

GUÍA DEL 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.



**PALMA
FUTURO**

*Fruto del
cumplimiento*



PARTNERS *of the* **AMERICAS**

Conectamos • Servimos • Transformamos Vidas

En alianza con

SAI Social
Accountability
International

GUÍA DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO SOCIAL

1. ANTECEDENTES

En la actualidad el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha cobrado gran importancia a nivel internacional. Este concepto se basa en el principio de que las empresas deben tomar responsabilidad sobre los efectos tanto positivos como negativos que su operación ocasiona en los trabajadores, la comunidad, el medio ambiente y por tanto, la sociedad en general.

La RSE ha desarrollado una nueva visión de negocio basada en el respeto por los derechos humanos y el medio ambiente y ha implicado, por tanto, una serie de ajustes en la gestión de las empresas, de tal modo, que puedan cumplir con el compromiso de contribuir con el desarrollo sostenible de la sociedad, y ser respetuosos de la normatividad vigente. Uno de los componentes que aborda la RSE es la promoción de condiciones dignas de trabajo y el respeto por los derechos humanos.

Es importante resaltar, que, la normatividad a nivel mundial para proteger los derechos de los trabajadores y eliminar el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la esclavitud moderna ha venido en constante auge y evolución. Hoy en día países como Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Australia, Países Bajos, entre otros, tienen disposiciones legales muy desarrolladas que buscan eliminar estos flagelos.

Con el objetivo de contribuir a mitigar los riesgos de trabajo infantil y trabajo forzoso en las cadenas de suministro, el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL) desarrolló la metodología *Comply Chain: Business Tools for Labor Compliance in Global Supply Chains*,¹ que busca promover los derechos humanos y los principios laborales, a través de ocho categorías asociadas a los sistemas de gestión de las organizaciones.²

Por su parte, Social Accountability International (SAI), Organización No Gubernamental (ONG) mundial que promueve los derechos humanos en el trabajo, desarrolló la metodología *Social Fingerprint* y la norma SA8000 de certificación social que permite a las empresas mejorar su desempeño social y el de su cadena de suministro, a través de nueve componentes relacionados con aspectos laborales.³

Palma Futuro,⁴ proyecto implementado por Partners of the Americas (POA), financiado por USDOL, alineó las metodologías del *Comply Chain* de USDOL y *Social Fingerprint* de SAI, para apoyar a las empresas aliadas del Proyecto, sus proveedores y demás partes interesadas del sector en la implementación y mejora continua de su Sistema de Cumplimiento Social (SCS). La metodología resultante de esta integración se basa en dos componentes, el primero es el de Desempeño Laboral que abarca 9 elementos laborales de la SA8000 como trabajo infantil y trabajo forzoso, entre otros; y el segundo es el Sistema de Gestión que comprende las 8 categorías del *Comply Chain*.

El objetivo de esta guía es presentar las definiciones de cada uno de los elementos y componentes del SCS que Palma Futuro promueve, así como los principales pasos que las organizaciones (empresas extractoras y proveedores) deben seguir para su adecuada implementación. Si bien, Palma Futuro está orientado al sector de la palma de aceite en Colombia, Ecuador, Perú y Brasil, esta guía sirve de referente para otros países y sectores, ya que se basa en normatividad y estándares laborales internacionales de obligatorio cumplimiento.

¹ U.S. Department of Labor, *Comply Chain: Business Tools for Labor Compliance in Global Supply Chains*.

² 1) Participación de los interesados y los socios; 2) Evaluación de riesgos e impacto; 3) Formulación de un código de conducta; 4) Comunicación y capacitación en la cadena de suministro; 5) Vigilancia y seguimiento del cumplimiento; 6) Remediación de infracciones; 7) Examen independiente y 8) Notificación del desempeño y participación.

³ Esta norma abarca nueve aspectos: 1) trabajo infantil; 2) trabajo forzoso; 3) salud y seguridad en el trabajo; 4) libertad de asociación; 5) no discriminación; 6) prácticas disciplinarias; 7) horario laboral; 8) remuneración 9) Sistema de Gestión.

⁴ *Palma Futuro* es un proyecto financiado por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL) e implementado por Partners of the Americas y sus socios, Social Accountability International (SAI) y J.E. Austin Associates (JAA). Trabajando en estrecha colaboración con socios líderes del sector privado en el sector del aceite de palma, Palma Futuro tiene como objetivo mejorar la implementación de sistemas de cumplimiento social que promuevan condiciones de trabajo aceptables y reduzcan el trabajo infantil y el trabajo forzoso en las cadenas de suministro de aceite de palma en Colombia y Ecuador. Para obtener más información de Palma Futuro, consulte: <https://express.adobe.com/page/wTnfOC183Tf9f/>

2. ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO SOCIAL?

