

EL SISTEMA DE GESTIÓN



Un Sistema de Gestión es el conjunto de políticas, procedimientos y procesos que permiten a una organización alcanzar sus objetivos, en particular este sistema debe ayudar a las empresas a cumplir a cabalidad con las normas laborales y sociales para garantizar los derechos laborales. El Sistema de Gestión comprende las siguientes ocho categorías.⁹

1. INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS Y LOS SOCIOS

¿Que son las partes interesadas?

Individuo o grupo interesado en, o afectado por, el desempeño social o las actividades de una organización.¹⁰

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Identificar las partes interesadas relacionadas con la gestión de la organización, incluyendo los elementos de desempeño laboral.
- Analizar cómo estas partes interesadas pueden apoyar o impactar a la organización.
- Priorizar las partes interesadas con base en su nivel de importancia para el cumplimiento del SCS.
- Diseñar un plan de acción que garantice un acercamiento constante con las partes interesadas.
- Evaluar periódicamente el listado de partes interesadas, así como el plan de acción diseñado para relacionarse con ellos.

2. EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS E IMPACTOS

¿Qué es una evaluación de riesgos e impactos?

Proceso para identificar las políticas y prácticas de salud, seguridad y laborales de una organización y para priorizar los riesgos asociados.¹¹

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Seleccionar una metodología de evaluación que permita identificar y comprender los riesgos de la gestión de la organización, asociados con cada uno de los elementos de desempeño laboral.
- Priorizar los riesgos de acuerdo con su nivel de severidad y probabilidad.
- Diseñar planes de acción precisos que minimicen los riesgos más relevantes.
- Definir indicadores laborales que sean constantemente monitoreados.
- Comunicar los planes de acción a la alta gerencia y áreas involucradas para garantizar su implementación.
- Integrar los planes de acción al Sistema de Gestión.
- Realizar las evaluaciones de riesgo de manera periódica.

3. DESARROLLO DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA, POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

¿Qué es un código de conducta?

La base de todo SCS. Es un documento en que se estipulan las normas y políticas sociales (e, incluso, ambientales) que se pretende que acaten las empresas y sus proveedores.¹²

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Verificar y garantizar que el código, políticas y procedimientos permitan cumplir con todos los elementos de desempeño laboral, la normatividad vigente en derechos laborales y los instrumentos internacionales.
- Diseñar procedimientos que garanticen el cumplimiento del código y políticas, que permitan cumplir con todos los elementos de desempeño laboral.
- Socializar el código, políticas y procedimientos con trabajadores, contratistas, proveedores, subcontratistas, clientes y otros grupos de interés.
- Revisar continuamente el código, políticas y procedimientos y realizar, de manera periódica, evaluaciones de desempeño que permitan desarrollar los ajustes necesarios.
- Tener en cuenta que el sistema de gestión requiere tanto la documentación como la implementación del código, políticas y procedimientos.

¹¹Social Accountability International: "Responsabilidad Social 8000", Norma internacional junio de 2014.

¹²<https://www.dol.gov/lab/complychain/steps/5>

4. ASIGNACIÓN DE PERSONAS Y RECURSOS

¿Qué es un Equipo de Desempeño Social (EDS)?

Equipo conformado por representantes de los trabajadores y administración de la organización cuyo objetivo es dirigir el esfuerzo para poner en marcha y que funcione eficazmente el SCS y los derechos de los trabajadores.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Identificar los perfiles requeridos de los futuros integrantes del EDS dentro de la organización.
- Buscar que estos perfiles tengan las siguientes características: 1) afinidad y conocimiento de los temas de desempeño laboral; 2) buen relacionamiento con los trabajadores y las gerencias de la organización; 3) disponibilidad de tiempo.
- Conformar el EDS y capacitarlo en el SCS.
- Asignar funciones, responsabilidades y recursos para una adecuada implementación del SCS.
- Garantizar que se mantenga una comunicación fluida entre la alta gerencia y el EDS.

5. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN, Y MECANISMOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

5.1 ¿Que son los mecanismos de comunicación y capacitación?

Forma en la que se informa y capacita a los trabajadores y grupos de interés sobre los elementos y categoría del SCS.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Integrar todos los elementos de desempeño en los programas de inducción a los trabajadores.
- Incluir en los planes anuales de capacitación todos los elementos de desempeño laboral.

5.2 ¿Qué es un mecanismo de sugerencias y quejas?

