



Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO SOCIAL PARA LA INDUSTRIA DEL ACEITE DE PALMA:

UNA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTACIÓN EN PLANTAS EXTRACTORAS DE ACEITE DE PALMA EN AMÉRICA LATINA



AGRADECIMIENTOS

SAI desea agradecer a nuestros socios líderes en el proyecto Palma Futuro, Partners of the Americas(POA). Esta caja de herramientas, en particular, ha sido posible gracias a los aportes, la coordinación y la guía de Angélica Nieto y Alejandro Torres Perico durante la duración del proyecto y en el desarrollo de este producto.

Nos gustaría agradecer a nuestros socios del sector privado y otras organizaciones colaboradoras en el proyecto Palma Futuro en Colombia y Ecuador: Biocosta (Aceites S.A, El Roble S.A.S, Palmaceite S.A. y Palmagro S.A.), Palmas del Cesar S.A., y la Asociación Nacional de Cultivadores de Palma Aceitera (ANCUPA). Sus aportes y experiencias determinaron la trayectoria del proyecto Palma Futuro y, en última instancia, al contenido de esta caja de herramientas y del manual que la acompaña. Su cooperación y compromiso a lo largo del proyecto Palma Futuro hicieron posible el manual y la caja de herramientas. También, nos gustaría agradecer al equipo de Palmas del Cesar por darnos permiso para utilizar sus instalaciones, trabajadores y proveedores para la toma de fotografías para el manual y la caja de herramientas, y por su apoyo y paciencia con nuestro equipo durante todo el proceso. El manual y la caja de herramientas no serían posibles sin la participación activa y la cooperación de muchas comunidades, productores y trabajadores en Colombia y Ecuador que participaron en el proyecto Palma Futuro. Estamos en deuda a su participación a través de círculos comunitarios, evaluaciones y apacitación de proveedores, entrevistas y capacitación de trabajadores, equipos de desempeño social y muchas otras actividades por gran parte del contenido del manual y la caja de herramientas, y por todo el progreso logrado en este proyecto.

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 7.360.289 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.

© Social Accountability International 2024
9 East 37th St., Floor 10
New York, NY 10016

SAI se reserva los derechos de autor de esta caja de herramientas. No puede utilizarse con fines comerciales sin el permiso escrito de SAI.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: ASIGNACIÓN DE PERSONAS Y RECURSOS	9	CAPÍTULO 4: INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS Y LOS SOCIOS	54
1.1 Gestión y protocolos del Equipo de Desempeño Social (EDS)	10	4.1 Desarrollando un plan de participación con las partes interesadas	55
1.2 Compromiso de la alta dirección	18	4.2 Herramienta de identificación y mapeo de partes interesadas	58
CAPÍTULO 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS E IMPACTOS	22	4.3 Tipos de partes interesadas y consejos para la participación	66
2.1 Mapeo de procesos	23	4.4 Herramienta de impacto para comunidades afectadas	69
2.2 Mapeo físico	26	CAPÍTULO 5: MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN Y MECANISMOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	76
2.3 Evaluación de riesgos	30	5.1 Planificación, gestión e iteración de la capacitación	77
CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	32	5.2 Lista de verificación para la inducción	84
3.1 Lista de verificación para la elaboración de políticas y procedimientos	33	5.3 Formato de registro de quejas y sugerencias	87
3.2 Ejemplo del Código de Conducta Mutua del SCS entre Comprador-Proveedor	38	5.4 Encuestas a los trabajadores	90
3.3 Lista de verificación para nuevos proveedores	41	5.5 Instrucciones para los trabajadores sobre cómo presentar quejas	94
CAPÍTULO 3A: FORMATOS DE PROCEDIMIENTOS (ELEMENTOS DE DESEMPEÑO LABORAL)	45	CAPÍTULO 6: MONITOREO Y LA REVISIÓN INDEPENDIENTE	96
3A.1 Registro de horas trabajadas	47	6.1 Guías de auditoría interna	97
3A.2 Registro de alimentos suministrados	47	6.2 Ejemplo de evaluación del SCS	103
3A.3 Formato para quejas y sugerencias	48	CAPÍTULO 7: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE REMEDIACIÓN	105
3A.4 Ejemplo para préstamos a trabajadores	48	7.1 Ejercicio de análisis de causa raíz	106
3A.5 Formato para entrega de EPP	49	7.2 Ejemplo de acción correctiva	111
3A.6 Lista de verificación del monitoreo de seguridad y salud	49	7.3 Registro de todas las acciones correctivas	112
3A.7 Formato de pago de salario	50	7.4 Planificación de mejora (guía y formato)	113
3A.8 Ejemplo de anuncio de empleo	50	7.5 Pasos para la remediación (trabajo infantil)	116
3A.9 Ejemplo de plan de capacitación anual	51	CAPÍTULO 8: INFORMES DE DESEMPEÑO	120
3A.10 Registro general de inducción	51	8.1 Ejemplo de Reporte	121
3A.11 Registro de mantenimiento	52		
3A.12 Selección de reclutamiento responsable	52		



INTRODUCCIÓN

ACERCA DE PALMA FUTURO

El proyecto Palma Futuro trabaja para mejorar la implementación de Sistemas de Cumplimiento Social que promuevan condiciones aceptables de trabajo y la reducción del trabajo infantil y el trabajo forzoso en las cadenas de suministro de aceite de palma. Liderado por el beneficiario Partners of the Americas, el subbeneficiario Social Accountability International (SAI) es un socio implementador del proyecto en Colombia y Ecuador desde 2019. El proyecto también cuenta con el apoyo del subbeneficiario JE Austin Associates. Los resultados esperados son:

- Fortalecer la capacidad del sector privado en el sector privado en Colombia y en Ecuador para implementar Sistemas de Cumplimiento Social integrales y Sostenibles en el sector del aceite de palma.
- Mayor comprensión, a nivel regional y global, de las buenas prácticas en los sistemas de cumplimiento social en las cadenas de suministro del aceite de palma.

Aprende más: <https://palmafuturo.com/>

Esta caja de herramientas y el manual que lo acompaña son dos de los resultados finales del proyecto Palma Futuro. El manual y la caja de herramientas recopilan buenas prácticas y lecciones aprendidas durante el proyecto, realizado con un grupo selecto de empresas en Colombia y Ecuador, y las publican como un bien público, permitiendo a los empresarios de aceite de palma en América del Sur y América Central aplicarlas en sus propias operaciones

ACERCA DE PARTNERS OF THE AMERICAS

Partners of the Americas es una Organización No Gubernamental (ONG) con sede en Washington D.C., Estados Unidos, fundada en 1964 con el objetivo de crear lazos de cooperación regional y desarrollo social entre Estados Unidos, América Latina y el Caribe. Partners of the Americas tiene más de 58 años de experiencia en la implementación de programas multimillonarios de vanguardia e iniciativas comunitarias a través de un portafolio de donantes y alianzas para promover el cambio social y económico en el hemisferio occidental. En Colombia, concretamente, POA lleva más de 50 años trabajando en las siguientes áreas: educación e intercambio juvenil; lucha contra el trabajo infantil; promoción del liderazgo juvenil; y agricultura y seguridad alimentaria.

Presidente y CEO: John McPhail



Vicepresidente Sénior de Programas: Carmen Peña

Directora Sénior, Unidad Laboral: Macarena Jiménez Granda

Directora de País, Colombia: Pascale Wagner

EQUIPO TÉCNICO- PALMA FUTURO

Directora de Proyecto: Angélica Nieto

Equipo Técnico: Alexis Naranjo, Subdirector de Proyecto. Diego A Peña, Especialista en Cumplimiento Social. Oscar Sánchez, Especialista en Investigación, Monitoreo y Aprendizaje. Mónica Rentería, Coordinadora de Investigación, Monitoreo y Aprendizaje. Oscar Cuenca, Especialista en Comunicaciones.

ACERCA DE SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL

Fundada en 1997, Social Accountability International (SAI) es una organización no gubernamental mundial que promueve los derechos humanos en el trabajo. La visión de SAI es la de un trabajo decente en todo el mundo, sustentado en el entendimiento de que los lugares de trabajo socialmente responsables benefician a las fincas y mientras garantizar los derechos humanos fundamentales. SAI empodera a los trabajadores y gerentes en todos los niveles de fincas y cadenas de suministro, utilizando su norma SA8000® para múltiples industrias, así como Social Fingerprint®, TenSquared y otros programas de capacitación. SAI es un líder en políticas e implementación y trabaja junto con un grupo diverso de partes interesadas, incluidas marcas, proveedores, gobiernos, sindicatos, organizaciones sin fines de lucro y el mundo académico. Sitio web: sa-intl.org

Presidente y Directora General: Jane Hwang

Directora de Innovación y Cooperación: Stephanie Wilson

EQUIPO TÉCNICO- PALMA FUTURO

Yolanda Brenes, Capacitadora Líder. Florencia González, Capacitadora Líder. María Camila López Navarro, Coordinadora de Relacionamiento Comunitario, Colombia. Luisa Trujillo, Coordinadora de Relacionamiento Comunitario, Ecuador.

EQUIPO DE LA CAJA DE HERRAMIENTAS

Autores: Yolanda Brenes, Capacitadora Líder. Florencia González, Capacitadora Líder. Jane Hwang, presidente y Directora General. Amalia Pérez, Gerente de Programas, América Latina . Stephanie Wilson, Directora de Innovación y Cooperación.

Fotografía: Jesus Lora y Janina Rendón.

Diseño gráfico y composición: Josh Frederick; Hawi Naira Castañeda Willca; Andrés Artavía Tencio.



ACERCA DE ESTA CAJA DE HERRAMIENTAS

Esta caja de herramientas y el manual que la acompaña son dos de los productos finales del proyecto Palma Futuro. El manual recopila buenas prácticas y lecciones aprendidas durante el proyecto, realizado con un grupo selecto de empresas en Colombia y Ecuador, y las publica como un bien público. La caja de herramientas consolida formatos prácticos, guías, listas de monitoreo, ejemplos y una guía general para ayudar a los lectores a aplicar esas lecciones dentro de sus propias empresas. Si el manual es el “porqué”, esta caja de herramientas es el “cómo”.

¿Quién debería utilizarla?

Esta caja de herramientas está dirigida a las plantas extractoras de aceite de palma de América Central y América del Sur y/o a sus trabajadores responsables del cumplimiento social y laboral.

Si bien esta caja de herramientas está personalizada para plantas extractoras, el proyecto Palma Futuro ha creado cajas de herramientas similares para fincas de aceite de palma. Las fincas medianas y grandes de aceite de palma en América Central y América del Sur que emplean a 50 o más trabajadores deben consultar la caja de herramientas para fincas medianas y grandes de aceite de palma. Las fincas pequeñas de palma que emplean a menos de 50 trabajadores deben consultar la caja de herramientas para pequeñas fincas de aceite de palma.

¿Cómo debe utilizarse?

Esta caja de herramientas debe utilizarse en estrecha relación con el manual. Se anima a los lectores a que utilicen ambos productos de forma paralela, empezando por leer las lecciones del manual antes de utilizar la caja de herramientas. El manual se divide en cuatro capítulos:

CAPÍTULO 1 Cumplimiento Laboral en la Industria del Aceite de Palma en América Latina: antecedentes de temas laborales y los Sistemas de Cumplimiento Social (SCS) en la industria del aceite de palma en América Central y América del Sur.

CAPÍTULO 2 Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social: introducción al SCS de Palma Futuro, sus definiciones y componentes clave.

CAPÍTULO 3 Elementos de Desempeño Laboral: información detallada sobre normas laborales relevantes a la industria del aceite de palma en América Central y América del Sur, incluida una guía para ayudar a las empresas a implementar las normas en cada categoría laboral.

CAPÍTULO 4 Categorías del Sistema de Gestión: instrucciones específicas sobre cómo desarrollar e implementar un SCS, incluidos enlaces a las herramientas que lo acompañan.

Esta caja de herramientas se basa en las lecciones descritas a lo largo de todo el manual, pero especialmente en los conceptos introducidos en el Capítulo 4 (Categorías de Sistemas de Gestión). Cada uno de los ocho capítulos de la caja de herramientas corresponde a una de las ocho categorías del Sistema de Gestión. La siguiente tabla detalla dónde encontrar la sección del manual para cada capítulo de la caja de herramientas.



CAPÍTULO DE LA CAJA DE HERRAMIENTAS	Página	SECCIÓN DEL MANUAL	Página
Capítulo 1: Asignación de personas y recursos	9	Sección 4.1: Asignación de personas y recursos	121
Capítulo 2: Evaluación y priorización de riesgos e impactos	22	Sección 4.2: Evaluación y priorización de riesgos e impactos	128
Capítulo 3: Desarrollando un código de conducta, política y procedimientos	32	Sección 4.3: Desarrollo de un código de conducta, política y procedimientos	134
Capítulo 3A: Elementos del desempeño laboral	45	Sección 3: Elementos del desempeño laboral	19
Capítulo 4: Involucramiento con las partes interesadas y socios	54	Sección 4.4: Involucramiento con las partes interesadas y los socios	141
Capítulo 5: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas	76	Sección 4.5: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas y Sugerencias	147
Capítulo 6: Monitoreo y la revisión independiente	96	Sección 4.6: Monitoreo y la revisión independiente	156
Capítulo 7: Acciones correctivas y de remediación	105	Sección 4.7: Acciones correctivas y de remediación	165
Capítulo 8: Informes de desempeño	120	Sección 4.8: Informes de desempeño	174

ACERCA DE LAS HERRAMIENTAS

Cada herramienta ofrece orientación paso a paso para implementar las lecciones del Manual Palma Futuro. Esta guía se presenta en una variedad de formatos que incluyen: ejercicios guiados, formatos, protocolos y más.

A pesar de la variación de formatos, el contenido de las herramientas es complementario y coordinado. Se construyen unas sobre otras: gran parte de la información recopilada utilizando las herramientas de los primeros capítulos se incorpora directamente a las herramientas de los capítulos posteriores. Por ejemplo, el Capítulo 2 incluye tres herramientas diferentes para identificar riesgos y los impactos de esos riesgos. Finalmente, las herramientas del Capítulo 7 ayudarán a los usuarios a corregir o remediar esos impactos.

Todas las herramientas están diseñadas para que los usuarios las personalicen y se ajusten a las necesidades de su empresa. Si, por ejemplo, una empresa ya ha realizado una auditoría integral para un proceso de certificación, es posible que no necesite tanta información proporcionada en la Guía de Auditoría Interna (6.1) como una empresa que no lo ha hecho. Los usuarios deben tomar lo que sea útil para llenar los vacíos en sus Sistemas de Cumplimiento Social.

El equipo de Palma Futuro espera que esta caja de herramientas impulse la comprensión, el aprecio y el compromiso con las condiciones laborales adecuadas en toda la industria latinoamericana del aceite de palma.





Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

1

INTRODUCCIÓN A ASIGNACIÓN DE PERSONAS Y RECURSOS

Asignar personas y recursos para que sean responsables de su Sistema de Social (SCS) es clave para su implementación exitosa.

Este capítulo incluye las siguientes herramientas.

1.1 GESTIÓN Y PROTOCOLOS DEL EQUIPO DE DESEMPEÑO SOCIAL

Esta herramienta ofrece una guía completa para el Equipo de Desempeño Social (EDS) de una empresa. Incluye cinco subpartes:

1.1.1 INSTRUCCIONES PARA CREAR EL EDS

Una descripción general paso a paso del proceso de creación del EDS y de designación de sus miembros.

1.1.2 INFORMACIÓN SOBRE EL PROPÓSITO Y CREACIÓN DEL EDS

Un ejemplo de comunicación que su empresa puede hacer circular entre los trabajadores para educarlos sobre el EDS.

1.1.3 PROCESO PARA INVOLUCRAR EXITOSAMENTE A LOS TRABAJADORES

Guía para garantizar la buena incorporación de los trabajadores a su EDS.

1.1.4 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA CREAR Y GESTIONAR EL EDS

Una lista de verificación a seguir para la creación del EDS y para que el EDS la siga durante su funcionamiento.

1.1.5 EJEMPLO DE AGENDA DE REUNIÓN DEL EDS

Un ejemplo de agenda de reuniones a seguir por el EDS.

1.2 INVOLUCRAMIENTO DE LA ALTA GERENCIA

Estrategias para que el EDS involucre a la alta gerencia de la empresa en todos los procesos relacionados con el Sistema de Cumplimiento Social.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.1 correspondiente del Manual Palma Futuro.



1.1 GESTIÓN Y PROTOCOLOS DEL EQUIPO DE DESEMPEÑO SOCIAL

Herramienta



¿QUÉ?: Una guía para la creación y operación del equipo de desempeño social de una empresa.

¿CÓMO?: Utilízela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.1) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Equipos de Desempeño Social, Sostenibilidad y gerencia general de empresas de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Asignación de personas y recursos.

INTRODUCCIÓN

El Equipo de Desempeño Social (EDS) es un equipo representativo de trabajadores y gerentes dentro de una empresa, responsable de supervisar el Sistema de Cumplimiento Social de la empresa. El EDS es clave para todos los aspectos del sistema de gestión.

No existe una única composición correcta para un EDS; depende del tamaño, la estructura organizativa y otras características específicas de su empresa. El EDS evolucionará a medida que evolucione su Sistema de Cumplimiento Social. Puede rotar a los miembros del equipo y escalar sus términos de servicio.

ES...	NO ES...
Un grupo de personas que se unen para coordinar proyectos sociales dentro de la empresa.	Un sustituto de la representación sindical. No negocia ni realiza negociaciones colectivas.
Un grupo que facilita la comunicación.	Un reemplazo para los comités de trabajadores existentes. Su enfoque/intención es garantizar la implementación del Sistema de Cumplimiento Social.
Un grupo que ayuda a mejorar la eficiencia.	Requerido para realizar todas las actividades sociales. Simplemente debe garantizar que esas actividades se realicen y se realicen bien.
Un grupo que coordina el desarrollo de objetivos.	
Un grupo que ayuda a enviar un mensaje claro.	
Un grupo que mejora el entorno laboral.	



INSTRUCCIONES

Esta herramienta de orientación del EDS incluye 5 subherramientas: 1.1.1 Instrucciones para crear el EDS, 1.1.2 Información sobre el propósito y creación del EDS, 1.1.3 Proceso para involucrar exitosamente a los trabajadores, 1.1.4 Lista de verificación para crear y gestionar el EDS, y 1.1.5 Ejemplo de agenda de la reunión del EDS.

En conjunto, estas cinco herramientas pueden ayudarle a crear y gestionar un EDS exitoso y eficaz.

1.1.1 INSTRUCCIONES PARA CREAR EL EDS

PASO 1. Enviar el informe sobre el propósito y la creación del Equipo Interno de Desempeño Social a todos los trabajadores, incluida a la siguiente subherramienta (1.1.2).

PASO 2. La alta gerencia nominará abiertamente a los representantes de la gerencia. Las personas nominadas se reunirán y elegirán entre ellos a los representantes finales del equipo. El equipo debe incluir al menos un alto gerente y, preferiblemente, altos gerentes que sean responsables del desempeño laboral (es decir, Gerente de SST, Gerente de Sostenibilidad, Gerente de Responsabilidad Social Corporativa).

PASO 3. Disponga, si es posible, que un organismo neutral facilite el proceso de selección del representante de los trabajadores. Podría ser alguien de una ONG local, un grupo comunitario, una institución académica, etc., alguien en quien confíen tanto los gerentes como los que no son parte de la gerencia y que no tenga motivos propios para influir en el resultado de la elección.

PASO 4. Una vez que se haya formado el equipo, los miembros de este deberán seleccionar al (los) líder(es) del equipo, preferiblemente un líder de equipo de los trabajadores y un líder de equipo de la gerencia.

STEP 5. Defina exactamente (es decir, nombre a la persona) a quién reportará el equipo. Probablemente será alguien del equipo de la gerencia e incluso podría ser alguien del equipo.

PASO 6. Trabajar juntos para coordinar la realización de una evaluación de riesgos y el desarrollo de un plan de trabajo. El plan de trabajo debe incluir la frecuencia de las reuniones, las auditorías internas y la revisión por parte de la gerencia. También debe establecer un cronograma para completar las tareas e identificar a las personas responsables.



1.1.2 INFORMACIÓN SOBRE EL PROPÓSITO Y CREACIÓN DEL EDS

El siguiente es un ejemplo de informe que puede distribuirse a los trabajadores que promueven el EDS.



A TODOS LOS TRABAJADORES

Como parte de nuestra implementación de cumplimiento social, estamos trabajando para mejorar las condiciones laborales en nuestra empresa. Un aspecto clave de este esfuerzo es formar un Equipo para gestionar los problemas sociales. El Equipo contará con representantes de todos los colaboradores, tanto gerentes como trabajadores. Necesitaremos personas comprometidas para participar.

Este informe le ayudará a comprender el propósito, la función y las responsabilidades del Equipo y el proceso de selección de los miembros. En él se describen las consideraciones que hay que tener en cuenta para formar parte del Equipo o para seleccionar a algunos de sus colegas. Recibirá comunicaciones sobre las actividades del Equipo de forma regular.

OBJETIVO DEL EQUIPO

El Equipo liderará el esfuerzo para implementar un Sistema de Cumplimiento Social y mejorar las condiciones laborales.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

- El Equipo garantizará que se realicen evaluaciones de riesgos y hará recomendaciones.
- El Equipo coordinará el monitoreo de las actividades en el lugar de trabajo para el cumplimiento de las normas y códigos sociales.
- El Equipo facilitará y apoyará el desarrollo y la implementación de planes de mejora con los departamentos operativos pertinentes. Para ello, el Equipo deberá revisar los documentos y procedimientos escritos pertinentes de la empresa.
- El Equipo apoyará las comunicaciones entre departamentos y entre la gerencia y los trabajadores.
- El Equipo facilitará la evaluación del progreso y la implementación de mejoras con los departamentos relevantes con base a las sugerencias de todos los trabajadores.
- El Equipo nunca participará en ninguna negociación contractual o representación colectiva de los trabajadores, ya que este no es el mandato ni la función del Equipo.

- Estas funciones y responsabilidades son complementarias a las obligaciones laborales habituales de los miembros. Si se eligen, se integrarán en la descripción del trabajo de los miembros y se llevarán a cabo durante el horario laboral habitual.

PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO

REPRESENTANTES DE LA GERENCIA

La gerencia realizará una votación abierta para nominar personas. Las personas nominadas se reunirán y elegirán entre ellas al(los) representante(s) final(es) del Equipo.

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores votarán si quieren o no tener representantes en el Equipo. Si eligen tener representantes, votarán para seleccionarlos entre ellos mismos. La gerencia no debe influir en este proceso. Un tercero neutral (como alguien de una ONG local, un grupo comunitario, una institución académica, etc.) lo facilitará, o lo hará un sindicato representativo, si hay alguno presente. Existen guías detalladas por escrito para la selección de los trabajadores y serán explicadas por un tercero neutral o por el representante sindical.

CRITERIOS Y CONSIDERACIONES PARA LOS MIEMBROS DEL EQUIPO

Aspectos para tener en cuenta cuando se plantee elegir representantes para el Equipo y/o si usted mismo desea formar parte:

BENEFICIOS DE LA PARTICIPACIÓN EN EL EQUIPO

- Ayuda a la gerencia a comprender las verdaderas preocupaciones y necesidades de los trabajadores.
- Mejora la comunicación entre trabajadores y gerencia.
- Para los miembros del Equipo, desarrolla habilidades de liderazgo, organización y comunicación.
- Para la empresa, construye un sistema social para abordar los problemas laborales y de condiciones de trabajo, potencialmente reducir el riesgo y mejorar el desempeño general de la empresa.





El Equipo recibirá capacitación para mejorar su actitud, habilidades y conocimientos. Sin embargo, piense en estas áreas cuando elija representantes para el Equipo. A continuación, encontrará algunos ejemplos de lo que debería considerar.

ACTITUD

- La “voluntad” de mejorar
- Respeto por todos los trabajadores y gerentes
- No discriminatoria
- Investigativa y orientada al aprendizaje

HABILIDADES

- Comunicación verbal
- Comunicación escrita
- Facilitación
- Resolución de problemas

CONOCIMIENTO

- Elementos básicos de las normas internacionales del trabajo
- Leyes laborales locales
- Elementos básicos del desempeño social y desafíos

1.1.3 PROCESO PARA INVOLUCRAR EXITOSAMENTE A LOS TRABAJADORES

1. Confirmar la elección del trabajador de participar en el Equipo:

A. Proporcione a todos los trabajadores una sesión informativa sobre el papel del Equipo, los pros y los contras de participar en el Equipo, y las funciones y responsabilidades de los representantes de los trabajadores en el Equipo.

B. La sesión informativa puede consistir en un breve documento escrito distribuido a todos los trabajadores en todos los idiomas pertinentes. La sesión informativa debe conducir a una votación para determinar el interés de los trabajadores en tener representantes en el Equipo.

C. El organismo neutral que informó a la fuerza laboral debe coordinar la votación. Esta primera votación entre los trabajadores es para determinar si quieren elegir trabajadores para el equipo de desempeño interno. Esta puede ser una votación bastante informal en los puestos de trabajo o realizarse mediante votación secreta.

2. Si los trabajadores optan por tener representantes en el Equipo, el organismo neutral coordinará otra votación para elegir a los representantes de los trabajadores. Puede ser una votación en los puestos de trabajo o mediante papeleta secreta.



3. Garantizar que la gerencia no participa en el proceso de elección ni influye en él de ninguna manera. La elección de los representantes de los trabajadores para el Equipo puede ser bastante sencilla, pero debe ser establecida por los trabajadores representantes, el sindicato o un organismo neutral en el que confíen los trabajadores.

4. Garantizar que no se eluden los mecanismos existentes de representación de los trabajadores.

A. Si en su empresa ha impartido anteriormente capacitación a los trabajadores que incluía un proceso de selección de pares y la selección se realizó como se describe anteriormente, esos trabajadores capacitados pueden actuar como parte neutral para establecer las elecciones de trabajadores para el Equipo.

B. Cuando haya un representante sindical (con derechos de Acuerdo de Negociación Colectiva), podrá actuar como representante de los trabajadores en el Equipo y no se requiere elección para su participación. No obstante, deberán mantener informados a los trabajadores como parte de su función normal de representación. El sindicato puede optar por realizar una elección abierta para los puestos de trabajadores en el Equipo. Sin embargo, la decisión es exclusivamente suya.

C. Cuando haya miembros del sindicato presentes, pero no hayan obtenido derechos del Convenio Colectivo, se les debe invitar a participar en la preparación y presentación de la sesión informativa y en la organización de la votación. Si deciden participar, deberán estar representados proporcionalmente (mínimo un miembro) en el Equipo, y ellos mismos deberán designar quiénes de ellos participarán en el Equipo.

5. Asegúrese de que todas las partes comprenden el papel de los representantes de los trabajadores en el Equipo:

A. Es importante que los representantes de los trabajadores en el Equipo nunca participen en negociaciones contractuales o representación colectiva de los trabajadores, ya que esta no es la función del Equipo.