De acuerdo con USDOL, “un Sistema de Cumplimiento Social es una serie integrada de políticas y prácticas por las que una empresa procura garantizar la máxima adhesión a los elementos de su código de conducta que abarca cuestiones sociales y laborales”.⁵

Si una organización implementa y mantiene su SCS y garantiza que su cadena de suministro haga lo propio, logrará una ventaja competitiva y comercial y se verá beneficiada de la buena reputación que estas tareas conllevan. El siguiente gráfico sintetiza los componentes y categorías del SCS:

GRÁFICO 1. CATEGORÍAS Y ELEMENTOS DEL SCS

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO SOCIAL

- Trabajo infantil.
- Trabajo forzoso.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Libertad de asociación.
- Discriminación.
- Prácticas disciplinarias.
- Horario de trabajo.
- Salarios y beneficios.
- Trabajo regular.

- Involucramiento con las partes interesadas y los socios.
- Evaluación y priorización de riesgos e impactos.
- Desarrollo de un código de conducta, política y procedimientos.
- Asignación de personas y recursos.
- Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas.
- Monitoreo y revisión independiente.
- Acciones correctivas y de remediación.
- Informes de desempeño.

Fuente: SAI

A continuación, se describe cada uno de los componentes y elementos del SCS que el Proyecto está promoviendo en Colombia, Ecuador Brasil y Perú.

3. COMPONENTES DEL SCS

3.1 ELEMENTOS DE DESEMPEÑO LABORAL

El Desempeño Laboral son todos aquellos elementos que las empresas deben cumplir según lo establecido en la normatividad laboral y convenios internacionales. El Desempeño Laboral puede dividirse en nueve elementos: 1) trabajo infantil; 2) trabajo forzoso; 3) Salud y Seguridad en el Trabajo; 4) libertad de asociación; 5) discriminación; 6) prácticas disciplinarias; 7) horario de trabajo; 8) salarios y beneficios; y 9) trabajo regular. Las organizaciones deben velar por el cumplimiento de estos elementos tanto para ellas mismas como para su cadena de suministro.

3.1.1 TRABAJO INFANTIL

¿Qué es trabajo infantil?

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 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”.⁶

⁵ U.S. Department of Labor, Comply Chain: Business Tools for Labor Compliance in Global Supply Chains.

⁶ <https://www.ilo.org/ipec/facts/lang-es/index.htm>

¿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 trabajo infantil, 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.

3.1.2 TRABAJO FORZOSO

¿Qué es el trabajo forzoso?

La Convención 29 de 1930 de la OIT,⁷ define 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”.

Esta definición contempla tres elementos fundamentales:

- Trabajo o servicio, lo cual hace referencia a todo tipo de trabajo que tenga lugar en cualquier actividad, industria o sector, incluida la economía informal;
- Amenaza de una pena cualquiera, lo cual abarca una amplia gama de sanciones utilizadas para obligar a alguien a trabajar;
- La expresión “se haya ofrecido voluntariamente”, la cual se refiere al consentimiento otorgado libremente y con conocimiento de causa por un trabajador para empezar un trabajo y a su libertad para renunciar a su empleo en cualquier momento.

De acuerdo con la OIT existen 11 indicadores de 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 trata de personas, las cuales se deben difundir en su cadena de suministro y demás partes interesadas.
- No exigir el pago de cuotas de contratación, no retener parte del salario ni documentos personales para la contratación o continuidad de los trabajadores en sus cargos.
- Garantizar el derecho de los trabajadores a 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.

⁷ Organización Internacional del Trabajo, Convenio 029, 1930.

3.1.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

¿Qué es la Salud y Seguridad en el Trabajo?

De acuerdo con la OIT “la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST) 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. La salud en el trabajo conlleva la promoción y el mantenimiento del más alto grado de salud física y mental y de bienestar de los trabajadores en todas las ocupaciones. En este contexto, la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de los peligros que surgen en el lugar de trabajo o dimanantes del mismo y que pudieran poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores son los principios fundamentales del proceso que rige la evaluación y gestión de los riesgos”.⁸

Este elemento busca 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, éstas cumplan con todos los requerimientos de seguridad e higiene.

3.1.4 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”.⁹ Este elemento busca que las organizaciones promuevan el derecho que tienen los trabajadores a unirse, asociarse, y negociar libremente ante los empleadores sus condiciones laborales y demás temas que puedan afectarles.

¿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.

⁸ Organización Internacional del Trabajo, Sistema de Gestión de la SST, una herramienta para la mejora continua, 2011.

⁹ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_norm/--declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_14_es.pdf

3.1.5 DISCRIMINACIÓN LABORAL

¿Qué es la discriminación laboral?

