



# Mediación como elemento de sostenibilidad en la empresa

---

**Daniela Escobar Pizarro**

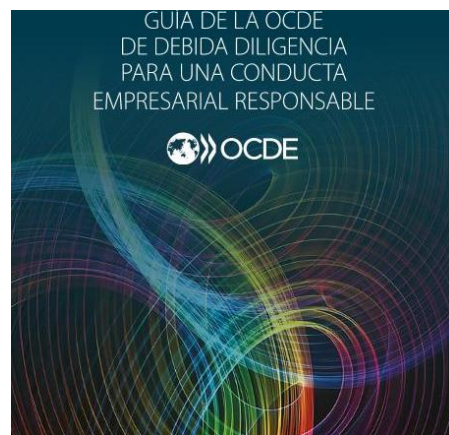
CUEMYC

*19 de octubre de 2023*

# Nuevos desafíos



**Principios Rectores  
NU: Empresas y  
Derechos Humanos**



**Leyes de Debida  
Diligencia**



**Directiva UE  
Sobre diligencia  
debida y  
sostenibilidad  
empresarial**



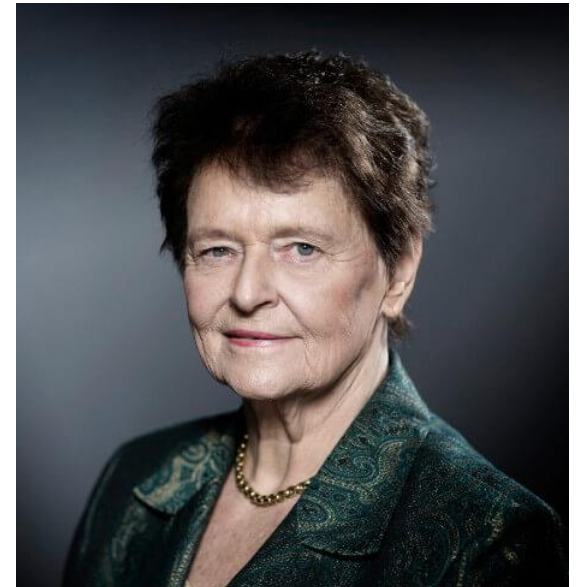
**Compliance**

# Sostenibilidad

---

Informe Brundtland: *“Aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones”*.

Para las empresas la sostenibilidad conlleva el desafío de integrar una mirada social, ambiental y económica en el desarrollo de sus negocios, considerando los intereses de sus diversos grupos de interés tales como trabajadores, inversionistas, proveedores y consumidores.



# Agenda 2030

Los conflictos y el acceso limitado a la justicia suponen una amenaza para el desarrollo sostenible. El objetivo número 16 busca:

**16.3** Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

**16.10** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



# Criterios

## Ambientales

---

- Desempeño de las compañías respecto a su impacto en el medio ambiente.
- Según el Atlas de Justicia Ambiental actualmente hay 3908 conflictos ambientales en el mundo.

## Sociales

---

- Gestión de la empresa respecto de las relaciones con sus partes interesadas, (trabajadores, clientes, proveedores, inversionistas).
- Los proyectos que van en contra de las comunidades no son viables, debido a que se activan vías judiciales y administrativas que paralizan o prohíben su desarrollo.

## Gobernanza

---

- Sistema de control y manejo de las empresas.
- Mecanismos de queja y reclamación.

# La forma en que la empresa resuelven sus conflictos es crucial:

Entrega información respecto del tipo de relación que entabla la empresa con sus grupos de interés (proveedores, con sus co-contratantes, clientes, autoridades, socios, grupos de interés, comunidad). La decisión de acudir a un juicio o elegir otras vías colaborativas, demuestra si realmente desde la empresa existe un compromiso por el diálogo y la búsqueda de soluciones comunes.

Ha sido ampliamente documentado el problema de acceso a la justicia que muchas personas y comunidades tienen en el mundo. Esto debido al costo del litigio, las limitaciones a la jurisdicción, las situaciones de vulnerabilidad, etc. Cuando una empresa apuesta por el litigio en contextos de situaciones de vulnerabilidad, esto puede ser altamente perjudicial para los afectados.



# La mediación agrega valor

## Previene los conflictos:

Tratamiento adecuado de las diferencias a través del diálogo y con un tercero imparcial, evita que los conflictos escalen.

