



Organización  
Internacional  
del Trabajo

# Diálogo entre las empresas y los sindicatos:

Una herramienta práctica de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales)

**Preguntas y respuestas**

Unidad de Empresas Multinacionales y Fomento de las Actividades con las Empresas

Mayo 2021

El diálogo entre las empresas y los sindicatos facilitado por la OIT tiene por objeto apoyar “el diálogo entre las empresas multinacionales y los representantes de los trabajadores afectados, en particular los sindicatos, sobre la aplicación de los principios de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales).” Las disposiciones que establecen este servicio subrayan que “el dialogo es el elemento central de la Declaración sobre las Empresas Multinacionales” y que “la OIT, como autoridad mundial en cuestiones relativas a las normas internacionales del trabajo, disfruta de una posición única para apoyar y facilitar ese diálogo como parte de su estrategia general de promover la aceptación de los principios de la Declaración sobre las Empresas Multinacionales por las partes concernidas.” Por consiguiente, “si una empresa y un sindicato aceptan de manera voluntaria utilizar las instalaciones y los servicios de la Oficina Internacional del Trabajo para reunirse y hablar bajo reserva de derechos, la Oficina les proporcionará un lugar neutral para discutir las cuestiones de interés mutuo.”<sup>1</sup>

Este documento de preguntas y respuestas proporciona información sobre diversos aspectos del diálogo entre las empresas y los sindicatos, y explica cómo funciona el servicio en la práctica. Se basa en las preguntas reales recibidas.

## 1. Tipos de posible apoyo de la OIT

### ¿Qué tipos de apoyo puede proporcionar el diálogo entre las empresas y los sindicatos?

- Por conducto del diálogo entre las empresas y los sindicatos, la OIT puede facilitar uno o más de los siguientes tipos de apoyo:
  - a) brindar un lugar neutral para que las partes entablen un diálogo fructífero;
  - b) realizar aportaciones de carácter técnico o especializado durante el diálogo entre la empresa y el sindicato que sirvan de base para dicho diálogo, y
  - c) facilitar el diálogo.
- Las partes solicitantes pueden indicar el/los tipo(s) específico(s) de apoyo entre las opciones enumeradas, y este apoyo puede cambiar durante el proceso de facilitación del diálogo.

---

<sup>1</sup> Véase el anexo II, Herramientas prácticas de la [Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social](#) (Declaración sobre las Empresas Multinacionales), parte 2.

## ¿Proporciona la OIT un servicio de arbitraje?

- No. El diálogo entre las empresas y los sindicatos se basa en el consenso de las partes, y su contenido no se utilizará para ningún proceso vinculante. El diálogo entre las empresas y los sindicatos tiene por objeto facilitar el diálogo entre las partes, para ayudarles a comprender mejor los principios de la Declaración EMN y solucionar el problema en cuestión; también puede ayudar a entablar relaciones constructivas entre las partes, lo que puede ayudar a prevenir o resolver futuros problemas. Sin embargo, la OIT no actúa como árbitro y no puede fallar en el caso de que un conflicto no pueda resolverse.

## 2. La solicitud conjunta

### ¿Por qué una solicitud debe ser una solicitud conjunta de una empresa y un sindicato?

- El proceso de facilitación del diálogo es voluntario y se centra en desarrollar un entendimiento común y un compromiso compartido entre la empresa multinacional y los representantes de los trabajadores afectados, en particular los sindicatos. Por lo tanto, un compromiso claro de ambas partes de participar de buena fe desde el principio es fundamental para que el diálogo tenga éxito.

### ¿Qué elementos deben incluirse en la solicitud conjunta?

- Las partes afectadas
- El/los problema(s) de que se trate(n)
- Cómo la OIT podría ayudarles

### ¿Quién debe firmar la solicitud conjunta?

- La solicitud conjunta debe ser firmada por los representantes debidamente autorizados para, por una parte, la dirección y, por otra, los trabajadores.
- Idealmente, la solicitud conjunta debe ser enviada por los niveles más altos de cada parte. Esto afirmaría que el compromiso con el proceso – y la acción de seguimiento de cualquier resultado – proviene de los dirigentes máximos.
- La solicitud también podría provenir de una federación sindical internacional y de una empresa multinacional en relación con las operaciones realizadas un socio comercial en la cadena de suministro, siempre que estén de acuerdo la dirección y el sindicato que entablarán el diálogo.