B. Los representantes de los trabajadores en el Equipo solo están allí para facilitar las comunicaciones, monitorear y proporcionar información a la gerencia sobre el progreso y los desafíos del programa. Si empiezan a discutir o negociar (incluso informalmente) los términos del contrato (por ejemplo, salarios, horas y beneficios), entonces se considerará que la gerencia está estableciendo un sustituto y un posible bloqueo a la organización sindical.





1.1.4 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA CREAR Y GESTIONAR EL EDS

La siguiente lista de verificación es para ayudarle a creación e implementación del EDS. Esta lista no es ni exhaustiva y debe ser adaptada por el Equipo.

CREACIÓN Y SELECCIÓN DE TRABAJADORES

- La alta gerencia debe asignar los recursos necesarios (monetarios y no monetarios), identificar y aprobar a los miembros gerenciales del EDS, garantizar que los miembros tengan una capacitación adecuada en SCS y en las buenas prácticas de condiciones de trabajo.
- El equipo debe tener una representación equilibrada de representantes de los trabajadores y de la gerencia.
- El equipo debe comprender claramente su papel y responsabilidad para ayudar a implementar y monitorear el SCS, así como también disponer de tiempo suficiente para este propósito. Nota: la participación en el EDS no debería requerir que los miembros del equipo trabajen fuera del horario laboral habitual.
- Todos los trabajadores deben saber quiénes son los miembros del EDS, así como sus funciones dentro del equipo.
- Las funciones y responsabilidades de los miembros del EDS deben integrarse en sus perfiles laborales.

ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DEL EDS

- Facilitar evaluaciones de riesgos laborales y consultas para identificar, analizar y priorizar áreas de no conformidad.
- Llevar a cabo la identificación, participación y monitoreo de las partes interesadas.
- Conocer y tener acceso a todos los documentos y procedimientos relacionados con el SCS de la empresa.
- Conocer y tener acceso a todos los documentos y procedimientos relacionados con el Sistema de Cumplimiento Social (SCS) de la organización.
- Revisar periódicamente las políticas, procedimientos, registros e indicadores de SST y del SCS, y brindar recomendaciones para mejoras.



- Facilitar auditorías periódicas internas y externas, así como la mejora continua, de acuerdo con las acciones correctivas y preventivas identificadas.
- Facilitar el análisis de la causa raíz y apoyar a los departamentos pertinentes para preparar acciones correctivas y preventivas para resolver los hallazgos identificados a través de auditorías, evaluaciones de riesgos, participación de las partes interesadas, mecanismos de queja, etc.
- Apoyar en la gerencia y resolución de quejas. El EDS debe ser responsable de analizar y dar seguimiento a las resoluciones de quejas laborales (internas y externas).
- Mantener registros de las actividades del EDS (es decir, plan de trabajo, actas de reuniones, etc.) y compartirlos con la alta gerencia periódicamente.
- Garantizar la confidencialidad, la privacidad y la protección de datos de todos los temas discutidos en las reuniones del EDS y garantizar que no habrá represalias contra ningún trabajador en respuesta a la presentación de una queja o la identificación de un problema.
- Coordinar los informes de desempeño social de la empresa.

1.1.5 EJEMPLO DE AGENDA DE REUNIÓN DEL EDS

El equipo gerencial de su empresa debe reunirse periódicamente con el EDS para discutir el progreso, los desarrollos y las áreas de mejora del Sistema de Cumplimiento Social. El siguiente es un ejemplo de agenda para una reunión del EDS.

HORA INICIO-FIN	TEMA DE AGENDA	PERSONAL
2:00 - 2:30	Revisar los resultados de la última reunión	Administración
2:30 - 3:30	Resultados de la Evaluación de Riesgos Laborales	Recursos Humanos/ Representante de los trabajadores
3:30 - 4:00	Metas del plan de mejora	Recursos Humanos/ Representante de los trabajadores
4:00 - 4:30	Revisión de los resultados de la auto-evaluación del SCS	Recursos Humanos/ Representante de los trabajadores
4:30 - 4:45	Comentarios/preocupaciones de los trabajadores	Representante de los trabajadores
4:45 - 5:00	Comentarios finales	Representante de la gerencia



1.2 INVOLUCRAMIENTO DE LA ALTA GERENCIA

Herramienta



QUÉ: Una guía para involucrar a la alta gerencia en todos los procesos relacionados con el Sistema de Cumplimiento Social.

CÓMO: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.1) del Manual Palma Futuro

QUIÉN: Equipos de cumplimiento social, sostenibilidad y gerencia general de empresas de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Asignación de personas y recursos.

INTRODUCCIÓN

Para implementar con éxito un Sistema de Cumplimiento Social, es fundamental que la alta gerencia se comprometa y acepte el sistema. La gerencia debe comprender los requisitos, los impactos y los costos para poder asignar personal y priorizar los recursos.

INSTRUCCIONES

Utilice los siguientes consejos cuando interactúe con la alta gerencia para ayudarles a asegurar su aceptación.

1. CONVERTIR LAS MÉTRICAS LABORALES EN TÉRMINOS FINANCIEROS

¿Cuál es el impacto financiero de los accidentes laborales? ¿Qué tipo de datos tienen sobre el costo de las horas extras o el costo del incumplimiento de la ley? A menudo, la primera respuesta de la gerencia a los datos es pedir puntos de referencia, que generalmente brindan un falso consuelo. Si usted dice: “Nuestra rotación es del 10 por ciento y el punto de referencia es del 15 por ciento”, un director general puede pensar que no es necesario realizar mejoras en la retención de trabajadores. Sin embargo, si usted dice: “Nuestra facturación es del 10 por ciento y nos está costando miles de dólares en horas extras, lesiones y sanciones legales cada año”, es probable que un líder exija mejoras.

2. ESTABLECER OBJETIVOS LABORALES (INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO) EN CADA NIVEL DE LIDERAZGO

Todos los niveles de liderazgo deben participar en el éxito de sus políticas laborales y sistemas de gestión relacionados y tener un papel y objetivos relacionados con ello. Esto incluye la alta gerencia. Algunos ejemplos de objetivos relevantes podrían ser:

- SST: Reducir en un X% el número de accidentes laborales anuales.
- Empleo regular: Reducir la rotación anual de trabajadores del X% al X%.
- Horario de trabajo: Reducir en un X% el número de trabajadores que trabajan más de 60 horas a la semana.
- No discriminación: Aumentar en un X% el número de mujeres en puestos de liderazgo, gestión u operativo.

3. INVOLUCRAR A REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Las reuniones de la gerencia y de la junta directiva rara vez incluyen las perspectivas y el contexto de los trabajadores. Involucrar a los representantes de los trabajadores en la totalidad o parte de estas discusiones les permite aportar información significativa sobre lo que funciona y lo que no con respecto a las políticas laborales. También puede ayudar a involucrar a la gerencia brindándoles la oportunidad de aprender directamente sobre la experiencia de los trabajadores. Por ejemplo, escuchar directamente de los trabajadores que no tienen acceso suficiente a agua potable y sombra mientras cosechan puede ayudar a explicar por qué la tasa de ausentismo de la empresa es alta y la productividad es baja. Después de todo, es responsabilidad de la alta gerencia participar en el análisis y la mitigación de quejas, tanto internas como externas.

4. INVOLUCRAR A EXPERTOS LABORALES Y A LAS PARTES INTERESADAS LOCALES

Los temas laborales son difíciles de comprender y traducir al lenguaje empresarial. Involucrar a expertos y partes interesadas bien informadas en las reuniones de la gerencia y de la junta directiva ofrece la oportunidad para profundizar en los problemas/ riesgos específicos que enfrenta la empresa. También permite que la gerencia se involucre en estos temas haciendo preguntas y aprendiendo sobre los matices. Por ejemplo, incluir expertos en una conversación sobre las dificultades que enfrentan los niños en los pequeños productores familiares podría proporcionar contexto adicional y presentar ideas para abordar los riesgos. El compromiso también ayuda a conseguir la aceptación de los trabajadores y las partes interesadas de la empresa y sus iniciativas de desempeño social.

5. RESPONSABILIZAR A LA GERENCIA

La gerencia sabe cómo impulsar las ventas y el servicio con la rendición de cuentas como herramienta principal. Al igual que los objetivos empresariales, los sistemas de cumplimiento social deben ser parte de las actividades laborales diarias y, por lo tanto, parte de las descripciones de puestos, los objetivos del departamento y las revisiones de desempeño. Responsabilizar a la gerencia de los resultados del cumplimiento social normaliza estos temas en el vocabulario empresarial y ofrece oportunidades para una discusión detallada y una integración en la planificación estratégica y las operaciones comerciales diarias.



EJEMPLO DE AGENDA DE REUNIÓN

Utilice el siguiente ejemplo de agenda de reunión de la gerencia como guía para todos los temas relacionados con el cumplimiento social que deben cubrirse en las reuniones del SCS entre la gerencia, el Equipo de Desempeño Social y el representante de los trabajadores.

HORA INICIO-FIN	TEMA DE AGENDA	PERSONAL
2:00 - 2:30	Revisar los resultados de la última reunión.	Administrativo
2:30 - 3:00	Resultados de la Evaluación de Riesgos Laborales.	Representante de recursos humanos (RRHH)/trabajador
3:00 - 3:30	Revisar las quejas presentadas tanto interna como externamente, y discutir los resultados del análisis de causa raíz realizado para las quejas.	RRHH/Representantes de los trabajadores/Alta gerencia
3:30 - 4:00	Revisar los resultados de la auditoría interna, incluidos los resultados del análisis de causa raíz realizado y las acciones correctivas preparadas.	RRHH/Representantes de los trabajadores/Alta gerencia
4:00 - 4:30	Metas del Plan de Mejora (basadas en evaluación de riesgos, auditoría interna, quejas, e indicadores SCS)	Representantes de RRHH/trabajadores
4:30-5:00	Plan de implementación en toda la cadena de suministro.	Alta gerencia
5:00 - 5:30	Presentación a las partes interesadas: “El impacto de la discriminación basada en el género”	ONG locales
5:30 - 5:45	Comentarios/preocupaciones de los trabajadores	Representante de los trabajadores
5:45 - 6:00	Comentarios finales	Gerente general





Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

2 EVALUACIÓN Y DE RIESGOS E IMPACTOS

Una vez que haya asignado personas dentro de su empresa para administrar su Sistema de Cumplimiento Social, el Equipo de Desempeño Social (EDS) debe facilitar una evaluación de los riesgos laborales de su empresa. La realización de evaluaciones periódicas de riesgos laborales garantiza que usted esté al tanto de cualquier problema laboral potencial o real, lo que a su vez respalda acciones efectivas y la asignación de recursos en su Sistema de Cumplimiento Social (SCS).

Para ello, este capítulo incluye 3 herramientas, que deben completarse sucesivamente:

2.1 HERRAMIENTA DE MAPEO DE PROCESOS

La herramienta de Mapeo de Procesos permite a las empresas identificar riesgos potenciales en cada paso de su proceso de producción.

2.2 HERRAMIENTA DE MAPEO FÍSICO

La herramienta de Mapeo Físico guía a la empresa a través de una evaluación de riesgos físicos en el lugar de trabajo. Al igual que la herramienta de mapeo de procesos, la herramienta de mapeo físico ayuda a aislar riesgos específicos para el trabajo y las condiciones laborales.

2.3 EVALUACIÓN DE RIESGOS

La herramienta de Evaluación de Riesgos proporciona un marco para evaluar los riesgos en los nueve elementos laborales de su SCS. La información recopilada en la herramienta de mapeo de procesos y la herramienta de mapeo físico se puede utilizar para responder preguntas sobre seguridad y salud en el trabajo (SST) en la Evaluación de Riesgos, razón por la cual la Evaluación de Riesgos debe realizarse después de completar esas herramientas.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.2 correspondiente del Manual Palma Futuro.



2.1 HERRAMIENTA DE MAPEO DE PROCESOS

INTRODUCCIÓN

La herramienta de mapeo de procesos guía a las empresas a dividir cada uno de sus procesos de producción en pasos y luego identificar riesgos potenciales para cada actividad laboral.

Los mapas de procesos son particularmente útiles para identificar los riesgos laborales asociados a sus operaciones. También pueden ayudar a identificar ineficiencias dentro de su flujo de trabajo para que pueda optimizar los procesos y maximizar la productividad, lo que puede beneficiar a su empresa y a sus trabajadores. Finalmente, también puede ayudar a las empresas a cumplir con la legislación en muchos países que exige una evaluación de riesgos de SST (aunque el alcance del mapeo de procesos se extiende más allá de la SST, a todos los riesgos laborales).

1. MAPA DEL PROCESO DE OPERACIONES PASO A PASO

Divida las operaciones de su empresa en un proceso paso a paso de las actividades laborales. Por ejemplo, un primer paso podría ser el transporte de la fruta de palma a la refinería o la llegada de la fruta de palma a la refinería. Luego viene la esterilización, el pelado, el refinamiento y la purificación, etc. Si tiene experiencia con el mapeo operativo, comience por el principio de la cadena de suministro. Por ejemplo, un primer paso podría ser plantar o limpiar las palmeras en las fincas del proveedor. Luego viene la recolección, la entrega, etc.

Luego, mapee esas actividades laborales para mostrar la relación direccional entre todos los pasos de su proceso operativo. Al mapear un proceso, simplemente dibuja un cuadro para cada paso y conéctalos con flechas para mostrar un flujo. Puede utilizar una herramienta en línea o un procesador de textos para crear un mapa. Puede encontrar un mapa de proceso simple en la página 24.

2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y PARTES INTERESADAS

Una vez que haya mapeado los pasos, enumere los (1) riesgos únicos y (2) partes interesadas inherentes a cada uno. Debería plantearse las siguientes preguntas para cada paso:

- ¿Cuáles son los riesgos específicos asociados con esta actividad laboral?

Herramienta



¿QUÉ?: Una guía para evaluar los riesgos potenciales de una empresa dentro de cada actividad laboral.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.2) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Gerentes operativos, de Recursos Humanos y del SST. El EDS coordinará.

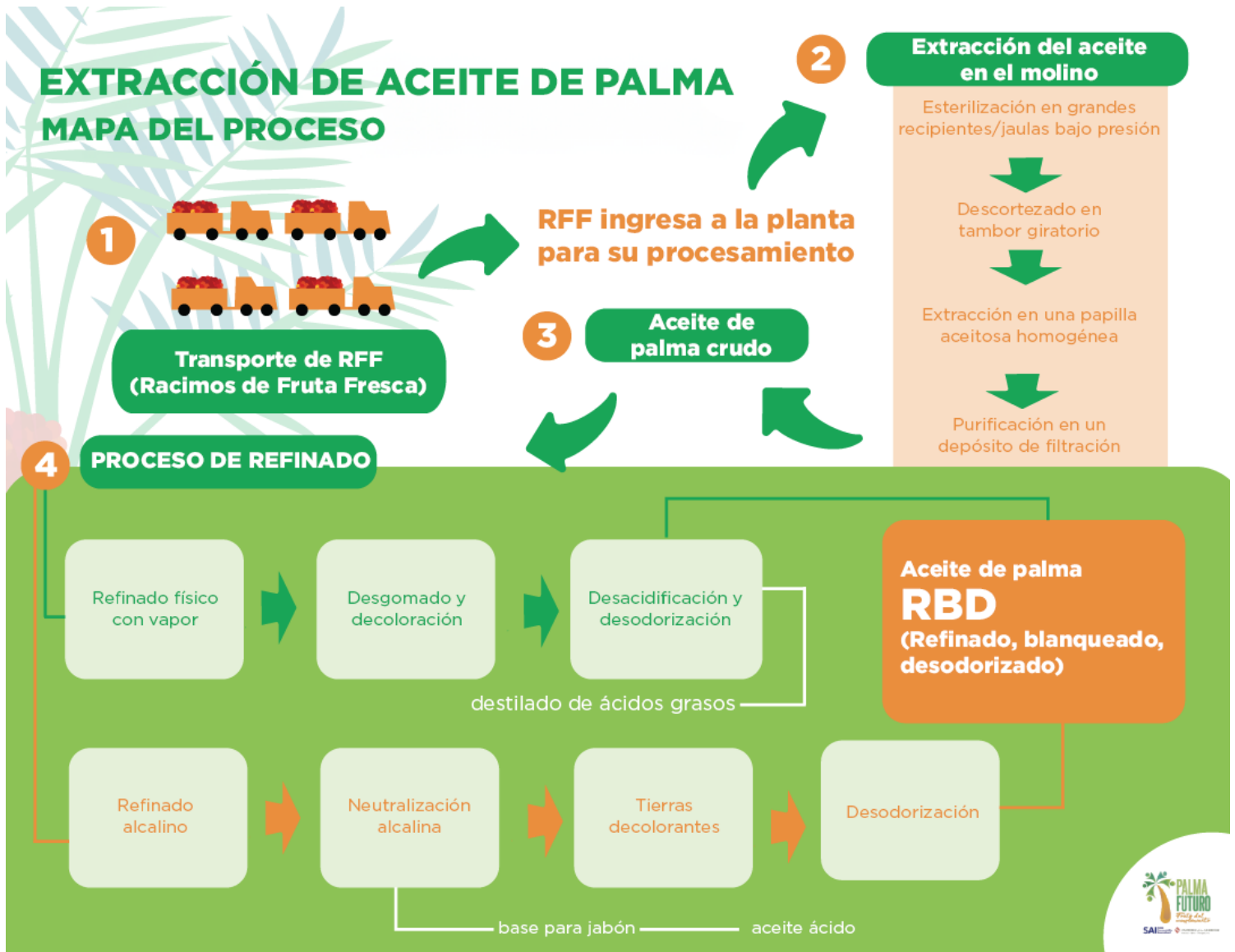
CATEGORÍA **SCS:**
Evaluación y priorización de riesgos e impactos.

Nota

También puede utilizar la información recopilada por esta herramienta para responder las preguntas planteadas en el Formato de procedimiento 3A.6 Lista de verificación de monitoreo de seguridad y salud.



- ¿Quiénes son las partes interesadas afectadas en este paso del proceso?
- ¿Cuáles son los posibles riesgos laborales para dicho(s) interesado(s)?
- ¿Cuáles son los cambios de proceso necesarios para abordar/mitigar esos riesgos?



Es fundamental incluir en esta actividad a personas de todos los niveles de la empresa. Los supervisores y trabajadores, en particular, pueden ofrecer información valiosa sobre la forma en que realmente se hacen las cosas en sus instalaciones, ya que realizan el trabajo diario. Si no puede reunir a todos para completar el mapa de procesos, debe pedir a los supervisores que consulten con los trabajadores que supervisan para obtener sus aportes y luego incorporar esa información al mapa de procesos.

3. LLUVIA DE IDEAS PARA SOLUCIONES

Una vez que haya identificado los riesgos a través de esta herramienta y su evaluación integral de riesgos (ver Herramienta 2.3), puede comenzar a pensar en las posibles soluciones. Estos pueden abarcar desde revisar sus prácticas de cultivo para controlar mejor los riesgos, hasta mejorar el uso de equipos de protección personal por parte de sus trabajadores y convertirlos a prácticas orgánicas o reducir el uso de agroquímicos peligrosos. Esta herramienta formará la base del Plan de mejora (Herramienta 7.4) que preparará en el Capítulo 7, Acciones correctivas de remediación.



2.2 HERRAMIENTA DE MAPEO FÍSICO

INTRODUCCIÓN

Un mapa físico ayuda a aislar riesgos específicos para el trabajo y las condiciones laborales dentro del lugar de trabajo físico. Es una herramienta útil tanto para identificar riesgos como para guiar la corrección de los mismos, particularmente aquellos relacionados con la seguridad y la salud.

Para ser eficaz, la evaluación del mapa físico debe:

1. Realizarse periódicamente. Los riesgos pueden evolucionar a medida que se introducen nuevas herramientas o procesos operativos.
2. Incluir las aportes tanto de los trabajadores como de los gerentes. Los trabajadores pueden ser fuentes de información particularmente útiles.
3. Cubrir todos los aspectos de las operaciones, incluido el transporte de trabajadores y el almacenamiento y transporte de productos.

1. MAPEA EL DISEÑO FÍSICO DE LAS INSTALACIONES

Prepare un mapa de la distribución de sus instalaciones. También puede utilizar este mapa cuando desarrolle su plan de preparación para emergencias. El mapa debe incluir:

- A. Todas las zonas donde se desarrollan las actividades productivas y las operaciones comerciales. Asegúrese de ilustrar cómo están conectadas entre sí.
- B. Referencia de las salidas y ventanas principales.
- C. Referencia de cualquier pieza grande de maquinaria y equipos.
- D. Indicación de cualquier infraestructura para el almacenamiento de combustible y productos químicos.
- E. Referencia de áreas donde es probable que haya grandes grupos de personas y/o personas entrando y saliendo.

Herramienta



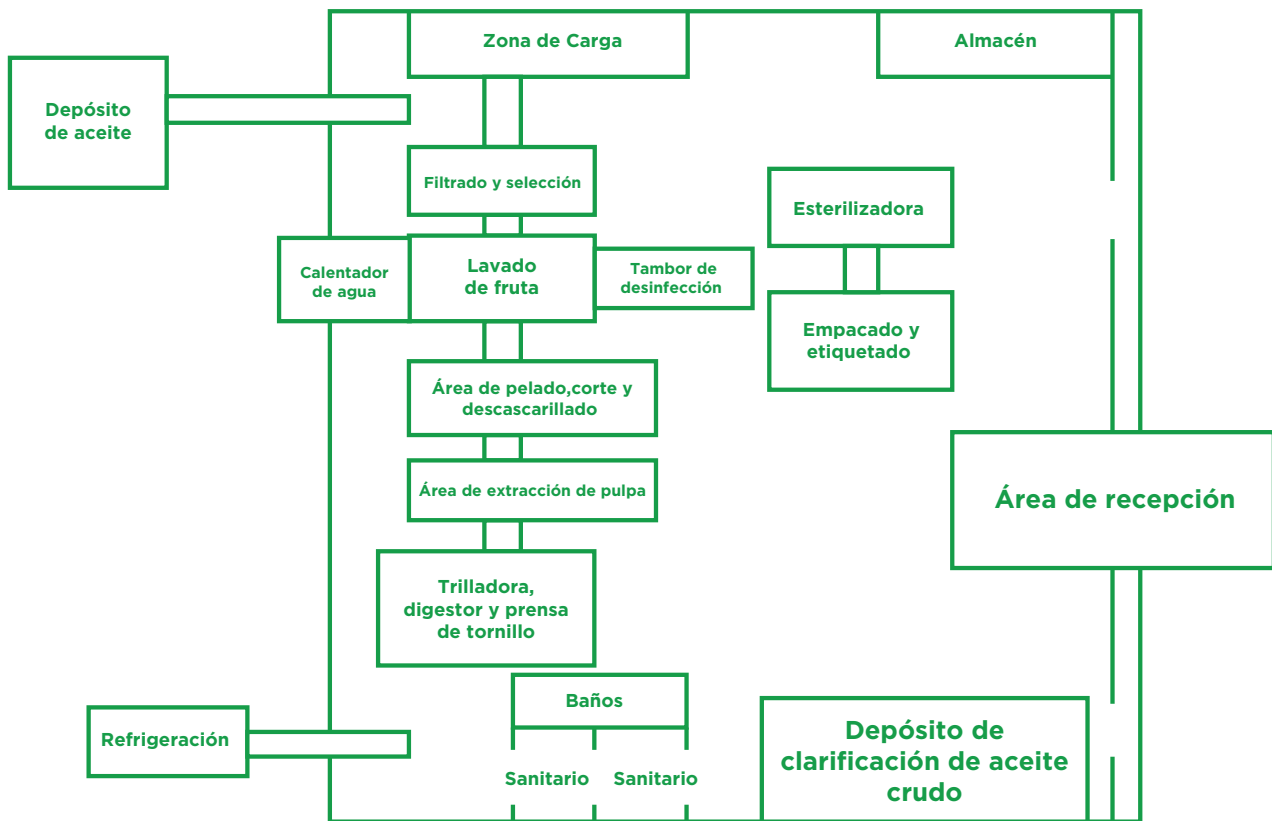
¿QUÉ?: Una guía para evaluar y mapear los riesgos potenciales de una empresa en el espacio de trabajo físico.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.2) del Manual Palma Futuro

¿QUIÉN?: Responsable de SST, con responsables operativos y trabajadores. Debe ser realizado por un profesional con conocimiento sobre cómo realizar una evaluación de riesgos para la SST.

CATEGORÍA DEL SCS: Evaluación y priorización de riesgos e impactos.

PLANTA DE EXTRACCIÓN DE ACEITE DE PALMA: Mapa físico base



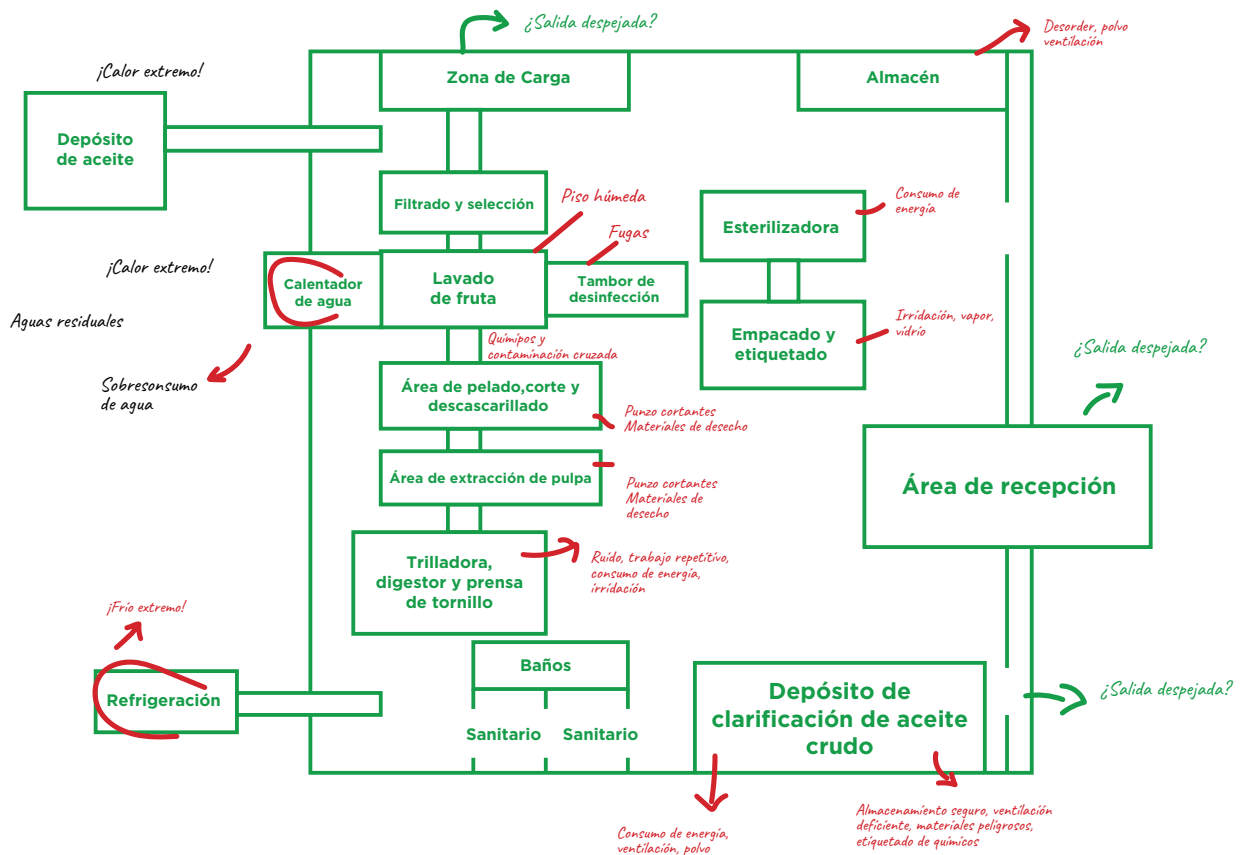
2. RECORRIDO

Una vez que tenga el mapa físico, recorra las instalaciones para identificar los problemas existentes o potenciales. Debe realizar el recorrido durante el horario laboral con un equipo que incluya supervisores y trabajadores, ya que a menudo saben cuáles son los problemas y tienen ideas sobre las mejoras necesarias. Siempre que observe un problema o problema potencial, anótelos y márkelo en el mapa. Vea a continuación un ejemplo de un mapa marcado después de un recorrido.

