

**PARA DEBATE Y ORIENTACION**

SEGUNDO PUNTO DEL ORDEN DEL DIA

Información actualizada sobre el programa para proporcionar orientación acerca de las normas internacionales del trabajo, la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social y otras cuestiones conexas**1. Introducción**

1. Con esta propuesta se pretende seguir desarrollando un programa de la OIT para proporcionar asesoramiento especializado sobre la forma en que las empresas llevan a la práctica las normas internacionales del trabajo y la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN). Se considera que las empresas están compuestas por la dirección y los trabajadores y sus representantes. En este documento se hace hincapié en los antecedentes de esta iniciativa, sus objetivos, su contenido y su funcionamiento.
2. Sobre la base de una encuesta interna realizada en 2005, se estima que la OIT recibe al año aproximadamente 400 peticiones de información procedentes de empresas. Las peticiones provienen principalmente de EMN, pero también en algunas ocasiones de empresas nacionales o de fondos de inversión socialmente responsable y empresas de consultoría, especialmente de la industria y el sector de los servicios.
3. La mayoría de las peticiones se refieren a los temas siguientes: legislación; códigos de conducta e interpretaciones de las disposiciones contenidas en las normas internacionales del trabajo; estadísticas sobre el empleo y las relaciones laborales; indicadores de rendimiento de las empresas en lo que respecta al trabajo y los aspectos sociales; buenas prácticas; cuestiones relacionadas con la función y actividades del Pacto Mundial; certificación de conformidad con las normas internacionales del trabajo; resultados de la protección de los derechos laborales en países específicos; y publicaciones y otros materiales. Más del 90 por ciento de las peticiones son tramitadas por las unidades de la Oficina que las han recibido, sin una participación sistemática de otras unidades y sin que se realice un seguimiento de las respuestas. En algunas ocasiones, las peticiones se remiten a la Oficina de Actividades para los Empleadores y la Oficina de Actividades para los Trabajadores.

4. Las solicitudes difieren según lo que se pida a la OIT, y se pueden clasificar en tres tipos:
- a) **Solicitudes de información.** Pueden ser peticiones de información general, por ejemplo, sobre la postura de la OIT y sus actividades en relación con la responsabilidad social de las empresas, o preguntas sobre cuestiones tales como la legislación, los códigos de conducta, la interpretación de las normas internacionales del trabajo, las estadísticas, las buenas prácticas y las publicaciones. Las solicitudes provienen principalmente de empresas, cubren una amplia gama de cuestiones y se refieren a diferentes contextos (empresa, sector, país, etc.). Este tipo de solicitudes puede agruparse en dos amplias categorías:
 - peticiones de información que no requieren una respuesta elaborada (preguntas frecuentes (*FAQs*));
 - peticiones para las que se tienen que preparar respuestas coordinadas y adaptadas (respuestas personalizadas).
 - b) **Solicitudes de consulta.** Se refieren a cuestiones tales como la información necesaria para ayudar a la elaboración de códigos de conducta e instrumentos relacionados, y la organización de actividades de formación y de conferencias. La mayor parte de las solicitudes de consulta proceden de iniciativas y entidades promovidas a nivel sectorial o por agrupaciones de intereses multisectoriales. Estas solicitudes tienden a evolucionar hacia modalidades más formales de colaboración.
 - c) **Solicitudes de colaboración en proyectos.** Generalmente, provienen de empresas u organizaciones que han tenido anteriormente contactos activos con la OIT. Previa solicitud, la OIT realiza aportaciones a las organizaciones intergubernamentales para que elaboren sus políticas o códigos, y ayuda a las empresas en la aplicación de las normas internacionales del trabajo.

2. Antecedentes

5. Este programa, propuesto por los trabajadores y los empleadores y refrendado posteriormente por el Consejo de Administración, tiene por objeto promover una mejor utilización de la Declaración EMN y responder a las preguntas sobre la forma en que las empresas pueden aplicar las normas internacionales del trabajo.
6. Las respuestas que se dan a las empresas que hacen consultas a la OIT se basan en los conocimientos especializados que poseen las unidades técnicas y las oficinas exteriores, pero no existe ningún mecanismo que permita garantizar que las respuestas estén coordinadas, sean coherentes y se proporcionen en un plazo razonable. Las respuestas no se controlan de forma automática y no se tiene la certeza de que tengan el formato adecuado o de que el lenguaje utilizado en su formulación sea comprensible para los directivos y los trabajadores de las empresas.
7. En noviembre de 2006, el Consejo de Administración pidió a la Oficina que preparase un documento en el que se esbozaran las modalidades de un programa concreto para orientar a las empresas sobre la aplicación de las normas internacionales del trabajo y la Declaración EMN¹.

¹ Documentos GB.297/PV, párrafo 228, y GB.298/MNE/4.