El propósito de un mecanismo de quejas es establecer un medio para que las personas, los grupos o las comunidades afectadas por las actividades de una organización, puedan ponerse en contacto con este si tienen alguna, inquietud o queja formal.¹³

¹³<https://www.ifo.org/wps/wcm/connect/a97e52e0-311f-4765-b654-5cddbceae99/ESMS+Handbook+General+v2.1+SP.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nzhmva0>

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Desarrollar un procedimiento formal para el manejo y resolución de quejas y no conformidades laborales, el cual debe ser confidencial, anónimo y accesible para todos los trabajadores y partes interesadas.
- Conformar un grupo interdisciplinario para la resolución objetiva de las situaciones que se puedan presentar.
- Establecer lineamientos para investigar y tomar medidas frente a las quejas y no conformidades.
- Garantizar la neutralidad y la no toma de represalias con aquellos trabajadores que eleven quejas.
- Realizar y socializar un informe periódico sobre el proceso de recepción y resolución de quejas o peticiones presentadas.

6. MONITOREO Y REVISIÓN INDEPENDIENTE

¿Qué es una auditoría?

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.¹⁴

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Diseñar un plan de monitoreo social que incluya metas e indicadores para el SCS. Estos indicadores deben ser medibles y constantemente monitoreados.
- Diseñar herramientas para que los auditores sociales puedan desarrollar sus tareas.
- Obtener, de manera periódica, información sobre los indicadores de desempeño laboral.
- Presentar los resultados de las actividades de monitoreo de manera periódica a la alta gerencia de la organización.
- Implementar procedimientos para auditorías sociales internas y externas, como parte de la política de la organización.
- Es recomendable que la organización cuente con revisiones independientes (certificaciones), las cuales garantizan total neutralidad e independencia a la hora de evaluar el SCS.

¹⁴<https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

7. ACCIONES CORRECTIVAS Y REMEDIACIÓN

¿Qué es una acción correctiva?

Acción para eliminar la causa y la causa raíz de una no conformidad (incumplimiento o hallazgo) detectada. La acción correctiva es tomada para prevenir la recurrencia.¹⁵

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Diseñar procedimientos para la implementación de acciones correctivas y remediación.
- Formular acciones correctivas, preventivas y de remediación siempre que ocurran dificultades o problemas en la implementación de los elementos de desempeño laboral.
- Identificar la metodología adecuada de análisis de causa raíz.
- Diseñar acciones concretas y de resultados medibles que permitan hacer frente a la dificultad o problema identificado.
- Mantener un registro ordenado de los hallazgos, con responsable y fecha de cierre de las auditorías internas, externas y monitoreos, su causa raíz y las acciones correctivas, preventivas y de remediación que se diseñaron para abordar el problema.

¿Qué es un análisis de causa raíz?

- Es una herramienta que permite evaluar un problema, estableciendo las posibles causas que lo originaron y establecer acciones que permitan corregirlo y evitar una nueva ocurrencia de la situación. Existen varias metodologías para realizar el análisis de causa raíz, entre las que se encuentran la de los 5 porqués, espina de pescado y análisis de cambios.¹⁶

8. INFORMES DE DESEMPEÑO

¿Qué es un informe de desempeño?

Medio de comunicación transparente que usan periódicamente las organizaciones para compartir información relevante, con sus partes interesadas internas y externas, sobre las categorías y elementos del SCS.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Definir qué se quiere compartir e informar a las partes interesadas internas y externas.
- Producir el informe el cual debe incluir el seguimiento a los indicadores de desempeño laboral y cumplimiento de metas.
- Socializar el informe con todas las partes interesadas.

¹⁵ Social Accountability International: "Responsabilidad Social 8000", Norma internacional junio de 2014.

¹⁶<https://www.grapheverywhere.com/analisis-causa-raiz-que-es-ejemplos-y-metodos/>

EL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO SOCIAL



Los fondos del proyecto provienen del Gobierno de los Estados Unidos a través del Departamento de Trabajo, bajo el acuerdo cooperativo IL-32820-18-75-K. El 100% de los costos totales del proyecto es financiado con recursos federales, para un total de 6.000.000 de dólares americanos. Este material no necesariamente refleja las opiniones o políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, ni tampoco la mención de nombres comerciales, productos comerciales, ni organizaciones implica un aval por parte del Gobierno de los Estados Unidos.



En alianza con SAI Social Accountability International

⁹ Social Accountability International: "Guía para la implementación de la SA8000", 2016.

¹⁰ Social Accountability International: "Responsabilidad Social 8000", Norma internacional junio de 2014.

EL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO SOCIAL (SCS)

El Proyecto Palma Futuro¹ de Partners of the Americas (POA), financiado por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos (USDOL), y ejecutado con Social Accountability International (SAI), apoya a sus empresas aliadas, proveedores y demás partes interesadas del sector palmero en Colombia y Ecuador, en la implementación y mejora continua de sus Sistemas de Cumplimiento Social (SCS).