3. ANÁLISIS DE TIEMPO

Revise el mapa y considere si algo cambia durante los diferentes momentos del día, de la semana, de la temporada, etc. Por ejemplo, ciertas salidas podrían quedar bloqueadas durante las entregas de fruta de palma o de suministros.

PLANTA DE EXTRACCIÓN DE ACEITE DE PALMA: Mapa físico

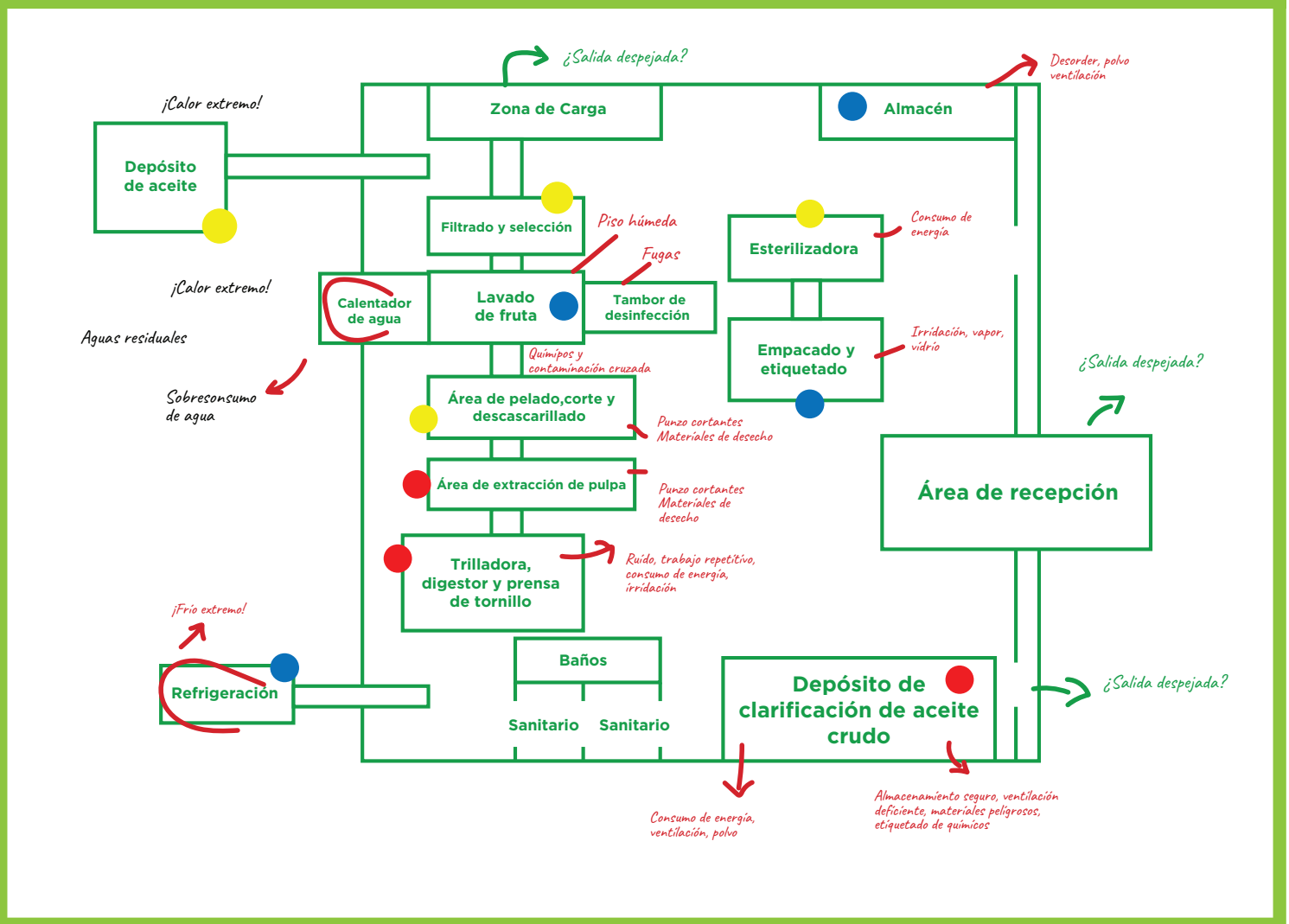


4. EVALUACIÓN DE LA SEVERIDAD DE RIESGOS

Una vez que mapee los riesgos, designe el nivel de riesgo de cada uno. La gravedad de un riesgo es función de (1) la probabilidad de que ocurra y (2) la gravedad de la herida potencial. Consulte la Evaluación de Riesgos (Herramienta 2.3) para obtener más orientación sobre cómo calcular la gravedad de un riesgo determinado.

Puede designar los riesgos codificándolos por colores, donde el rojo corresponde a un riesgo alto, el amarillo a un riesgo medio y el azul a un riesgo bajo. Véase a continuación un ejemplo de una evaluación de la gravedad de los riesgos realizada en el mapa de recorrido.

PLANTA DE EXTRACCIÓN DE ACEITE DE PALMA: Mapa físico



5. LLUVIA DE IDEAS PARA SOLUCIONES

Una vez identificados los riesgos mediante de esta herramienta y su evaluación integral de riesgos (consulte la Herramienta 2.3), puede comenzar a pensar en posibles soluciones, como el reemplazo o el mantenimiento de los equipos, la mejora de la distribución del lugar de trabajo, la identificación de lugares para almacenar equipo/material adicional o el etiquetado adecuado de equipos o superficies peligrosas. Esto formará la base del Plan de mejora (herramienta 7.4) que preparará en el Capítulo 7, Acciones correctivas de remediación.

2.3 EVALUACIÓN DE RIESGOS

INTRODUCCIÓN

Esta herramienta puede ayudarle a identificar áreas de riesgo clave para su empresa, de modo que pueda centrar sus esfuerzos en los temas más importantes. Se centra en dos tipos de riesgos: los que tienen un impacto en las condiciones laborales y los que tienen un impacto en la seguridad y salud de la comunidad. El primero se conecta con los nueve elementos del Desempeño Laboral. Esta evaluación no le dirá si un determinado riesgo ha afectado negativamente o no a su empresa, sino que le llamará la atención sobre las áreas de riesgo que tienen más probabilidades de convertirse en problemas.

Luego puede utilizar esa información para centrar su atención en las áreas de mayor riesgo y decidir qué acciones adicionales son necesarias para prevenir o responder a cualquier posible impacto negativo. A la hora de completar la hoja de evaluación, debe consultar con personas dentro y fuera de su empresa que tengan conocimientos sobre estos temas. Puede responder a muchas de las preguntas utilizando la información que recopiló en las 2 herramientas anteriores de este capítulo: (2.) Mapeo de procesos y (2.) Mapeo físico.

Haga clic aquí para [descargar](#)





Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado 100% por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos

3

INTRODUCCIÓN A DESARROLLO DE CÓDIGO DE CONDUCTA, POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

Un código, o conjunto de políticas, es la base de un Sistema de Cumplimiento Social (SCS) implementado con éxito. Una vez que haya asignado personas dentro de su empresa para administrar su Sistema de Cumplimiento Social, y esas personas hayan evaluado los riesgos de su empresa, puede comenzar a desarrollar políticas para gestionar todos los aspectos de sus condiciones laborales con un enfoque en sus áreas de riesgo. Si su empresa cuenta con políticas laborales preexistentes, revíselas para asegurarse de que cumplan con las normas establecidas por las siguientes herramientas y adáptelas en consecuencia.

Este capítulo incluye 3 herramientas:

3.1 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Una lista de verificación de políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento social para regular las condiciones laborales en los nueve elementos laborales.

3.2 EJEMPLO DE CÓDIGO DE CONDUCTA DEL SCS MUTUO ENTRE COMPRADOR-PROVEEDOR

Un ejemplo del componente de cumplimiento social de un código de conducta establecido entre compradores y proveedores con una relación comercial. Esto puede incorporarse como parte del Código de Conducta existente de su empresa entre usted y sus proveedores.

3.3 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA NUEVOS PROVEEDORES

Una lista de verificación para evaluar la capacidad y los Sistemas de Cumplimiento Social de los nuevos proveedores.

3A FORMATOS DE PROCEDIMIENTO

Once formatos de procedimientos que pueden utilizarse para implementar diversas políticas.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.3 correspondiente del Manual para la implementación del Sistema de Cumplimiento Social de Palma Futuro.



3.1 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Las políticas son la base de un Sistema de Cumplimiento Social (SCS) implementado con éxito.

Las políticas laborales describen el trato, la gestión y las expectativas de una empresa con respecto a sus trabajadores y contratistas, a su vez, también sirven como codificación de los derechos de esos trabajadores y contratistas. Deben abarcar los nueve elementos laborales del SCS. Los procedimientos son instrucciones paso a paso que ayudan a incorporar buenas políticas laborales y sociales en las operaciones diarias y garantizar una aplicación coherente, incluso cuando hay rotación de personal. La mayoría de las políticas requieren un procedimiento correspondiente que explique cómo implementarlas, monitorear su cumplimiento y corregir incumplimientos.

INSTRUCCIONES

Esta lista de verificación describe algunos de los temas relevantes a considerar al elaborar sus políticas y procedimientos. No es excluyente ni exhaustiva.

Consulte esta lista de verificación mientras revisa las políticas y procedimientos de su empresa. Si sus políticas y procedimientos incluyen los elementos mencionados, marque la casilla correspondiente. Una vez completada, habrá identificado las brechas en las políticas laborales de su empresa.

Herramienta



¿QUÉ?: Una guía para que las plantas extractoras desarrollen las políticas del Sistema de Cumplimiento Social de su empresa.

¿CÓMO?: Utilícela junto con el Capítulo 4 (Sección 4.3) del Manual de Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Para ser utilizada por altos gerentes de plantas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Desarrollo de código de conducta, políticas y procedimientos.



LISTA DE VERIFICACIÓN DE LAS GUÍAS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



1. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRABAJO INFANTIL

DEBEN:

- Garantizar el compromiso de toda la empresa de no apoyar el trabajo infantil.
- Establecer una edad mínima para el empleo de conformidad con la legislación nacional.
- Definir las condiciones de contratación de trabajadores jóvenes de conformidad con la legislación nacional. Considere la posibilidad de ir más allá de la legislación nacional si ésta no es tan estricta como las normas internacionales.
- Establecer una política de colaboración con las comunidades de trabajadores y garantizar el apoyo programático para reducir el riesgo de que los niños busquen trabajo.
- Garantizar y consagrar los derechos de los aprendices y/o trabajadores menores de edad según la legislación nacional.
- Definir un proceso para remediar el trabajo infantil, en caso de que se detecte.

2. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO FORZADO DEBEN:

- Garantizar el compromiso de toda la empresa de no apoyar el trabajo forzoso.
- Proteger la libertad de movimiento y la libertad de renunciar.
- Garantizar la no retención y/o devolución inmediata de documentos de identificación o dinero durante el proceso de reclutamiento, contratación y pago, para desincentivar la retención de trabajadores.
- Comprometerse con el principio de que el empleador paga los costos de contratación.
- Definir políticas y expectativas de las agencias de empleo con mecanismos efectivos de cumplimiento integrados en el contrato.
- Garantizar que la empresa y los trabajadores estén libres de cualquier tipo de trabajo forzoso (amenazas, retención de salario, abuso de vulnerabilidad, condiciones inseguras).
- Definir cuándo se deben informar los casos de trabajo forzoso a las autoridades locales.
- Garantizar que la empresa no está implicada en ningún tipo de trata de personas.

3. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEBEN:

- Garantizar el compromiso de toda la empresa con condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Crear un ambiente de trabajo seguro en todas las áreas de la empresa (incluidos los dormitorios, si corresponde).
- Garantizar que se realice periódicamente una evaluación de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo y una planificación preventiva y correctiva con una jerarquía de controles.
- Incluir un sistema de prevención y respuesta a emergencias.
- Garantizar que se proporcione equipo de protección personal y capacitación adecuada a los trabajadores.
- Garantizar la correcta documentación y notificación de accidentes, cuasi accidentes y enfermedades.
- Garantizar la verificación del uso y almacenamiento adecuado de productos químicos potencialmente peligrosos y cualquier otro material peligroso.
- Describir la forma en que la empresa recurrirá a expertos en seguridad y salud en el trabajo cuando la empresa carezca de competencias en la materia.
- Establecer la responsabilidad del personal apropiado en el mantenimiento de un lugar de trabajo saludable y seguro, incluido el papel del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Asegurar el desarrollo de un Plan de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Incluir orientación para los exámenes médicos requeridos por la ley.

4. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA DEBEN:

- Garantizar un compromiso de toda la empresa con la libertad de asociación y la negociación colectiva.
- Defender y salvaguardar los derechos de los trabajadores a formar y afiliarse a organizaciones de trabajadores.
- Garantizar que no haya discriminación contra quienes se sindicalizan.
- Garantizar que la empresa no interfiera en las elecciones de los trabajadores y las actividades sindicales.
- Permitir la acción colectiva donde los entornos legales la limiten.
- Garantizar una comunicación de buena fe que vaya en ambos sentidos entre empleador y trabajador.

Nota

Consulte el formato de procedimiento 3A.6 Lista de verificación de monitoreo de seguridad y salud.



5. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE NO DISCRIMINACIÓN

DEBEN:

- Garantizar un compromiso de no discriminación en toda la empresa.
- Establecer la no discriminación en las prácticas de reclutamiento, contratación, promoción, compensación y despido.
- Garantizar que la capacitación, las herramientas y las oportunidades de avance se ofrezcan por igual.
- Salvaguardar la libertad de todo tipo de acoso por parte de la gerencia u otros trabajadores.
- Prohibir el abuso y el acoso físico, verbal y psicológico.



6. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PRÁCTICAS DISCIPLINARIAS

DEBEN:

- Definir derechos y términos para todas las categorías de trabajadores.
- Contar con documentación que garantice de las condiciones laborales, capacitación y términos de empleo para todos los trabajadores.
- Establecer claramente las acciones disciplinarias permitidas e inadmisibles de conformidad con la legislación nacional.

Nota

Consulte el Formato de Procedimiento 3A.3: Formato para quejas y sugerencias y 5.3 Formato de registro de quejas y sugerencias.

6A. MECANISMOS DE QUEJAS

- Garantizar un proceso transparente y confidencial para recibir y resolver quejas de los trabajadores.
- Garantizar que no haya represalias ni discriminación por presentar quejas.
- Garantizar la existencia de un mecanismo de denuncia anónimo.
- Asignar la responsabilidad de gestionar las quejas a personal competente y capacitado.
- Definir las funciones de los directores o de la gerencia de alto nivel en la respuesta a las quejas.
- Establecer procesos para informar sobre la resolución de quejas a los trabajadores.

7. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE HORARIO DE TRABAJO

DEBEN:

- Garantizar el compromiso de toda la empresa de cumplir con los límites legales de horas de trabajo.
- Definir empleo regular y horarios de trabajo razonables.

Nota

Consulte el Formato de Procedimiento 3A.1: Registro de horas trabajadas.

- Definir el uso, la asignación y el pago de las horas extras que cumplan con la legislación nacional.
- Establecer mecanismos de control para monitorear las horas de trabajo diarias –desde la entrada hasta la salida– de todos los trabajadores.

8. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SALARIOS Y BENEFICIOS

DEBEN:

- Garantizar el compromiso de toda la empresa para cumplir con el salario mínimo legal.
- Delinear un proceso para establecer cuotas de producción razonables.
- Garantizar la trazabilidad de los pagos de salarios.
- Garantizar un sistema para gestionar las deducciones de pagos legales.
- Garantizar que cada trabajador reciba una copia escrita de sus pagos salariales.

Nota

Remítase al formato de procedimiento 3A.7: Formato de pago de salario.

9. SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE EMPLEO REGULAR DEBEN:

- Garantizar que todos los trabajadores tengan una copia de su contrato de trabajo escrito firmado por ambas partes (empleador y trabajador).
- Garantizar la protección de los trabajadores migrantes, subcontratados y temporales, incluida una copia de su contrato de trabajo escrito firmado por ambas partes (trabajador y empleador).
- Garantizar condiciones de trabajo y términos de empleo razonables (por ejemplo, compensación, beneficios).
- Garantizar alojamiento limpio y apropiado, si corresponde.
- Respetar el convenio colectivo existente (es decir, el pacto colectivo), si corresponde.
- Consagrar el compromiso de trabajar por el pago de salarios dignos para todos los trabajadores.

9A. TRABAJADORES CONTRATADOS POR TERCEROS

- Extender las políticas laborales y el cumplimiento de la empresa a los contratistas laborales, agencias de contratación y otros terceros.
- Crear acceso a mecanismos de quejas para trabajadores contratados por terceros.
- Establecer una política para monitorear y revisar periódicamente el desempeño del contratista en comparación con las expectativas laborales.



3.2 EJEMPLO DE CÓDIGO DE CONDUCTA DEL SCS MUTUO ENTRE COMPRADOR-PROVEEDOR

Herramienta



¿QUÉ?: Un ejemplo de componente de cumplimiento social de un código de conducta entre compradores y proveedores con una relación comercial.

¿CÓMO?: Utilícela para aplicar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.3) del Manual de Palma Futuro

¿QUIÉN?: La alta gerencia de empresas de aceite de palma y sus compradores/clientes y proveedores.

CATEGORÍA SCS: Desarrollo de un código de conducta, políticas y procedimientos

INTRODUCCIÓN

El siguiente es un ejemplo del componente del Sistema de Cumplimiento Social de un Código de Conducta (CdC) Mutuo, más amplio entre compradores y proveedores con una relación comercial. Debería incluirse como parte del CdC general entre las dos entidades y, por lo tanto, no puede considerarse un CdC exhaustivo por sí solo.

Los CdC tradicionales para proveedores son unilaterales: los redactan los compradores y se los imponen a los proveedores. Sin embargo, los compradores también tienen responsabilidades y un papel que desempeñar en el apoyo al cumplimiento social en sus cadenas de suministro. Para reflejar esto, el componente de cumplimiento social de un CdC mutuo de comprador-proveedor debe explicar claramente:

1. Expectativas del comprador en cuanto al desempeño social; (es decir, requisitos de desempeño laboral del proveedor).
2. El compromiso del comprador para permitir el cumplimiento en su cadena de suministro; y
3. Responsabilidades y expectativas del proveedor.

INSTRUCCIONES

Su empresa deberá crear su propio código único, adaptado a su tamaño, naturaleza y complejidad. Adapte el siguiente ejemplo de CdC para incluirlo como componente de cumplimiento social en su CdC existente o como base de un nuevo CdC si aún no tiene uno.

Esta no es una lista exhaustiva; los compradores, los proveedores y otras partes interesadas deben utilizarlo como punto de partida para el diálogo con el objetivo de avanzar hacia una mayor colaboración y responsabilidad compartida. Algunos de los componentes del ejemplo pueden no ser alcanzables inmediatamente por todas las organizaciones, pero podrían añadirse a medida que evolucione el programa.

SECCIÓN 1: REQUISITOS DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PROVEEDOR

La sección de requisitos de desempeño en materia de derechos humanos es el elemento tradicional del CdC. Las organizaciones pueden optar por utilizar su propio CdC existente o aceptar esquemas de certificación de terceros (como la Norma SA8000) para cumplir con este elemento. Estos códigos generalmente tienen las siguientes categorías de desempeño:

1. Trabajo infantil
2. Trabajo forzoso
3. Seguridad y Salud en el Trabajo
4. Libertad de asociación
5. No discriminación
6. Prácticas disciplinarias
7. Horario de trabajo
8. Salarios y beneficios
9. Empleo regular
10. Expectativas de los sistemas de gestión

SECCIÓN 2: RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR

A continuación, se presenta un ejemplo de sección de Responsabilidad del Comprador que puede adaptarse a las necesidades de cada empresa.

1. El Comprador comunicará periódicamente al proveedor sus políticas y procedimientos para proveedores.
2. El Comprador desarrollará e implementará un sistema de gestión para gestionar los derechos humanos en su cadena de suministro. Asignará la responsabilidad de esto a un equipo específico dentro de la empresa.
3. El Comprador evaluará periódicamente cualquier impacto social negativo que pueda causar o contribuir a través de sus prácticas de abastecimiento, cumplimiento y otras prácticas de la cadena de suministro.
4. El Comprador creará conciencia interna, proporcionando capacitación y alentará a sus unidades de negocios a utilizar los aportes del Proveedor para que las siguientes prácticas del Comprador no afecten negativamente la capacidad del Proveedor para cumplir con los requisitos sociales:
 - Plazo de entrega
 - Volumen de pedidos en relación con la capacidad de producción del proveedor
 - Proceso de desarrollo de productos y autorización de cambios
 - Fijación de precios
 - Fluctuación del tamaño del pedido
 - Abastecimiento de materiales
 - Diseño de producto para una mejor fabricación.



5. El Comprador colaborará con el Proveedor en el desarrollo de sistemas eficaces de cumplimiento social, planes de mejora y directrices de remediación.
6. El Comprador apoyará el desarrollo y la implementación de sistemas de gestión por parte del Proveedor proporcionando capacitación, asistencia técnica o conectando al Proveedor con recursos externos.
7. El Comprador considerará el desempeño social del Proveedor como parte de su evaluación.
8. El Comprador creará incentivos para que el Proveedor mejore su desempeño social.
9. El Comprador desarrollará e implementará un sistema de gestión y remediación de quejas que complemente el del Proveedor para abordar las inquietudes de los trabajadores y de las partes interesadas externas que el sistema del Proveedor no pueda abordar de manera efectiva.
10. El Comprador alentará al Proveedor a involucrar a los trabajadores y partes interesadas externas en la mejora continua de su impacto social en el lugar de trabajo y la comunidad circundante.
11. El Comprador no evitará que el Proveedor realice pedidos directos a subcontratistas previamente reportados por el Proveedor con el fin de cumplir con los requisitos sociales.
12. El Comprador notificará por escrito al Proveedor la suspensión pendiente por impacto social negativo, con las razones detalladas, y proporcionará una fecha límite concreta para resolver el problema antes de la suspensión.
13. El Comprador se asegurará de que los informes y registros utilizados para evaluar el desempeño social del Proveedor se tratarán de forma confidencial y no se revelará a ningún tercero sin el consentimiento por escrito del Proveedor.

SECCIÓN 3: RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

A continuación, se presenta un ejemplo de sección de Responsabilidad del Proveedor que puede adaptarse a las necesidades de cada empresa.

1. El Proveedor confirmará que ha leído y está de acuerdo con los requisitos de desempeño laboral establecidos en el Código de Conducta del SCS Mutuo entre Comprador-Proveedor.
2. El Proveedor comunicará el Código de Conducta del SCS Mutuo entre Comprador-Proveedor a todo el personal gerencial y no gerencial y brindará capacitación para garantizar que se entienda.
3. El Proveedor mantendrá un diálogo continuo con el Comprador sobre la capacidad de producción y el volumen de pedidos, de manera que los pedidos del Comprador no tengan un impacto negativo sobre las condiciones laborales y el desempeño de las normas laborales.
4. El Proveedor acepta someterse a auditorías periódicas, anunciadas y no anunciadas, por parte de los auditores del Comprador o un equipo de evaluación externo aprobado por el Comprador, para evaluar el desempeño social.
5. El Proveedor proporcionará al Comprador, con previo aviso razonable, acceso a los registros adecuados y precisos del Proveedor relacionados con las normas y condiciones de trabajo.
6. El Proveedor desarrollará e implementará sistemas para gestionar el desempeño laboral en su lugar de trabajo e involucrar a su fuerza laboral. Asignará la responsabilidad a un equipo o persona específica dentro de la empresa.



7. El Proveedor implementará un procedimiento de gestión de quejas para revisar y resolver quejas dirigidas al Proveedor.
8. El Proveedor implementará y monitoreará planes de acciones correctivas y programas de mejora, tanto por sí solo como en conjunto con los representantes del Comprador.
9. El Proveedor trabajará con el Comprador para desarrollar e implementar un plan anual de capacitación y desarrollo de capacidades.
10. El Proveedor colaborará con los trabajadores y las partes interesadas externas para mejorar continuamente el impacto social en el lugar de trabajo y la comunidad circundante.
11. El Proveedor desarrollará e implementará sistemas para gestionar el desempeño laboral de sus proveedores y subcontratistas. El Proveedor se compromete a informar al Comprador sobre cada proveedor y subcontratista en el momento de la contratación y a informar al Comprador sobre los resultados de cualquier plan de seguimiento y acción correctiva.

3.3 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA NUEVOS PROVEEDORES

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta lista de verificación es doble: primero, realizar una preselección de posibles nuevos contratistas y/o proveedores acorde a su nivel de cumplimiento social. En segundo lugar, si no subcontrata a ninguna empresa externa, puede utilizar esta lista de verificación para asegurarse simplemente de su propio cumplimiento y, a su vez, mejorar su posicionamiento ante posibles nuevos compradores, ya que las plantas extractoras pueden estar utilizando esta misma lista para evaluar a posibles nuevos proveedores. Esta lista de verificación también puede ayudar a alinear las necesidades de abastecimiento de su empresa con los requisitos de cumplimiento establecidos por el CdC Mutuo entre Comprador-Proveedor (detallado en la herramienta anterior 3.2).

INSTRUCCIONES

Este documento debe utilizarse internamente como herramienta para evaluar y preseleccionar la capacidad y los Sistemas de Cumplimiento Social de los nuevos proveedores. No es necesario que su empresa utilice todas las preguntas de esta lista de verificación. Más bien, puede personalizarla seleccionando las preguntas más urgentes en función de los hallazgos de la participación de las partes interesadas y la evaluación de riesgos. La lista de verificación final se puede integrar dentro de cualquier lista de verificación preexistente que su empresa ya utilice para evaluar nuevos proveedores potenciales.

Herramienta



¿QUÉ?: Una lista de verificación para evaluar la capacidad y los Sistemas de Cumplimiento Social de los nuevos proveedores.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.3) del Manual de Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Equipos de cumplimiento social, sostenibilidad y adquisiciones de empresas de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Desarrollo de código de conducta, políticas y procedimientos.