## ¿Puede cualquier empresa y cualquier sindicato presentar una solicitud para este procedimiento?

- El servicio de diálogo entre las empresas y los sindicatos facilitado por la OIT forma parte de las herramientas prácticas de la Declaración sobre las Empresas Multinacionales, que tiene por objeto fomentar la contribución positiva que pueden realizar las empresas multinacionales al progreso económico y social, y la consecución del trabajo decente para todos, y reducir al mínimo y resolver las dificultades a las que pueden dar lugar sus diversas operaciones. Esto incluye todas sus diversas operaciones, reconociendo que las empresas multinacionales a menudo funcionan a través de relaciones con otras empresas como parte de su proceso global de producción, por lo que pueden contribuir al logro del objetivo de la Declaración sobre las Empresas Multinacionales. Como consecuencia, el diálogo entre las empresas y los sindicatos “da cumplimiento a la necesidad de apoyar el diálogo entre las empresas multinacionales y los representantes de los trabajadores afectados, en particular los sindicatos, sobre la aplicación de los principios de la Declaración.” Por lo tanto, debería haber una dimensión internacional que hiciera lógico y adecuado que la OIT prestara sus servicios, apoyándose en las disposiciones de la Declaración sobre las Empresas Multinacionales que se derivan de las normas internacionales del trabajo. Esto podría incluir, por ejemplo, una filial de una empresa multinacional, una empresa que forma parte de la cadena de suministro de la empresa multinacional, o un sindicato afiliado a una federación sindical internacional.

## ¿Este proceso tiene por objeto sustituir un sistema nacional de diálogo social o de solución de conflictos?

- No. El servicio tiene por objeto complementar los mecanismos nacionales o locales de diálogo social o de solución de conflictos, pero no sustituir dichos sistemas. Si un sistema nacional puede proporcionar una solución o un remedio, incluso en las propias operaciones o en la cadena mundial de suministro de una empresa multinacional, debería utilizarse.

## ¿A dónde debería enviarse la solicitud conjunta?

- La solicitud debería enviarse a [assistance@ilo.org](mailto:assistance@ilo.org) – la dirección de correo electrónico del [Servicio de asistencia de la OIT para empresas sobre las normas internacionales del trabajo](#).

## ¿Qué sucede si no existe un sindicato? ¿Es suficiente un representante de los trabajadores? ¿Y un comité de empresa?

- El proceso tiene por objeto “apoyar el diálogo entre las empresas multinacionales y los representantes de los trabajadores afectados, en particular los sindicatos.”<sup>2</sup>
- En ausencia de un sindicato, los representantes de los trabajadores deberían ser elegidos libremente por los trabajadores de la empresa de conformidad con las disposiciones de las leyes y reglamentos nacionales o los convenios colectivos. Las funciones de los representantes electos no deberían incluir actividades que estén reconocidas como la prerrogativa exclusiva de los sindicatos en el país en cuestión.
- La empresa debería cerciorarse de que los representantes de los trabajadores en la empresa gocen de protección efectiva contra todo acto perjudicial para ellos, incluido el despido, debido a su situación o a sus actividades como representantes de los trabajadores.
- La existencia de representantes electos no debería utilizarse para socavar la posición de los sindicatos de que se trate o de sus representantes.

## ¿Puede ser una solicitud conjunta de una empresa y una ONG?

- No. El diálogo entre las empresas y los sindicatos tiene por objeto facilitar las buenas relaciones laborales en las operaciones empresariales que, por definición, son determinadas por la dirección y los representantes de los trabajadores, en particular los sindicatos.

## ¿Existen casos en los que no pueda recurrirse al diálogo entre las empresas y los sindicatos?

- Sí. Algunos ejemplos son:
  - una solicitud presentada por sólo una parte
  - una solicitud presentada por una empresa y una ONG
  - una solicitud presentada por una tercera parte
  - el tipo de asistencia solicitada no entra dentro de los servicios definidos del diálogo entre las empresas y los sindicatos, y
  - la cuestión está fuera del alcance de la competencia de la OIT.

---

<sup>2</sup> Véase el anexo II, Herramientas prácticas de la [Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social](#) (Declaración sobre las Empresas Multinacionales), parte 2.

## ¿Qué temas podrían ser la base de solicitudes conjuntas de facilitación del diálogo?

- El objetivo del diálogo entre las empresas y los sindicatos es apoyar los diálogos en los que participan las empresas multinacionales y los sindicatos, sobre la aplicación de los principios de la Declaración sobre las Empresas Multinacionales. Esta última aborda diversas cuestiones relativas al empleo, la formación, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales, así como políticas generales.

