



Organización
Internacional
del Trabajo

Helpdesk de la OIT para empresas

**Informe actualizado sobre el servicio de
asesoramiento especializado y el sitio web**

Marzo 2022

**HELPDESK DE LA OIT
PARA EMPRESAS**
WWW.ILO.ORG/BUSINESS
ASSISTANCE@ILO.ORG

PROGRAMA DE LA OIT PARA PROPORCIONAR A LAS EMPRESAS ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO SOBRE LA REALIZACION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO Y LA DECLARACIÓN SOBRE LAS EMPRESAS MULTINACIONALES

Informe de marzo de 2022¹

El Helpdesk de la OIT para empresas (también denominado “Servicio de asistencia de la OIT para empresas”) fue establecido por el Consejo de Administración en 2007² y es una de las herramientas prácticas de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN). Desde 2009, el Helpdesk de la OIT responde a preguntas individuales sobre la aplicación de los principios contenidos en las normas internacionales del trabajo a las operaciones empresariales y las disposiciones de la Declaración EMN. La Unidad de Empresas Multinacionales (MULTI) se encarga del funcionamiento de este servicio gratuito y confidencial.

Los grupos más grandes de usuarios del servicio de asistencia directa son las empresas, los trabajadores y sus representantes, y las iniciativas de responsabilidad social empresarial (RSE) (la industria y múltiples partes interesadas). Sin embargo, el Helpdesk de la OIT también ha prestado asistencia a otros grupos, en particular las organizaciones intergubernamentales (fundamentalmente las dedicadas al comercio, el desarrollo y los derechos humanos), los organismos gubernamentales (en relación, por ejemplo, con la ayuda para el desarrollo, la contratación, la promoción de las exportaciones, los requisitos en materia de importación, las políticas de RSE y los planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos) y las organizaciones de empleadores. Otros usuarios comprenden ONG, periodistas, consultores e investigadores académicos.

En octubre de 2010, la Oficina creó el [sitio web sobre el Helpdesk de la OIT para empresas](#) a fin de proporcionar servicios centralizados para la información, las herramientas prácticas y las futuras oportunidades de formación que son pertinentes para las empresas. Este incluye asimismo respuestas a las preguntas recibidas que pueden ser de interés para otros usuarios.³ Más de 1,5 millones de usuarios han consultado hasta la fecha el Helpdesk de la OIT para empresas desde su creación en 2010. Las páginas web que contienen preguntas y respuestas figuran entre las más consultadas. La Oficina actualiza regularmente el sitio web con nuevos materiales a la luz de los nuevos acontecimientos; por ejemplo, en 2020 creó una sección especial sobre la COVID-19 para ayudar a las empresas a localizar herramientas y orientaciones pertinentes de la OIT relativas a las respuestas empresariales a la pandemia. El sitio web del Helpdesk de la OIT está disponible en español, francés e inglés; existen sitios espejo en chino y japonés, y las principales páginas se han traducido al vietnamita. El sitio web

¹ La Oficina elabora un informe anual para el Comité Consultivo tripartito del Consejo de Administración. El período de presentación de informes abarca el período comprendido entre el 1º de marzo y el 28 de febrero, para permitir una comparación con los años y compilar asimismo totales acumulados. El informe abarca el período comprendido entre el 1º de marzo de 2021 y el 28 de febrero de 2022.

² Doc. GB.298/PV, párr. 248.

³ Las preguntas mostradas en el sitio web pueden modificarse para mantener la confidencialidad.

recibió en promedio 54 481 visitas al mes durante el periodo de examen, y se está aproximando rápidamente a los 3 millones de visualizaciones de las páginas.

La Oficina promueve activamente el Helpdesk de la OIT. Puede accederse al servicio a través de la [página principal del sitio web de la OIT](#) y se hace referencia a él en varias páginas temáticas y de departamentos. La Oficina alienta a los mandantes a utilizar y promover el Helpdesk de la OIT entre las empresas como parte de las actividades de promoción generales de la Declaración EMN, ayudando así en la práctica a las empresas a poner más en consonancia sus políticas y prácticas con los principios de las normas internacionales del trabajo. El Centro Internacional de Formación de la OIT en Turín también distribuye materiales de promoción durante las actividades de formación pertinentes. Existe un folleto promocional sobre el Helpdesk de la OIT en alemán, birmano, chino, español, francés, inglés, japonés, nepalés, portugués, tailandés, urdu y vietnamita, que se distribuye ampliamente entre los mandantes, las empresas y los asociados. Otros departamentos y programas de la OIT también promueven el servicio, en particular [NORMES](#).

