el PNC tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) **La identidad de la parte solicitante y su interés en el asunto**, de acuerdo con el título II;
- b) **Si la cuestión planteada es pertinente**, es decir, si es relevante para la implementación de las Líneas Directrices. Para ello, la cuestión debe estar

comprendida en el alcance de las Líneas Directrices, por ser un supuesto incumplimiento a sus recomendaciones;

- c) **Si la cuestión planteada ha sido debidamente fundamentada**, es decir, respaldada por información suficiente y creíble;
- d) **Si parece existir un vínculo entre las actividades de la empresa y la cuestión planteada**;

Las Líneas Directrices contemplan tres tipos de vínculo con el impacto negativo: una empresa lo puede haber “causado” o “contribuido a causar”, o el impacto estar “directamente relacionado” con las actividades, productos o servicios de la empresa, en virtud de una relación comercial;

- e) **La medida en que la legislación aplicable y/o los procesos paralelos, si existen, limitan la capacidad del PNC para contribuir a la resolución de las cuestiones planteadas y/o a la implementación de las Líneas Directrices**, a la luz del título V; Si bien el PNC debe analizar el caso a la luz de las Directrices OCDE y la existencia de procesos paralelos no es por sí sola un impedimento para ofrecer buenos oficios, el PNC debe considerar el contexto legal y procesal del caso, para evaluar si un diálogo facilitado podría contribuir positivamente; y
- f) **Si un diálogo facilitado contribuiría a los propósitos y la eficacia de las Líneas Directrices**;

Los propósitos de las Directrices OCDE son fomentar la contribución positiva que las empresas pueden hacer al progreso económico, medioambiental y social; y minimizar sus impactos negativos<sup>6</sup>. La eficacia se refiere a la capacidad de lograr esos propósitos.

En virtud de la evaluación inicial del caso, el PNC podrá decidir que:

- a) **Las cuestiones planteadas no merecen mayor consideración**: por no cumplirse uno o más de los criterios arriba señalados. El PNC comunicará a las partes los motivos de su decisión e informará que se avanza a la etapa 5 (Conclusión del proceso).
- b) **Todas o algunas de las cuestiones planteadas merecen mayor consideración**: el PNC elaborará y enviará a las partes una Declaración Inicial, la que contendrá su evaluación inicial del caso y el ofrecimiento de buenos oficios para iniciar un diálogo facilitado, respecto de todas o algunas de las cuestiones planteadas.

Además, se les solicitará a las partes comunicar - dentro de determinado plazo - su decisión de participar o no en un diálogo facilitado. En el caso que ambas partes acepten participar oportunamente, se avanzará a la etapa 4 (Buenos oficios). Si al

---

<sup>6</sup> Líneas Directrices, edición 2023, Prefacio.

menos una de las partes declina participar o no responde a la invitación del PNC dentro de plazo, se avanzará a la etapa 5 (Conclusión del proceso).

Antes de emitir su Declaración Inicial, el PNC elaborará un borrador y ofrecerá a las partes la oportunidad de hacer comentarios. Sin embargo, la declaración es responsabilidad del PNC y queda a su discreción decidir si realiza cambios al borrador en respuesta a los comentarios recibidos.

La Declaración Inicial será de conocimiento de las partes, el PNC y los PNCs de apoyo, si los hubiera.

- c) **Se suspende el examen de la instancia específica:** por existir procesos paralelos, de acuerdo con lo señalado en el título V.

La decisión del PNC de ofrecer buenos oficios, así como la de la empresa de aceptarlos, no debe interpretarse como una afirmación de que la empresa haya incumplido alguna de las recomendaciones de las Directrices OCDE. En esa misma línea, la decisión del PNC de no ofrecer buenos oficios no debe interpretarse como una afirmación de que la empresa las haya cumplido.

El PNC procurará que la evaluación inicial se complete en un plazo de tres meses, desde que finaliza la etapa anterior de coordinación entre PNCs. Sin embargo, el PNC podría requerir de tiempo adicional para su evaluación inicial, por ejemplo, para recopilar o traducir la información necesaria para tomar una decisión informada.