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO SOCIAL		RESPUESTA DEL PROVEEDOR
1	Proporcione las licencias comerciales y otras licencias legalmente requeridas para su actividad.	
2	Indique su número de seguro (de responsabilidad civil) y el número de trabajadores reportados al seguro social.	
3	¿Qué tan familiarizado está con el Código de Conducta para proveedores en una escala de 1 a 5, siendo 1 nada familiarizado y 5 extremadamente familiarizado?	
4	¿Hay alguien en su empresa responsable de gestionar el cumplimiento de las normas laborales? En caso afirmativo, proporcione su nombre, información de contacto y puesto de trabajo. En caso contrario, describa cómo se gestiona el cumplimiento laboral.	
5	¿Se ha realizado una auditoría en los últimos 12 meses? En caso afirmativo, ¿cuándo?	
6	En caso afirmativo a la pregunta anterior, ¿quién realizó la auditoría?	
7	En caso afirmativo a la pregunta anterior, proporcione un enlace o adjunte una copia de este informe de auditoría.	
8	¿Informa su empresa formal o informalmente sobre el desempeño laboral? Si su empresa publica un informe de desempeño laboral, proporcione una copia o un enlace.	
9	¿Dispone su empresa de una política escrita sobre trabajo infantil? Si es así, incluya un enlace o adjunte una copia de la política.	
10	¿Verifica la edad de los trabajadores al momento de la contratación?	
11	¿Qué medidas existen para evitar la contratación de mano de obra menor de edad? Incluya enlaces o copias de políticas relevantes para su revisión.	
12	En promedio, ¿qué porcentaje de su fuerza laboral total es menor de 18 años?	
13	¿Qué medidas existen para proteger a los trabajadores jóvenes? Incluya enlaces o copias de políticas relevantes para su revisión.	
14	¿Dispone su empresa una política escrita sobre trabajo forzoso? Si es así, incluya un enlace o adjunte una copia de la política.	
15	¿Se exige a los trabajadores que depositen dinero o sus documentos originales (por ejemplo, certificados, documentos de desembarco, pasaportes, etc.) como condición para su empleo?	
16	¿Utiliza habitualmente agencias o intermediarios de contratación o de empleo para contratar trabajadores? En caso afirmativo, proporcione el nombre de la agencia.	



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO SOCIAL		RESPUESTA DEL PROVEEDOR
17	En caso afirmativo, ¿qué porcentaje de su fuerza laboral está empleada con contratos de corta duración?	
18	¿Qué porcentaje de su fuerza laboral total está empleada directamente?	
19	¿Cuántos de sus trabajadores tienen un contrato de trabajo? ¿Cuántos tienen un contrato de prestación de servicios?	
20	¿Usted o sus agencias de contratación cobran una tarifa a los trabajadores al contratarlos?	
21	¿Dispone su empresa de una política escrita de no discriminación? En caso afirmativo, incluya un enlace o adjunte una copia de la política.	
22	¿Dispone su empresa de una política escrita contra el acoso? En caso afirmativo, incluya un enlace o adjunte una copia de la política.	
23	¿Dispone su empresa de una política escrita sobre libertad de asociación? En caso afirmativo, incluya un enlace o adjunte una copia de la política.	
24	¿Existen en su empresa sindicatos, representantes de los trabajadores o algún tipo de convenio colectivo o acuerdo laboral vigente?	
25	¿Dispone su empresa de una política escrita de seguridad y salud en el trabajo? En caso afirmativo, incluya un enlace o adjunte una copia de la política.	
26	¿Tiene un responsable de seguridad y salud en el trabajo? Si es así, proporcione su nombre, información de contacto y puesto de trabajo.	
27	¿Dispone de un comité de seguridad y salud en el trabajo o el equivalente exigido legalmente?	
28	Describa su proceso de remediación de incumplimiento laboral en 3 a 5 oraciones. Incluya también un enlace o adjunte una copia de las políticas relevantes.	
29	Adjunte un ejemplo de plan de acción correctiva.	
30	En los últimos 2 años, ¿se ha notificado, procesado o citado a la empresa por algún incumplimiento laboral o de seguridad y salud que haya dado lugar a sanciones o medidas correctivas impuestas por un tribunal o autoridad gubernamental?	
31	¿Dispone de un proceso periódico de evaluación de riesgos laborales y/o de seguridad y salud? Explique el proceso e incluya la documentación relevante según corresponda.	
32	¿Realiza periódicamente auditorías internas en temas laborales y de seguridad y salud en el trabajo? Si es así, proporcione un ejemplo de informe de auditoría interna y/o una lista de verificación.	



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO SOCIAL		RESPUESTA DEL PROVEEDOR
33	Enumere los accidentes/fallecimientos ocurridos en los últimos 3 años. ¿Qué medidas se han tomado para evitar accidentes en el futuro?	
34	¿Existe en sus instalaciones un límite en la cantidad de horas que los trabajadores pueden trabajar por ¿día/semana/mes? En caso afirmativo, descríballo. Incluya un enlace o adjunte una copia de la política correspondiente.	
35	¿Paga su empresa el salario mínimo legal a todos los trabajadores?	
36	¿Capacita a su personal, incluidos los trabajadores, sobre sus políticas laborales (por ejemplo, trabajo infantil, trabajo forzoso, SST, discriminación)?	
37	En caso afirmativo a la pregunta anterior, ¿con qué frecuencia se llevan a cabo estas capacitaciones?	
38	¿Qué temas se han tratado en las capacitaciones más recientes? Incluya materiales de capacitación de muestra.	
39	Describa el sistema que tiene para manejar las quejas y/o reclamos de los trabajadores internamente.	
40	¿Utiliza su empresa habitualmente trabajadores estacionales o temporales?	
41	¿Dispone su empresa de un código de conducta para proveedores que incluya el cumplimiento social? En caso afirmativo, proporcione una copia o un enlace.	
42	¿Cómo monitorea su empresa el cumplimiento del código de conducta en la cadena de suministro (por ejemplo, está incluido en los términos y condiciones de los contratos, capacitación de proveedores, auditorías de proveedores)? Si corresponde, incluya muestra(s) de contrato(s) y/o política(s) relevante(s).	
43	¿Dispone de un proceso de remediación de incumplimiento de CdC? En caso afirmativo, describa el proceso en 3 a 5 oraciones. Si corresponde, incluya enlaces o copias de las políticas relevantes.	
44	¿Está certificada su empresa conforme a alguna norma laboral o medioambiental? En caso afirmativo, descríbala.	
45	¿Dispone su empresa de normas internas sobre medidas disciplinarias?	





CAPÍTULO 3A: FORMATOS DE PROCEDIMIENTO

Los procedimientos son las normas y procesos que ayudan a implementar sus políticas. Necesitará muchos procedimientos para implementar todas las políticas de su sistema de cumplimiento social. Palma Futuro ha creado una serie de formatos de procedimientos para ayudarle a comenzar. Esta no es una lista exhaustiva de los procedimientos que su empresa deberá implementar para sus políticas del SCS, pero es un buen comienzo.

Hay 12 Formatos de Procedimientos:

3A.1 REGISTRO DE HORAS TRABAJADAS

Para ser utilizado junto con la Sección 3.7 (Horario de trabajo) del Manual Palma Futuro.

3A.2 REGISTRO DE ALIMENTOS SUMINISTRADOS

Para ser utilizado junto con la Sección 3.8 (Salarios y Beneficios) del Manual Palma Futuro.

3A.3 FORMATO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para ser utilizado junto con la Sección 4.5 (Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas) del Manual Palma Futuro.

3A.4 EJEMPLO PARA PRÉSTAMOS A TRABAJADORES

Para ser utilizado junto con la Sección 3.8 (Salarios y Beneficios) del Manual Palma Futuro.

3A.5 FORMATO PARA LA ENTREGA DE EPP

Para ser utilizado junto con la Sección 3.3 (Seguridad y Salud) del Manual Palma Futuro.

3A.6 LISTA DE VERIFICACIÓN DE MONITOREO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para ser utilizado junto con la Sección 3.3 (Seguridad y Salud) del Manual Palma Futuro.



3A.7 FORMATO DE PAGO DE SALARIO

Para ser utilizado junto con la Sección 3.9 (Empleo regular) del Manual Palma Futuro.

3A.8 EJEMPLO DE ANUNCIO DE EMPLEO

Para ser utilizado junto con la Sección 3.9 (Empleo regular) del Manual Palma Futuro.

3A.9 EJEMPLO DE PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

Para ser utilizado junto con la Sección 4.5 del Manual Palma Futuro (Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas).

3A.10 REGISTRO GENERAL DE INDUCCIÓN

Para ser utilizado junto con la Sección 4.5 del Manual Palma Futuro (Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas)

3A.11 REGISTRO DE MANTENIMIENTO

Para ser utilizado junto con la Sección 3.3 del Manual Palma Futuro (Seguridad y Salud).

3A.12 SELECCIÓN DE RECLUTAMIENTO RESPONSABLE

Para ser utilizado junto con la Sección 3.2 (Trabajo forzoso) del Manual Palma Futuro.





FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.1 REGISTRO DE HORAS TRABAJADAS

El Registro de Horas Trabajadas es un formato que puede ayudarle a monitorear y gestionar las horas laboradas por los trabajadores, para que pueda garantizar el cumplimiento de las normas de horas de trabajo y respetar los derechos de los trabajadores al descanso semanal mínimo consagrados en la legislación nacional y las normas internacionales. Es una fuente de verificación que también sirve para promover la transparencia de las horas de trabajo para los trabajadores.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.2 REGISTRO DE ALIMENTOS SUMINISTRADOS

El Registro de Alimentos Suministrados es un formato para que las empresas que deben proporcionar alimentos a sus trabajadores puedan monitorear y gestionar el consumo diario de alimentos de cada trabajador. Es una fuente de verificación para ayudar a garantizar el cumplimiento de las normas alimentarias diarias y respetar los derechos de los trabajadores a la alimentación, consagrados en la legislación nacional e internacional, al tiempo que sirve para promover la transparencia para los trabajadores.

Haga clic aquí para [descargar](#)





FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.3 FORMATO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS

Puede utilizar el Formato de Quejas y Sugerencias tal cual o adaptarla. Facilite su formulario a los trabajadores, partes interesadas, gerentes y otras personas para que lo completen y lo presenten con cualquier queja o sugerencia.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.4 EJEMPLO PARA PRÉSTAMOS A TRABAJADORES

El formato de Préstamos a Trabajadores se puede utilizar para registrar cualquier préstamo que su empresa o finca proporcione a los trabajadores en forma de deducción salarial. Esta práctica es legal, pero si no se monitorea y rastrea mediante un formulario como este, se corre el riesgo de que una de las partes no respete los términos del acuerdo.

Nota: Este formulario se puede adaptar para realizar un seguimiento de los adelantos salariales.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.5 FORMATO PARA LA ENTREGA DE EPP

Utilice este formato para registrar la Entrega de Equipos de Protección Personal (EPP) a los trabajadores. Esto puede servir para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud y para verificar dichas normas.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.6 LISTA DE VERIFICACIÓN DE MONITOREO DE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Lista de Verificación de Monitoreo de Seguridad y Salud en el trabajo se puede utilizar como complemento para reforzar el monitoreo general de las medidas de seguridad y salud en el trabajo incluidas como parte de la Evaluación del Sistema de Cumplimiento Social (Herramienta 6.2). Si bien ambas en gran medida se superponen, es importante crear una capacidad de monitoreo adicional de la seguridad y salud, ya que hay muchas normas que cumplir y, y suelen ser los riesgos más graves para muchas empresas. Este formato también puede ayudarle a preparar la información para el componente de seguridad y salud en el trabajo de su Plan de Mejora, ya que incluye la columna para el seguimiento de acciones correctivas.

Haga clic aquí para [descargar](#)





FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.7 FORMATO DE PAGO DE SALARIO

El Formato de pago de salario se puede utilizar para realizar un seguimiento y verificar los pagos de salario a los trabajadores. Esto puede ayudarle a cumplir con los requisitos de salarios y beneficios establecidos por la legislación nacional, las normas internacionales y las normas de certificación. Al hacerlo, también garantiza que sus trabajadores reciban pagos salariales oportunos y consistentes.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.8 EJEMPLO DE ANUNCIO DE EMPLEO

Este ejemplo de anuncio de empleo se puede utilizar para anunciar puestos vacantes de forma que se cumplan diversas normas laborales, incluidos los requisitos de no discriminación y empleo regular. Puede adaptarlo en función de las necesidades más apremiantes del puesto disponible.

Haga clic aquí para [descargar](#)





FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.9 EJEMPLO DE PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

Este formato está diseñado para ayudarle a realizar un seguimiento y planificar todas las capacitaciones que debe impartir en un año, incluidas, entre otras, sus capacitaciones del SCS (desarrolladas en la herramienta 5.1). Este formato enumera todas las capacitaciones que debería impartir cada año, la frecuencia con la que debe brindarse cada capacitación, los temas que se cubrirán en las capacitaciones, las personas que deben capacitarse, la cantidad de personas por capacitación y la duración sugerida de cada entrenamiento.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.10 REGISTRO GENERAL DE INDUCCIÓN

El Registro General de Inducción puede ayudarle a realizar un seguimiento de la inducción adecuada de todos los nuevos trabajadores. La inducción debe cubrir una amplia gama de temas y debe impartirse a todos los trabajadores nuevos, por lo que disponer de un registro puede ayudar a gestionar todos los aspectos de ese proceso.

Haga clic aquí para [descargar](#)





FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.11 REGISTRO DE MANTENIMIENTO

El Registro de mantenimiento puede ayudarle a rastrear y monitorear el mantenimiento suficiente y consistente de su equipo. Esto puede ayudarle a evitar el mal funcionamiento de los equipos, lo que afecta la seguridad de sus usuarios y los costos operativos de la empresa. También mantiene la infraestructura y el equipo en óptimas condiciones, lo que puede ayudar a extender su vida útil y ahorrarle dinero en la compra de nuevos equipos.

Hay 3 clases de mantenimiento:

- Preventivo: Trabajos realizados en infraestructura y equipamiento para optimizar su funcionamiento.
- Correctivo: Cuando surge una falla, esta falla se corrige para restaurar su estado habitual.
- Predictivo: Las revisiones se realizan antes de que ocurra la falla, a través de señales provocadas por el propio equipo.

Haga clic aquí para [descargar](#)



FORMATO DE PROCEDIMIENTO 3A.12 SELECCIÓN DE RECLUTAMIENTO RESPONSABLE

El formato Selección de reclutamiento responsable es un sencillo cuestionario que puede utilizarse para ayudarle a conocer las vías de acceso al empleo de los trabajadores potenciales, incluidos los costos y honorarios asociados a la contratación que corren a cargo del empleado (incluidos los costos de desplazamiento al/desde el lugar de trabajo, exámenes médicos, etc.). Utilice esta herramienta para asegurarse de que a los nuevos trabajadores no se les han cobrado comisiones de contratación ilegales.

Haga clic aquí para [descargar](#)



Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado 100% por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos

4

INTRODUCCIÓN A INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS Y SOCIOS

Involucrar a las partes interesadas adecuadas puede mejorar sus operaciones internas. La comunicación temprana y regular con las partes interesadas proporciona aportes importantes para su evaluación de riesgos, monitoreo y otras actividades del SCS. La relación entre sus partes interesadas y su empresa debe ser mutuamente beneficiosa: proporcionar experiencia positiva sobre cómo reducir los riesgos y compartir comentarios sobre cómo se pueden reducir los impactos negativos para ellos o sus grupos de interés.

Un plan integral de participación de las partes interesadas sigue cuatro pasos consecutivos: identificación de las partes interesadas, mapeo de las partes interesadas, participación inicial de las partes interesadas y participación continua de las partes interesadas.

Para ello, este capítulo incluye 4 herramientas, que deben utilizarse de forma sucesiva:

4.1 DESARROLLO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Guía para desarrollar un plan integral de participación de las partes interesadas, que describe cada uno de los pasos enumerados anteriormente con más detalle. Este documento debe revisarse antes que las otras herramientas de este capítulo.

4.2 HERRAMIENTA DE IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE LAS PARTES INTERSADAS

Herramientas para identificar primero y luego mapear las partes interesadas relacionadas con los riesgos específicos que identificó para ayudarlo a priorizar las actividades de participación.

4.3 TIPOS DE PARTES INTERESADAS Y CONSEJOS PARA LA PARTICIPACIÓN

Buenas prácticas para involucrar a las partes interesadas.

4.4 HERRAMIENTA DE IMPACTO PARA COMUNIDADES AFECTADAS

Las comunidades son uno de los muchos tipos diferentes de partes interesadas potencialmente afectadas por sus operaciones. Esta herramienta proporciona buenas prácticas para involucrar a esas comunidades.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.4 correspondiente del Manual Palma Futuro.



4.1 DESARROLLO DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

INTRODUCCIÓN

Las partes interesadas son los individuos o grupos interesados o afectados por el desempeño social y las actividades de la empresa. Involucrar a las partes interesadas no es sólo un requisito de un sistema integral de cumplimiento social; puede ayudar a potenciar y mejorar ese mismo sistema. En particular, las partes interesadas pueden ayudar a una empresa a solucionar los problemas identificados por la evaluación de riesgos.

Las partes interesadas se pueden clasificar según su relación con su empresa en función de las siguientes métricas:

- **Dependencia-** Aquellos que dependen directamente o indirectamente de los servicios o actividades de la empresa o de aquellos de los que depende la empresa para operar.
- **Responsabilidad-** Aquellos con quienes la empresa tiene o puede tener responsabilidades legales, operativas o éticas/morales.
- **Tensión-** Aquellos que necesitan atención inmediata por parte de la empresa con respecto a temas financieros, económicos, sociales o ambientales.
- **Influencia-** Aquellos sobre quienes la empresa tiene influencia.
- **Perspectivas diversas-** Aquellos cuyos diferentes puntos de vista pueden brindarle una nueva perspectiva que quizás aún no tenga.

INSTRUCCIONES

Utilice el siguiente proceso para guiar su plan general de participación de las partes interesadas. Su plan debe utilizar todos estos pasos. Una vez que haya desarrollado un plan, utilice el resto de las herramientas de este capítulo para ayudarle a implementar ese plan.

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El primer paso es identificar las partes interesadas relevantes.

Hay dos tipos de partes interesadas: internas y externas.

- Los trabajadores son un importante grupo de partes interesadas internas que participan a través de la participación y la comunicación interna.
- Los grupos de partes interesadas externas pueden incluir grupos comunitarios internacionales, locales y nacionales, consultores y expertos externos, organizaciones internacionales centradas en temas de los trabajadores, sindicatos u otras organizaciones de trabajadores, otras ONG locales y nacionales, ministerios gubernamentales y asociaciones industriales.

Herramienta



¿QUÉ?: Guía para desarrollar un plan integral de participación de las partes interesadas.

¿CÓMO?: Utilícela para aplicar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.4) del Manual Palma Futuro

¿QUIÉN?: Altos departamentos de liderazgo y responsabilidad social/sostenibilidad en empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA **SCS:**
Involucramiento con las partes interesadas y los socios.



La empresa no tiene que involucrar a todos estos grupos, pero debe involucrar a los grupos que, según la evaluación de riesgos preliminar (Herramienta 2.3), son más importantes para la implementación de un Sistema de Cumplimiento Social. Por ejemplo, si la empresa identifica la discriminación de género como un riesgo potencial en el lugar de trabajo, puede colaborar con un grupo local de mujeres para aprender más sobre el tema, evaluar el nivel de riesgo y la prioridad, y encontrar formas de abordarlo.

Utilice la Herramienta de identificación y mapeo de partes interesadas (4.2) para ayudarlo a poner este paso en acción.

2. MAPEO DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, la empresa debe mapear a sus partes interesadas identificadas según ciertos criterios.

La mayoría de las empresas no tendrán tiempo ni dinero para interactuar con todas las partes interesadas identificadas. Por lo tanto, debe mapear las partes interesadas identificadas en su empresa según ciertos criterios para decidir cómo emplear mejor su tiempo, con quién interactuar mejor y en qué temas. Incluso si las partes interesadas tienen un nivel bajo de interés en interactuar con usted, eso no significa que usted no deba hacerlo. Su conocimiento de los problemas es primordial, especialmente si obtienen una puntuación alta en términos de su nivel de influencia. En estos casos, debe pensar en estrategias para incentivar su participación.

Estos criterios deben basarse en la evaluación preliminar de riesgos realizada por la empresa. Una evaluación de riesgos realizada adecuadamente informará a la empresa sobre los problemas más urgentes que enfrenta. También puede incluir criterios generales como los siguientes:

- Conocimiento de los temas prioritarios;
- Expectativas del compromiso;
- Relación existente con la empresa (cercana o distante; formal o informal; positiva o negativa);
- Dependencia de la empresa;
- Nivel de influencia;
- Voluntad de participar;
- Tipo (sociedad civil, gobierno, consumidores, etc.);
- Contexto cultural;
- Escala geográfica de operación;
- Capacidad de participación (por ejemplo, barreras lingüísticas, conocimientos informáticos, recursos);



- Legitimación y representación; y
- Relaciones con otras partes interesadas.

Este ejercicio le ayudará a comprender mejor con quién debe comprometerse y cómo. Las decisiones deben basarse en los riesgos, la gravedad de los impactos potenciales y la capacidad de estos grupos para minimizar o mitigar el riesgo. Tanto la evaluación de riesgos como la participación de las partes interesadas son procesos iterativos. La interacción con algunas partes interesadas puede identificar riesgos que no estaban en su evaluación de riesgos preliminar u otras partes interesadas cuya participación será relevante para usted.

3. COMPROMISO INICIAL

A continuación, basándose en su evaluación de riesgos, identificación de partes interesadas y mapeo de partes interesadas, debe comunicarse con las partes interesadas importantes que ha priorizado.

Este proceso puede consistir en cualquier cosa, desde una llamada telefónica hasta una visita. El mejor método de participación depende del tipo de empresa y del tema que se aborda. Puede revisar los tipos de partes interesadas y los consejos para la participación que se incluyen más adelante en este capítulo para obtener consejos sobre cómo interactuar con diferentes partes interesadas.

Es importante considerar la mejor manera de desarrollar una relación duradera con sus partes interesadas. Es beneficioso que exista una vía de conversación para el futuro. A menudo, las partes interesadas pueden ayudarle a identificar problemas antes de que se conviertan en un gran problema, o identificar proactivamente oportunidades para ayudar a sus trabajadores y a su empresa. Durante su compromiso inicial, tenga en cuenta que espera continuar la conversación durante mucho tiempo en el futuro.

4. COMPROMISO CONTINUO

Finalmente, según su experiencia y comentarios, debe centrarse en estrategias de participación a largo plazo.

Las organizaciones deben contar con procedimientos para involucrar a las partes interesadas clave; este compromiso debe ser proactivo, no sólo reactivo ante quejas o problemas que hayan ocurrido.

Debe comunicarse periódicamente con las partes interesadas clave para mantenerlas actualizadas sobre su implementación de cumplimiento social. Esto puede incluir comunicaciones escritas, como cartas o correos electrónicos, o comunicaciones verbales a través de llamadas telefónicas o reuniones individuales o grupales en persona. Se deben mantener registros de las llamadas telefónicas y reuniones.

Puede considerar establecer un comité de partes interesadas que se reúna periódicamente para discutir temas importantes en la industria o ubicación.



4.2 HERRAMIENTA DE IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE LAS PARTES INTERESADAS

INTRODUCCIÓN

Como se describe en la herramienta del Plan de participación de las partes interesadas, los primeros dos pasos de la participación de las partes interesadas son (1) identificación y (2) mapeo o priorización de esas partes interesadas. Esta priorización se basa en los riesgos identificados en su evaluación de riesgos (Herramienta 2.3). Por lo tanto, la identificación y el mapeo de las partes interesadas deben realizarse después de la evaluación de riesgos.

Tool 4.2.1. EJEMPLO DE MAPEO DE LAS PARTES INTERESADAS

La Empresa A, líder en aceite de palma, tiene una refinería en Colombia. La empresa está implementando activamente un sistema de cumplimiento social y se está preparando para solicitar la certificación RSPO. La empresa ha iniciado el proceso realizando una evaluación de riesgos de sus instalaciones.

La empresa ha identificado las dos áreas siguientes como las más importantes que deben abordar dentro de sus instalaciones:

1- Discriminación contra la mujer.

- a. Las mujeres en las plantas casi nunca tienen la oportunidad de ascender a puestos de nivel de supervisión o gerencia.
- b. La remuneración entre mujeres y hombres en puestos similares es desigual.

2- Voz y empoderamiento de los trabajadores.

- a. Los representantes de los trabajadores en el Equipo de Desempeño Social están callados e inseguros de cómo contribuir al grupo.
- b. Muchos trabajadores y gerentes hablan diferentes idiomas, lo que dificulta la cooperación.

En este punto, la Empresa A inició un ejercicio para identificar partes interesadas clave que podrían ayudarlos en la implementación de su Sistema de Cumplimiento Social y su desempeño social en general. Se basaron en los factores enumerados en la Herramienta 4.1: dependencia, responsabilidad, tensión, influencia y perspectivas diversas.

Con estos factores en mente, la Compañía A identificó las siguientes partes interesadas:

1. Trabajadores.
 - a. 260 mujeres, 150 hombres.

Herramienta



¿QUÉ?: Herramientas para identificar y mapear las partes interesadas con el fin de implementar un plan integral de participación de las partes interesadas.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.4) del Manual de Palma Futuro

¿QUIÉN?: Altos departamentos de liderazgo y responsabilidad social/sostenibilidad en empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Involucramiento con las partes interesadas y los socios.

2. De los 5 sindicatos activos en ese ámbito, los 3 siguientes son los que cuentan con un mayor número de trabajadores afiliados.
 - a. Sindicato de Bienestar de los Trabajadores del Noroeste (SBTN).
 - b. Comité Sindical de Todos los Trabajadores (CSTT).
 - c. Sindicato de Trabajadores de Salarios Justos (STSJ).
3. Una ONG local llamada Institución de mujeres y empoderamiento familiar (IMEF).
 - a. Registrada recientemente en el año 2016, viene trabajando en el área de emprendimiento y desarrollo de la mujer.
 - b. Tiene experiencia trabajando en fábricas en el área de no discriminación.
4. Asociación de Exportadores del Noroeste (AEN)
5. Asociación Médica del Noroeste (AMN).
 - a. Tiene una pequeña oficina cerca de la planta y realiza capacitación en materia de salud y seguridad para los trabajadores de la zona.
6. Centro para la Educación y la Investigación (CEI): ofrece sesiones de capacitación en alfabetización y educación sobre derechos legales.
7. Fideicomiso Ambiental del Noroeste (FAN): organización de conservación y protección del medio ambiente.
8. Sociedad de Empoderamiento y Confianza en la Salud de las Mujeres (SECSM): brinda educación sobre salud y planificación familiar para mujeres.
9. Sociedad Filantrópica del Noroeste: recaudación y distribución de fondos de dinero durante calamidades naturales
10. Ministerio de Trabajo.
11. Compradores.