La OIT ha llevado a cabo una serie de actividades de formación virtual durante el periodo 2021-2022, lo cual ha dado mucha visibilidad al sitio web del Helpdesk de la OIT. El curso en línea masivo y abierto sobre *Cómo las empresas contribuyen al logro del trabajo decente (ODS 8)*, organizado con el Centro Internacional de Formación de la OIT (octubre-noviembre de 2021), congregó a más de 1 200 participantes provenientes de 114 países. Este curso consistió en seis clases magistrales en directo y siete módulos de autoaprendizaje basados en herramientas, recursos y la sección de preguntas y respuestas del sitio web del Helpdesk de la OIT para empresas, y alentó a los participantes a consultar el sitio web del servicio para más información.

Diversos proyectos de cooperación para el desarrollo de la OIT que colaboran directamente con las empresas en lo que respecta a las prioridades en materia de trabajo decente promueven asimismo el Helpdesk de la OIT como una herramienta práctica para prestar asistencia a las empresas. Por ejemplo, el proyecto [Cadenas de suministro responsables en Asia](#) llevado a cabo conjuntamente por la Unión Europea (UE), la OIT y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), que abarcó seis países en Asia (China, Filipinas, Japón, Myanmar, Tailandia y Viet Nam), produjo una publicación titulada “Labour Issues in CSR: Examples from the ILO Helpdesk for Businesses Q&A”, y tradujo las páginas del sitio web del Helpdesk de la OIT al birmano, chino, tailandés y vietnamita. El proyecto llevado a cabo conjuntamente por la UE, la OIT, la OCDE y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), titulado [Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe](#), que abarca nueve países en la región (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá y Perú) promueve activamente el Helpdesk de la OIT para empresas, ayudando a los Gobiernos a fomentar las empresas responsables a través de planes nacionales de acción y como una herramienta de apoyo para las empresas que proceden con la debida diligencia. El Helpdesk de la OIT también se promovió en África, en particular a través de una actividad de formación virtual sobre “Las empresas multinacionales, el desarrollo y el trabajo decente: el enfoque de la Declaración EMN” cofinanciada por Francia y la OIT, organizada para los Estados Miembros de la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMOA) y a través del proyecto titulado “Acelerar la acción para la eliminación del trabajo infantil en las cadenas de suministro en África (ACCEL AFRICA)”, financiado por los Países Bajos y llevado a cabo en Côte d'Ivoire, Egipto, Malawi, Malí, Nigeria y Uganda.

Los mandantes también están promoviendo activamente el Helpdesk de la OIT. Una serie de Estados Miembros de la OIT han designado [puntos focales nacionales para la promoción de la Declaración EMN](#) que promueven activamente el Helpdesk de la OIT para empresas entre las empresas que operan en su país. Varios Gobiernos (Alemania, Bélgica, Francia, Suecia y [Suiza](#)) han incluido el Helpdesk de la OIT para empresas en sus [planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos](#) o muestran el servicio en sitios web conexos como un servicio de apoyo para las empresas al proceder con la debida diligencia en materia de derechos humanos. Una serie de organizaciones de empleadores promueven asimismo el servicio entre sus empresas miembros. La [nueva](#) publicación conjunta de la OIT y la Organización Internacional de Empleadores (OIE) titulada “Declaración EMN – Una herramienta de autoevaluación para las empresas” también promueve el Helpdesk de la OIT para empresas.

El Helpdesk de la OIT para empresas es promovido asimismo por otras organizaciones internacionales como una herramienta de apoyo para las empresas en materia de normas del trabajo, tales como los Puntos Nacionales de Contacto para la promoción de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (véase, por ejemplo, [el Punto Nacional de Contacto Italiano](#)) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

I. Servicio de asesoramiento especializado del Servicio de asistencia de la OIT para empresas

A. Número de preguntas y usuarios

El Helpdesk de la OIT ha respondido a 1 558 preguntas individuales desde su creación en 2009. Durante el periodo comprendido entre marzo de 2021 y febrero de 2022, respondió a 157 solicitudes admisibles, lo cual representa una disminución del 12 por ciento en relación con el periodo anterior (178 solicitudes). Sin embargo, el periodo anterior experimentó un aumento entre marzo y mayo de 2020, en las primeras fases de la pandemia, y el periodo actual representa un incremento del 38 por ciento del promedio en relación con el promedio de 119 registrado antes de la pandemia. La utilización promedio anual durante todos los años de funcionamiento es de 124.

