



**Protocolo Gestión y Resolución de Quejas Norma
SA8000 de
Centro Intermodal de Logística, S.A., S.M.E.**



Fecha: marzo de 2023



ÍNDICE:

I.- INTRODUCCIÓN

II. DEFINICIONES

III. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

IV. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

ANEJOS

La Norma SA8000® es el principal estándar de certificación social para fábricas y organizaciones en todo el mundo. Es un marco general que ayuda a las organizaciones certificadas a demostrar su dedicación al trato justo de los trabajadores en todos los sectores y en cualquier país.

Este protocolo nace por un compromiso explícito de la empresa con la Norma SA8000®, y servirá para establecer la manera práctica de gestionar las quejas que se reciban a través del canal de comunicación establecido.





APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión del documento:	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:
1.0	[28/02/2023]	[28/02/2023]

Personas que aprueban este documento:

Nombre y apellidos:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Equipo de Desarrollo Sostenible	EDS	28/02/2023	





I. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo de gestión y resolución de quejas de Centro Intermodal de Logística, S.A., S.M.E. (en adelante CILSA) tiene como finalidad establecer un método para la solución rápida y ágil de los comentarios, recomendaciones, reportes o quejas concernientes con **el lugar de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000**, con las debidas garantías de confidencialidad, imparcialidad, sin represalias, y accesible y disponible para todo el personal y las partes interesadas.

1. Justificación y normativa aplicable

- La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en la reforma operada mediante Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio incluye el acoso laboral en el Título VII que trata “De las torturas y otros delitos contra la integridad moral”.
- El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores en sus artículos 4.2, 18, 20.3, 39, 50.1 y 96 enuncia sus derechos formulando las bases que regulan el respeto a su dignidad e intimidad.
- La Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de su personal, elevando su seguridad y salud laboral, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en su salud psíquica.
- La Norma Internacional de Responsabilidad Social SA8000® emitida por Social Accountability International a la que CILSA se ha adherido como Membership, que entre otras cosas, indica que la organización debe establecer un procedimiento documentado de quejas que sea confidencial, imparcial, sin represalias, y accesible y disponible para todo el personal y las partes interesadas para hacer comentarios, recomendaciones, reportes o quejas concernientes con el lugar de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000. Se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/>





2. Principio de actuación

La Norma SA8000 mide el desempeño social en nueve aspectos importantes para la responsabilidad social en los lugares de trabajo, en base a un elemento de sistema de gestión que impulsa la mejora continua en todos los aspectos de la norma.

La intención de la SA8000 es ofrecer una norma auditable, de aplicación voluntaria, basada en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las normas de la OIT y otras normas internacionales de derechos humanos y laborales, así como las leyes nacionales del trabajo, para empoderar y proteger todo el personal dentro del control e influencia de una organización, que proveen productos o servicios para esta organización, incluyendo el personal empleado directamente por la organización y por sus proveedores, contratistas, sub-proveedores y los trabajadores desde casa. Se espera que una organización deba cumplir con esta Norma mediante un Sistema de Gestión adecuado y efectivo.

Elementos de la Norma SA8000®

1. Trabajo infantil
2. Trabajo forzoso o bajo coacción
3. Salud y seguridad
4. Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
5. Discriminación
6. Prácticas disciplinarias
7. Horas de trabajo
8. Remuneración
9. Sistema de gestión

Según el artículo 9.6.2 de la Norma se **debe** establecer un procedimiento documentado de quejas que sea confidencial, imparcial, sin represalias, y accesible y disponible para todo el personal y las partes interesadas para hacer comentarios, recomendaciones, reportes o quejas concernientes con el lugar de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000.

Asimismo, la organización **debe** tener procedimientos para investigar, dar seguimiento y comunicar el resultado de las quejas concernientes al lugar de trabajo y/o no conformidades con esta Norma o de las políticas y procedimientos de su implementación. Estos resultados deben estar disponibles de manera ilimitada a todo el personal y, a petición, a las partes interesadas.