## ¿Puede recurrirse al diálogo entre las empresas y los sindicatos incluso si no existe un conflicto?

- Sí. El objetivo del diálogo entre las empresas y los sindicatos es apoyar los diálogos en los que participan las empresas multinacionales y los sindicatos. Por lo tanto, puede respaldar otros tipos de diálogo más allá de la solución de conflictos, por ejemplo, realizando contribuciones técnicas a una reunión del comité de empresas o a la negociación de un acuerdo marco mundial, o potenciar la capacidad de diálogo.

### 3. Proceso

## ¿Qué sucede después de que la solicitud conjunta haya sido sometida a la OIT?

El proceso tiene, en general, los siguientes pasos:

- 1) La solicitud conjunta se examina a fin de verificar que entra dentro del alcance del mandato del diálogo entre las empresas y los sindicatos; ambas partes reciben una respuesta a la solicitud conjunta.
- 2) En lo tocante a las solicitudes que entran dentro del alcance, un funcionario de la OIT organiza una primera discusión con cada parte. El objetivo de estas discusiones por separado es aclarar el proceso y las expectativas de las partes, y abordar cualquier otra pregunta, o atender cualquier otra preocupación, que puedan tener.
- 3) Sobre la base del/de los tema(s) del diálogo identificado(s), se propone un facilitador de OIT, para su aceptación por ambas partes. A continuación, el facilitador de la OIT organiza una serie de discusiones con la empresa y el

sindicato, tratando de aclarar los hechos y cuestiones clave objeto de facilitación, y abordando los problemas logísticos y técnicos. Estas discusiones pueden tener lugar por separado con cada parte, o de manera conjunta.

- 4) El facilitador de la OIT apoya el diálogo entre las partes. El diálogo puede consistir en un diálogo relativamente breve, o puede llevar varios días consecutivos o incluir varias sesiones.
- 5) La facilitación del diálogo concluye cuando las partes comunican a la OIT que consideran que el papel de facilitador de la OIT ha finalizado.
- 6) Una vez concluida la facilitación del diálogo, incumbe a las partes realizar un seguimiento de toda medida acordada. Ni el facilitador ni la OIT tienen un papel que desempeñar en un proceso de seguimiento. Tampoco se espera que las partes informen a la OIT.

## 4. La facilitación del diálogo

### ¿Cuántas sesiones de diálogo suelen tener lugar?

- Las partes en el diálogo determinan conjuntamente con el facilitador de la OIT la manera en que se organizará el diálogo – puede comprender una o varias sesiones.
- La OIT apoyará el proceso de diálogo entre las empresas y los sindicatos mientras sea conveniente en términos de proporcionar información y apoyar el diálogo, y la OIT alentará al mismo tiempo a las partes a proseguir el diálogo directamente entre ellas a fin de continuar con el impulso creado a través del proceso de facilitación.

### ¿Pueden participar terceros?

- Las partes que sometieron la solicitud conjunta determinan quién participará en el diálogo. La participación de terceros podría ser útil, en particular al abordar cuestiones que también les conciernen directamente. La experiencia del diálogo entre las empresas y los sindicatos hasta la fecha indica que los terceros pueden desempeñar un papel de apoyo – alentando a las partes a utilizar el proceso y a realizar un seguimiento de cualquier paso siguiente acordado.

## ¿Dónde tiene lugar el diálogo?

- Esta decisión incumbe a las partes interesadas, pero se alienta a las partes a hallar un lugar neutral en el que ambas se sientan cómodas.
- Hasta la fecha, las sesiones de diálogo presenciales han tenido lugar en las oficinas de la OIT o en instalaciones de reuniones neutrales en los países concernidos. Ciertos pasos del proceso de facilitación del diálogo también pueden tener lugar de una manera virtual.

## ¿Quién paga este servicio de la OIT?

- La OIT cubre los gastos de viaje del facilitador de la OIT y del personal de apoyo, así como los gastos de interpretación (si son necesarios).
- Las partes deberían cubrir sus propios costos conexos, por ejemplo, el viaje hasta el lugar de reunión acordado.
- La dirección debería proporcionar tiempo libre remunerado a los representantes de los trabajadores para que participen, incluido tiempo suficiente para prepararse para el diálogo.
- Las partes en el diálogo deberían decidir cómo cubrir otros costos, como las instalaciones de las reuniones, los almuerzos y otros gastos conexos.

## ¿En qué idioma se lleva a cabo la facilitación del diálogo?

- El diálogo tiene lugar en el idioma más cercano para las partes y es determinado por las partes. La OIT cubrirá los costos de interpretación, si las partes indican que se necesita interpretación para el funcionamiento efectivo del diálogo.