### 3. Buenos oficios

En esta etapa, se desarrollará un diálogo facilitado - por ejemplo, mediación o conciliación - a través del cual se asistirá a las partes en la búsqueda de una solución a las cuestiones planteadas, compatible con las Líneas Directrices.

El diálogo facilitado será dirigido por uno o más facilitadores, designados por el PNC en acuerdo con las partes. El facilitador podrá ser el PNC y/o un facilitador externo. Los facilitadores ayudarán a las partes a llegar ellas mismas a una solución mutuamente satisfactoria de la disputa y no les impondrán decisiones.

Si esta etapa se desarrolla con un facilitador externo, el PNC igualmente participará en el diálogo para asegurar que los acuerdos que se alcancen sean compatibles con las Directrices OCDE, además de estar disponible para interpretarlas, si fuese necesario.

De existir posibles conflictos de interés que afecten a los facilitadores, éstos deberán revelarlos a la mayor brevedad. Cualquiera de las partes podrá inhabilitar a un facilitador, por conflictos de interés, en cuyo caso deberá nombrarse un nuevo facilitador en su reemplazo.

Al inicio de esta etapa, se determinarán - en acuerdo con las partes - las reglas que regirán el diálogo facilitado, las que deberán ser compatibles con las Líneas Directrices y estas reglas de procedimiento. Para que la conversación sea franca y en seguridad, es esencial que el diálogo facilitado sea confidencial. Asimismo, se procurará - en consulta con las partes - establecer un periodo razonable para llevarlo a cabo. Si las partes no logran llegar a un acuerdo dentro de ese periodo, el PNC consultará con ellas sobre la conveniencia de continuar el diálogo.

Esta etapa puede concluir de las siguientes maneras:

- a) Las partes alcanzan un acuerdo, total o parcial; o
- b) El PNC decide ponerle término, por considerar que la continuación del diálogo facilitado no tiene posibilidades de dar lugar a un acuerdo.

Si bien la duración de los buenos oficios depende, en gran medida, de las propias partes involucradas, se procurará concluir esta etapa en un plazo de seis meses.

#### 4. Conclusión del proceso

Una instancia específica pasará a la etapa de conclusión, por los siguientes motivos:

- a) Decisión del PNC de no ofrecer buenos oficios;
- b) Término de los buenos oficios, con o sin acuerdo de las partes;
- c) Una de las partes deja de participar en el proceso, ya sea con o sin aviso al PNC o a la otra parte;
- d) Las partes alcanzan un acuerdo, fuera del diálogo facilitado; o
- e) El PNC constata falta de buena fe de una de las partes (ver título VII).

Habiéndose admitido una solicitud y, en caso de coordinación, decidido que el PNC de Chile lidere el proceso, la instancia específica culminará siempre con una Declaración Final.

El contenido de la Declaración Final dependerá de:

- a) **Si el PNC no hubiese ofrecido buenos oficios:** la Declaración Final contendrá, como mínimo, información de las partes, la fecha de la solicitud, una descripción de las cuestiones planteadas, las posiciones de cada parte y su participación, y la evaluación del PNC, incluidos los motivos de su decisión de no ofrecer buenos oficios. En caso de existir un acuerdo alcanzado fuera del mecanismo del PNC, la Declaración Final podrá incluir información de éste, siempre que las partes así lo consientan y entreguen esa información;
- b) **Si al menos una de las partes no hubiese aceptado los buenos oficios o en ellos no se hubiese alcanzado un acuerdo:** la Declaración Final contendrá, como mínimo, información de las partes, la fecha de la solicitud, una descripción de las cuestiones

planteadas, las posiciones de cada parte y su participación, las acciones del PNC para asistir a las partes, y las razones por las que el PNC ofreció buenos oficios. El PNC podrá incluir los motivos que impidieron a las partes llegar a un acuerdo. En caso de existir un acuerdo alcanzado fuera del mecanismo del PNC, la Declaración Final podrá incluir información de éste, siempre que las partes así lo consientan y entreguen esa información; o

- c) **Si en los buenos oficios las partes hubiesen alcanzado un acuerdo:** la Declaración Final contendrá, como mínimo, información de las partes, la fecha de la solicitud, una descripción de las cuestiones planteadas, las posiciones de cada parte y su participación, las acciones del PNC para asistir a las partes y la fecha en la que se llegó al acuerdo. Se incluirá información del contenido del acuerdo, en la medida en que las partes así lo consientan.