De acuerdo con USDOL “un Sistema de Cumplimiento Social es una serie integrada de políticas y prácticas con las que una empresa procura garantizar la máxima adhesión a los elementos de su código de conducta que abarca cuestiones sociales y laborales”.²

La metodología del SCS que promueve Palma Futuro se basa en dos componentes, el primero es el de Desempeño Laboral, que abarca 9 elementos que representan los derechos laborales, y el segundo es el del Sistema de Gestión, que comprende 8 categorías de cumplimiento.

DESEMPEÑO LABORAL

Son todos aquellos elementos laborales que las empresas deben cumplir según lo establecido en la legislación laboral y convenios internacionales, el cual abarca los siguientes nueve elementos.

1. TRABAJO INFANTIL

¿Qué es el trabajo infantil?

Es “todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Así pues, corresponde al trabajo que es peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral de los niños, niñas y adolescentes y el cual interfiere con su escolarización, puesto que les priva de la posibilidad de asistir a clase, les obliga a abandonar la escuela de forma prematura o les exige combinar el estudio con un trabajo pesado y que les requiere mucho tiempo”.³

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Contar con una política en la que se comprometan a no usar ni apoyar el trabajo infantil, así como procedimientos claros y documentados para prevenirlo.
- Dar cumplimiento a la normatividad de empleo juvenil y programa de aprendices.
- Diseñar mecanismos de remediación y apoyo en caso de presentarse trabajo infantil.
- Difundir estas políticas y procedimientos tanto internamente como con su cadena de suministro y demás partes interesadas.
- Garantizar que los aprendices y jóvenes trabajadores no realicen las actividades peligrosas definidas por la normatividad.

2. TRABAJO FORZOSO

¿Qué es el trabajo forzoso?

La Convención 29 de 1930 de la OIT⁴ define el trabajo forzoso como “todo trabajo o servicio que se exija a cualquier persona bajo la amenaza de cualquier sanción y para el cual dicha persona no se haya ofrecido voluntariamente”. De acuerdo con la OIT existen 11 indicadores sobre trabajo forzoso, los cuales se enumeran a continuación:

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Abuso de vulnerabilidad | 7. Retención de documentos |
| 2. Engaño | 8. Retención de salarios |
| 3. Restricción de movimiento | 9. Esclavitud por deudas |
| 4. Aislamiento | 10. Condiciones abusivas de trabajo o vivienda |
| 5. Violencia física o sexual | 11. Horas extras excesivas |
| 6. Intimidación y amenazas | |

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Contar con una política y procedimientos claros y documentados para prevenir el trabajo forzoso y la trata de personas, los cuales se deben difundir en su cadena de suministro y demás partes interesadas.
- No exigir el pago de cuotas de contratación, ni retener parte del salario y documentos personales para la contratación o continuidad de los trabajadores en sus cargos.
- Garantizar el derecho de los trabajadores de renunciar y cambiar de trabajo.
- Garantizar la libertad de movimiento y que los trabajadores puedan abandonar las instalaciones al completar el día de trabajo.
- Si la organización utiliza terceros para la contratación, se debe tener un procedimiento que garantice que estos cumplan con la normatividad.

3. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SST)

¿Qué es la Salud y Seguridad en el Trabajo?

“Es una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo (...)”⁵. Se debe garantizar que los trabajadores puedan disfrutar de un ambiente de trabajo seguro e higiénico, y que se reduzcan al mínimo las situaciones que los puedan poner en peligro.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Contar con los permisos, licencias, así como una política, que permita diseñar, implementar y evaluar las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.
- Identificar los riesgos del lugar de trabajo y evaluar, de manera periódica, su nivel de severidad y probabilidad de ocurrencia.
- Diseñar una gestión que permita adoptar las medidas necesarias para eliminar, reducir o manejar los riesgos.
- Capacitar regularmente a todos los trabajadores en SST.
- Crear un Comité de Salud y Seguridad o la instancia que la normatividad exija, conformado por trabajadores de las áreas administrativas y operativas y documentar sus decisiones.
- Documentar los accidentes e incidentes laborales que se presenten, así como las acciones preventivas y correctivas que se implementaron.
- Entregar la dotación de protección a los trabajadores, de acuerdo con lo establecido en la normatividad.
- Elaborar un plan de preparación y respuesta ante emergencias, de acuerdo con lo establecido en la normatividad.
- Garantizar que cuando se proporcionen agua potable, viviendas, casinos, servicios sanitarios y áreas sociales, estos cumplan con todos los requerimientos de seguridad e higiene.

4. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

¿Qué es la libertad de asociación?