## ¿Cuánto tarda el proceso de facilitación del diálogo?

- Dado que el proceso consiste en varios pasos, todo el proceso suele llevar varios meses.

## ¿Puede un comprador exigir a un proveedor que participe?

- No. El proceso de facilitación del diálogo es voluntario. El resultado satisfactorio del proceso de facilitación del diálogo depende fundamentalmente del compromiso de las partes de entablar el diálogo de buena fe. Los compradores podrían promover el diálogo entre las empresas y los sindicatos entre sus proveedores, y alentarles a recurrir a él si lo consideran conveniente para comprender y respetar mejor las normas internacionales del trabajo y para forjar unas buenas relaciones laborales.



## ¿Las partes deben alcanzar un acuerdo tras un proceso de facilitación del diálogo?

- No. El proceso de facilitación del diálogo es un proceso voluntario que permite a ambas partes comprender mejor la/las cuestión(es) de que se trata. Incumbe a las partes decidir si esto requiere un acuerdo entre ellas como seguimiento del diálogo. La OIT confía que ambas partes procuren alcanzar un resultado mutuamente aceptable.

## ¿Qué implica un acuerdo para las partes?

- Cualquier acuerdo concluido, o compromiso contraído, por las partes en el diálogo vinculan únicamente a las partes en el diálogo para el acuerdo alcanzado y las posibles medidas de seguimiento.
- Las partes pueden acordar hacer público el acuerdo o compartir el acuerdo con otras partes.

## ¿Existe una obligación de registrar un acuerdo en la OIT o en otro lugar?

- No. Todo acuerdo alcanzado es entre las propias partes. La OIT no es parte en el acuerdo, pero las partes pueden decidir compartir el resultado con la OIT.

## 5. Confidencialidad

### ¿Firman las partes (participantes de las empresas y los sindicatos en el diálogo) un acuerdo de confidencialidad?

- La OIT y los participantes mantendrán la estricta confidencialidad del proceso de diálogo.
- El diálogo entre los sindicatos y las empresas se basa en el consenso de las partes. Su contenido no debería utilizarse para ningún procedimiento vinculante.
- El proceso no exige que las partes en el diálogo firmen un acuerdo formal de confidencialidad. Sin embargo, las cuestiones relativas a la confidencialidad deberán ser acordadas de antemano por los participantes en el diálogo.
- Si las partes desean firmar un acuerdo de confidencialidad, la OIT puede proporcionarles un texto modelo que podría adaptarse a sus deseos particulares o a su sistema jurídico particular.

## ¿Pueden las partes revelar al público que el proceso de diálogo ha comenzado o está en curso?

- Ésta es una cuestión que las partes deben acordar antes del proceso de diálogo. Si ambas partes acuerdan las condiciones de dicha revelación, entonces esto puede hacerse.

## ¿Qué garantiza la confidencialidad de la OIT en el proceso?

- Todos los funcionarios de la OIT que facilitan el diálogo están vinculados por las reglas y reglamentos de la OIT relativos a su conducta como funcionarios internacionales. Las [Normas de conducta de la administración pública internacional](#) (párr.39) especifican que “los funcionarios públicos internacionales están obligados a ejercer discreción en todas las cuestiones relacionadas con asuntos oficiales. No deben divulgar información confidencial sin autorización”, y que la OIT debe “disponer de directrices aplicables al uso y la protección de la información confidencial.”

## 6. Facilitadores

### ¿Quiénes son los facilitadores?

- Todos los facilitadores son funcionarios de la OIT que han sido formados para facilitar el diálogo. Los facilitadores de la OIT incluyen funcionarios de ambos sexos con una diversidad de conocimientos especializados, competencias lingüísticas, y experiencia laboral en diferentes países y culturas.

### ¿Quién nombra al facilitador? ¿Pueden las partes expresar su opinión sobre la elección del facilitador?

- Apoyándose en la solicitud conjunta recibida y en las discusiones iniciales con ambas partes, la OIT identifica al facilitador que mejor se adecúa a las necesidades de las partes interesadas y a la/las cuestión(es) de que se trate. A continuación, presenta a ambas partes al facilitador de la OIT propuesto. Las partes pueden aceptar o rechazar al facilitador propuesto. Es importante que ambas partes se sientan totalmente cómodas con el facilitador, para que el diálogo sea lo más fructífero posible.