En cualquiera de estos casos, la Declaración Final podrá contener recomendaciones sobre la implementación de las Directrices OCDE. Si el PNC hace recomendaciones a la empresa, ello en ningún caso debe interpretarse como una afirmación de que la multinacional requerida haya incumplido las Líneas Directrices.

Antes de emitir su Declaración Final, el PNC elaborará un borrador y ofrecerá a las partes la oportunidad de hacer comentarios. Sin embargo, la declaración es responsabilidad del PNC y queda a su discreción decidir si realiza cambios al borrador en respuesta a los comentarios recibidos.

Una vez emitida, la Declaración Final es publicada en el sitio web del PNC, traducida al inglés y enviada a la Secretaría de la OCDE.

El PNC podrá comunicar a las entidades gubernamentales pertinentes sobre la participación de buena fe de las partes o la falta de ella, e informará a las partes al respecto.

El PNC procurará que esta etapa se complete en un plazo de tres meses.

## 5. Seguimiento

En su Declaración Final, cuando resulte pertinente, el PNC contemplará un seguimiento de la implementación de las recomendaciones que formule y/o del acuerdo alcanzado por las partes. El seguimiento se realizará después del término de la instancia específica, y para llevarlo a cabo el PNC podrá solicitar información a las partes o sostener reuniones con ellas. El PNC emitirá una declaración pública, con los resultados del seguimiento realizado.

## VII. Principios de buena fe, transparencia y confidencialidad

Las partes de una instancia específica deberán actuar siempre de **buena fe**. La buena fe se manifiesta de diversas formas, como responder oportunamente, mantener la confidencialidad cuando corresponda, no tergiversar los problemas ni el proceso (especialmente en comunicaciones públicas), no amenazar ni tomar represalias contra otra parte o el PNC y su equipo, e involucrarse constructivamente con miras a alcanzar soluciones consensuadas y compatibles con las Directrices OCDE, incluyendo considerar seriamente la oferta de buenos oficios del PNC.

En virtud del principio de **transparencia**, las partes y el PNC pueden comunicar públicamente la existencia de la instancia específica y la etapa en que se encuentra. Asimismo, la Declaración Final y la declaración de seguimiento son públicas, según lo señalado en el título anterior. Adicionalmente, toda información que una parte pone en conocimiento del PNC será compartida con la otra parte y el PNC de apoyo, si lo hubiere. No obstante, si una parte presenta al PNC información confidencial (comercial u de otro tipo), que no pueda ser puesta en conocimiento de la otra parte, es necesario que aquella parte lo haga presente, de manera fundada, y se procurará que sólo el contenido confidencial quede fuera de la información compartida a la otra parte.

Asimismo, en virtud del principio de **confidencialidad**, una parte no puede revelar a terceros, información o argumentos compartidos por otra parte, el propio PNC o el facilitador externo, si lo hubiere, que no sean de dominio público, sin el consentimiento de la otra parte o el PNC, según corresponda. La información y argumentos proporcionados durante el proceso se mantendrán bajo confidencialidad, salvo que la parte que los haya proporcionado consienta en divulgarlos o cuando la no divulgación sea contraria al ordenamiento jurídico.

En consecuencia, el PNC no proporcionará información sobre casos al público. El principal canal de comunicación del PNC es su [sitio web](#), donde publica información sobre su actividad y, en la medida de lo permitido, de sus casos en curso y concluidos.

El PNC podrá resguardar la identidad de los involucrados en el proceso, si su divulgación pudiese exponerlos a ellos o a personas relacionadas a riesgos de sufrir represalias. Asimismo, si el PNC estima que sería injusto revelar públicamente la identidad de una de las partes, podrá redactar sus declaraciones de forma tal que se proteja su identidad.