En este periodo, la utilización por parte de los Gobiernos fue algo superior a la media; muchas preguntas hacían referencia a las prácticas de contratación pública, que parece ser un ámbito de creciente interés. Las iniciativas no gubernamentales también experimentaron un incremento considerable del 44 por ciento. La disminución más marcada de la utilización se observó entre los investigadores y los periodistas (-50%) y los sindicatos (-36%). El grupo dominante de usuarios siguen siendo fundamentalmente las empresas multinacionales.

Cuadro 1: Desglose de usuarios por tipo

	Marzo de 2021 – febrero de 2022	Total acumulado
Trabajadores o sindicatos	9	156
Organizaciones de empleadores	0	2
Gobiernos	13	100
Iniciativas	9	39
Organizaciones intergubernamentales	7	29
Empresas multinacionales	110	998
Pymes	2	25
Proveedores	4	21
Investigadores/periodistas	3	101
ONG	4	27
Desconocidos	2	66
TOTAL	157	1 558

B. Origen regional de los usuarios y alcance de las preguntas

El cuadro 2 contiene un desglose de los usuarios por región (cabe señalar, sin embargo, que no todas las preguntas contenían suficiente información para identificar la región del usuario).

Se observó una disminución de la utilización en casi todas las regiones. Las caídas más marcadas provinieron de Oriente Medio (-60%), América Latina (-45%) y Asia Oriental (-37%). Las excepciones fueron Europa Oriental (ninguna pregunta en el periodo anterior; 3 preguntas en este período), y América del Norte (0 en el periodo anterior; 1 este periodo).

Cuadro 2: Usuarios por región

	Marzo de 2021 – febrero de 2022	Total acumulado
África	6	85
El Pacífico	2	18
El Caribe	0	20
Asia Central	4	72
Asia Oriental	12	144
Europa Oriental	3	33
América Latina	6	125
Oriente Medio	4	71
América del Norte	1	52
Europa Occidental	18	577
Internacional	96	414

El cuadro 3 proporciona un desglose de las regiones identificadas en las preguntas, en su caso. Durante este periodo, aumentaron las preguntas relativas a las operaciones mundiales, al experimentar un incremento del 34 por ciento frente al periodo anterior. En la mayoría de las regiones se registró una disminución de la utilización (en África del 53 por ciento, en Asia Central del 69 por ciento, en Asia Oriental del 42 por ciento, en Europa Oriental del 40 por ciento, en América Latina del 50 por ciento, en Oriente Medio del 67 por ciento y en Europa Occidental del 42 por ciento) y en América del Norte se experimentó una caída de 5 a 0 preguntas. Esto probablemente fue debido a los retos continuos que plantearon las inspecciones in situ debido a la COVID-19.

Cuadro 3: Enfoque regional de las preguntas

	Marzo 2021 – febrero de 2022	Total acumulado
África	7	136
El Caribe	0	27
Asia Central	4	138
Asia Oriental	8	191
Europa Oriental	3	61
América Latina	6	137
Oriente Medio	6	130
América del Norte	0	18
Europa Occidental	7	93
Global/no especificado	116	816

C. Sectores contemplados en las preguntas

En el cuadro 4 se indican los sectores que se especificaron en las preguntas. La mitad de las preguntas no identificaron un sector determinado, lo cual representa un mayor porcentaje de lo habitual. El número de preguntas sobre la agricultura no experimentó cambios; las preguntas sobre todos los demás sectores registraron un descenso, algunas hasta cero. Sin embargo, las preguntas sobre un sector — los servicios públicos— aumentaron considerablemente por segundo año consecutivo, aunque en su mayoría fueron formuladas por empresas que presentaban una oferta. Las preguntas sobre el transporte marítimo también aumentaron de 0 a 2, y ambas preguntas hacían referencia a la gente de mar abandonada debido a las medidas adoptadas para hacer frente a la COVID-19.