## ¿Qué sucede si cualquier de las dos partes considera que el facilitador es parcial o injusto?

- Ambas partes deben sentirse totalmente cómodas con el facilitador y confiar en sus conocimientos especializados, su neutralidad y su imparcialidad. Por este motivo, ambas partes deben confirmar que están de acuerdo con el facilitador propuesto, sin reservas.

## ¿Qué sucede si una parte se siente incómoda durante el proceso de facilitación?

- El proceso de diálogo puede conllevar que las partes cooperen en algunas cuestiones difíciles, lo que algunas veces puede causar incomodidad. El facilitador colaborará con las partes para elaborar algunas normas básicas acordadas a fin de evitar una posible incomodidad innecesaria (p.ej. que una parte se sienta atacada, acusada injustamente, no escuchada, etc.) y de asegurar que el diálogo sea cómodo para las partes durante el proceso, incluso en los casos en los que el diálogo entre la dirección y el sindicato haya sido difícil o inexistente en el pasado.
- Si una de las partes, o ambas partes, comienzan a sentirse incómodas, pueden solicitar pausar el proceso de diálogo hasta que se aborde el motivo de incomodidad, o pueden poner fin al proceso por completo. Cada parte es libre de abandonar en cualquier momento, de una manera temporal o permanente.

## ¿Las partes en el diálogo necesitan revelar documentos al facilitador?

- No existe un requisito de revelar documentos. Sin embargo, es importante que el facilitador del diálogo comprenda bien el contexto de la solicitud conjunta a fin de apoyar el diálogo de una manera más eficaz.

Una parte no debería revelar ningún documento simplemente en un esfuerzo por “convencer” o “ganarse” al facilitador, que no está ahí para tomar partido.

## ¿Qué tipo de decisión toma el facilitador?

- El facilitador está ahí para ayudar a las partes: para proporcionar contribuciones técnicas durante el diálogo y apoyar el diálogo. Esto significa ayudar a las partes a que comprendan su punto de vista, preocupaciones e intereses respectivos que han conducido a la solicitud conjunta de facilitación de diálogo por la OIT; encontrar un terreno común y posibles soluciones al

problema de que se trate, y ayudar a las partes a (re)construir una relación de trabajo sostenible.

- El facilitador no toma decisiones por las partes y no tiene poder para forzar un acuerdo o un resultado.
- El facilitador no es un árbitro ni hace juicios.

## 7. Fin del proceso

### ¿Quién decide cuando el proceso de facilitación del diálogo ha llegado a su fin?

- Las propias partes deciden cuando un proceso ha concluido, informando al facilitador y a la OIT del final de su solicitud de facilitación del diálogo.

Las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento, si así lo deciden.

### ¿Pueden hacerse públicas las partes cuando el proceso ha llegado a su fin?

- La decisión de hablar públicamente sobre el proceso y/o cualquier resultado acordado es objeto de un acuerdo entre las partes interesadas. Sin embargo, debería haber un entendimiento común *ex ante* acerca de si una o ambas partes pueden hacerse públicas y en qué circunstancias. Esto puede incluirse en el acuerdo de confidencialidad o en cualquier otro documento final acordado entre las partes.

### ¿Puede cada parte utilizar la información o a las opiniones compartidas durante el diálogo para otros procedimientos como un litigio o un arbitraje?

- No. La Declaración sobre las Empresas Multinacionales es muy clara: “El diálogo entre empresas y sindicatos se basa en el consenso de las partes y su contenido no podrá utilizarse en ningún procedimiento vinculante.” Las partes en el diálogo deben comprometerse a respetar este principio.

## ¿Proporciona la OIT servicios de seguimiento una vez ha finalizado el proceso?

- El objetivo del proceso de diálogo entre las empresas y los sindicatos es ayudar a las partes a fortalecer sus capacidades para mantener un diálogo continuo en el lugar de trabajo. Por lo tanto, normalmente una vez que ambas partes consideran que la/las cuestión(es) se han resuelto, la facilitación de la OIT ya no será necesaria.
- Sin embargo, si ambas partes están de acuerdo, pueden pedir a la OIT más asistencia, según lo consideren oportuno.

## ¿Qué sucede si una parte no respeta los compromisos contraídos durante el proceso?

- El proceso de diálogo entre las empresas y los sindicatos, incluido cualquier acuerdo concluido, es voluntario. Incumbe a las partes respetar sus compromisos, tal vez con el apoyo y el aliento de terceros.
- La OIT no tiene el papel o el mandato de hacer cumplir los acuerdos concluidos durante el proceso de facilitación del diálogo.

Para más información:

<https://www.ilo.org/declaracionemn>

<https://www.ilo.org/business>