A continuación, la **Empresa A** desarrolló el siguiente cuadro para ayudar con el mapeo de sus partes interesadas. Lo hicieron decidiendo los criterios que consideraban importantes para la empresa y mapeando a sus partes interesadas en función de estos criterios en el cuadro.



Parte interesada	Impacto ¿Cuál es el nivel de impacto sobre los problemas identificados?	Voluntad de participar	Nivel de Influencia (sobre la empresa)	Capacidad de participar	Tipo Sociedad Civil, Gobierno, Sindicato, etc.
Trabajadores	Alto	Alto	Alto	Alto	Interno
Sindicatos	Alto	Medio	Medio	Medio	Sindicato
IMEF	Alto	Alto	Bajo	Medio	OSC
AEN	Bajo	Alto	Medio	Medio	Asociación
AWN	Bajo	Alto	Bajo	Medio	OSC
CEI	Alto	Alto	Bajo	Alto	OSC
FAN	Bajo	Medio	Bajo	Medio	OSC
SECSM	Alto	Alto	Bajo	Bajo	OSC
Ministerio de Trabajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Gubernamental
Compradores	Alto	Bajo	Alto	Alto	Comprador

Haga clic aquí para [descargar](#) un formato en blanco del mapa de partes interesadas

En este escenario, la Empresa A utilizó: Impacto, Voluntad de Participar, Nivel de Influencia, Capacidad de Participar y Tipo, para ayudar a determinar con quién involucrarse en el futuro. Los criterios que utilice dependerán de su situación. Algunos otros posibles criterios son:

- Expectativas de la participación;
- Relación existente con la empresa (estrecha o distante; formal o informal; positiva o negativa);
- Dependencia de la empresa;
- Contexto cultural;
- Escala geográfica de la operación;
- Legitimidad y representación; y
- Relaciones con otras partes interesadas.

Luego, la **Empresa A** identificó a las siguientes dos partes interesadas para comenzar a involucrarse en torno a los problemas identificados en su evaluación de riesgos y los aportes de sus empleados:



Parte interesada	Impacto ¿Cuál es el nivel de impacto sobre los problemas identificados?	Voluntad de participar	Nivel de Influencia (sobre la empresa)	Capacidad de participar	Tipo Sociedad Civil, Gobierno, Sindicato, etc.
Trabajadores	Alto	Alto	Alto	Alto	Interno
Sindicatos	Medio	Medio	Medio	Medio	Sindicato
IMEF	Alto	Alto	Bajo	Medio	RCSO
AEN	Bajo	Alto	Medio	Medio	Asociación
AWN	Bajo	Alto	Bajo	Medio	OSC
CEI	Alto	Alto	Bajo	Alto	OSC
FAN	Bajo	Medio	Bajo	Medio	OSC
SECSM	Alto	Alto	Bajo	Bajo	OSC
Trisha	Bajo	Alto	Bajo	Medio	Fundación
Ministerio de Trabajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Gubernamental
Marcas / Compradores	Alto	Medio	Alto	Alto	Comprador

La **Empresa A** decidió empezar a colaborar con las OSC: IMEF y CEI para abordar los temas planteados en su evaluación de riesgos. Esto NO significa que no se comprometan con las otras partes interesadas identificadas, pero puede significar que comiencen a gastar recursos aquí de manera más proactiva.

Por ejemplo, las empresas siempre deben colaborar con su ministerio de trabajo local y con los compradores para educar a estas partes interesadas sobre el compromiso de la empresa con el buen desempeño laboral. Estas partes interesadas también suelen tener programas disponibles para ayudar a las empresas en su desempeño laboral que pueden no ser bien conocidos. También deberían siempre colaborar de manera constructiva con los sindicatos y las organizaciones de trabajadores.

La **Empresa A** quería comenzar con organizaciones que tuvieran el mayor impacto en sus problemas identificados y estuvieran dispuestas a participar. Esto significó que IMEF, CEI y SECSM cumplen con los criterios establecidos. CEI fue una elección fácil debido a su experiencia educando y capacitando a comunidades en torno al idioma y los derechos. IMEF y SECSM abordan temas similares de los derechos de las mujeres. Sin embargo, IMEF tiene experiencia directa trabajando para empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo y SECSM se centra más en los problemas de salud de las mujeres.



METAS: sostener las primeras reuniones con **CEI** y **IMEF**. La **Empresa A** quiere comprender mejor los temas de discriminación y empoderamiento de los trabajadores, conocer los programas u ofertas disponibles de estas OSC o dentro de su red, y discutir oportunidades para desarrollar capacitaciones para los trabajadores de la **Empresa A** y los procedimientos para la empresa.

Tool 4.2.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Utilice las siguientes herramientas para identificar y mapear a sus propias partes interesadas.

¿Con quién tiene la empresa obligaciones legales

¿A quién pueden afectar positiva o negativamente las decisiones o actividades de la empresa?

¿Quién es susceptible de expresar su preocupación por las decisiones y actividades de la empresa?

¿Quién ha intervenido en el pasado cuando había que solucionar problemas similares?



¿Quién puede ayudar a la empresa a abordar problemas concretos?

¿Quién puede afectar a la capacidad de la empresa para cumplir sus responsabilidades?

¿Quién se vería perjudicado si se le excluyera de la participación de las partes interesadas?

¿A quién afecta la cadena de suministro?

Haga clic aquí para [descargar](#) un formato en blanco de identificación de las partes interesadas



Herramienta 4.2.2.3 MAPEO DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, para cada parte interesada que haya identificado, siga un ejercicio similar al que realizó la Empresa A anteriormente. Como se describe en ese ejemplo, hay una serie de indicadores que puede utilizar para clasificar y priorizar a las partes interesadas. Esta herramienta le ayuda a identificar los siguientes indicadores para cada parte interesada: (1) el riesgo que pueden ayudar a remediar, (2) su relación actual con ellos, (3) su voluntad de participar, (4) su capacidad para influir en el riesgo, y (5) la parte o departamento responsable.

Parte interesada	Riesgo identificado	Relación actual	Voluntad de participar	Capacidad de impactar los riesgos	Parte/ Departamento Responsable

Haga clic aquí para [descargar](#) un formato en blanco del mapa de partes interesadas



A continuación, se ofrece un ejemplo de ese proceso.

Interesado	Riesgo identificado	Relación actual	Voluntad de participar	Capacidad de impactar los riesgos	Parte/ Departamento Responsable
Sindicato de trabajadores	Horas extras excesivas	Apoyando con condiciones	Alto	Alto	EDS/Recursos Humanos
ONG infantil local	Trabajo infantil en fincas familiares	Neutral	Medio	Medio	EDS/ Abastecimiento
ONG comunitaria local	Vivienda deficiente para trabajadores	Neutral	Alto	Alto	EDS/ Sostenibilidad
Agencia laboral local	Requerimientos legales	Negativo	Bajo	Bajo	Recursos Humanos/Legal
ONG de trabajadores migrantes	Tarifas de reclutamiento	Neutral	Alto	Bajo	EDS/ Abastecimiento/ Recursos Humanos
Comunidad de trabajadores	Impacto social, salarios, salud	Apoyando con condiciones	Alto	Alto	EDS/ Sostenibilidad
Trabajadores	Todos los riesgos sociales (para la parte interesada)	Apoyando con condiciones	Alto	Alto	Todos
Compradores	Salarios y horas	Apoyando con condiciones	Bajo	Alto	EDS/ Abastecimiento



4.3 TIPOS DE PARTES INTERESADAS Y CONSEJOS PARA LA PARTICIPACIÓN

INTRODUCCIÓN

Los dos últimos pasos en el desarrollo general de un plan de participación de las partes interesadas son (1) involucrar a las partes interesadas y (2) continuar haciéndolo a lo largo del tiempo. Esto significa que las revisiones de la participación de las partes interesadas deben ser parte de la planificación anual.

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará consejos y sugerencias sobre cómo relacionarse con diferentes categorías de partes interesadas. Su empresa debe centrarse en los consejos de compromiso para los tipos de partes interesadas que usted priorizó utilizando la Herramienta de Identificación y Mapeo de Partes Interesadas.

1. Organizaciones No Gubernamentales (ONG) Locales / Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Estos grupos pueden tener conocimiento sobre temas laborales que afectan directamente a su empresa. Por lo tanto, es importante contar con un procedimiento para continuar la comunicación a largo plazo e incorporar sus comentarios en sus sistemas.

Además, puede considerar asociarse en proyectos específicos como:

- Capacitación en torno a los temas identificados por la evaluación de riesgos.
- Sesiones de capacitación o información sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Prestación de apoyo a los trabajadores en mecanismos de reclamación y casos de reparación.
- Elaboración de material informativo.

2. ONG internacionales

Estos grupos suelen tener recursos o proyectos en marcha en su localidad y conocen actividades internacionales que podrían ser beneficiosas para su empresa. Debe ponerse en contacto con las ONG internacionales que haya identificado para comprender mejor su trabajo y cómo podría afectarle. Cuando haya iniciativas locales, puede ver dónde puede participar.

A menudo, las ONG internacionales pueden ofrecerle una visión

Herramienta



¿QUÉ?: Buenas prácticas para involucrar a las partes interesadas.

¿CÓMO?: Utilízela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.4) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Gerencia y departamentos de responsabilidad social y sostenibilidad de empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Involucramiento con las partes interesadas y los socios.

global de los problemas a los que se enfrenta su empresa. Sabrán cuál es el panorama jurídico internacional o cuáles son las expectativas para que pueda prepararse mejor para cualquier requisito que pueda surgir en el futuro.

3. Sindicatos

Tener una relación sólida con los sindicatos locales es importante para garantizar que los trabajadores estén representados y tengan una vida digna. Pueden ayudar a garantizar que los problemas se escuchan, que exista una voz colectiva y que los posibles conflictos se solucionan rápidamente. Debe dirigirse especialmente a los sindicatos con presencia en su empresa. Esto debe hacerse fuera del proceso de negociación colectiva, dejando claras sus intenciones antes de cualquier reunión.

Además, puede considerar la posibilidad de asociarse en proyectos específicos, como, por ejemplo:

- Participación en el Equipo de Desempeño Social
- Capacitación con los trabajadores en torno a la acción colectiva y las leyes sindicales locales
- Proporcionar apoyo a los trabajadores en mecanismos de reclamación y casos de reparación.

4. Agencias gubernamentales

Ponerse en contacto con los organismos gubernamentales pertinentes ayuda a su empresa a comprender cuál es la mejor manera de trabajar con ellos en el futuro. Reunirse en persona con ministerios importantes suele ser la mejor manera de determinar cómo trabajan y en qué se centran. También puede conocer los programas o iniciativas gubernamentales pertinentes que pueden beneficiar a su empresa y/o a sus trabajadores.



5. Clientes

Comprometerse con los clientes en el desempeño social es importante para cualquier empresa. Cuando los clientes entienden su compromiso, pueden exigirle menos en su propio programa social o aumentar sus compras. Cuando se comprometa con clientes y marcas, asegúrese de que es capaz de comunicar los beneficios de su Sistema de Cumplimiento Social de forma eficaz.

6. Comunidades (consulte la herramienta posterior, Herramienta de impacto para las comunidades afectadas, para obtener más guía sobre la participación de las comunidades)

Involucrar a la comunidad local es de suma importancia porque es allí donde viven sus trabajadores y sus familias. También suelen estar en las zonas de impacto de su empresa, que puede identificar con la ayuda de la herramienta posterior, Herramienta de impacto para las comunidades afectadas. Es importante mantener un diálogo abierto y coherente con las comunidades cercanas sin generar falsas expectativas sobre las acciones que puede emprender su empresa—para mantener una “relación de buena vecindad”.



4.4 HERRAMIENTA DE IMPACTO PARA LAS COMUNIDADES AFECTADAS

INTRODUCCIÓN

Las comunidades son una de las principales partes interesadas externas con las que su empresa debe relacionarse en una amplia gama de temas de cumplimiento social y desempeño laboral. La herramienta de impacto proporciona una guía paso a paso para identificar y relacionarse con las “comunidades afectadas”, es decir, cualquier persona o comunidad que se encuentre cerca de las instalaciones de la empresa y esté directamente expuesta a impactos adversos reales o potenciales sobre su medio ambiente, salud o medios de vida debido a las actividades de la empresa.

INSTRUCCIONES

La herramienta se divide en tres subherramientas: (1) mapeo de las comunidades afectadas, (2) formato y lugares para el compromiso continuo con las comunidades afectadas, y (3) orientación para la comunicación con las comunidades afectadas.

Herramienta 4.4.1 MAPEO DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS

De forma similar al proceso de mapeo de las partes interesadas, una técnica rápida y práctica para identificar a las comunidades afectadas es el “mapa de zonificación de impactos”: un proceso mediante el cual se mapea la esfera de influencia de los diferentes tipos de impactos ambientales y sociales. De este modo, la empresa puede empezar a identificar grupos diferenciados por zonas de impacto y, a continuación, puede remitirse a la lista de identificación de partes interesadas para identificar una parte interesada externa a la que consultar potencialmente para la remediación.

Aunque se debe dar prioridad a las personas y grupos que se ven afectados directa y negativamente, trazar una línea divisoria entre quién está afectado y quién no puede resultar complicado. Las comunidades situadas justo fuera de la zona de impacto designada pueden percibir impactos o sentir que han sido excluidas arbitrariamente del proceso de participación.

Herramienta



¿QUÉ?: Buenas prácticas para involucrar a las comunidades afectadas negativamente por las actividades de su empresa.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.4) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Gerentes y departamentos de responsabilidad social y sostenibilidad de las empresas extractoras de aceite de palma.

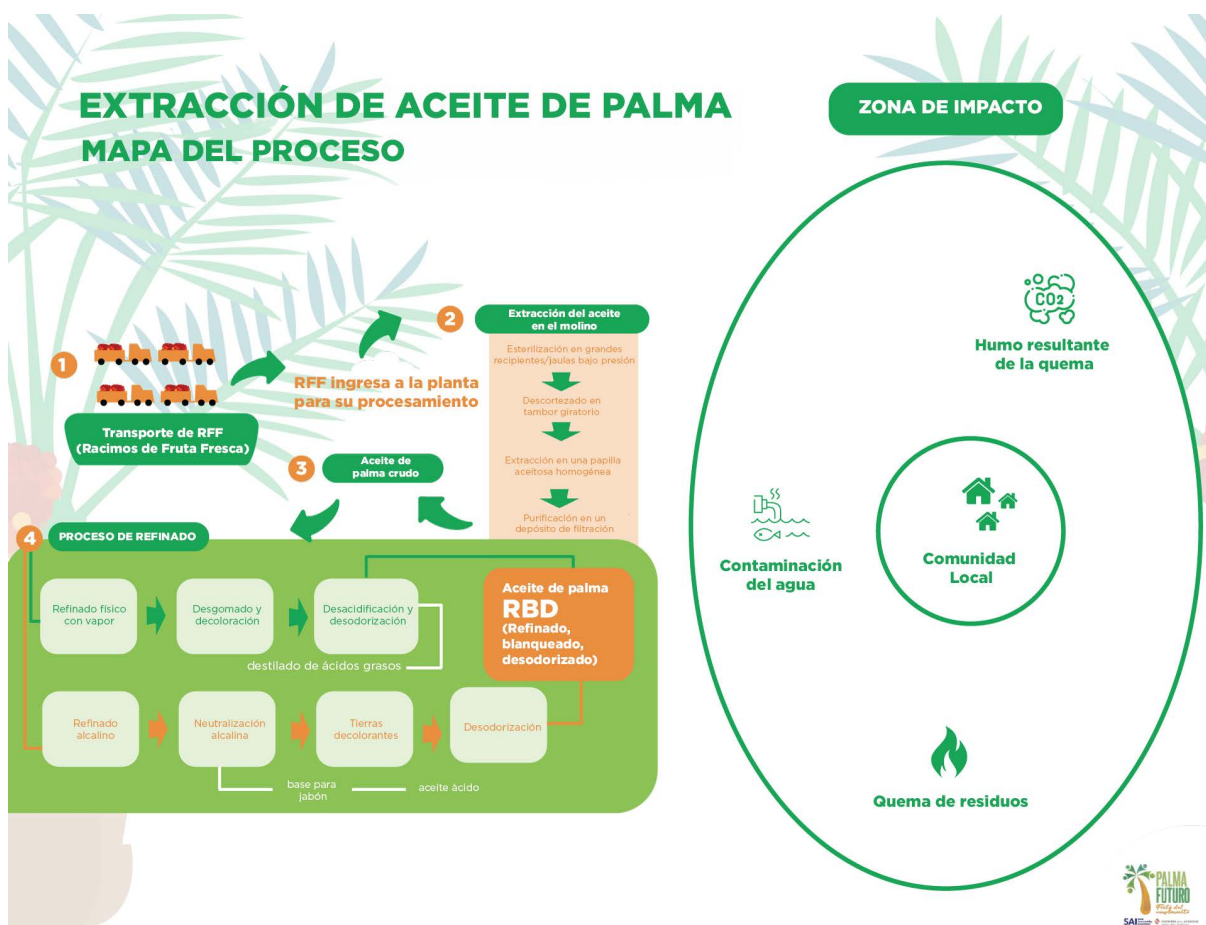
CATEGORÍA **SCS:**
Involucramiento con las partes interesadas y los socios



PASOS

1. Utilice el Mapa de procesos (Herramienta 2.1) que creó en el capítulo 2, Evaluación de riesgos e impactos, para desglosar sus operaciones en pasos.
2. En el Mapa de procesos, identifique las amplias zonas de impacto para cada uno de los pasos de sus operaciones (por ejemplo, la superficie del terreno, los receptores de contaminación del aire y el agua, etc.). Véase a continuación un ejemplo de zona de impacto específica.
3. Una vez identificados y cartografiados los principales grupos de interesados (Herramientas 4.1-4.3), superponga esos grupos a las zonas de impacto. Seleccione las partes interesadas prioritarias a las que se va a involucrar.
4. Mediante consulta con los representantes de las partes interesadas pertinentes, verificar qué grupos se ven potencialmente afectados por qué impactos.

Véase a continuación un ejemplo de mapa de zonas de impacto:



Herramienta 4.4.2 FORMATO Y POSIBLES LOCACIONES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS

Consulte la lista que encontrará a continuación para idear formas de informar a las partes interesadas sobre las medidas adoptadas y los resultados del seguimiento en sus áreas de interés.

- Jornadas de puertas abiertas
- Pancartas en la puerta de la plantación o empresa o en otros lugares destacados
- Folletos distribuidos en iglesias, escuelas, centros cívicos
- Página web
- Informes de sostenibilidad
- Reuniones en el ayuntamiento o centro cívico local
- Reuniones con representantes de las partes interesadas afectadas
- Cartas a los representantes de las partes interesadas afectadas y a los denunciantes
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas

Herramienta 4.4.3 GUÍAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LAS COMUNIDADES AFECTADAS

1. Planificar con antelación

- Una consulta pública eficaz requiere una planificación previa. Esto incluirá la realización de investigaciones para identificar:
 - cualquier riesgo para la empresa derivado del contexto medioambiental y social local;
 - las partes clave que puedan verse afectadas o que puedan influir negativamente o positivamente en los resultados de la empresa; y
 - los requisitos normativos locales que exigen la participación del público. Esta investigación puede complementarse con anécdotas o lecciones previas aprendidas de la experiencia en consultas públicas.
- También incluirá el desarrollo de una política de participación del público y la preparación de un programa detallado de actividades de consulta y divulgación.



2. Invertir tiempo y dinero

- Una consulta pública y una divulgación de información eficaces requieren tiempo y recursos, y deben considerarse una inversión necesaria para el futuro de su trabajo.
- Los horizontes temporales propuestos para las actividades de la empresa deben decidirse desde el principio.
- Su presupuesto anual debe permitir gastos de compromiso con la comunidad, como la comida para los actos comunitarios o la contratación de consultores de compromiso con la comunidad.

3. Involucrar directamente a los gerentes de operaciones

- El compromiso de la alta gerencia no es suficiente. Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la consulta, se requiere el apoyo continuo y la participación activa de la gerencia, así como el compromiso de incorporar las preocupaciones de las partes interesadas. Esta participación debe producirse desde el principio y con regularidad, para que toda la empresa comprenda la importancia de integrar las preocupaciones de las partes interesadas.

4. Contratar y capacitar al personal adecuado

- Designar a una persona, como un funcionario de enlace con la comunidad, o a un equipo con las cualificaciones y la autoridad adecuadas, bajo la supervisión de un alto gerente. El funcionario de enlace con la comunidad debe tener contacto directo con la gerencia. Desarrollar una estructura jerárquica que otorgue al funcionario de enlace con la comunidad autoridad para negociar, no sólo para escuchar, en nombre de la empresa.
- El responsable de enlace con la comunidad debe ser un trabajador permanente a tiempo completo, no contratado a corto plazo. Esto ayuda a garantizar que el compromiso con la comunidad se integre en las obligaciones a tiempo completo de la empresa.
- Además, el personal de relaciones con la comunidad no debe verse como expertos en relaciones públicas delegados para vender su trabajo a la población local, sino como funcionarios de enlace con la comunidad cuyas responsabilidades incluyen escuchar y considerar las preocupaciones y sugerencias locales.
- Un buen funcionario de enlace con la comunidad es alguien que:
 - Posee don de gente
 - Conoce bien el idioma local y la dinámica de la comunidad.



- Respetar las opiniones de los demás.
- Tiene un compromiso genuino con el puesto y sus objetivos.
- Cuando proceda, contratar a especialistas sociales para llevar a cabo actividades complejas y delicadas.

5. Mantener la responsabilidad general

- Su empresa debe mantener la responsabilidad general de los resultados de todas las consultas públicas realizadas por consultores o subcontratistas externos. Las partes externas pueden crear insatisfacción o frustración entre las personas afectadas si actúan en contra de los intereses de la empresa, por ejemplo, realizando consultas deficientes o demasiado escasas; ofreciendo beneficios (por ejemplo, empleo) que su empresa no puede ofrecer; o incumpliendo las medidas de mitigación que su empresa ya ha acordado con las poblaciones afectadas.
- Las personas afectadas no siempre distinguirán el origen de su insatisfacción y pueden mostrar hostilidad hacia sus representantes o trabajadores. Por ello, la empresa debe gestionar cuidadosamente a los consultores y subcontratistas externos, mediante términos de referencia y acuerdos contractuales explícitos, y supervisar sus actividades una vez en marcha.

6. Construir el diálogo y la confianza

- Para fomentar el diálogo y la confianza, desarrolle canales de comunicación bidireccionales, preferiblemente en el idioma local, con los grupos afectados y otras partes interesadas. Esto le permitirá transmitir rápidamente nuevos datos sobre su plan de compromiso y recibir información que pueda ayudar a la empresa a responder a las preocupaciones cambiantes.
- El diálogo sólo puede ser eficaz si las consultas son convenientes y accesibles para las partes interesadas pertinentes, en particular las personas afectadas. Por ejemplo:
- Los lugares de consulta y diálogo deben estar cerca de los lugares de residencia o trabajo.
- Las reuniones y visitas deben programarse a horas que no entren en conflicto con otras obligaciones de las personas afectadas, como compromisos laborales o familiares.
- Debe prestarse especial atención a la búsqueda de grupos menos poderosos y desfavorecidos (por ejemplo, grupos de mujeres y grupos de servicios sociales que ayudan a



los pobres) y a su inclusión activa en el diálogo de formas culturalmente apropiadas.

- Además, debe prestarse especial atención a la cultura, la lengua, el uso de la tierra y los derechos territoriales de los pueblos indígenas afectados, si están presentes.
- En la consulta pública, como en cualquier relación personal, la continuidad y la familiaridad generan confianza y comprensión. Es importante mantener la coherencia en el personal que lleva a cabo las consultas públicas e interactúa con las partes interesadas clave.
- El desarrollo de la familiaridad permite a la empresa comprender las preocupaciones prioritarias y las necesidades de los grupos afectados, así como la dinámica de poder local y las estructuras sociales.
- Además, es más probable que los grupos afectados acepten el comportamiento de la empresa una vez que confíen en el compromiso de ésta con ellos. Una vez más, trabajar con intermediarios que mantengan relaciones de confianza con los grupos vulnerables puede ayudar a conseguir la participación de las partes interesadas afectadas.

7. Colaboración con ONG y organizaciones comunitarias

- Identificar a las ONG y las organizaciones comunitarias, en particular las que representan a las personas afectadas, y establecer contactos con ellas.
- A menudo, las ONG cuentan con conocimientos técnicos vitales para una buena consulta pública. Pueden ser fuentes de conocimientos locales, cajas de resonancia para diseñar su Sistema de Cumplimiento Social (SCS) y mitigar riesgos, vehículos de consulta con grupos sensibles y colaboradores en la planificación y ejecución de programas de desarrollo comunitario.
- También es importante llevar a cabo una investigación inicial sobre la dinámica de poder local y la existencia de grupos de intereses especiales para garantizar que las organizaciones intermediarias, como las ONG, sean realmente representativas de los intereses de la comunidad a la que afirman apoyar y representar y rindan cuentas ante ellos.





Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

5

INTRODUCCIÓN A MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN Y MECANISMOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cada trabajador tiene un papel que desempeñar en la implementación del SCS. Todos sus trabajadores, contratistas y gerentes deben comprender el compromiso de su empresa con sus condiciones laborales. Esto requiere una comunicación clara y una capacitación continua y progresiva. También necesita el aporte de todos estos grupos para ser eficaz en la identificación de riesgos e impactos, la mejora de los procedimientos, el diseño de planes de mejora, el seguimiento de los impactos y los resultados, y todas las demás funciones del SCS. Aquí es donde resulta útil contar con un mecanismo de quejas y sugerencias.

Este capítulo incluye 5 herramientas que le prepararán para comunicar, capacitar y solicitar opiniones a sus trabajadores (así como a las partes interesadas externas):

5.1 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN E ITERACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Un plan de capacitación completo, que incluya un ejemplo de plan de capacitación, un ejemplo de lista de módulos de capacitación, un ejemplo de hoja de registro y un ejemplo de hoja de evaluación posterior a la capacitación.

5.2 LISTA DE CONTROL PARA LA INDUCCIÓN

Lista de temas que deben tratarse en la inducción de nuevos trabajadores.

5.3 FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Un formato para seguir y registrar todas las quejas y sugerencias (reclamaciones).

5.4 ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES

Guía sobre cómo comunicarse eficazmente con los trabajadores y contratistas y recabar sus opiniones.

5.5 INSTRUCCIONES A LOS TRABAJADORES SOBRE CÓMO PRESENTAR QUEJAS

Junto al buzón de comentarios y sugerencias debe colocarse una guía para indicar a los empleados cómo utilizarlo.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para aplicar las lecciones aprendidas de la Sección 4.5 del Manual Palma Futuro.



5.1 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN E ITERACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

INTRODUCCIÓN

Implementar un Sistema de Cumplimiento Social (SCS) eficaz requiere capacitación inicial y continua para los distintos grupos de la empresa. Un plan de capacitación le ayudará a realizar un seguimiento de los temas que deben impartirse a estos diferentes grupos y a elaborar un calendario de capacitación.

