

Preguntas Frecuentes

¿Qué es *The Counter*?

The Counter es un servicio de asistencia mundial que ofrece investigación e información sobre las empresas a las y los activistas dedicados a responsabilizar a las empresas por los daños sociales y medioambientales que provocan. SOMO tiene una trayectoria de décadas apoyando a los grupos que trabajan por la justicia social y a las comunidades que luchan contra el poder empresarial. Las y los investigadores de *The Counter* se dedican a investigar las empresas y están disponibles para apoyar a quienes más lo necesitan. En inglés, *The Counter* significa "El Mostrador", a donde se puede recurrir para hacer consultas; también implica "contrarrestar" el poder de las empresas.

¿De dónde obtiene *The Counter* la información sobre las empresas?

El equipo de *The Counter* utiliza datos públicos y de código abierto, registros de empresas y datos de registros empresariales del mundo entero. También recopilamos información de varias bases de datos empresariales a las que se accede por abono y que SOMO utiliza para las investigaciones de las empresas.

¿Quiénes pueden solicitar el apoyo de *The Counter* para investigar una empresa?

Los y las activistas, periodistas de interés público, organizaciones no gubernamentales, representantes sindicales, juristas estratégicos y comunidades que trabajan para proteger los derechos humanos, prevenir el colapso medioambiental y climático, reclamar espacios públicos de las empresas y denunciar las prácticas empresariales destructivas que causan daños sociales y medioambientales pueden presentar solicitudes a *The Counter*, siempre que dicha solicitud esté vinculada a los daños provocados por la empresa en cuestión y no dispongan de medios alternativos para financiar este tipo de apoyo en materia de investigación empresarial. Todo apoyo en materia de investigación está sujeto a nuestra capacidad.

The Counter reserva la prioridad para las solicitudes de investigación que surgen de las comunidades directamente afectadas por los daños sociales y medioambientales. Por ende, el apoyo en materia de investigación se ofrece a las y los periodistas de interés público, personas académicas y organizaciones dedicadas a las políticas públicas de forma limitada y selectiva.

¿Quiénes no pueden solicitar a *The Counter* una investigación empresarial?

Empresas y entidades comerciales, inversores o particulares con intereses financieros en la investigación solicitada, gobiernos, donantes (a menos que el donante esté facilitando una solicitud procedente de una comunidad afectada) y particulares que no estén vinculados al daño provocado por la empresa. Las solicitudes provenientes de las y los activistas que tienen medios para costear estos servicios tampoco serán consideradas. Además, *The Counter* sólo acepta solicitudes de investigación coherentes con la [misión y visión](#) de SOMO.



Preguntas Frecuentes

¿Puedo obtener una vista previa del formulario de solicitud?

Puede descargar una vista previa del listado de preguntas para obtener una idea de la información que solicitamos. Descargue la vista previa en [inglés](#), [español](#) y [francés](#).

¿Cómo puedo enviar mi solicitud?

Puede enviar su solicitud a través de un formulario digital siguiendo los pasos descritos aquí:

Primer paso: [Siga este enlace](#) para generar una cuenta dentro de Zammad, nuestra herramienta digital del servicio de asistencia.

Segundo paso: Verifique su correo electrónico y concluya la generación de su cuenta anotando su nombre, correo electrónico y contraseña.

Tercer paso: Una vez que haya accedido a la plataforma, verá un formulario (llamado un ticket) donde puede comenzar a elaborar su solicitud.

Cuarto paso: Comience por dar un título a su solicitud. Elija un título que resalte el tema principal de su solicitud (por ejemplo, Cadena suiza de suministro farmacéutico, Rastreo del petróleo ilícito, Inundaciones en Perú).

Quinto paso: Utilice el campo de texto (límite de 750 palabras) para resumir y explicar su solicitud de investigación empresarial con la mayor claridad posible.

Sexto paso: Complete la información solicitada en el formulario de solicitud.

Séptimo paso: ¡Pulse el botón de envío! Una vez que complete y envíe el formulario, recibirá un correo electrónico automático con su número de ticket y la confirmación de que su solicitud ha llegado a *The Counter*.

¿Puedo enviar una solicitud utilizando mi teléfono celular o tablet?

Si, se puede enviar un ticket a través de nuestra herramienta digital del servicio de asistencia, Zammad, utilizando su teléfono celular o tablet.

¿Cuándo recibiré una respuesta de *The Counter*?

Una vez que envíe el formulario digital, recibirá una respuesta automática confirmando que su solicitud está en nuestra lista. Cada semana, el equipo de *The Counter* evalúa las solicitudes nuevas, por lo que recibirá una respuesta en un plazo de dos semanas. Nuestra respuesta a su solicitud puede contener ya la investigación, puede formularle preguntas de seguimiento o puede informarle de que no podemos responder a sus preguntas u ofrecerle apoyo. La prestación de apoyo en materia de investigación está sujeta a nuestras condiciones de admisibilidad y a nuestra capacidad.