8. En marzo de 2007, y como seguimiento de los debates anteriores, la Subcomisión recomendó que el Consejo de Administración «apruebe la elaboración por EMP/MULTI en colaboración con los departamentos correspondientes (...) para facilitar asesoramiento a las empresas acerca de la aplicación de las normas internacionales del trabajo y de la Declaración sobre las EMN...»².
9. Tras los debates anteriores, se decidió que para implementar el programa se establecería un servicio de asesoramiento. Este asesoramiento se canalizaría en un servicio centralizado que podría ser utilizado por todas las unidades de la OIT que reciban peticiones y al que también podrían acceder directamente los solicitantes exteriores.
10. El asesoramiento proporcionado debe responder a las necesidades de las empresas y ser coherente con la orientación sobre la aplicación de las normas proporcionada por los mecanismos de control de la OIT. Para ser fidedignas, coherentes y eficaces, las respuestas deberían:
 - basarse en los mejores conocimientos técnicos de la OIT;
 - estar bien coordinadas con las actividades de otros departamentos de la OIT;
 - basarse en la jurisprudencia y otras orientaciones proporcionadas por los mecanismos de control de la OIT, así como en la interpretación de la Declaración EMN proporcionada con arreglo al procedimiento para el examen de conflictos, y en las conclusiones del Consejo de Administración;
 - cuando sea apropiado, tener en cuenta el contexto local (leyes locales, prácticas de relaciones laborales, etc.);
 - ser pertinentes y fáciles de entender;
 - proporcionarse dentro de un plazo razonable, y
 - estar apoyadas por un sistema eficaz de gestión de los conocimientos.

3. El programa: servicio de asesoramiento

11. Los objetivos, el ámbito y los procedimientos del servicio de asesoramiento deben definirse y comunicarse de forma clara. En cuanto a los objetivos, el servicio de asesoramiento se ha definido como un programa de la Oficina que, en colaboración con los departamentos correspondientes, se encarga de prestar asesoramiento especializado acerca de la aplicación de las normas internacionales del trabajo y de la Declaración EMN. El programa proporcionará asesoramiento sobre la forma en que las empresas pueden aplicar las normas internacionales del trabajo y la Declaración EMN, y promoverá una mejor aplicación de esta Declaración en el mundo del trabajo. En sus actividades, el servicio de asesoramiento tomará medidas para garantizar que los consejos o respuestas que proporcione no puedan utilizarse como aval para refrendar cualquier práctica o justificar la actuación de un usuario.
12. Entre los usuarios estarán el personal directivo y los trabajadores de las empresas (tanto multinacionales como nacionales), los mandantes y las organizaciones sectoriales. Las preguntas que procedan de empresas y mandantes seguirán el mismo proceso. Las características de las preguntas procedentes de las organizaciones e iniciativas sectoriales

² Documentos GB.295/PV, párrafo 248, y GB.298/10, párrafos 13 a 27.

(impulsadas por empresas o por organizaciones con múltiples participantes) se notificarán a un grupo consultivo (véase el párrafo 21). No se podrá recurrir al servicio de asesoramiento en lo concerniente a determinadas situaciones que estén sujetas a alguna forma de restricción jurídica, como las que pueden derivarse de sanciones o prohibiciones impuestas por las Naciones Unidas o por la Conferencia Internacional del Trabajo.

13. El servicio de asesoramiento se ocupará de las preguntas formuladas por empresas y organizaciones en relación con el contenido y la utilización de la Declaración EMN, y con la comprensión de las normas internacionales del trabajo. Las solicitudes de colaboración en proyectos quedan fuera de la competencia del servicio de asesoramiento.
14. El contenido de las respuestas tendrá que estar plenamente en conformidad con la jurisprudencia y otras orientaciones proporcionadas por los instrumentos pertinentes, los mecanismos de control de la OIT y sus órganos rectores en materia de políticas, incluidos la misma Declaración EMN, la *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*, los informes del Comité de Libertad Sindical y los informes de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones.
15. Asimismo, siempre que sea apropiado, el contenido de las respuestas hará referencia a los instrumentos elaborados en el marco de proyectos de cooperación técnica o publicados por la Oficina.
16. El diagrama de flujo, anexo a este documento, proporciona una perspectiva general de los procedimientos del servicio de asesoramiento. El proceso se inicia cuando una empresa u organización formula una pregunta a la OIT. Esta pregunta puede dirigirse a diferentes unidades de la OIT: oficinas regionales, oficinas subregionales, coordinadores en los países o unidades de la sede. Cada punto o unidad de recepción actuará como «mostrador de atención al público» del programa. Al estar en contacto directo con la empresa, el mostrador de atención al público también le comunicará la respuesta final.
17. El proceso de preparación de la respuesta dependerá del tipo de pregunta formulada:
 - Categoría *a)* (preguntas frecuentes): El personal de la oficina exterior o de la unidad de la sede que reciba este tipo de preguntas enviará una notificación a la unidad de gestión. Se preparará la respuesta utilizando el sistema de gestión de los conocimientos (véase a continuación). Se notificará a la unidad de gestión el envío de la respuesta final. Si las preguntas se presentan directamente a la unidad de gestión, ésta funcionará como mostrador de atención al público.
 - Categoría *b)*: Cuando la pregunta requiera una respuesta coordinada y adaptada, lo primero que debería hacerse es remitirla a la unidad de gestión que coordinará el proceso de respuesta. El tipo de peticiones procedentes de iniciativas impulsadas por las empresas o diversas partes interesadas incluye un paso adicional que consiste en informar al grupo consultivo. Cuando sea apropiado, un equipo de expertos preparará una respuesta conjunta (véase el párrafo 20) en colaboración con las oficinas regionales y subregionales. La unidad de gestión comunicará la respuesta final y notificará a las unidades de la OIT y al personal en el terreno que corresponda.
18. La unidad de gestión registrará y almacenará todas las peticiones y respuestas en el sistema de gestión de los conocimientos para que sirvan de referencia futura y con fines de gestión de la calidad. El sistema de gestión de los conocimientos se ha establecido para apoyar los procesos del servicio de asistencia. Sus funciones son las siguientes:

- Almacenar y poner a disposición los conocimientos, incluidas las hojas informativas, los programas de formación, las respuestas a las preguntas frecuentes, los vínculos con otros programas, etc. La información estará disponible en Intranet. Parte de dicha información (por ejemplo, las preguntas frecuentes, y las hojas informativas) podría ponerse en el sitio web público de la OIT.
 - Dar seguimiento a las peticiones y respuestas y apoyar a la unidad de gestión en lo que respecta a la gestión de todo el programa.
- 19.** La Oficina establecerá una unidad de gestión del sistema de asesoramiento, dotada con un funcionario a tiempo completo que se encargará del funcionamiento y la gestión del servicio de asistencia. La unidad de gestión podrá recibir solicitudes de información y actuar como mostrador de atención al público cuando reciba directamente estas solicitudes. Junto con un equipo de expertos (véase el párrafo 20) elaborará respuestas genéricas a las preguntas de la categoría *a*). Asimismo, evaluará la oportunidad y la calidad de las respuestas proporcionadas a las preguntas comprendidas en la categoría *a*), y garantizará su procesamiento y respuesta oportunos. También canalizará las peticiones, coordinará la preparación de respuestas del equipo de expertos y comunicará las respuestas a las preguntas de la categoría *b*), realizando un seguimiento cuando sea necesario. Además, coordinará el equipo de expertos, desarrollará y mantendrá el sistema de gestión de los conocimientos, establecerá una base de datos y determinará, junto con el equipo de expertos, el material y las referencias existentes que deben incluirse y los nuevos materiales que tienen que elaborarse. Por último, actuará como recurso para la red (en relación con la información, el material de formación, y los vínculos con otros programas) y se ocupará de la creación de capacidades en relación con el servicio de asistencia.
- 20.** El equipo de expertos se encargará de los aspectos técnicos del asesoramiento que se ofrezca a las empresas, aprovechando la experiencia de todos los departamentos técnicos pertinentes de la OIT. Estará formado por funcionarios de toda la Oficina, inclusive de la Oficina de Actividades para los Empleadores y la Oficina de Actividades para los Trabajadores y del Centro de Turín; cuando sea necesario, se recurrirá a otros expertos seleccionados de la sede y las oficinas exteriores. Dada la función central que tiene que desempeñar el Departamento de Normas, antes de que el servicio de asesoramiento funcione plenamente tendrá que abordarse la cuestión de los recursos que se necesitarán para hacer frente a la carga de trabajo adicional.
- 21.** Asimismo, la Oficina se reunirá y actuará como secretaría del grupo consultivo, el cual proporcionará su opinión sobre las principales orientaciones del programa del servicio de asistencia. El grupo consultivo estará formado por la Mesa de la Subcomisión, por representantes de la Organización Internacional de Empleadores y de la Confederación Sindical Internacional y por el Director Ejecutivo del Sector de Empleo, que lo presidirá.
- 22.** Se establecerá un sistema de información que sirva para evaluar la labor del servicio de asesoramiento y presentar regularmente al Consejo de Administración un resumen de los resultados.
- 23.** La Subcomisión tal vez estime oportuno expresar su opinión acerca de la propuesta contenida en los párrafos anteriores, incluidas las repercusiones financieras señaladas en el párrafo 20.

Ginebra, 25 de febrero de 2008.

Este documento se presenta para debate y orientación.

Anexo

Diagrama de flujo del sistema de asistencia