El presente protocolo será aplicable al personal propio de la empresa, las empresas clientes, proveedores y a todos los grupos de interés que tengan alguna relación con CILSA.

Si durante el proceso de tratamiento de una activación del presente protocolo alguna de las partes decidiera abandonarlo y tramitarlo por vía judicial, la investigación quedará paralizada a instancias





de la resolución judicial. La empresa adoptará las medidas que considere necesarias para garantizar la seguridad e integridad del personal mientras no se produzca la resolución judicial.

3. Comunicación

La empresa garantizará el conocimiento de este Protocolo a todo el personal y las partes interesadas mediante su difusión inicial (correo electrónico, publicación en web, etc.), su acceso permanente (web, etc.) y la redifusión periódica según se hagan modificaciones del mismo o sucedan circunstancias que así lo aconsejen.

4. Formación

La empresa facilitará formación específica en caso necesario y/o de solicitarse a las/los integrantes del Comité Asesor.

II. DEFINICIONES

1. **Debe:** En este Protocolo el término «debe» indica un requerimiento. Nota: Se ha remarcado en letra negrita para hacer énfasis.
2. **Puede:** En esta Norma el término «puede» indica un permiso. Nota: Se ha marcado en letra cursiva para hacer énfasis.
3. **Niño:** Cualquier persona menor a 16 años de edad (edad mínima para trabajar establecida en el art. 6 del ET).
4. **Trabajo infantil:** Cualquier trabajo desempeñado por un niño menor a la edad especificada en la definición anterior de niño, excepto en lo dispuesto por la Recomendación 146 de la OIT.
5. **Contrato colectivo:** Un contrato que especifica los términos y condiciones del trabajo, negociados entre una organización (es decir el empleador) o un grupo de empleadores y uno o más organizaciones de trabajadores.
6. **Acción correctiva:** Acción para eliminar la(s) causa(s) y la(s) causa(s) raíz(ces) de una no conformidad detectada. Nota: La acción correctiva es tomada para prevenir la recurrencia.
7. **Acción preventiva:** Acción para eliminar la(s) causa(s) y la(s) causa(s) raíz(ces) de una no conformidad potencial. Nota: La acción preventiva es tomada para prevenir la ocurrencia.
8. **Trabajo forzoso u obligatorio:** Todo trabajo o servicio que no se le haya ofrecido hacer a una persona de manera voluntaria y se le obliga a hacer bajo la amenaza de castigo o represalia o que se le pide hacer como pago de una deuda.
9. **Trabajador desde casa:** Una persona que es contratada por la organización o por su proveedor, sub-proveedor o contratista, pero que no realiza su trabajo en sus instalaciones.