Cuadro 4: Sectores

Sector	Marzo de 2021 – febrero de 2022	Total acumulado
Agricultura	17	116
Artesanía	0	3
Biocombustibles	0	9
Productos químicos	0	32
Construcción	2	64
Electrónica	3	74
Industrias extractivas	0	53
Finanzas	0	76
Alimentos	0	38
Silvicultura	0	4
Industria textil y de la confección	8	36
Servicios de salud	8	27
Industria pesada	0	44
TIC	6	29
Industria ligera	4	78
Productos farmacéuticos	0	14
Impresión/Publicación	0	4
Servicios públicos	21	56
Comercio al por menor	0	30
Servicios	7	73
Transporte marítimo	2	42
Servicios públicos	0	6
No especificado	79	504

D. Cuestiones planteadas en las preguntas

El cuadro 5 proporciona un desglose de las cuestiones planteadas en las preguntas durante este periodo de examen. Las preguntas relativas a la SST siguieron siendo las más frecuentes. Entre los principios fundamentales, el trabajo infantil y el trabajo forzoso fueron temas más frecuentes, pero las preguntas también incluyeron la libertad sindical, la negociación colectiva y la no discriminación. Cabe destacar tres preguntas relacionadas sobre cómo una empresa multinacional podría apoyar el desarrollo de las empresas pequeñas en las comunidades en las que realizan su actividad (indicadas en el cuadro 5 como “otras” en Empleo).

Cuadro 5: Desglose de las preguntas por área de la Declaración EMN

ÁREA DE LA DECLARACIÓN EMN	CATEGORÍA	MARZO 2021 – FEBRERO 2022	TOTAL ACUMULADO
GENERAL	Cumplimiento de la legislación nacional	3	53
	Cumplimiento de los principios contenidos en las normas internacionales del trabajo	2	74
	Definiciones	8	45
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	5	38
	Enfoque de la RSE adoptado por la OIT	1	27
EMPLEO	Trabajo infantil	10	124
	Trabajo forzoso	11	121
	Promoción del empleo	0	11
	No discriminación	4	78
	Terminación de la relación de trabajo	8	82
	RelaciónS de trabajo	0	9
	Otras	3	41
FORMACIÓN	Competencias y formación	1	13
	General	0	15
CONDICIONES DE TRABAJO Y DE VIDA	VIH/sida	0	2
	Horas de trabajo	7	88
	Vivienda/alimentos	0	18
	Seguridad y salud en el trabajo (SST)	24	173
	Licencia remunerada	0	19
	Privacidad	0	11
	Seguridad social	5	37
	Salarios	11	99
RELACIONES DE TRABAJO	Negociación colectiva	4	41
	Libertad sindical	6	37
	Diálogo social	0	12
OTRA	Trabajadores migrantes	9	107
	Categorías especiales de trabajadores	5	61
	Normas internacionales del trabajo y productividad	0	3
	Enfoque de las empresas sostenibles adoptado por la OIT	0	5
	Procedimiento de interpretación	0	3
	Operaciones del Helpdesk	0	18

Solicitudes de colaboración	6	24
Diálogo entre las empresas y los sindicatos	1	4
Información estadística	9	73
Diversos	14	86
La Declaración EMN como un instrumento	0	20

II. El sitio web del Helpdesk de la OIT para empresas

El sitio web se ha actualizado regularmente con nuevas publicaciones de la OIT, noticias relativas a las actividades de las Redes Empresariales de la OIT existentes, grabaciones de webinaros e información sobre la oferta de formación de la OIT pertinente para las empresas.

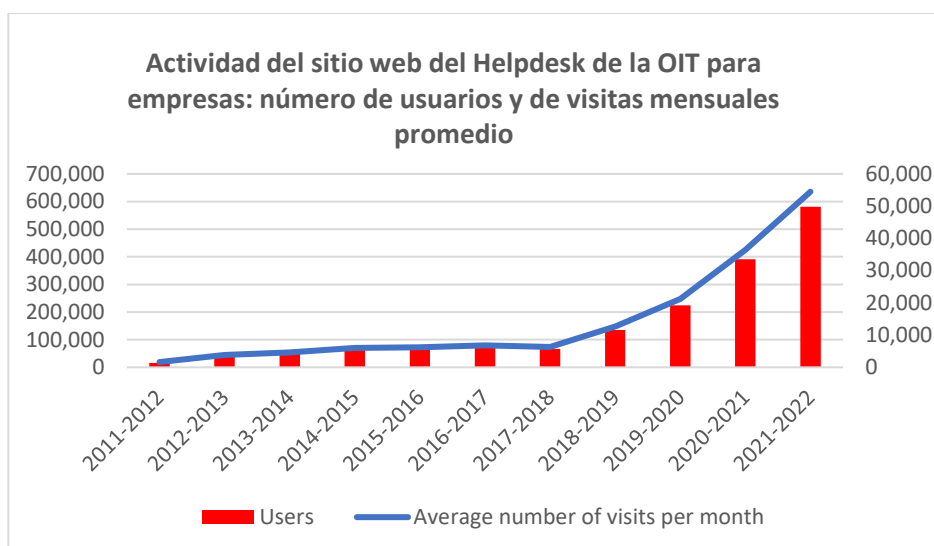
En el periodo 2021-2022 la OIT ha llevado a cabo varias actividades de formación virtual, lo cual ha dado mucha visibilidad al sitio web del Helpdesk de la OIT. Cabe destacar un curso en línea masivo y abierto sobre Cómo las empresas contribuyen al logro del trabajo decente (ODS 8), organizado con el Centro Internacional de Formación de la OIT (octubre-noviembre de 2021), que congregó a más de 1 200 participantes provenientes de 114 países. Este curso consistió en seis clases magistrales en directo y siete módulos de autoaprendizaje basados en herramientas, recursos y la sección de preguntas y respuestas del sitio web del Helpdesk de la OIT, y alentó a los participantes a consultar el sitio web del servicio para más información.