Preguntas Frecuentes

Recibirá todas nuestras comunicaciones en torno a su solicitud de investigación por correo electrónico y por la plataforma Zammad. Es importante que responda directamente en Zammad, o en la misma cadena de correo electrónico en la que recibe noticias nuestras, sin cambiar el asunto, para asegurarse de que su mensaje sea recibido. Si su solicitud implica compartir información delicada, señálelo en su solicitud e indique su modo de comunicación preferido. El equipo de *The Counter* puede pasar a otros canales de comunicación después de que usted haya enviado su solicitud.

¿Qué tipo de información sobre las empresas proporciona *The Counter*?

The Counter procura facilitar información sobre las finanzas, la propiedad, los inversores, las estructuras corporativas y de capital, las filiales, las cadenas de suministro, la gobernanza y las operaciones de las empresas, siempre que esta información sea asequible y esté disponible. El equipo de *The Counter* facilitará la información y los datos obtenidos, las fuentes utilizadas en la búsqueda, un resumen de las conclusiones y, de ser solicitado, sugerencias de posibles acciones futuras. Si no podemos encontrar o acceder a la información, no podemos proporcionarla.

¿Qué tipo de información no proporciona *The Counter*?

The Counter NO prestará apoyo a las solicitudes de investigación sobre los siguientes temas o para los siguientes usos:

- solicitudes que sólo se pueden responder con información no asequible (*The Counter* no tiene acceso a la documentación interna o confidencial de las empresas);
- solicitudes de información destinada a recaudar fondos;
- solicitudes de información que se utilizarán como insumos para iniciativas de múltiples partes interesadas;
- solicitudes sin un propósito claro, o un propósito fuera del ámbito de la [misión y visión](#) de SOMO;
- solicitudes que no responden al interés público o no abordan el poder empresarial.
- solicitudes que no se refieran a un caso concreto de perjuicio social o medioambiental (por ejemplo, una investigación general sobre un sector, o una investigación para generar posibilidades para su propio trabajo);
- solicitudes de evaluación de políticas;
- solicitudes de análisis experto en materia legal;
- solicitudes de desarrollo de indicadores comparativos, categorización o evaluación de contenidos corporativos, incluidas las iniciativas de responsabilidad social de las empresas y sostenibilidad empresarial;
- solicitudes de redacción o publicación de artículos, informes o declaraciones;



Preguntas Frecuentes

- solicitudes urgentes que requieran una respuesta en un plazo de 48 horas;
- solicitudes cuya investigación requiera un plazo prolongado.

¿Qué pasa si no sé exactamente qué tipo de asistencia de investigación necesito?

Si desea asistencia en la búsqueda de información relacionada con empresas perjudiciales, pero tiene dudas sobre el tipo de investigación que más le conviene, póngase en contacto con nosotros a través de Zammad y explíquenos su situación lo mejor posible. Si consideramos que su solicitud cumple con nuestros criterios de admisibilidad, le ayudaremos a elaborar un plan de investigación que se ajuste a sus necesidades.

¿Qué pasa si *The Counter* no me puede ayudar?

Le informaremos si el equipo de *The Counter* no puede encontrar la documentación o los datos solicitados, o si usted no cumple con los requisitos para recibir asistencia de *The Counter* en función del tema tratado en su solicitud, su uso previsto, sus afiliaciones profesionales o cualquier otro motivo. Si su solicitud de apoyo está fuera de nuestro ámbito de especialización, intentaremos recomendarle otra organización o persona experta dentro de nuestra red.

¿Cómo puede SOMO ofrecer un servicio de investigación empresarial de forma gratuita para apoyar los movimientos por la justicia social en todo el mundo?

SOMO recibió subvenciones para poner en marcha *The Counter* de financiadores como la Lotería Nacional del Código Postal en los Países Bajos y la iniciativa True Costs. Estas generosas subvenciones han permitido a SOMO ampliar nuestro equipo de investigación dedicado a las empresas para ofrecer el apoyo en materia de investigación empresarial a quienes más lo necesitan.

¿Con quién debo ponerme en contacto si surgen dificultades técnicas al intentar enviar una solicitud de investigación?

Si surgen dificultades técnicas al intentar enviar una solicitud, por favor envíe un correo electrónico a info@somo.nl, indicando que le surgió una dificultad técnica en el envío de una solicitud a *The Counter*. Nos comunicaremos con usted para ayudar a resolver la dificultad.

¿Cuáles medidas toma *The Counter* para garantizar la confidencialidad de mi solicitud?

Las personas empleadas por SOMO serán las únicas que tendrán acceso a la información que comparta con nosotros, a menos que usted autorice que se comparta con otras personas expertas. Utilizamos nuestro propio servidor en Nextcloud para almacenar nuestros datos, y Zammad para la comunicación, ambas plataformas son de acceso exclusivo para SOMO.