## VIII. Amenazas y represalias

Las amenazas y represalias son inaceptables. En caso de que el PNC tenga conocimiento de amenazas o de represalias hacia una persona o agrupación involucrada en una instancia específica, consultará con ella para evaluar la necesidad de gestionar, dentro de sus

capacidades, medidas que permitan protegerla. Entre las posibles medidas están, por ejemplo, mantener la confidencialidad de la identidad de la persona o agrupación en riesgo, sugerir que participe representada, informar a las autoridades competentes o asistir a la persona o agrupación para que ella informe o denuncie. Cualquier amenaza o represalia en contra del PNC o su equipo, será denunciada ante las autoridades competentes.

## IX. Versión de las Directrices OCDE aplicable a un caso

A una instancia específica, aplicará la versión de las Líneas Directrices vigente cuando acontecieron los hechos denunciados.

Si dichos hechos se extienden en el tiempo y cubren, total o parcialmente, la vigencia de más de una versión de las Directrices OCDE se aplicará la más reciente de ellas.

En cuanto a las recomendaciones que el PNC realice en su Declaración Final, ellas siempre se basarán en la versión de la Directrices OCDE vigente al momento de hacerse las recomendaciones.

## X. Glosario

Para efectos de este documento, se entenderá por:

Buenos oficios	Diálogo facilitado ofrecido por el PNC, para asistir a las partes en la resolución de las cuestiones planteadas, a través de acuerdos consistentes con las Líneas Directrices.
Conciliación	Diálogo facilitado no judicial en el que un conciliador propone diferentes soluciones a las partes para resolver el conflicto.
Declaración Final	Documento público a través del cual el PNC concluye una instancia específica y comunica los resultados del proceso.
Declaración Inicial	Documento mediante el cual el PNC comunica a las partes su evaluación inicial del caso y su ofrecimiento de buenos oficios, en caso de cumplirse los requisitos establecidos al respecto.
Diálogo facilitado	Mecanismo de consenso y no contencioso de resolución de conflictos, en el que un tercero facilita la comunicación entre las partes, para que lleguen a un acuerdo.
Directrices OCDE / Líneas Directrices	Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable.

Empresa multinacional	Es la parte requerida en una instancia específica. Las Directrices permiten un enfoque amplio para determinar si una empresa es multinacional, siendo los principales factores la naturaleza internacional de la estructura o actividades de una empresa, así como su forma, propósito o actividades comerciales. Suelen estar formadas por empresas u otras entidades establecidas en más de un país y vinculadas de tal forma que pueden coordinar sus operaciones de diversas maneras. Si bien una o varias de estas entidades pueden ejercer una influencia significativa sobre las actividades de las demás, su grado de autonomía puede variar ampliamente de un país a otro. La propiedad puede ser privada, estatal o mixta. Las Directrices se dirigen a todas las entidades de la empresa multinacional (empresas matrices y/o entidades locales).
Instancia específica	Proceso no judicial, no contencioso y voluntario, a través del cual el PNC busca facilitar el diálogo entre las partes y apoyarlas en la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables y compatibles con las Líneas Directrices.
Mediación	Diálogo facilitado no judicial mediante el cual el mediador ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo para resolver el conflicto.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
Parte solicitante o solicitante	Cualquier persona, natural o jurídica, o grupo de personas que presenta una solicitud de instancia específica ante el PNC.
PNC	Punto Nacional de Contacto de Chile para la Conducta Empresarial Responsable.
PNCs	Puntos Nacionales de Contacto para la Conducta Empresarial Responsable.
Procesos paralelos	Procesos judiciales o no judiciales, de carácter nacional o internacional, incluidas las instancias específicas ante el propio PNC u otro, que involucran cuestiones idénticas o estrechamente relacionadas y que pueden influir en la instancia específica en curso.

Solicitud de instancia específica      Presentación escrita realizada a través de los canales dispuestos por el PNC, para reclamar de un presunto incumplimiento de las Directrices OCDE, por parte de una empresa multinacional.

## XI. Datos de contacto

- Punto Nacional de Contacto de Chile para la Conducta Empresarial Responsable



[www.subrei.gob.cl/ejes-de-trabajo/cer/punto-nacional-de-contacto](http://www.subrei.gob.cl/ejes-de-trabajo/cer/punto-nacional-de-contacto)

## Anexo. Flujograma del proceso