El Convenio 111 de la OIT¹⁰ define discriminación como:

“(a) cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

(b) cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados”.

Este elemento busca que las organizaciones promuevan, en todo el ciclo laboral, un trato justo y equilibrado incluyendo actividades como contratación, promoción, entrenamiento, remuneración, despido y jubilación, al interior de las organizaciones.

¿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.

3.1.6 PRÁCTICAS DISCIPLINARIAS

¿Qué son las prácticas disciplinarias?

Es la facultad que tienen las organizaciones de sancionar a sus empleados, si estos tienen comportamientos que van en contra del reglamento de trabajo.

La organización debe tratar a todo el personal con dignidad y respeto. La organización no debe tomar parte o tolerar el uso de castigos corporales, coerción mental o física o abuso verbal al personal. No se permite el trato rudo o inhumano.¹¹

¿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.

¹⁰ Organización Internacional del Trabajo, Convenio 111, 1958.

¹¹ Social Accountability International: “Responsabilidad Social 8000”, Norma internacional junio de 2014

3.1.7 HORARIO DE TRABAJO

¿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. La organización debe cumplir con las leyes, contratos colectivos de trabajo (donde aplique) y estándares industriales aplicables relacionados con horarios de trabajo, descansos y días festivos.¹²

Este elemento busca que la semana normal de trabajo, sin incluir tiempo extraordinario, cumpla con la normatividad y no exceda las 48 horas.

¿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.

3.1.8 SALARIOS Y BENEFICIOS

¿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.¹³

¿Qué es el salario digno?

Remuneración que percibe un trabajador suficiente para permitirle al trabajador y a su familia gozar de un nivel de vida digno. Entre los elementos de un nivel de vida digno están: alimentos, agua, vivienda, educación, servicios médicos, transporte, ropa y otras necesidades esenciales que incluyen lo necesario para afrontar cualquier eventualidad.¹⁴

¿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.

¹² Ibidem

¹³ <https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/lang-es/index.htm>

¹⁴ SAI Curso básico de Auditor SA8000

3.1.9 TRABAJO REGULAR

¿Qué es el trabajo regular?

Es el mecanismo para formalizar y vincular legalmente la relación de trabajo entre la organización y trabajador, o terceros, a través de acuerdos contractuales, lo que garantiza que se cumplan con los derechos laborales de los trabajadores.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Garantizar que la organización, agencias de empleo o reclutadores de mano de obra, cumplan con lo establecido en la normatividad.
- No evadir las obligaciones que se tienen con los trabajadores, como seguridad social y prestaciones, según lo establecido en la normatividad.
- Tener relaciones regulares de empleo y evitar uso excesivo de empleos temporales.
- Utilizar agencias de empleo o contratistas que cumplan con la normatividad.
- Mantener contratos de trabajo con los trabajadores, y cumplir con los requerimientos legales.
- No utilizar los trabajadores aprendices para sustituir un puesto regular de trabajo y evitar obligaciones legales.
- Contratar trabajadores legalmente inscritos en el país.

3.2 EL SISTEMA DE GESTIÓN

Un Sistema de Gestión es el conjunto de políticas, procedimientos y procesos que permiten a una organización alcanzar sus objetivos.¹⁵ En particular, este sistema debe ayudar a las empresas a cumplir a cabalidad con las normas laborales y sociales para garantizar los derechos laborales.

Un sistema es efectivo si tanto la alta gerencia como los trabajadores lo adoptan e implementan como parte de sus actividades diarias. Esto requiere compromiso, disponibilidad de recursos (financieros, humanos y tecnológicos) y constante capacitación, retroalimentación y oportunidades de mejora.

El Sistema de Gestión puede dividirse en ocho categorías, que además están en línea con los 8 pasos de la metodología del *Comply Chain* de USDOL: 1) involucramiento con las partes interesadas y los socios; 2) evaluación y priorización de riesgos e impactos; 3) desarrollo de un código de conducta, políticas y procedimientos; 4) asignación de personas y recursos; 5) mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas; 6) monitoreo y revisión independiente; 7) acciones correctivas y de remediación y 8) informes de desempeño.

¹⁵ Social Accountability International: "Guía para la implementación de la SA8000", 2016.

3.2.1 INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS Y LOS SOCIOS

¿Qué son las partes interesadas?

“Individuo o grupo interesado, o afectado por el desempeño social o las actividades de una organización”.¹⁶ Pueden ser tanto internas (trabajadores de la organización) como externas. Las partes interesadas externas deben incluir a la cadena de suministro, comunidad, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones laborales u otro tipo de colectivos que promuevan los derechos de los trabajadores o hagan frente a particularidades y problemáticas identificadas al interior de la organización.