Consulte el formato de procedimiento 3A.9: Ejemplo de plan de capacitación anual para obtener un formato que puede utilizar junto con esta herramienta.

¿Quién debe recibir capacitación?

- La alta gerencia debe conocer los elementos del sistema de gestión y cómo apoyan el cumplimiento social.
- El Equipo de Desempeño Social u otros departamentos responsables de aplicar el SCS necesitan una capacitación en profundidad sobre las normas de cumplimiento y las estrategias para aplicarlas.
- Todos los trabajadores necesitan capacitación sobre las normas y expectativas del lugar de trabajo.
- Los trabajadores temporales, por breve que sea su contrato, deben recibir la misma capacitación exhaustiva que cualquier otro trabajador fijo.

¿Cuándo debe impartirse la capacitación?

La capacitación deberá reforzarse con sesiones de revisión periódicas o planes de capacitación progresivos y cuando haya nuevo personal, equipos o procesos. La capacitación debe programarse estratégicamente para apoyar la evaluación de riesgos, el plan de medidas correctoras y el progreso del plan de mejora.

Puede aprovechar el tiempo sobrante durante las cosechas bajas para impartir capacitación.

Herramienta



¿QUÉ?: Un plan de capacitación completo, que incluye un ejemplo de plan de capacitación, un ejemplo de lista de módulos de capacitación, un ejemplo de hoja de registro y un ejemplo de hoja de evaluación posterior a la capacitación.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.5) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La alta gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de los grandes proveedores de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas.



INSTRUCCIONES

La guía de capacitación se divide en 4 subherramientas: 5.1.1 Ejemplo de plan de capacitación, 5.1.2 Ejemplo de lista de módulos de capacitación, 5.1.3 Ejemplo de hoja de firmas y 5.1.4 Formato de evaluación posterior al curso. Juntas, estas herramientas le ayudarán a planificar, gestionar y repetir con éxito la capacitación del SCS.

5.1.1 EJEMPLO DE PLAN DE CAPACITACIÓN

Para empezar a desarrollar su plan de capacitación, identifique primero los tipos de capacitación que necesitan sus gerentes y trabajadores para aplicar eficazmente sus procedimientos. También debe distinguir entre los que sólo necesitan capacitación laboral básica y los que necesitan capacitación laboral más avanzada para llevar a cabo sus responsabilidades. A continuación, utilice el formato de procedimiento 3A.9: Ejemplo de plan de capacitación anual para elaborar su plan de capacitación anual.

Departamento	Tema del módulo	Fecha de la capacitación	Estado de la capacitación (No iniciada, En curso, Completada)
Alta gerencia	Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social	1 de enero de 2021	Completada
Departamento de RRHH	Introducción al Trabajo infantil	2 de enero de 2021	En curso
Departamento de Sostenibilidad	Introducción al Trabajo forzoso	3 de enero de 2021	No iniciada
Trabajadores en turnos de cosecha	Introducción al Trabajo infantil	4 de enero de 2021	No iniciada
Trabajadores fijos	Introducción al Trabajo infantil	5 de enero de 2021	No iniciada



5.1.2 EJEMPLO DE LISTA DE MÓDULOS DE CAPACITACIÓN

Una vez identificados los temas de capacitación y las personas a las que hay que capacitar, empiece a elaborar el contenido de los cursos. En la siguiente tabla se presenta una lista de temas relevantes para grupos específicos. Seleccione módulos de capacitación para cada uno de los grupos destinatarios en función de los riesgos pertinentes y las posibles oportunidades de mejora.

A continuación, complete el procedimiento del plan de capacitación anual (formato de procedimiento 3A.9) con esta lista de temas y decida las fechas en las que se impartirá la capacitación.

Departamento	Temas	Detalles (estos son ejemplos, no una lista exhaustiva)
Alta gerencia	Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos y expectativas • Requisitos contractuales y desempeño laboral
	Valor de un buen desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la productividad, implicación de los trabajadores y reducción de la rotación • Lealtad y expectativas del comprador/cliente • Situación jurídica y expectativas • Importancia de buenos salarios y horarios • Importancia de la neutralidad en las relaciones con los sindicatos y los representantes de los trabajadores
	Importancia del compromiso de la gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para apoyar el desarrollo y la aplicación eficaz de políticas y procedimientos (por ejemplo, expertos externos, servicios jurídicos, tiempo del personal, capacitación, documentación y software de seguimiento, etc.) • Plazos y compromiso necesarios para ver resultados • Importancia del enfoque del sistema de gestión



Departamento	Temas	Detalles (estos son ejemplos, no una lista exhaustiva)
Cumplimiento social/ Departamento de Sostenibilidad	Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos y expectativas • Papel del equipo de sostenibilidad/desempeño social en el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de cumplimiento social
	Trabajador/Responsabilidades del equipo gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos laborales y condiciones de trabajo • Identificación y evaluación de riesgos e impactos laborales • Análisis de las causas raíz • Compromiso de las partes interesadas • Monitoreo de los indicadores de desempeño • Auditoría interna • Informes sociales • Mecanismos de quejas • Temas comunitarios y monitoreo
Departamento de RRHH	Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos y expectativas • Cómo influyen los Sistemas de Cumplimiento Social en las expectativas de RRHH
	Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y contratación con los trabajadores (incluido cómo comunicarse con los trabajadores en su idioma) • Proceso de inducción de los trabajadores • Procedimientos disciplinarios • Derechos y responsabilidades de los trabajadores • Apoyo efectivo a los trabajadores inmigrantes • Fijación eficaz de los niveles salariales y de prestaciones • Compromiso con los sindicatos y los representantes de los trabajadores • Importancia de la no discriminación en la contratación y los ascensos • Cómo involucrar a los trabajadores en las reducciones de planilla • Uso de evaluaciones del desempeño para valorar los indicadores laborales • Importancia de la verificación de la edad y la documentación



Departamento	Temas	Detalles (estos son ejemplos, no una lista exhaustiva)
Trabajadores y gerentes	Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos y expectativas • Verificación del desempeño laboral
	Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Política en materia de horas extraordinarias y horario de trabajo • Procesos de quejas y expectativas • Expectativas y limitaciones disciplinarias • Sensibilidad cultural y de género, diversidad en el lugar de trabajo y entornos laborales respetuosos • Expectativas relacionadas con la libertad de asociación • Expectativas en relación con los despidos • Uso adecuado de EPP, materiales y maquinaria peligrosos, y políticas relacionadas. • Protocolos y expectativas de respuesta en caso de emergencia
	Requisitos legales	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos, prestaciones y responsabilidades legales de los trabajadores • Derechos y expectativas de los trabajadores inmigrantes • Derechos de acción colectiva y sindicación • Derechos y expectativas de los trabajadores jóvenes • Acceso a remediación y/o compensación en caso de trabajo forzoso u otros incumplimientos de derechos • Horario de trabajo • Remuneración • Temas de seguridad y salud
Adquisiciones	Introducción a los Sistemas de Cumplimiento Social	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos y expectativas • Impacto general en las prácticas de contratación
	Adquisiciones de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la cadena de suministro en función de los requisitos laborales • Auditorías de la cadena de suministro • Supervisión de las agencias de contratación y empleo • Sistemas de gestión y auditorías internas para subcontratistas • Programas de apoyo y desarrollo de capacidades • Cuestiones laborales durante la negociación de contratos y la fijación de costes • Decisiones de compra • Intercambio de experiencias y conocimientos sobre temas como el trabajo infantil y forzado



5.1.3 EJEMPLO DE HOJA DE FIRMAS

Utilice el ejemplo de Hoja de firmas para llevar la cuenta de los participantes en la capacitación. Utilice una Hoja de firmas diferente para cada curso de capacitación.

	Nombre	Apellido	Nombre de la empresa	Papel/ Función	Fecha de inicio en la empresa	Fecha de inicio en este puesto/ función	Género	Correo electrónico u otra información de contacto	Firma
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

Haga clic aquí para [descargar](#) un ejemplo en blanco de la Hoja de firmas.

5.1.4 FORMATO DE EVALUACIÓN POSTERIOR AL CURSO

Una de las claves de una capacitación eficaz es la iteración constante basada en la retroalimentación de la capacitación anterior. Una evaluación posterior al curso es una forma concisa de recopilar esta información. Estos son ejemplos de posibles frases de revisión que pueden incluirse en una evaluación posterior al curso. Se trata de ejemplos indicativos, no de una lista exhaustiva.

Además de estas evaluaciones, deberá evaluar la comprensión de los temas por parte de los trabajadores una vez hayan completado los contenidos específicos de la capacitación. Esto se personalizará en función de lo que cubra cada capacitación.

La evaluación posterior al curso permite diversos métodos de puntuación. Recomendamos la escala de Likert por su eficacia para captar respuestas matizadas.



Instructor específico:

- El instructor estaba bien preparado.
- El instructor utilizó el tiempo del curso eficazmente.
- El instructor era organizado, bien preparado, y utilizó el tiempo de la clase eficientemente.
- El instructor se comunicó claramente y fue fácil de entender.
- El instructor fomentó la participación en clase.
- El instructor presentó el material de una manera clara que facilitó la comprensión.
- El instructor organizó y facilitó eficazmente actividades de aprendizaje bien dirigidas.
- Los métodos de enseñanza del instructor fueron eficaces.
- El instructor fomentó mi interés por la materia.
- El instructor me ayudó a responder a mis preguntas.

Curso específico:

- El material didáctico (es decir, PowerPoint, lecturas, folletos, etc.) aumentó mis conocimientos y habilidades en la materia.
- La carga de trabajo y los requisitos del curso eran apropiados.
- El curso se organizó de manera que me ayudó a comprender los conceptos subyacentes.
- Este curso ha aumentado mi interés por este tema.
- Creo que lo que se me pide que aprenda en este curso es importante.
- Este curso ha supuesto un reto.
- Este curso me ha hecho pensar.
- Después de hacer este curso, comprendo mejor (insertar el nombre del tema).
- Este curso me ha preparado para (inserte el propósito de la capacitación, por ejemplo, “realizar evaluaciones de cumplimiento social”).
- Recomendaría este curso a otros colegas de mi departamento



5.2 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA INDUCCIÓN

Herramienta



¿QUÉ?: Un listado de temas a cubrir al capacitar a un nuevo trabajador.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones de la sección 4.5 del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La alta gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de proveedores de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas.

INTRODUCCIÓN

La capacitación inicial para los nuevos trabajadores debe abarcar todos los temas relacionados con los Sistemas de Cumplimiento Social incluidos en las capacitaciones continuas regulares, que se describen en la herramienta anterior (Planificación, gestión e iteración de la capacitación). También debe abarcar las expectativas y responsabilidades generales. La capacitación inicial debe impartirse antes de que el nuevo trabajador comience a trabajar.

INSTRUCCIONES

Utilice la siguiente lista de verificación para asegurarse de que todos los temas relevantes están cubiertos en su capacitación de inducción. Utilice el formato de procedimiento adjunta 3A.10, Registro general de inducción, para asegurarse de que todos los nuevos trabajadores reciben toda la capacitación de inducción. Utilice el Plan de capacitación anual de muestra más amplio, 3A.9, para realizar un seguimiento y programar las capacitaciones de inducción.

1. Inducción general a la empresa

- Presentación general de la empresa
- Presentación de todos los departamentos de la empresa
- Políticas internas de la empresa
- Estructura organizativa
- Proceso de presentación de quejas y sugerencias
- Normas internas para los trabajadores
- Planificación estratégica
- Código de ética

2. Inducción de políticas laborales y derechos de los trabajadores

- Planes de responsabilidad social y medioambiental
- Política Integral de Sostenibilidad (incluye una explicación general de los nueve elementos laborales)
- Elementos laborales y políticas de derechos de los trabajadores (introducción y política de la empresa para cada elemento)

- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Libertad de asociación
- No discriminación
- Prácticas disciplinarias
- Horario de trabajo
- Salarios y beneficios
- Empleo regular

3. Inducción de SST

- Política de seguridad y salud en el Trabajo
- Riesgos en el lugar de trabajo
- Procedimiento de notificación de accidentes laborales
- Procedimiento de normas mínimas y uso de equipos de protección personal
- Informe instructivo sobre actos y condiciones inseguras
- Capacitación sobre trabajo en altura
- Capacitación sobre el trabajo en condiciones de calor
- Procedimiento de análisis de riesgos
- Plan de preparación para emergencias
- Política sobre alcohol y drogas
- Política de acoso laboral y procedimiento de remediación
- Instrucción para el control de drogas
- Instrucción para trabajar con productos químicos peligrosos
- Proceso para manejar los cambios



Lista de verificación para la contratación de trabajadores temporales

Los trabajadores temporales, por breve que sea su estancia, deben recibir la misma capacitación que los trabajadores fijos a tiempo completo. Esto puede suponer un reto para las empresas que imparten capacitación durante la temporada baja, cuando su planilla no incluye a los contratados temporales.

En estos casos, la finca debe encontrar otras formas de garantizar que los trabajadores temporales reciban toda la capacitación necesaria. Utilice la siguiente lista de verificación para asegurarse de que los trabajadores temporales están correctamente capacitados.

- Organice una capacitación anual de inducción para todos los trabajadores, independientemente de si hay una nueva contratación o no. Utilice el Plan de capacitación anual de muestra 3A.9 para apoyar su planificación.
- Considere la posibilidad de grabar las capacitaciones para que su finca no tenga que organizar una capacitación de inducción en directo y dirigida por un instructor para cada trabajador nuevo.
- Si un trabajador temporal vuelve para la siguiente temporada alta, no tiene que repetir toda la capacitación sobre cumplimiento social. Sin embargo, debe impartir al menos una capacitación de actualización sobre seguridad y salud en el trabajo, así como cualquier capacitación específica del puesto de trabajo que implique el uso de sustancias químicas peligrosas.



5.3 FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCIÓN

Siempre debe haber un proceso claro, transparente y accesible para que los trabajadores presenten quejas y sugerencias para que las revise la gerencia. También deben tener la opción de presentar estas quejas y sugerencias de forma anónima. En esta caja de herramientas se incluye un formato para que presenten estas quejas y sugerencias (Formato de procedimiento 3A.3).

INSTRUCCIONES

Esta herramienta le permite registrar y consolidar todas las quejas que reciba. Mantener una base de datos de quejas es fundamental para supervisar el progreso hacia su resolución. Esta herramienta también permitirá a la empresa analizar la información sobre quejas/sugerencias y utilizarla para mejorar las operaciones y prevenir proactivamente futuros problemas. Por lo tanto, este registro será una aportación crítica a su evaluación de riesgos y plan de mejora.

Utilice este registro como ejemplo de información útil que registrar sobre cada queja o sugerencia.

Herramienta



¿QUÉ?: Un formato para seguir y registrar todas las quejas y sugerencias (reclamaciones).

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.5) del Manual Palma Futuro

¿QUIÉN?: Alta gerencia de una empresa de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas

1. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA / SUGERENCIA	
2. DATOS DE LA QUEJA / SUGERENCIA	
2.1 ¿Cuándo ocurrió?	
2.2 ¿Dónde ocurrió?	
2.3 ¿Cómo se produjo?	
2.4 Motivación y expectativas de los denunciantes	
2.5 Fecha de registro de la queja	
2.6 Lugar/método de recepción de la queja	
3. PERFIL DEL DENUNCIANTE	
3.1 Género (opcional)	
4. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL DEMANDANTE O REPRESENTANTE	
4.1 Anónimo (sí/no) A través de un representante (sí/no)	
4.2 Teléfono	
4.3 Correo electrónico	
4.4 Dirección	



5. QUEJA / SUGERENCIA ACEPTADA (SÍ/NO)		
5.1 QUEJA / SUGERENCIA NO ACEPTADA		Marque la casilla correspondiente
5.1.1 Acciones adoptadas	Claramente no relacionado con las operaciones de la organización - Rechazado (El rechazo total de una queja nunca debe ser la primera opción y solo si claramente no está relacionado con procesos organizacionales, como una queja sobre una disputa doméstica con un colega).	
	Quejas laborales - traslado a Recursos Humanos	
	Disputas comerciales: transferencia a mecanismos de resolución de disputas comerciales o tribunales civiles	
	Relacionado con políticas e instituciones gubernamentales - transferencia a las autoridades	
	Other	
5.1.2 Denunciante notificado (S/N)		
5.1.3 Método de notificación		
5.1.4 Fecha de cierre		
5.2 QUEJA / SUGERENCIA ACEPTADA		Marque la casilla correspondiente
5.2.1 Categoría de la queja	Trabajo infantil	
	Trabajo forzoso	
	Seguridad y salud en el trabajo	
	Libertad de asociación	
	No discriminación	
	Prácticas disciplinarias	
	Horario de trabajo	
	Salarios y beneficios	
	Empleo regular	
	Supervisor(es)/Gerencia	
5.2.2 Fotos y pruebas documentales de legitimidad		
5.2.3 Tipo de resolución	1. Interna (con la participación de los miembros de los equipos pertinentes. división)	
	2. Órgano de supervisión multilateral	
	3. Mediación independiente	



5.2.4 Resolución/acción correctiva adoptada, incluidas medidas para proteger al denunciante de represalias	
5.2.5 Denunciante notificado (S/N)	
5.2.6 Método de notificación	
5.2.7 Reclamante(s) satisfecho(s) o apelado(s)	
5.2.8 Fotos y pruebas documentales del cierre	
5.2.9 Recursos empleados	
5.2.10 Fecha de cierre	
5.2.11 Número de días desde la denuncia hasta el cierre	
6. SE REQUIERE SEGUIMIENTO POSTERIOR AL CIERRE (SÍ/NO)	
6.1 Método y frecuencia de monitoreo necesarios	
6.2. Seguimiento para garantizar que el denunciante no ha sufrido represalias	
7. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR QUE VUELVA A OCURRIR	
7.1 Acciones preventivas sugeridas	

Haga clic aquí para [descargar](#) un Formato de registro de quejas y sugerencias en blanco



Herramienta



¿QUÉ?: Guía sobre cómo comunicarse eficazmente con los trabajadores y recabar sus opiniones a través de encuestas.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.5) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Gerentes de empresas de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas.

5.4 ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES

INTRODUCCIÓN

La comunicación con los trabajadores es clave para implantar con éxito los Sistemas de Cumplimiento Social. Los trabajadores deben entender a qué se ha comprometido la empresa, cuál es su papel en el proceso y cuáles son sus derechos dentro del sistema. Esto requiere tiempo y esfuerzo significativo en capacitación, orientación y otras formas de compromiso.

Al mismo tiempo que se esfuerza por compartir información con los trabajadores, también debe recabar información de ellos. Para comprender eficazmente sus riesgos y éxitos, debe incorporar los aportes de los trabajadores en múltiples puntos de su SCS. Sus trabajadores suelen ser los que mejor saben si un programa que ha implantado tiene impacto y de dónde proceden los riesgos significativos para su empresa y su desempeño.

INSTRUCCIONES

La presente herramienta incluye un ejemplo de encuesta sobre comunicación (5.4.1) y un ejemplo de encuesta sobre temas específicos (5.4.2). Ambos son tipos de encuestas que deben realizarse periódicamente entre sus trabajadores permanentes y por contrato. Los resultados de las encuestas a los trabajadores deben retroalimentar el seguimiento general de los riesgos (herramienta 2.3) y, en última instancia, el desarrollo del plan de mejora (herramienta 7.4.2). También puede utilizar los resultados de las encuestas a los trabajadores para priorizar los temas de capacitación (herramienta 5.1) que serían más valiosos para los trabajadores.

5.4.1 ENCUESTA A LOS TRABAJADORES POR MUESTREO

A continuación, encontrará un ejemplo de encuesta de comunicación. Se trata de una de las muchas formas de comunicación con los trabajadores que pueden utilizarse para recabar su opinión sobre los sistemas. Las encuestas a los trabajadores deben ser relativamente breves, anónimas y realizarse con regularidad para ayudarle a comprender cómo está mejorando (o no) su desempeño. Utilice este ejemplo como inspiración para diseñar su propia encuesta vinculada a los objetivos de su empresa.

Las respuestas de la encuesta son de tipo sí/no, por lo que es fácil de entender y completar por los trabajadores, y fácil para usted recopilar y analizar las respuestas. Recomendamos trabajar con los representantes de los trabajadores para adaptar y realizar la encuesta de modo que sea relevante para los trabajadores y aumente la probabilidad de que respondan. Le recomendamos que elabore entre 10 y 15 preguntas.



ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES

1	Indique su género.	Masculino Femenino Otro Prefiero no decirlo
2	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en su empresa actual?	# de años:
3	¿Es usted trabajador fijo o contratista externo?	Trabajador fijo Contratista externo No estoy seguro
4	¿Conoce bien su contrato con esta empresa?	Sí No No estoy seguro/a
5	¿Conoce bien la política laboral de su empresa y cómo le afecta?	Sí No
6	Si tiene una idea para mejorar el funcionamiento de la empresa, ¿hay alguien con quien pueda hablar y que crea que le tomaría en serio?	Sí No
7	¿Existe alguna forma de que los trabajadores discutan en grupo los problemas y preocupaciones con la gerencia?	Sí No No estoy seguro/a
8	Si tiene un problema en el trabajo, ¿hay algún responsable, aparte de su supervisor, con quien pueda hablar y presentar una queja?	Sí No No estoy seguro/a
9	Si presenta una queja, ¿cree que la gerencia la resolverá de forma justa y sin represalias?	Sí No
10	Si presenta una queja, ¿confía en que la dirección la mantendrá confidencial?	Sí No
11	¿Ofrece la empresa capacitación para ayudarlo a mejorar sus habilidades laborales, de modo que pueda ganar más dinero o ascender?	Sí No
12	¿Ha recibido capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo y sobre el uso adecuado de la maquinaria?	Sí No
13	¿Ha recibido capacitación sobre salarios, beneficios y cómo se calcula la paga en el desprendible (colilla) de pago?	Sí No
14	¿Ha recibido capacitación sobre políticas laborales como la no discriminación y la disciplina?	Sí No
15	Describa cualquier preocupación o idea que tenga para mejorar las condiciones de trabajo en su empresa.	Sí No

Haga clic aquí para [descargar](#) este ejemplo de encuesta



5.4.2 EJEMPLO DE ENCUESTA TEMÁTICA

Las encuestas temáticas a los trabajadores deben realizarse con frecuencia y abarcar todos los elementos relevantes del desempeño laboral (por ejemplo, no discriminación, libertad de asociación, etc.), pero especialmente los temas urgentes. Por ejemplo, si su sistema de auditoría interna y mecanismo de quejas descubriera casos de discriminación, podría realizarse una encuesta específica sobre discriminación para investigar más a fondo la cuestión.

En el ejemplo que se ofrece a continuación, el tema apremiante era la pandemia de COVID-19. Puede adaptar su encuesta en función de los acontecimientos pertinentes.

Esta no es una encuesta completa. Su finca puede adaptar las preguntas para evaluar en mayor profundidad los riesgos identificados.

Categorías	Preguntas	Opciones de respuesta
Lugar de trabajo	¿Dónde trabaja?	1. Fincas 2. Oficina
Género	¿Cuál es su género?	1. Masculino 2. Femenino 3. Otro
Edad	¿Cuántos años tiene?	Por favor, escriba su edad.
Impacto del COVID	¿Dónde ha impactado más el COVID-19 para usted?	1. En mi finca/empresa 2. En mi salud 3. En mis finanzas 4. En mi familia 5. En mi salud mental 6. Todas las opciones 7. No me ha impactado
Impacto del COVID	¿De qué otras maneras le ha afectado el COVID-19?	1. En mi finca/empresa 2. En mi salud 3. En mis finanzas 4. En mi familia 5. En mi salud mental 6. Me ha afectado en otras maneras
Relaciones empresariales	¿Han cambiado sus relaciones comerciales con los compradores desde el inicio de la situación del COVID-19?	1. No, ha permanecido igual. 2. Sí, pérdida de negocios. 3. Sí, aumento de negocios. 4. No lo sé.



Categorías	Preguntas	Opciones de respuesta
Ingreso	¿Se pagaron a tiempo las entregas de sus producto/fruta en los últimos seis meses?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, siempre a tiempo. 2. A veces a tiempo. 3. Nunca a tiempo. 4. No lo sé.
Trabajo Infantil	En su comunidad, ¿ha observado algún cambio en el número de personas menores de 18 años que trabajan desde el inicio de COVID-19?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, ha incrementa 2. Sí, ha disminuido 3. No. Sigue igual 4. No sé.
Capacitación	¿En que áreas necesitas más información?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medidas de higiene y prevención para mi negocio. 2. Medidas de higiene y prevención en casa. 3. Acceso a servicios médicos. 4. Derechos laborales. 5. Programas de ayuda gubernamental. 6. Todas las anteriores. 7. Ninguna de las anteriores.
Seguridad Empresarial	¿Teme que la situación de COVID-19 pueda generar efectos negativos para su negocio en el futuro?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 3. No sé
Provisiones	¿Cuentas con los suministros de higiene adecuados para limitar la propagación del COVID-19 en su finca (por ejemplo: agua limpia, jabón, toallas de un solo uso y equipo de protección personal)?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, ha aumentado 2. Sí, ha disminuido 3. No ha cambiado 4. No sé
Tipo de Participante	¿Qué grande es su finca, de acuerdo a el número de hectáreas?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 50 2. 50 a 100 3. Más de 100



5.5 INSTRUCCIONES PARA LOS TRABAJADORES SOBRE CÓMO PRESENTAR QUEJAS

Herramienta



¿QUÉ?: Guía que debe colocarse junto al buzón de comentarios y sugerencias (quejas) para indicar a los trabajadores cómo utilizarla.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del capítulo 4 (apartado 4.5) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Alta gerencia, recursos humanos y departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas.

INTRODUCCIÓN

Para garantizar que su proceso para que los trabajadores presenten quejas o sugerencias sea claro, confidencial, transparente y accesible, proporcione instrucciones claras junto al puesto donde se recogen las quejas. Esta herramienta proporciona ejemplos de texto que puede utilizar con este fin. Utilice esta herramienta junto con la Herramienta 5.3 y el Formato de procedimiento 3A.3.

INSTRUCCIONES

Coloque este cartel junto al lugar donde recoge las quejas y sugerencias. Puede adaptarlo en función del tipo de receptáculo (recipiente) que utilice su centro. Asegúrese de tener cerca bolígrafos para que sus trabajadores rellenen los formularios de comentarios y sugerencias.

Buzón de quejas y sugerencias

A TODOS LOS TRABAJADORES, CONTRATISTAS Y SUPERVISORES

Aquí puede enviar cualquier queja, sugerencia o comentario general que tenga para nuestra empresa.

Sólo tiene que tomar un formulario de quejas y sugerencias en blanco, rellenerlo e introducirlo en el buzón.

Sus comentarios pueden ser anónimos si así lo desea; sólo tiene que indicar que desea permanecer en el anonimato en el formulario.

Revisaremos y atenderemos sus inquietudes lo antes posible.

Gracias por contribuir a la mejora continua de nuestras instalaciones.