10. **Trata de personas:** La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza, el uso de la fuerza, el engaño u otras formas de coerción, con fines de explotación.
11. **Partes interesadas:** Individuo o grupo interesado en, o afectado por el desempeño social y/o las actividades de una organización.
12. **Salario básico digno:** La remuneración recibida por un trabajador por una semana estándar de trabajo en un lugar en particular, y que es suficiente para solventar un nivel de vida digno para el trabajador y su familia. Los elementos de un nivel de vida digno incluyen alimentación, agua, vivienda, educación, servicios de salud, transporte, vestido, y otras necesidades esenciales incluyendo la previsión de eventos inesperados.
13. **No conformidad:** El incumplimiento de un requerimiento.
14. **Organización:** La entidad completa ya sea empresarial o no responsable de la implementación de los requerimientos de esta Norma, incluyendo todo el personal empleado por la organización. Nota: Por ejemplo, las organizaciones incluyen: compañías, grupos empresariales, granjas, plantaciones, cooperativas, ONGs e instituciones gubernamentales.
15. **Personal:** Todas las personas empleadas o contratadas por una organización, incluyendo pero sin limitarse a: directores, ejecutivos, gerentes, supervisores, trabajadores y trabajadores subcontratados tales como guardias de seguridad, trabajadores de comedores, dormitorios y personal de limpieza.
16. **Trabajador:** Todo personal no gerencial.
17. **Agencia privada de empleo:** Cualquier entidad, independiente de las autoridades públicas, que provee uno o más de los siguientes servicios de mercado laboral:
 - Haciendo ofertas y solicitudes de empleo, de la(s) relación(es) de empleo que pueda(n) ocurrir;
 - Empleando trabajadores con la intención de ponerlos a disposición de una tercera parte, que les asigna sus tareas y supervisa la ejecución de esas tareas.
18. **Remediación de trabajo infantil:** Todo el apoyo y las acciones necesarias para asegurar la seguridad, salud, educación y desarrollo de los niños que han sido sujetos a trabajo infantil, como se definió anteriormente, y cuyo trabajo ha sido rescindido.
19. **Evaluación de riesgos:** Un proceso para identificar las políticas y prácticas de salud, seguridad y laborales de una organización y para priorizar los riesgos asociados.
20. **Representante(s) de los trabajadores para SA8000:** Uno o más representante(s) de los trabajadores elegido(s) libremente por los trabajadores para facilitar la comunicación con el (los) representante(s) de la gerencia y la alta dirección en asuntos relacionados con SA8000. En instalaciones sindicalizadas el (los) representante(s) de los trabajadores debe(n) ser del(os) sindicato(s) reconocido(s), si estos eligen serlo. En el caso que el (los) sindicato(s) no designe(n) un representante o la organización no esté sindicalizada, los trabajadores podrán elegir libremente el (los) representante(s) de los trabajadores para este propósito.
21. **Desempeño social:** El logro completo y sostenido de una organización del cumplimiento de la SA8000 mientras mejora continuamente.
22. **Compromiso de las partes interesadas:** La participación de las partes interesadas, incluyendo pero sin limitarse a la organización, sindicatos, trabajadores, organizaciones





laborales, proveedores, contratistas, compradores, consumidores, inversionistas, organizaciones no gubernamentales, los medios y dependencias de gobiernos locales y nacionales.

- 23. Proveedor/contratista:** Cualquier entidad o individuo en la cadena de suministro que provee directamente a la organización bienes o servicios integrados a, utilizados en o para la producción de los productos o servicios de la organización.
- 24. Sub-proveedor:** Cualquier entidad o individuo en la cadena de suministro que provee al proveedor de bienes y/o servicios integrados a, utilizados en o para la producción de los productos o servicios del proveedor o de la organización.
- 25. Asociación laboral o sindicato:** Una asociación voluntaria autónoma de trabajadores organizados con el propósito de promover y defender los derechos e intereses de los trabajadores.
- 26. Trabajador joven:** Cualquier trabajador menor de 18 años, pero mayor que la edad definida anteriormente como edad de un niño.

III. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Este procedimiento permitirá al personal de la empresa y a las partes interesadas contar con un protocolo para hacer comentarios, recomendaciones, reportes o quejas concernientes con el lugar de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000, permitiendo solucionar el conflicto de forma autónoma, cercana, rápida, imparcial y eficaz.

Este procedimiento da cabida a todos los componentes de la organización; es participado, conocido y compartido por todo el personal y partes interesadas, recoge un compromiso claro de actuación frente a las quejas que se den y propone acciones efectivas para llevarlo a cabo.

Desarrollo y aplicación del procedimiento

1. Fase de Queja

El procedimiento se iniciará a instancia y consentimiento de la persona afectada una vez comunicado el comentario, recomendación, reporte o queja a través del canal habilitado: rse@zalport.com el cual reciben los miembros del Comité Asesor (ver ANEXO I).

Una vez recibida la notificación por correo electrónico, el Comité Asesor que se reunirá para hacer un primer tratamiento del caso. Cuando se vaya a poner en marcha el procedimiento, la primera acción es comunicarlo a la persona afectada, y en caso necesario convocar una reunión para ampliar la información, asimismo se notificará la queja a la empresa, que desde ese momento tendrá conocimiento fehaciente de la situación.