A. Datos generales sobre los visitantes del sitio web⁴

El cuadro 6 proporciona un resumen de la actividad hasta finales de febrero de 2022. El cuadro muestra un incremento del número de usuarios por cuarto año consecutivo. Más de 1,5 millones de usuarios han consultado hasta la fecha el Helpdesk de la OIT para empresas desde su creación en 2010.

El número de visitas mensuales promedio es de 54 481 durante el periodo examinado (de marzo de 2021 a febrero de 2022), lo cual representa un incremento del 49 por ciento en comparación con el mismo periodo el año anterior. El sitio web está aproximándose a 3 millones de visualizaciones de las páginas.

⁴ Los datos se recopilan a través de Google Analytics, y por primera vez para este periodo examinado para todos los sitios web del Helpdesk en español, francés e inglés y los sitios espejo en chino y japonés.



Cuadro 6: Actividad en el sitio web del Helpdesk: comparaciones anuales⁵ y total

	2011 - 2012	2012 - 2013	2013 - 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2017- 2018	2016 - 2017	2018 - 2019	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022	Total
Visitas (promedio/mes)	19,717 (1,643)	46,144 (3,845)	55,491 (4,624)	72,421 (6,035)	74,705 (6,225)	75,742 (6,311)	82,349 (6,862)	152,218 (12,684)	255,124 (21,260)	437,424 (36,452)	653 772 (54 481)	1 925 107
Usuarios	16,355	40,656	48,937	66,609	67,954	67,178	75,376	135,706	224,332	391,113	581 394	1 715 610
% de nuevos usuarios	60%	72.5%	76%	79.65%	78,27%	82.5%	80,88%	82.2%	81.9%	81,3%	82,7%	-
Países y territorios en los que están ubicados los visitantes	144	194	205	209	213	210	210	212	212	225	228	-
Páginas visualizadas	48,031	68,364	75,821	94,791	96,984	97,905	102,819	222,013	367,447	597,730	860 268	2 728 964

B. Distribución geográfica de los usuarios

Los usuarios estaban situados en las cinco regiones. Las Américas sigue siendo la región de la que proviene la mayoría de los usuarios. Es interesante señalar un incremento del porcentaje de usuarios procedentes de Asia, lo cual puede atribuirse a los esfuerzos de promoción realizados en el contexto de la puesta en práctica del proyecto “Cadenas de suministro

⁵ Los años son: marzo de 2011 – febrero de 2012; marzo de 2012 – febrero de 2013; marzo de 2013 – febrero de 2014; marzo de 2014 – febrero de 2015; marzo de 2015 – febrero de 2016; marzo de 2016 – febrero de 2017; marzo de 2017 – febrero de 2018; marzo de 2018 – febrero de 2019; marzo de 2019 – febrero de 2020; marzo de 2020 – febrero de 2021, y marzo 2021 – febrero de 2022. El sitio web se creó en octubre de 2010, por lo que se excluyen los datos para 2010.

responsables en Asia” llevado a cabo conjuntamente por la UE, la OIT y la OCDE, que cubre seis países en Asia (China, Filipinas, Japón, Myanmar y Viet Nam). Este proyecto produjo una publicación titulada “Labour Issues in CSR: Examples from the ILO Helpdesk for Businesses Q&A”, y apoyó la traducción de las páginas del sitio web al birmano, chino, tailandés y vietnamita.