“Se entiende como el derecho de los trabajadores y los empleadores de constituir libremente organizaciones que promuevan y defiendan sus intereses en el trabajo y de afiliarse a ellas, sin interferencia mutua ni interferencia del Estado”⁶.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Contar con una política que garantice el respeto al derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva y socializarla con todas las partes interesadas.
- Garantizar que no exista ningún tipo de discriminación o acoso sobre los representantes de trabajadores.
- Garantizar un diálogo de buena fe entre la organización y los representantes de los trabajadores, que permita la negociación colectiva.
- No interferir en la elección de los representantes de los trabajadores.

5. DISCRIMINACIÓN

¿Qué es la discriminación laboral?

“La discriminación en el empleo y en la ocupación consiste en establecer diferencias de trato o conceder un trato menos favorable a las personas por diversos motivos, a saber, sexo, raza, religión, opinión política u origen social. La discriminación restringe la libertad de los individuos para obtener o realizar el tipo de trabajo al que aspiran y disminuye las oportunidades de que hombres y mujeres desarrollen su potencial, conocimientos y talentos, y de que se les recompense”⁷.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Definir una política y procedimientos que aborden todos los grupos poblacionales potencialmente sujetos de discriminación y socializarla con todas las partes interesadas.
- Diseñar una gestión que garantice la no discriminación en todo el ciclo laboral incluyendo los procesos de contratación, promoción, entrenamiento, remuneración, despido y jubilación de trabajadores.
- No intervenir en el ejercicio de los derechos relacionados con religión, orientación sexual, género, discapacidad, entre otros.
- No tolerar ningún tipo de comportamiento abusivo, ni físico ni verbal y generar espacios de capacitación para los trabajadores en estos temas.
- Contar con mecanismos de quejas y sugerencias anónimos, confidenciales y sin represalias sobre situaciones discriminatorias.

6. PRÁCTICAS DISCIPLINARIAS

¿Qué es una práctica disciplinaria laboral?

Facultad que tienen las organizaciones de implementar acciones correctivas a fin de que el trabajador le sea notificada su falta laboral y modifique un comportamiento desviado de sus obligaciones laborales.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Contar con un reglamento de trabajo y medidas disciplinarias comprensibles para todos los trabajadores, los cuales deben ser constantemente socializados.
- Socializar con todos los trabajadores las normas y sanciones que se impondrán en caso de incumplimiento.
- Garantizar que la acción disciplinaria sea inmediata, en privado y que no varíe dependiendo de quien haya cometido la falta.
- Respetar los derechos humanos y laborales del trabajador.

7. JORNADA LABORAL

¿Qué es el horario de trabajo?

Es el horario que el trabajador debe cumplir según lo acordado con el empleador y debe estar formalizado en el contrato de trabajo.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Garantizar que el horario laboral no exceda lo establecido por la normatividad.
- Llevar un registro documentado estricto de los horarios de trabajo de cada trabajador con la hora de llegada y de salida.
- Garantizar, por lo menos, un día libre de descanso a la semana.
- No solicitar horas extras de forma regular.
- Garantizar que las horas extras no sean excesivas, que sean voluntarias y pagadas a un precio diferenciado y según lo establezca la normatividad.
- Llevar un registro estricto de las horas extras.

8. REMUNERACIÓN

¿Qué es el salario mínimo legal?

Cuantía mínima de remuneración que un empleador está obligado a pagar a sus asalariados por el trabajo que estos hayan efectuado durante un período determinado, cuantía que no puede ser rebajada ni en virtud de un convenio colectivo ni de un acuerdo individual.⁸

¿Qué es el salario digno?

Es el salario para necesidades básicas tales como alimentación, vivienda, servicios públicos, educación, transporte y otras necesidades esenciales.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Garantizar el pago del salario mínimo legal a todos los trabajadores, de acuerdo con lo establecido en la normatividad.
- Realizar los pagos de salarios, prestaciones sociales y otros beneficios legales en los tiempos acordados.
- Evitar pagos en otras formas no permitidas por la normatividad.
- Entregar a los trabajadores por escrito, de forma detallada y en cada periodo de pago, el valor correspondiente a sus salarios y sus prestaciones sociales, de acuerdo con lo establecido en la normatividad.
- Realizar los pagos de una forma conveniente tanto para la organización como para los trabajadores.

¹ Para obtener más información de Palma Futuro, consulte: <https://express.adobe.com/page/wTnFOCI83T9f/>

² <https://www.dol.gov/ilab/complychain/>

³ <https://www.ilo.org/ipec/facts/lang-es/index.htm>

⁴ https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C029

⁵ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_154127.pdf

⁶ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_14_es.pdf

⁷ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_100762.pdf

⁸ <https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/lang-es/index.htm>