## Fortalece la reputación corporativa:

Otorga coherencia entre los discursos y las prácticas. La resolución pacífica y diálogo se materializa a través de la mediación.

## Potencia los valores corporativos:

Al incorporar el diálogo y gestión de conflictos en los códigos de conducta de cada empresa.

## Mecanismo de reparación extrajudicial:

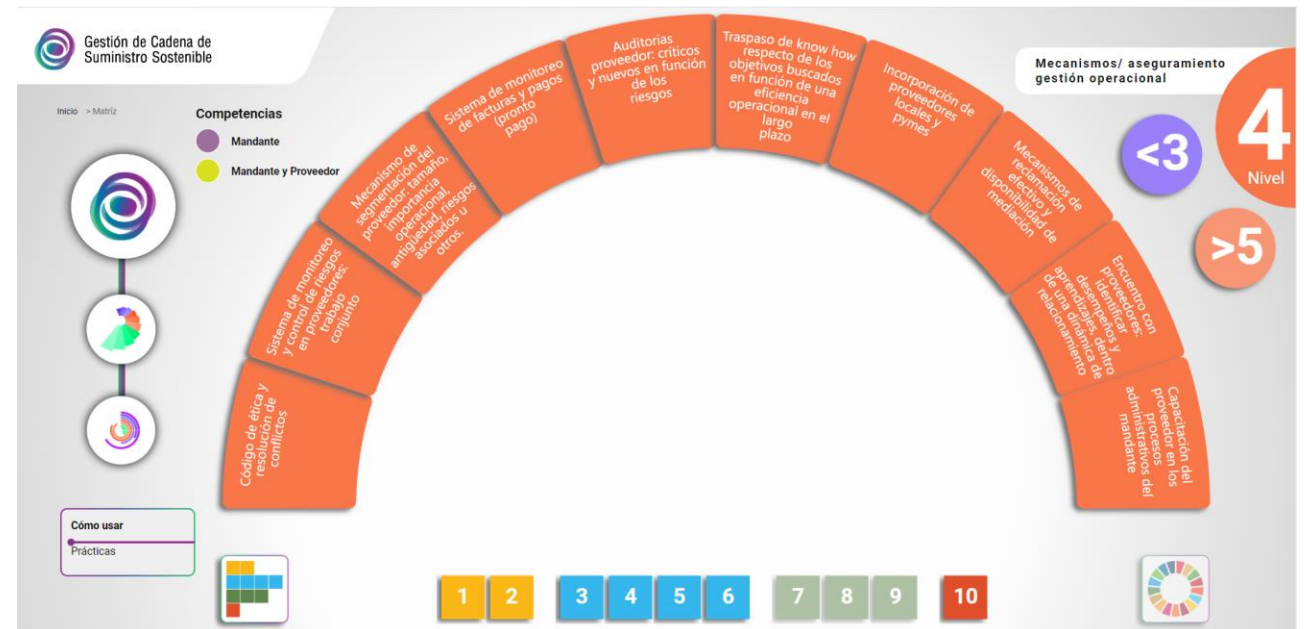
Frente a daños o consecuencias negativas del actuar de una empresa.

# Aplicación práctica: la mediación en la gestión de la cadena de suministro sostenible

La Cámara de Comercio de Santiago (CCS) de Chile en 2022 creó una guía para la gestión de la cadena de suministros.

El objetivo de la guía es construir relaciones colaborativas y en equidad entre mandantes y proveedores, es decir, que a través de una cadena de suministro sostenible se genere valor en diversos ámbitos.

Es importante considerar la resolución de conflictos y contar con mecanismos de reclamación efectivos y disponibilidad de mediación.





# Conclusiones



La sostenibilidad no consiste en un listado taxativo de acciones a realizar, sino más bien en el desarrollo de una cultura en el actuar y propósito de las empresas.

Los inversionistas y consumidores están demandando de las empresas conductas responsables con el medio ambiente y las personas.

Una buena práctica es incorporar la mediación para la gestión de los conflictos.

La mediación contribuye a concretar acciones encaminadas a la sostenibilidad. Detecta las problemáticas, equilibra los poderes, resuelve las disputas, es costo-eficiente, y constituye un mensaje claro y preciso: el diálogo es una herramienta de transformación para nuestras sociedades.