	2011 – 2012	2012 – 2013	2013 – 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022
África	1,471 (7.42%)	2,512 (5.43%)	3,259 (5.86%)	3,456 (4.77%)	2,656 (4.49%)	3,416 (5.13%)	3,590 (5.29%)	6,825 (5.03%)	12,392 (5.49%)	24,462 (6.31%)	34 300 (5.89%)
Las Américas	7,128 (35.93%)	23,962 (51.79%)	33,068 (59.50%)	46,929 (64.80%)	40,748 (68.83%)	44,830 (67.31%)	44,706 (65.83%)	99,240 (73.07%)	173,530 (76.90%)	270,397 (69.74%)	365 161 (62.73%)
Asia	3,088 (15.57%)	5,320 (11.50%)	4,867 (8.76%)	6,284 (8.68%)	5,786 (9.77%)	5,611 (8.42 %)	6,756 (9.95%)	9,923 (7.31%)	12,138 (5.38%)	54,651 (14.10%)	135 977 (23,36%)
Europa	7,358 (37.09%)	12,263 (26.50%)	11,851 (21.32%)	14,325 (19.78%)	8,959 (15.13%)	11,576 (17.38%)	11,708 (17.24%)	18,433 (13.57%)	25,742 (11.41%)	35,182 (9.07%)	43 822 (7.53%)
Oceanía	448 (2.26%)	875 (1.89%)	1,298 (2.34%)	1,123 (1.55%)	800 (1.35%)	710 (1.07%)	921 (1.36%)	1,240 (0.91%)	1,452 (0.64%)	2,036 (0.53%)	2 442 (0.42%)
Desconocida	344 (1.73%)	1,339 (2.89%)	1,233 (2.22%)	304 (0.42%)	250 (0.42%)	458 (0.69%)	235 (0.35%)	155 (0.11%)	410 (0.18%)	976 (0.25%)	428 (0.02%)

Los primeros 25 países fueron:

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1. Colombia | 14. República Dominicana |
| 2. México | 15. Malasia |
| 3. India | 16. Chili |
| 4. Perú | 17. El Salvador |
| 5. Ecuador | 18. Sudáfrica |
| 6. Filipinas | 19. Honduras |
| 7. España | 20. Panamá |
| 8. Argentina | 21. Marruecos |
| 9. Japón | 22. Paraguay |
| 10. Francia | 23. Canadá |
| 11. Bolivia | 24. Venezuela |
| 12. Guatemala | 25. Kenya |
| 13. Estados Unidos | |

C. Páginas web más visitadas

La página web más visitada sigue siendo la de Preguntas y respuestas sobre la libertad sindical en español. A continuación figura la página web de Preguntas y respuestas y las páginas temáticas en español y en inglés sobre diversos temas. Los usuarios demostraron un gran interés en cuestiones tales como la libertad sindical y la negociación colectiva, los salarios, la seguridad y salud en el trabajo, y la no discriminación y la igualdad.

Las 10 páginas del Helpdesk de la OIT más consultadas fueron:

Página web	Visualizaciones de la página
1. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la libertad sindical (en español)	111 844
2. Preguntas y respuestas sobre la negociación colectiva (en inglés)	79 888
3. Preguntas y respuestas sobre los salarios (en español)	71 691
4. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la seguridad y salud en el trabajo (en español)	74 518
5. Preguntas y respuestas sobre las empresas, la no discriminación y la igualdad (en español)	65 517
6. Preguntas y respuestas sobre las empresas, la no discriminación y la igualdad (en inglés)	44 877
7. Preguntas y respuestas sobre la negociación colectiva (en español)	17 902
8. Las empresas y la libertad sindical (en español)	16 824
9. Las empresas y la COVID-19 (en español)	16 838
10. Las empresas, la no discriminación y la igualdad (en inglés)	12 853

D. Fuentes de tráfico del sitio

Durante el periodo examinado (de marzo 2021 a febrero 2022), el 91,6 por ciento de los usuarios han accedido al sitio web del Helpdesk de la OIT a través de búsquedas orgánicas por medio de motores de búsqueda, y el 7,5 por ciento ha accedido a él directamente (escribiendo la URL directamente en su navegador o pulsando en un enlace de sus marcadores o documentos PDF). Solo el 0,8 por ciento fue remitido al sitio web del Helpdesk de la OIT desde otro sitio web, y el resto siguió accediendo a él a través de las redes sociales o de una referencia contenida en un correo electrónico.

Los principales sitios web que remitieron al Helpdesk de la OIT fueron los siguientes:

- Ministerio de Economía, Comercio e Industria (METI) del Japón: 232
- Sistema de información académico, administrativo, Comercial CRM y de educación virtual para instituciones de educación (<https://site4.q10.com/>): 225