Esta categoría analiza cómo la organización identifica e interactúa con las partes interesadas, tanto internas como externas, relacionadas con la implementación del SCS.

¿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.

3.2.2 EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS E IMPACTOS

¿Qué es una evaluación de riesgos e impactos?

Es un proceso para identificar las políticas y prácticas de salud, seguridad y laborales de una organización y para priorizar los riesgos asociados.¹⁷

¿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.

¹⁶ Social Accountability International: “Responsabilidad Social 8000”, Norma internacional junio de 2014.

¹⁷ Ibidem

3.2.3 DESARROLLO DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

¿Qué es un código de conducta?

La base de todo SCS. Es un documento en el que se estipulan las normas y políticas sociales (e, incluso, ambientales) que se pretende que acaten las empresas y sus proveedores.¹⁸ Las empresas deben contar con código, políticas y procedimientos para implementar exitosamente el SCS. Las políticas son las reglas que se espera que sigan los trabajadores y también sirven como un compromiso público de las buenas prácticas laborales.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

- Verificar y garantizar que el código de conducta, las 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 las políticas, que permitan cumplir con todos los elementos de Desempeño Laboral.
- Socializar el código, las políticas y procedimientos con los trabajadores, contratistas, proveedores, subcontratistas, clientes y otras partes interesadas.
- Revisar continuamente el código, las 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, las políticas y procedimientos.

3.2.4 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.

Esta categoría busca garantizar que las organizaciones dispongan de un EDS con funciones, responsabilidades y recursos claramente establecidos que facilite y garantice la implementación del SCS.

¿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.

¹⁸ U.S. Department of Labor, Comply Chain: Business Tools for Labor Compliance in Global Supply Chains.

3.2.5 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN, Y MECANISMOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

3.2.5.1 ¿Que son los mecanismos de comunicación y capacitación?

Forma en la que se informa y capacita a los trabajadores y partes interesadas sobre los elementos y categorías del SCS. La organización debe contar con medios para asegurar una efectiva sensibilización y comunicación interna y externa sobre los elementos y categoría del SCS.

¿Cuáles son los pasos generales a seguir?

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

3.2.5.2 Mecanismos de sugerencias y quejas

¿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 esta si tienen alguna, inquietud o queja formal.¹⁹

¿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.

¹⁹ Corporación Financiera Internacional, Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social, 2012.

3.2.6 MONITOREO Y REVISIÓN INDEPENDIENTE

¿Qué es una auditoría o monitoreo?

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.²⁰ Es indispensable que la organización recopile información de primera mano y realice de manera continua una revisión y seguimiento a la implementación y cumplimiento del SCS.

¿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.

3.2.7 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.²¹ La organización debe realizar acciones correctivas para evitar la recurrencia de las no conformidades identificadas durante sus monitoreos.

¿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.²²

²⁰ International Organization for Standardization, ISO1901, 2018.

²¹ Social Accountability International: "Responsabilidad Social 8000", Norma internacional junio de 2014.

²² <https://www.grapheverywhere.com/analisis-causa-raiz-que-es-ejemplos-y-metodos/>

3.2.8 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. La organización debe realizar informes periódicos a los trabajadores, gerentes y partes interesadas, sobre la implementación y los resultados del SCS.

¿Cuáles son algunos 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.

ACRÓNIMOS

EDS: Equipo de Desempeño Social
OIT: Organización Internacional del Trabajo
ONG: Organización No Gubernamental
POA: Partners of the Americas
RSE: Responsabilidad Social Empresarial
SAI: Social Accountability International
SCS: Sistema de Cumplimiento Social
SST: Seguridad y Salud en el Trabajo
USDOL: Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

BIBLIOGRAFÍA

ISO 9000. 2011. En <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
ISO 19011. 2018 En <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
Naciones Unidas. “Principios Rectores Sobre las Empresas y los Derechos Humanos”, 2011.
OIT. “Sistema de Gestión de la SST, una herramienta para la mejora continua, 2011.
En https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_154127.pdf
OIT. La libertad sindical y de asociación y la negociación colectiva. En https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_norm/declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_14_es.pdf
OIT. Convenio 182, 1999. En https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312327
OIT - Convenio 138, 1973. En https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312283
OIT. Convenio 111, 1958. En https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_Ilo_Code:C111
OIT. Convenio 029, 1930. En https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C029
Social Accountability International: “Responsabilidad Social 8000”, Norma internacional, 2014.
Social Accountability International: Curso básico de Auditor SA8000, 2014.
Social Accountability International: “Guía para la implementación de la SA8000”, 2016.
U.S. Department of labor. “ComplyChain”. <https://www.dol.gov/ilab/complychain/>
World Bank, International Finance Corporation: “Sistema de gestión ambiental y social Manual de implementación”, 2015.