Visita de SAI - Palma Futuro
* Capacitación equipo EDS
* Evidencias Fotograficas - Buenas practicas

Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

6

INTRODUCCIÓN A MONITOREO Y REVISIÓN INDEPENDIENTE

Un monitoreo eficaz y una revisión independiente no sólo le ayudan a comprender su desempeño laboral actual, sino que también le proporcionan información sobre la eficacia de su sistema de gestión. La información recopilada a través de auditorías y otras formas de monitoreo proporciona una base de referencia para la acción.

Este capítulo incluye 2 herramientas:

6.1 GUÍA DE AUDITORÍA INTERNA

Lista de verificación que abarca todos los procesos y contenidos de una auditoría interna.

6.2 EJEMPLO DE EVALUACIÓN DEL SCS

Un ejemplo completo de evaluación del Sistema de Cumplimiento Social con funciones automatizadas. Esta evaluación mide la madurez de su Sistema de Cumplimiento Social, mientras que la guía de auditoría interna es una herramienta más general que va más allá del marco del SCS.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.6 correspondiente del Manual de Palma Futuro.



6.1 GUÍAS DE AUDITORÍA INTERNA

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna es una forma de controlar la viabilidad y eficacia del Sistema de Cumplimiento Social de su empresa. En las auditorías internas, personal cualificado e independiente de las operaciones de un determinado departamento lleva a cabo una revisión o evaluación sistemática. Un programa regular de auditorías internas complementa las actividades de supervisión en curso y ayuda a ganar objetividad. Las auditorías internas se centran en determinar si el propio programa de monitoreo funciona como debería y si las políticas, procedimientos y controles establecidos son adecuados y eficaces.

Utilice esta herramienta junto con la Evaluación del Sistema de Cumplimiento Social que la acompaña (Herramienta 6.2), que proporciona un amplio conjunto de preguntas para evaluar las categorías del sistema de gestión y los elementos laborales.

INSTRUCCIONES

Este documento puede utilizarse para guiar a sus auditores internos en la realización de una auditoría interna de su empresa.

Existen varios métodos diferentes para sus auditorías internas; su empresa puede elegir el proceso que le resulte más intuitivo. Organice la revisión por categorías del sistema de gestión, haciendo preguntas sobre cada elemento de desempeño laboral para cada categoría. También puede revisar por elementos laborales, haciendo preguntas sobre cada categoría del sistema de gestión a medida que avanza.

Herramienta



¿QUÉ?: Lista de verificación de auditoría interna que abarca todo el proceso y el contenido de una auditoría interna.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.6) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Un representante con capacitación suficiente en auditoría, idealmente del departamento de sostenibilidad. Si esa persona no pertenece al EDS, también debería participar en el proceso un miembro del EDS.

CATEGORÍA SCS: Monitoreo y revisión independiente.





A. Preparación de auditorías

- Revisar los informes de auditoría interna o cualquier otro informe interno de desempeño laboral generado por la empresa durante los dos años anteriores.
- Revisar cualquier informe de inspección gubernamental, informes de auditoría de terceros, etc.
- Recopile los planes de acción correctiva generados en auditorías anteriores (internas y externas) y revise el estado de cada elemento de acción acordado. ¿Están todas cerradas? Centrar la revisión en los puntos abiertos y en la(s) razón(es) subyacente(s) del estado incompleto y considerar las cuestiones subyacentes para la próxima auditoría. La atención debe centrarse en los factores subyacentes que impiden la finalización.
- Investigar y consultar las leyes y normativas locales vigentes en materia laboral y de derechos humanos.
- Temas básicos del código laboral: (i) horas de trabajo semanales regulares, (ii) disposiciones del contrato laboral, (iii) períodos de descanso, almuerzo, etc., (iv) requisitos, límites y excepciones de las horas extra, (v) promedio de horas y horas bancarias, (vi) salario mínimo, (vii) responsabilidad de pago del sistema social, (viii) vacaciones anuales, (ix) leyes para proteger a los trabajadores desfavorecidos, (x) indemnización por despido.
- Revise los requisitos de su política laboral o código de conducta y las normas internacionales.
- Revise su plan de compromiso con las partes interesadas y los registros de quejas de partes interesadas externas. Si es posible, reúnanse con las partes interesadas locales, incluidas ONG, sindicatos y ministerios.
- Investigue y comprenda el contexto nacional y local de los derechos y la actividad de los sindicatos, los grupos ecologistas locales y las organizaciones de activistas comunitarios.
- Programar tiempo suficiente para llevar a cabo el alcance de la auditoría. Anunciar la disponibilidad de horarios de reuniones confidenciales con los trabajadores; programarlas, organizarlas y llevarlas a cabo protegiendo la confidencialidad de los trabajadores.



B. Reunión introductoria con la gerencia

- Reúnanse con la alta gerencia y los gerentes de departamento antes de llevar a cabo las actividades de auditoría para revisar cualquier asunto relacionado con el SCS, su código de conducta/política laboral y el objetivo de la auditoría.
- Comparta una agenda para la reunión y un itinerario con la alta gerencia y los gerentes de departamento.
- Con los gerentes de departamento, revise el informe de auditoría anterior y el desempeño hasta la fecha en el cumplimiento de las Solicitudes de Acción Correctiva.
- Discutir la no toma de represalias contra los trabajadores que cooperen; informar a la gerencia que las futuras auditorías incluirán revisiones de la continuidad en el empleo de los trabajadores entrevistados.



C. Recorrido operativo

- Realice un recorrido de las operaciones siguiendo el flujo de producción desde la recepción de las materias primas hasta el envío de los productos acabados. Consulte las evaluaciones físicas anteriores del lugar de trabajo; determine si se han resuelto todos los puntos de no conformidad/acciones anteriores; si no es así, ¿por qué?
- Reduzca al mínimo el número de jefes de departamento y supervisores que le acompañan en la visita. Suele bastar con uno o dos acompañantes en función de sus conocimientos/responsabilidades.
- Durante la inspección, preste atención a su lenguaje corporal y al mensaje que transmite a los trabajadores; asegúrese de que lleva el mismo EPP que se exige a los trabajadores.
- Anote cuidadosamente todas las observaciones que requieran atención en el futuro.
- Verifique que las salidas de incendios de los edificios (por ejemplo, zonas de almacenamiento o mantenimiento, edificios administrativos, etc.) existen y se abren cuando se solicitan; que no hay medios que impidan la salida; que las barras antipánico funcionan correctamente; que hay salida libre una vez abierta la salida; que las salidas de emergencia están claramente señalizadas; que las salidas más cercanas están claramente señalizadas; que los armarios de mangueras están equipados con mangueras, boquillas, etc. zonas prohibidas claramente señalizadas; armarios eléctricos cerrados y sellados; procedimientos y herramientas de bloqueo y etiquetado (etiquetas, candados, etiquetas de advertencia y señales) claramente disponibles cerca de los armarios eléctricos; armarios y equipos de primeros auxilios; iluminación de emergencia; planes de preparación y evacuación de emergencia en vigor; y trabajadores capacitados para utilizarlos.
- Las condiciones de trabajo mitigan adecuadamente los riesgos potenciales, como el calor, la luz, el ruido y el polvo. Utilice dispositivos de medición para determinar la calidad del aire, el nivel de ruido y la temperatura.
- Tras el recorrido por el lugar de trabajo, realice un recorrido por las instalaciones de los dormitorios, comedores, baños y vestuarios, si procede. Observe el estado y la adecuación de estas zonas. Identifique todos los casos de no conformidad para los supervisores y jefes de departamento durante el recorrido.
- Sugerir las buenas prácticas a los supervisores y jefes durante el recorrido.
- Prestar suficiente atención a todos los elementos del SCS durante la inspección.
- Si durante la inspección se identifica a trabajadores potencialmente menores de edad, investigar mediante entrevistas y revisión de documentos.
- Prestar atención especial a las áreas identificadas en anteriores solicitudes de acciones correctivas.



D. Entrevistar a los trabajadores

- Seleccione al menos el 5% de los trabajadores, máx. 100 trabajadores. Realice entrevistas individuales y en grupo para obtener una respuesta equilibrada.
- Seleccione trabajadores que sean representativos de la población activa (género, raza, edad, religión, departamentos funcionales, etc.).
- Si la empresa tiene trabajadores contratados o inmigrantes, asegúrese de incluirlos también.
- No permita que los supervisores o gerentes influyan en la selección de los trabajadores para las entrevistas o en las propias entrevistas.
- Realice las entrevistas in situ en zonas que protejan la confidencialidad del trabajador y donde éste se sienta cómodo. Asegúrese de que los supervisores o gerentes no se encuentren en el espacio donde se realizan las entrevistas ni cerca de él.
- Realice las entrevistas al principio de la auditoría para permitir el seguimiento.
- Asegúrese de decir a los trabajadores que todo lo que digan es confidencial y que se ha advertido a la gerencia contra las represalias.
- Asegúrese de que se tienen en cuenta los temas culturales y de género.
- Prevea una media de quince minutos por entrevista; no obstante, utilice el sentido común para poner fin a las entrevistas que se estén volviendo improductivas y prolongar las entrevistas con personas que se muestren sinceras o aborden abiertamente temas críticos.
- Formule las preguntas antes de las entrevistas para asegurarse de que cubre todas las áreas específicas del SCS a través de las entrevistas agregadas.
- Si piensa tomar notas, pregunte a los trabajadores si les parece bien y explíqueles claramente el motivo. Intente reducir al máximo la toma de notas durante la entrevista. Termine de escribir sus notas inmediatamente después de la entrevista, para disponer de documentación precisa.
- Pida a los representantes de los trabajadores que le recomienden un enfoque preferido para establecer una buena relación con los trabajadores.
- Pregunte específicamente a los trabajadores sobre el seguimiento de planes de acción correctiva anteriores.
- Asegúrese de que sus preguntas abordan lo siguiente (como mínimo):

TEMAS LABORALES

- ¿Conocen y entienden los trabajadores las políticas de la empresa en materia laboral?
- ¿Saben los trabajadores cuáles son sus derechos legales en materia de libertad de asociación y negociación colectiva?
- ¿Saben los trabajadores cómo se calcula su salario, por tiempo base, desempeño y horas extra?
- ¿Conocen los trabajadores los despidos, traslados, descensos de categoría u otras medidas punitivas contra los trabajadores por haber ejercido sus derechos en virtud de sus contratos o de la legislación local o nacional?
- Preguntar a los trabajadores sobre la situación de los sindicatos, comités de empresa u otros grupos de trabajadores en la planta y si existe interferencia por parte de la dirección.
- Haga preguntas para determinar la conformidad con las políticas de no discriminación y acoso sexual.
- ¿Comprenden los trabajadores el mecanismo de quejas de la empresa y consideran que es operativo y está libre de represalias?

TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ¿Se sienten los trabajadores seguros y protegidos en sus puestos de trabajo? Por ejemplo, ¿disponen de EPP adecuados y funcionales? ¿Está libre de riesgos su entorno físico? ¿Se espera de ellos que reduzcan los riesgos físicos o se aplican controles técnicos? ¿Se realizan evaluaciones periódicas de los riesgos en el puesto de trabajo y cuando cambian los procesos o los materiales? ¿Se han abordado los temas presentados a través del mecanismo de gestión y resolución de quejas?
- ¿Consideran que hay equipos de seguridad adecuados, como extintores/hidratantes y botiquines de primeros auxilios? ¿Se realizan suficientes simulacros de seguridad en caso de que se produjera una emergencia, como un tifón, una inundación o una tormenta de viento, que hiciera necesaria la evacuación de los edificios? Presencie los simulacros de emergencia y tome nota de las deficiencias; pida a un trabajador que simule que acaba de resultar herido y explíquelo qué hacer a continuación.
- ¿Se les instruye y forma periódicamente sobre estos riesgos?
- ¿Se ha visto implicado algún trabajador en accidentes en las instalaciones y, en caso afirmativo, qué ocurrió después?
- ¿Es el entorno cómodo para trabajar, en términos de exposición al calor y al sol?
- ¿Consideran que los productos químicos, residuos y otras sustancias se almacenan o eliminan de forma segura y adecuada en las instalaciones? ¿Hay suficiente acceso a las Fichas de Datos de Seguridad de los Materiales (MSDS, por sus siglas en inglés) y/o a las Fichas Internacionales de Seguridad Química (FISQ) y una capacitación adecuada sobre su uso? ¿Cuál es la respuesta de la gerencia a los problemas expresados a través del mecanismo de gestión y resolución de quejas (mecanismo de quejas)?
- ¿Consideran que los baños y los casilleros se mantienen adecuadamente? ¿Se les proporciona agua?
- Si emplea a trabajadores contratistas, asegúrese de hacer preguntas que aborden posibles incumplimientos y áreas de abuso, como por ejemplo ¿Se sienten diferentes de un trabajador fijo? ¿Por qué?
- Si es posible, realice algunas entrevistas a los trabajadores fuera de las instalaciones.

E. Entrevistas con las comunidades afectadas y otras partes interesadas

- El ejercicio de mapeo de las partes interesadas y las reuniones de consulta con las partes interesadas deben ayudar a identificar a la población relevante que se ve afectada por su finca y sus actividades.
- Seleccione una muestra de individuos que representen los puntos de vista de esta comunidad afectada, como aldeanos locales y pequeños propietarios de tierras. Este grupo puede incluir miembros del público, así como ONG, grupos de campaña, sindicatos, fincas locales y autoridades gubernamentales. Si es posible, diríjase a ONG específicas del sector.
- Evalúe el conocimiento del mecanismo de quejas. ¿Se ha puesto a prueba? ¿Funciona? ¿La comunidad lo utiliza en la práctica o lo ignora? ¿Se toma en serio?
- Asegúrese de incluir en estas entrevistas a representantes de grupos indígenas o marginados.
- Asegúrese de que sus preguntas abordan lo siguiente:
 - ¿Cómo han afectado las operaciones de la finca al entorno físico (aire, agua, tierra) cercano?
 - ¿Se han asociado a la finca riesgos para la salud o deterioro del bienestar por exposición a pesticidas, emisiones atmosféricas o contaminación acústica?
 - ¿Han tenido estos grupos afectados algún enfrentamiento con la seguridad contratada en la finca?
 - ¿La finca se ha puesto en contacto con alguno de estos grupos o les ha invitado a debatir sus preocupaciones en reuniones?
 - ¿Se ha abordado o investigado alguna de sus quejas? ¿Ha realizado la finca un seguimiento de las preguntas?



F. Revisión de documentos en el sitio

- Seleccionar archivos de personal, tarjetas de tiempo y registros de nómina sin interferencia de la gerencia.
- Seleccionar archivos y/o registros al azar para generar una muestra representativa de la población laboral y de la distribución funcional en la planta. Busque algunos archivos para corroborar las entrevistas realizadas anteriormente.
- Asegúrese de revisar los documentos relevantes para las siguientes áreas:
 1. Recursos humanos: Actas de reuniones del comité de gerencia-trabajadores, memorandos y cartas, presupuestos relacionados con la aplicación de la política laboral, material de capacitación, registros y planes de estudio o comunicaciones escritas a los trabajadores que aborden todos los temas, registros de capacitación y cualificaciones de los instructores.
 2. Condiciones laborales: Contratos de todos los trabajadores; políticas y procedimientos relacionados con salarios, prestaciones, horarios y permisos; pruebas de comunicación y capacitación sobre el cálculo de salarios; expedientes de personal; tarjetas de control horario; registros de planillas y colillas de pago (seleccionados sin interferencia de la gerencia); criterios utilizados para fijar primas de remuneración por desempeño; y registros de empleo y despido.
 3. Pago de salarios: ¿Son seguros los métodos de pago a los trabajadores? ¿Pueden los trabajadores obtener su paga mediante consignación en su cuenta bancaria? ¿Se les paga en efectivo en las instalaciones (lo que puede conllevar riesgos importantes durante el viaje a casa)?
 4. Negociación colectiva: Política de negociación colectiva, convenio y documentación (como actas y registros de las sesiones de negociación colectiva).
 5. No discriminación: Política de no discriminación; procedimientos relacionados; documentación sobre temas de discriminación; capacitación sobre diversidad y registro de asistencia; registros de contratación, ascensos y despidos; demografía de género en las instalaciones a nivel de trabajadores y gerentes.
 6. Despidos: Políticas y procedimientos de reducción de planilla, cese y transición; documentación de reducciones de plantilla anteriores; actas de reuniones de la gerencia y comunicaciones a los trabajadores sobre este tema.
 7. Mecanismo de gestión y resolución de quejas: Procedimiento documentado, comunicaciones, actas y registros de gestión de quejas.
 8. Trabajo infantil: Procedimiento de verificación de la edad, documentación del programa de aprendices, registros médicos y de nacimiento y registros escolares de los trabajadores.
 9. Trabajo forzoso: Contratos de trabajo (así como para aquellos trabajadores contratados a través de agencias de empleo), registros de las planillas, hojas de control, horario y deducción salarial, pasaportes e identificaciones de los trabajadores.
 10. Seguridad y salud: Registros de accidentes y tratamientos médicos, registros de seguridad de los equipos, registros de simulacros de incendio y seguridad, análisis de riesgos para la seguridad y la salud, informes de inspecciones sanitarias gubernamentales, certificados de seguridad y currículos y registros de capacitación, y pruebas de cambios en todo ello cuando se modifiquen, reordenen, etc. los procesos, métodos, productos químicos y materiales de la empresa.
- Equilibre su tiempo y esfuerzo investigando todas las áreas de las normas laborales en el trabajo. La revisión de documentos es especialmente crítica en lo que respecta a salarios, horario de trabajo, seguridad y salud, uso de subcontratistas, contratación y despido.
- Si la empresa emplea a trabajadores subcontratados, aborde las posibles áreas de incumplimiento en la revisión de documentos. Revise específicamente el contrato con los trabajadores.



G. Reunión de clausura con la gerencia

- Celebrar una reunión de clausura con la alta gerencia y los supervisores.
- Presente sus conclusiones preliminares haciendo hincapié en los aspectos positivos y en las áreas susceptibles de mejora. Deben abordarse todas las no conformidades nuevas y las ya existentes. Solicite aclaraciones sobre cualquier hallazgo o cuestión planteada durante la auditoría.
- Trabajar con los gerentes y supervisores de departamento en un plan de acciones correctivas que detalle las medidas específicas que deben tomarse y los plazos para su realización.
- Repasar cualquier solicitud de acción correctiva pendiente de informes de auditoría anteriores.
- Asegurarse de que la alta gerencia aprueba el plan de acciones correctivas.
- Identificar todas las incidencias significativas de no conformidad para preparar la reunión con la gerencia.

6.2 EJEMPLO DE EVALUACIÓN DEL SCS

INTRODUCCIÓN

Una evaluación de su Sistema de Cumplimiento Social es una forma específica de identificar deficiencias en los componentes de su sistema de gestión y sus elementos laborales. Al igual que con la auditoría interna, puede adaptarla en función de su evaluación de riesgos: si considera que la gravedad de los riesgos de salud y seguridad en el trabajo es alta, por ejemplo, puede utilizar la pestaña de seguridad y salud en el trabajo de esta evaluación. Este ejemplo de evaluación ofrece un marco de evaluación para cada una de las categorías del sistema de gestión y cada uno de los elementos laborales. También le ofrece espacio para registrar las puntuaciones del SCS durante una evaluación de referencia y una final, de acuerdo con la metodología de evaluación en tres pasos de Palma Futuro: (1) evaluar el estado de referencia de su SCS, (2) implementar mejoras en las áreas problemáticas (utilizando las herramientas del capítulo 7 de la caja de herramientas, Corregir y remediar), y (3) realizar una evaluación final utilizando el mismo marco de referencia para medir la mejora.

Haga clic aquí para [descargar](#).



Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

7 INTRODUCCIÓN A ACCIONES CORRECTIVAS Y DE REMEDIACIÓN

Una vez que haya realizado evaluaciones de riesgos, participación de las partes interesadas, comunicación bidireccional con los trabajadores y monitoreo, deberá corregir y remediar los problemas identificados y desarrollar e implementar un plan de mejora a largo plazo.

Para ayudarle con ambos, este capítulo incluye 5 herramientas:

7.1 EJERCICIO DE ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ

Un ejercicio para identificar la causa raíz de los problemas y brechas identificados. Esto debe aplicarse a las acciones correctivas enviadas y registradas en las siguientes 2 herramientas. Las acciones correctivas que se basan en un buen análisis de la causa raíz evitan que los problemas vuelvan a ocurrir y fortalecen su SCS.

7.2 EJEMPLO DE ACCIÓN CORRECTIVA

Un formato para registrar acciones correctivas individuales.

7.3 REGISTRO DE TODAS LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Un registro para consolidar y seguir el progreso de todas sus acciones correctivas. Utilice este registro para la gestión diaria del estado de sus acciones correctivas.

7.4 PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA (GUÍA Y FORMATO)

Guía sobre cómo construir y gestionar su plan de mejora. Esto incluye un formato de plan de mejora de ejemplo para consolidar y abordar problemas de SCS de una amplia gama de fuentes: evaluación de riesgos, auditoría interna, auditoría externa, evaluación del SCS, mapa de procesos, mapa físico, mecanismo de quejas y/o participación de las partes interesadas. Utilice este formato de plan de mejora para realizar un seguimiento de las mejoras a largo plazo.

7.5 PASOS PARA LA REMEDIACIÓN (TRABAJO INFANTIL)

Guía para abordar y remediar el trabajo infantil si se encuentra dentro de sus instalaciones o cadena de suministro.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.7 correspondiente del Manual Palma Futuro.



7.1 EJERCICIO DE ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ

INTRODUCCIÓN

Una vez que haya identificado y priorizado sus riesgos, deberá identificar sus causas raíz subyacentes. Las causas raíz suelen ser problemas estructurales arraigados en un aspecto de su sistema de gestión que no son explícitamente evidentes. Un análisis de causa raíz requiere que usted piense críticamente sobre los problemas que ha identificado. Si bien puede que no sea intuitivo al principio, se convertirá en algo natural con la práctica. Vale la pena comprometerse con este proceso; Al hacerlo, en última instancia, su empresa ahorrará tiempo, dinero y recursos. Es común que sigan surgiendo los mismos problemas a menos que se aborde la causa raíz. Si bien las estrategias más sencillas y miopes pueden ayudar a su empresa a superar la siguiente auditoría, no son soluciones significativas ni sostenibles.

Una estrategia común para abordar el análisis de la causa raíz es la técnica de los “cinco porqués”: considere el problema principal y luego pregunte “¿por qué?” cinco veces en respuesta a los problemas que surjan. Con cada “por qué” sucesivo obtendrá una comprensión más profunda de los factores sistémicos subyacentes que causaron el problema. Las instrucciones de la herramienta a continuación lo alientan a utilizar este marco analítico.

ANÁLISIS PREVIO DE LA CAUSA RAÍZ

Esta herramienta de análisis de causa raíz se puede utilizar para identificar las causas raíz de problemas recopilados de una variedad de fuentes:

- Auditorías internas (ver Herramienta 6.1)
- Auditorías externas
- Evaluaciones de riesgos (ver Herramienta 2.3)
- Evaluación del SCS (ver Herramienta 6.2)
- Mapeo físico y de procesos (ver Herramientas 2.1 y 2.2)
- Mecanismos de quejas (consulte la Herramienta 5.3 y el Formato de procedimiento 3A.3)
- Participación de las partes interesadas (ver Herramienta 4.2)

Herramienta



¿QUÉ?: Un ejercicio para identificar las causas de sus deficiencias.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.7) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de las empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Acciones correctivas de remediación.

ANÁLISIS POSTERIOR DE LA CAUSA RAÍZ

A este análisis de la causa raíz le sigue la elaboración de un plan de acción correctiva (ver Herramientas 7.2 y 7.3) y/o un plan de mejora (ver Herramientas 7.4.1 y 7.4.2) para abordar las causas raíz que identifique. Toda la información que recopile a lo largo de este ejercicio se incorporará directamente a estos planes, por lo que es importante que dedique tiempo, energía y recursos a completarlo.

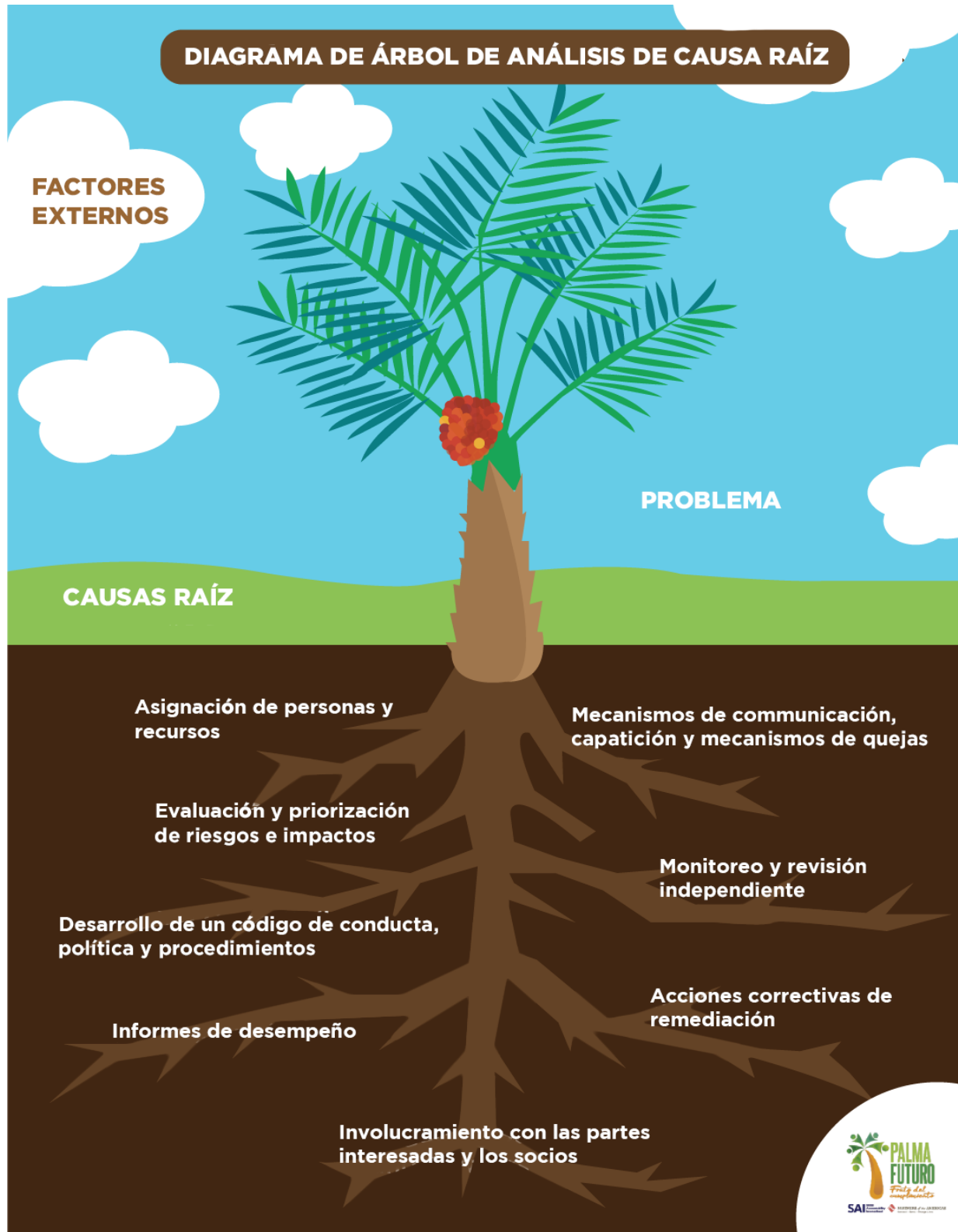
Consulte su análisis de causa raíz con frecuencia para asegurarse de que su empresa las esté abordando.

INSTRUCCIONES

Este ejercicio debe ser realizado por el Equipo de Desempeño Social (EDS) o por un equipo que sea relevante para el problema/riesgo que se analiza. Por ejemplo, si su empresa tiene un equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), este debe realizar el análisis de la causa raíz de los problemas relacionados con la SST. Debe repetirse para cada problema que haya identificado y priorizado.



DIAGRAMA DE ÁRBOL DE ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ



Utilice el formato diagrama de árbol incluido debajo de las instrucciones a medida que avanza.

PASO 1. Como grupo, identifique el problema, basándose en la información recopilada de cualquiera de las diversas fuentes enumeradas anteriormente (evaluación de riesgos, etc.). Escríbalo en el cuadro de texto “Copa del árbol” del diagrama de árbol.

PASO 2. Piensen individualmente en las causas de ese problema. Enumere tantas causas como sea posible. Por ejemplo, si el problema son las lesiones en el lugar de trabajo, las posibles causas incluyen: los trabajadores no están capacitados sobre cómo utilizar la maquinaria adecuadamente; la política de SST de la empresa no está redactada en el idioma que entienden los trabajadores; El personal no usa EPP.

PASO 3. Vuelvan como grupo. Reúna y organice todas las respuestas individuales y vea dónde hay consenso y dónde hay divergencia. El consenso es bueno, pero puede haber ocasiones en las que una sola persona identifique una causa importante y eso no debe pasarse por alto. Juntos, consoliden todas las causas identificadas en 1 lista.

PASO 4. Identifique a qué categoría de Sistemas de Gestión está asociada cada causa (todas las categorías se encuentran en el árbol a continuación). Escriba cada causa en el diagrama de árbol debajo de la raíz del sistema de gestión correspondiente. Identifique también posibles factores externos, es decir, factores que no son culpa de su sistema de gestión interno, como COVID-19 o las fluctuaciones en el precio del aceite de palma, y escríbalos en el cuadro Factores externos.

PASO 5. Intente hacer los “cinco por qué” de una de las causas. Por ejemplo, si la causa es que el personal no usa EPP, piense más a fondo por qué. Quizás la respuesta sea que el personal no usa PPE porque es incómodo, o quizás sea porque la empresa no proporciona una variedad de tallas que necesita el personal, o quizás el uso de EPP ralentiza significativamente al individuo, impactando negativamente su salario (si trabaja con un sistema de pago a destajo). Después de hacer los “5 por qué”, debe llegar a la causa raíz, a partir de la cual podrá determinar una posible solución. Deberá transferir estas posibles soluciones a su acción correctiva (ver Herramientas 7.1 y 7.2) y/o plan de mejora (ver Herramientas 7.4.1 y 7.4.2) y desarrollar pasos para avanzar hacia ello.



DIAGRAMA DE ÁRBOL DE ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

FACTORES EXTERNOS

PROBLEMA

CAUSAS RAÍZ

Asignación de personas y recursos

Evaluación y priorización de riesgos e impactos

Desarrollo de un código de conducta, política y procedimientos

Informes de desempeño

Mecanismos de comunicación, capacitación y mecanismos de quejas

Monitoreo y revisión independiente

Acciones correctivas de remediación

Involucramiento con las partes interesadas y los socios



7.2 EJEMPLO DE ACCIÓN CORRECTIVA

INTRODUCCIÓN

Corregir los problemas y brechas en su Sistema de Cumplimiento Social es una parte importante para mejorar las condiciones laborales y mejorar la capacidad del sistema de gestión. Su empresa, las condiciones de sus trabajadores y su cumplimiento de las normas nacionales e internacionales dependen de su capacidad para solucionar los problemas que identifique. Para ello, cree planes de acción correctivas para cada área de cumplimiento social en la que su empresa no cumpla con la norma.

Haga click aquí para [descargar](#)

Herramienta



¿QUÉ?: Un formato para registrar acciones correctivas individuales.

¿CÓMO?: Utilizar para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.7) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: Alta gerencia, gerentes de operaciones, recursos humanos, departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de las empresas extractoras de aceite.

CATEGORÍA SCS: Acciones correctivas de remediación.



7.3 REGISTRO DE TODAS LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Herramienta



¿QUÉ?: Una herramienta para consolidar y seguir el progreso de todas las acciones correctivas.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.7) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La alta gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de las empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Acciones correctivas de remediación.

INTRODUCCIÓN

Tener un documento consolidado con todas sus acciones correctivas (Herramienta 7.2) puede ayudarlo a gestionar todos los incumplimientos, identificar patrones en los que su empresa no cumple con las normas de cumplimiento social y realizar un seguimiento del progreso.

Esta herramienta Registro de Todas las Acciones Correctivas está diseñada para ayudar a la gestión diaria de todas las infracciones de su empresa, mientras que el Plan de mejora, incluido más adelante en este capítulo, está diseñado para un seguimiento y planificación a más largo plazo.

Utilice este formulario como portada para compilar los formularios individuales del Plan de acción correctiva en su empresa. Esta es una referencia útil para brindarle una descripción general rápida de los temas pendientes, el progreso que se está realizando y dónde centrar su atención. Durante las auditorías internas (Herramienta 6.1) y las revisiones de la gerencia (Herramienta 1.2), revise este documento para estar al tanto de los problemas pendientes.

Haga click aquí para [descargar](#)



7.4 PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA

INTRODUCCIÓN

Un Plan de Mejora consolida todos los problemas de cumplimiento social identificados a lo largo de su proceso de evaluación del Sistema de Cumplimiento Social (SCS). Si bien el Registro de todas las acciones correctivas (Herramienta 7.3) consolida las infracciones identificadas, el plan de mejora sirve como un plan de trabajo detallado de cambios en el sistema para reducir los riesgos (acciones preventivas) e impulsar la mejora continua en su SCS. El Registro de todas las acciones correctivas está destinado a la gestión diaria del cumplimiento, mientras que el Plan de Mejora está destinado a la gestión de riesgos a más largo plazo.

INSTRUCCIONES

Esta herramienta (7.4.1) proporciona instrucciones paso a paso sobre cómo utilizar el Formato del Plan de mejora (Herramienta 7.4.2). Puede adaptar el Plan de mejora para centrarse en elementos laborales o categorías de sistemas de gestión identificadas como tienen los riesgos más graves, en su Evaluación de Riesgos o las áreas que necesitan mayor mejora según su Evaluación del sistema de Auditoría Interna o Cumplimiento Social. El propósito del plan de mejora es brindarle un marco de seguimiento para mejorar con éxito un problema determinado.

I. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

1. Comience por organizar los temas prioritarios identificados a través de su proceso de evaluación de cumplimiento social por categoría del sistema de gestión o elemento laboral con el que se alinean más estrechamente. Estos temas pueden surgir de varias fuentes de evaluación y monitoreo:

- a. Mapa de Procesos (Herramienta 2.1)
- b. Mapa físico (Herramienta 2.2)
- c. Evaluación de riesgos (Herramienta 2.3)
- d. Evaluaciones de capacitación (Herramienta 5.1)
- e. Queja o sugerencia presentada a través de un mecanismo de quejas (Formato 3A.3 para quejas y sugerencias, Herramienta 5.3)
- f. Encuestas a trabajadores (Herramienta 5.4)

Herramienta



¿QUÉ?: Guía sobre cómo elaborar y gestionar su plan de mejora.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.7) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La alta gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Acciones correctivas de remediación.



g. Comentarios de las partes interesadas (Herramientas 4.1-4.3)

h. Auditoría Interna o Externa (Herramienta 6.1)

i. Evaluación del Sistema de Cumplimiento Social (Herramienta 6.2)

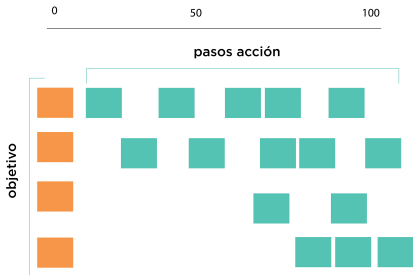
2. Complete la información sobre ese problema, incluyendo cómo se identificó (fuente) (ya sea una de las fuentes enumeradas anteriormente o en otro lugar), la puntuación del SCS (Herramienta 6.2), si corresponde, y las causas raíz, tal como se identifican en su Ejercicio de análisis de causa raíz (Herramienta 7.2)

3. Determine el objetivo de su proceso de mejora para ese tema. Por ejemplo, si el problema identificado es que los trabajadores no están familiarizados con las regulaciones del lugar de trabajo, el objetivo podría ser implementar un programa de capacitación progresivo.

II. LLUVIA DE IDEAS E IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE REMEDIACIÓN

Como grupo, idealmente dentro del EDS, determine una actividad de remediación o un conjunto de actividades que apunten a la raíz del problema. Es importante que los detalles específicos de su plan de mejora sean desarrollados por su equipo y no prescritos por un tercero. **A continuación, se muestra una actividad que recomendamos utilizar al EDS para facilitar el proceso de lluvia de ideas. Recomendamos utilizar notas adhesivas y un rotafolio para esta actividad.**



Departamento	Detalles (se trata de ejemplos, no de una lista exhaustiva)
Paso 1: Lluvia de ideas	Trabaje individualmente para identificar de 3 a 5 actividades que su equipo necesitará implementar para alcanzar el objetivo identificado en el Paso 3 anterior. Escriba cada idea en una nota adhesiva, una idea por nota.
Paso 2: Definir los objetivos	En equipo, clasificar todas las ideas. Agrupar y apilar las ideas similares en montones.
Paso 3: Afinar los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • En equipo, identificar esos montones y ponerles un título con una frase completa en pasado. Que sea lo más detallada posible: ¿cuántos? ¿cuánto? ¿con qué frecuencia? ¿quiénes? Estos se convertirán en tus objetivos. Por ejemplo: • Título del montículo: “Capacitación “ • Primera iteración: Capacitación impartida sobre la nueva política de seguridad • Iteración con detalle: Capacitación de al menos 500 trabajadores sobre la nueva política de seguridad • Iteración más detallada: Realización de 3 sesiones de capacitación sobre la nueva política de seguridad para al menos 500 trabajadores.
Paso 4: Creación de pasos detallados para la mejora	<p>Ahora, grupalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elija 1 objetivo y colóquelo en el extremo izquierdo de un rotafolio en blanco. 2. Identifique de 6 a 8 pasos de acción que conduzcan a este objetivo 3. Un paso de acción por nota adhesiva <p>Coloque estas notas adhesivas de pasos de acción en el orden en que tendrían que producirse de izquierda a derecha, con las más tempranas más a la izquierda y las sucesivas a la derecha de esta. Está creando una línea de tiempo. Asigne 1 (y sólo 1) persona a cada paso de acción. Utilice su nombre, no su cargo o departamento. La persona debe estar en el EDS. Todos los miembros del equipo deben tener asignados pasos de acción.</p> 

7.4.2 FORMATO DEL PLAN DE MEJORA DE LAS PLANTAS EXTRACTORAS

Haga clic aquí para [descargar](#)



7.5 PASOS PARA LA REMEDIACIÓN (TRABAJO INFANTIL)

INTRODUCCIÓN

Según el derecho internacional y en muchos países, las personas menores de 18 años se consideran niños. No todo el trabajo realizado por menores de 18 años se considera trabajo infantil, pero existen restricciones sobre la naturaleza y las condiciones permitidas de su trabajo. Esto es cierto incluso en países donde se define que la infancia termina a una edad más temprana (normalmente entre los 13 y los 17 años), como es el caso de Brasil, Colombia y Perú. La OIT define el trabajo infantil como “un trabajo que priva a los niños de su infancia, de su potencial y de su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y mental”.

Esta definición reconoce que ciertos tipos de trabajo apropiados para la edad pueden ser valiosos para el desarrollo social, personal, mental y profesional, así como una contribución importante al ingreso familiar. Un SCS sólido es esencial para prevenir el abuso de niños y jóvenes trabajadores. Además, es fundamental contar con un plan de remediación para abordar cualquier caso de trabajo infantil o abuso de trabajadores jóvenes.

INSTRUCCIONES

La presente herramienta ofrece medidas correctivas paso a paso si se descubre un caso de trabajo infantil en sus instalaciones o empresa.

1. GARANTIZAR LA SEGURIDAD INMEDIATA DEL NIÑO Y RETIRARLO DEL TRABAJO

- Retire al niño de todo trabajo inmediatamente.
- Asegúrese de que el niño esté en un lugar seguro.
- Obtener datos de contacto (idealmente número de teléfono móvil) del niño y de los padres/tutores y, siempre que sea posible, la dirección particular.
- Aclarar la verdadera identidad y edad del niño. Revisar los documentos de edad del niño y verificar que sean genuinos. Si la prueba documental no es concluyente, la comprobación de la edad del niño podrá implicar:
 - Comunicación o reunión con los padres/tutores del niño
 - Contactar a las autoridades laborales locales para validar la identificación.

Herramienta



¿QUÉ?: Guía sobre cómo abordar y remediar el trabajo infantil si se encuentra en sus instalaciones o en la cadena de suministro.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.7) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La alta gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de las empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Acciones correctivas de remediación.

- Revisión del médico para evaluar la edad.

2. DETERMINE CUALQUIER IMPACTO NEGATIVO POTENCIAL SOBRE EL NIÑO

- Puede proporcionar comida y alojamiento gratuitos y seguros al niño hasta que entre en función un programa de reeducación (este puede ser un proceso relativamente largo). En algunos casos, particularmente para los niños que han migrado por motivos de trabajo, ya sea con o sin sus familias, la mejor solución provisional puede ser continuar quedándose en el dormitorio del lugar de trabajo (si se proporciona alojamiento en dormitorios); sin embargo, ésta nunca es una solución deseable a largo plazo.
- Puede acordar el pago de un estipendio al niño durante la fase exploratoria y durante todo el programa de recuperación. El estipendio debe ser equivalente a la cantidad que ganaba el niño mientras estaba empleado, o al menos al salario mínimo local, el que sea mayor. El estipendio debe pagarse semanal o mensualmente, en lugar de una suma global.
- Contactar a los padres/tutores para asegurarse de que comprendan y estén de acuerdo con el plan de reeducación y para explicarles la provisión continua de estipendio, comida y alojamiento. Asegúrese de que los padres/tutores no castiguen al niño por haber sido retirado de su trabajo. Si es necesario, instruya a los padres sobre los beneficios de la escolarización/capacitación vocacional. Con los niños más pequeños, la participación activa de los padres/tutores es particularmente importante. En los casos en que los padres han enviado a sus hijos a trabajar, este proceso de persuasión puede resultar difícil y es particularmente importante garantizar que los padres tengan confianza en que los ingresos de la familia no se reducirán al participar en la lucha contra el trabajo infantil.

3. ESTABLECER UN PLAN DE REMEDIACIÓN PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD Y PREVENIR LA RECURRENCIA

- Antes de iniciar esta fase del proceso, identificar y establecer un equipo de remediación. Este equipo podría estar formado por representantes de la extractora, el agente, ONG locales, sindicatos (si corresponde) y expertos locales con la experiencia y la capacidad para trabajar con niños y sus familias para identificar soluciones apropiadas. Los socios locales tendrían la determinación de impulsar el programa a nivel local y tendrían las habilidades para negociar entre las diferentes partes interesadas y encontrar una solución que mantenga el interés superior del niño.
- Cuando corresponda, identificar y trabajar con proyectos



gubernamentales o de la sociedad civil existentes que ya estén trabajando para abordar el trabajo infantil.

- Garantizar el bienestar del niño debe ser la primera prioridad de cualquier programa de remediación. El equipo de remediación debe comprender las necesidades, circunstancias y aspiraciones específicas de cada niño y su familia y los factores que empujaron al niño a trabajar. Es posible que se necesite apoyo especializado para comprender el panorama completo. El programa de remediación debe diseñarse para abordar estos factores específicos y reducir el riesgo de que empujen al niño a volver a trabajar.
- Los planes de remediación deben incluir tanto un estipendio de manutención como costos de educación.
- Puede ser necesaria una educación de recuperación para ayudar a los niños que han perdido una cantidad significativa de tiempo escolar y se han quedado atrás con respecto a sus compañeros.
- Puede ser necesario apoyo psicosocial para apoyar la reintegración al nuevo entorno.
- La participación de la comunidad y el gobierno puede ser necesaria para abordar cuestiones estructurales como la disponibilidad de escuelas locales y la prevalencia de pandillas y otras cuestiones de seguridad, que es un problema común en las regiones rurales.

4. RESPONSABILIDADES DE APOYO Y SEGUIMIENTO CONTINUOS

- Cualquier programa de remediación debe incluir apoyo y monitoreo continuos para garantizar que continúe beneficiando al niño hasta que alcance la edad laboral. Esto debería llevarse a cabo en colaboración con ONG locales, sindicatos u otros expertos y no debería ser realizado por el empleador que empleó al niño. El seguimiento incluye los siguientes elementos:
- Seguimiento del progreso del niño en la escuela, resultados de exámenes, informes escolares, conversaciones con los profesores, etc.
- Visitas domiciliarias del niño por parte de un “amigo” independiente, que controla periódicamente sus esperanzas, miedos y ambiciones.
- Pago regular de estipendios, matrículas escolares y cualquier otro gasto. Los resultados del seguimiento deberían utilizarse luego para afinar el programa de remediación.





Fotografía: Proyecto Palma Futuro, financiado al 100% por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos

8

INTRODUCCIÓN A INFORMES DE DESEMPEÑO

La transparencia en su Sistema de Cumplimiento Social (SCS) es fundamental para impulsar el progreso, respaldar la rendición de cuentas y reconocer los logros hacia un buen desempeño laboral. Informar sobre ese desempeño es una manera de lograr la transparencia. Este proceso debe ser consistente y continuo, al menos una vez al año. Si lo hace, también le ahorrará a su empresa tiempo al tener que responder preguntas de las partes interesadas.

Este capítulo incluye 1 herramienta:

8.1 EJEMPLO DE INFORME

Esta herramienta ofrece una guía completa para el Equipo de Desempeño Social (EDS) de una empresa. Incluye cuatro subpartes: una guía sobre a quién debe informar, qué debe informar, cuándo debe informarlo y cómo debe informarlo.

Las herramientas de este capítulo deben utilizarse para implementar las lecciones aprendidas de la Sección 4.8 correspondiente del Manual Palma Futuro.



8.1 EJEMPLO DE INFORME

INTRODUCCIÓN

Informar sobre las actividades de su empresa, específicamente sobre sus desarrollos relacionados con el cumplimiento social, es clave para mantener a sus partes interesadas informadas y comprometidas. Tanto las partes interesadas internas como externas querrán saber qué acciones está tomando para garantizar el cumplimiento social en su empresa y en su cadena de suministro. Informar sobre el desempeño también es una estrategia eficaz para mostrar sus éxitos.

Aunque la mayoría de los informes siguen siendo voluntarios, un número creciente de consumidores, grupos de accionistas y organizaciones no gubernamentales (ONG) esperan que las empresas compartan información sobre cumplimiento social con el público, y un número cada vez mayor de empresas se han comprometido a compartir dicha información para demostrar su compromiso y liderazgo en sus políticas y programas.

INSTRUCCIONES

Lo siguiente es un resumen de un Informe anual de Sostenibilidad/Impacto Social. Este tipo de informe detalla las actividades, el progreso y los desarrollos relacionados con la responsabilidad social corporativa de su empresa durante el transcurso del año anterior; en otras palabras, detallan las actividades que ha emprendido para establecer y/o mejorar aspectos de su Sistema de Cumplimiento Social. Debería complementar, pero no reemplazar, los boletines mensuales o trimestrales más frecuentes y las comunicaciones de crisis.

Herramienta



¿QUÉ?: Guía para elaborar un informe de desempeño exhaustivo.

¿CÓMO?: Utilícela para implementar las lecciones del Capítulo 4 (Sección 4.8) del Manual Palma Futuro.

¿QUIÉN?: La alta gerencia, recursos humanos y el departamento de cumplimiento social/sostenibilidad de las empresas extractoras de aceite de palma.

CATEGORÍA SCS: Informes de desempeño



1. PORTADA Y TABLA DE CONTENIDOS



Portada

- Año sobre el que informa su finca
- Tipo de informe – en este caso, un Informe de Sostenibilidad e Impacto Social que puede servir como título del informe
- Una fotografía que represente el compromiso de su finca con el cumplimiento social. Puede incluir una foto que muestre el compromiso o los testimonios de los trabajadores, el compromiso con la comunidad, las asociaciones, fotos del antes y el después de su lugar de trabajo o métricas de impacto.

Tabla de contenidos

- La organización del informe con números de página que hacen referencia al inicio de cada sección.

2. CARTA DE PRESENTACIÓN DE SU(S) GERENTES(ES) EJECUTIVO(S) Y/O DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD/CUMPLIMIENTO SOCIAL

La carta de presentación puede formularse como una carta dirigida a las partes interesadas o simplemente como una carta general de “bienvenida”. Independientemente del encuadre, debe incluir:

Compromiso

- Su compromiso declarado con los derechos humanos en el trabajo y las normas de sostenibilidad.
- Una reiteración de la visión de su finca de crear un entorno de trabajo seguro y sostenible.
- Si corresponde, indique sus membresías de certificación de sostenibilidad, como RSPO.

Estrategia

- Una descripción general de los tipos de estructuras, procesos y políticas que su finca tiene implementadas para garantizar que se cumpla este compromiso. Aquí es donde puede presentar su Sistema de Cumplimiento Social y resaltar su atención tanto al desempeño laboral (citando uno o todos los nueve elementos laborales) como a la construcción de una estructura para gestionar las normas laborales (citando uno o todos los elementos). ocho categorías de sistemas de gestión).
- Una introducción a la estructura organizacional responsable de la gestión interna. de su Sistema de Cumplimiento Social. Este puede ser el Departamento de Sostenibilidad o el Equipo de Desempeño Social.
- Podría incluir una anécdota que describa una de las medidas de remediación afirmativas que tomó este año para abordar una deficiencia de cumplimiento social.



Progreso anual

- Un resumen general de sus avances en sostenibilidad e impacto social a lo largo del año sobre el que informa. Esto debe incluir tanto sus logros como sus áreas de mejora. Esto último puede incluir algunas conclusiones clave de su evaluación de riesgos.
- Una consideración de cualquier desafío que su finca haya enfrentado en la implementación de su Sistema de Cumplimiento Social. Esto podría ser un reconocimiento de que

De cara al futuro

- Una descripción general de sus planes futuros para mejorar o abordar un aspecto de su cumplimiento social.

3. ENTREVISTA OPERATIVA

Se debe incluir una breve sección sobre sus operaciones en caso de que algún lector no esté familiarizado con su finca.

- Una breve descripción general del proceso de cultivación del aceite de palma, para aquellos lectores que no estén familiarizados.
- La extensión geográfica de sus operaciones.
- Una descripción de su cadena de suministro por eslabones (desfragmentada)

4. COMPROMISOS

Esta sección amplía los compromisos de cumplimiento social que destacó en la carta de presentación. Podría estructurar esta sección por elemento laboral o componente del sistema de gestión, para asegurarse de informar sobre toda la información relevante sobre cumplimiento social. También podría adherirse a una estructura de estilo más narrativo, partiendo de la descripción de sus compromisos generales y luego desglosando. Independientemente de la estructura, conviene citar los siguientes como ejemplos concretos de estos compromisos:

- Código de conducta
- Código de ética
- Políticas de diversidad e inclusión
- Políticas que rigen su desempeño laboral en los nueve elementos
- Políticas que rigen sus sistemas de gestión en las ocho categorías
- Compromisos de sostenibilidad ambiental

5. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Aquí es donde describe las diferentes estrategias que adopta su finca para mejorar los derechos humanos en su lugar de trabajo. Es la guía práctica que muestra cómo poner en práctica los compromisos. Esta sección debe cubrir:

- Su modelo de negocio general, con una reiteración de cómo integra la sostenibilidad en ese modelo. Esto debe incluir una descripción de alto nivel de todas las fuentes de



información que utiliza su finca para identificar riesgos y deficiencias en su Sistema de Cumplimiento Social:

- **Evaluación de riesgos:** una introducción a la metodología, incluyendo cómo, cuándo y quién es el responsable de realizarlas.
- **Auditorías:** introducción a la metodología, incluyendo cómo, cuándo y quién es el responsable de conducirlas.
- **Compromiso de las partes interesadas:** una introducción a la metodología, incluyendo cómo, cuándo y quién es responsable del compromiso.
- **Mecanismos de quejas y sugerencias,** una introducción a la metodología, incluyendo cómo, cuándo y quién es responsable de gestionar las quejas; así como un resumen de alto nivel de las quejas más comúnmente citadas.

Sus estrategias de remediación para mejorar o mitigar las deficiencias. Esto debería incluir tanto las herramientas y estrategias de remediación de alto nivel como también ejemplos concretos de cómo estas herramientas se ponen en acción para mitigar los problemas enumerados anteriormente.

- **Acciones correctivas:** una introducción a la metodología, incluyendo cómo, cuándo y quién es responsable de gestionar sus acciones correctivas en el día a día; así como una descripción general del número de acciones correctivas actualmente abiertas.
- **Planificación de la mejora:** una introducción a la metodología, que incluye cómo, cuándo y quién es responsable de gestionar su planificación de mejora a largo plazo; así como una descripción general de las principales áreas a mejorar.

6. INFORME DE PROGRESO ANUAL

Esta sección se centra en los desarrollos que realizó su finca a lo largo del año calendario sobre el que se informa. Debe proporcionar descripciones concretas de todos los problemas que su finca identificó para mejorar y trabajó activamente para mejorar durante el año pasado. Esto debería crear un panel consolidado de todas sus áreas de mejora que, si ha realizado mejoras concretas, también puede mostrar sus éxitos. Puede volver a estructurar las áreas de mejora en este apartado por elemento laboral o componente del sistema de gestión. Su plan de mejora puede ayudarle con esa estructura.

Cada problemática relacionada con el cumplimiento social en la que trabajó para mejorar debe tener la siguiente información:

- La problemática o riesgo general:** describa la problemática o riesgo de manera concisa.
- Fuente:** enumere cómo identificó el riesgo o problema.
- Objetivo:** describa la meta por la que está trabajando.
- Indicador clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) u otro indicador:** si es relevante, enumere el punto de referencia aplicado para medir el progreso realizados para abordar este problema.
- Trabajo durante este último año:** describa qué hizo exactamente su finca el año pasado para avanzar hacia la mejora o la solución del riesgo o problema.
- Planes futuros:** describa qué planeas hacer en los próximos años para seguir abordando este tema, si es que está pendiente.



Haga clic aquí para [descargar](#) esta guía



 **PARTNERS of the AMERICAS**
Conectamos • Servimos • Transformamos Vidas
En alianza con **SAI** Social
Accountability
International