2. Fase de Investigación

Tramitada la queja y recibida por el Comité Asesor, se practicarán todas las pruebas necesarias a fin de investigar acerca de los hechos y conductas denunciadas. Para realizar esta fase de investigación, el Comité asesor podrá contar con la ayuda y asesoramiento de los responsables del contrato/servicio tanto de CILSA como de las partes interesadas.

La fase de investigación no excederá de 10 días desde la reunión del Comité asesor/ recepción de la queja.

3. Fase de Resolución

Al término de la fase de investigación, se emitirá un informe que debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Antecedentes del caso, queja y circunstancias de la misma.
- Medidas cautelares aplicadas.
- Actuaciones realizadas en la fase de investigación (testimonios, pruebas, etc.).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

Las propuestas de solución que resulten del informe deberán comunicarse y planificarse para su implantación con las partes interesadas, no pudiendo exceder el plazo para la resolución los 30 días desde la recepción del informe de resolución.

En el caso de que del informe emitido resulte:

- que se concluya que existen indicios racionales de una posible situación de incumplimiento de las obligaciones respecto al puesto de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000: se aplicarán las medidas correctoras convenientes derivadas del informe de resolución y se comunicará el resultado, además la dirección podrá poner en manos de las autoridades competentes el expediente en caso de incumplimiento de la legislación vigente.
- que se concluya que no existen indicios de una posible situación de incumplimiento de las obligaciones respecto al puesto de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000: se comunicará el resultado.

El Comité Asesor junto a la dirección de la empresa deberán realizar un seguimiento de las medidas adoptadas, así como cumplir con la obligación de garantizar la salvaguarda del principio de no discriminación y de supervisión de posibles represalias, -disciplinar, despedir o discriminar- contra cualquier persona que haya participado en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo y/o informador/a.





Toda la documentación generada en cada uno de los expedientes será custodiada en el sistema de archivos de CILSA teniendo acceso a ellos únicamente los miembros del Comité Asesor mediante el uso de credenciales únicas.

4. Fase de Comunicación

La comunicación del resultado de las quejas concernientes al lugar de trabajo y/o no conformidades con esta Norma o de las políticas y procedimientos de su implementación se publicarán en el portal web de la sociedad (www.zalport.com)

IV. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

Respecto a las garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

- **Respeto y protección a las personas:** es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.
- **Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas presentadas o en proceso de investigación, prestando especial atención a la confidencialidad respecto a la identificación y/o identidad de quién haya formulado la queja.
- **Diligencia:** La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- **Imparcialidad:** Respecto a la exigencia de imparcialidad, hay que tener presente la prohibición de intervención en el procedimiento a aquellos miembros del Consejo que se vean afectados directamente por la queja que se esté gestionando.
- **Independencia:** El Consejo Asesor no puede estar sujeto a instrucciones de ninguna clase, ni a interferencias o influencias.
- **Contradicción:** El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todos los afectados. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- **Protección de la salud de las víctimas:** la empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.





- Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.





ANEJOS





(ANEJO Nº 1)

Comité Asesor

Composición:

- El Director de recursos y servicios como representante de la empresa.
- El representante de los trabajadores para SA8000.
- El responsable de Seguridad y Medioambiente.

Régimen de funcionamiento del comité asesor

Se regirá en su funcionamiento por:

- La normativa legal y convencional española en materia laboral que resulte de aplicación.
- Las Directivas de la Unión Europea en materia laboral que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en la Norma SA8000.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.
- Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

Informes de conclusiones/recomendaciones

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Composición del grupo/Comité Asesor.
- Antecedentes del caso, queja y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones (testimonios; pruebas).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.





(ANEJO N° 2)

Requerimiento de Responsabilidad Social (SA8000: 2014)

1. TRABAJO INFANTIL

Criterios:

- 1.1 La organización *no debe* tomar parte o apoyar el uso de mano de obra infantil, tal como se define esta anteriormente.
- 1.2 La organización *debe* establecer, documentar, mantener y comunicar efectivamente al personal y otras partes interesadas, políticas y procedimientos por escrito para la remediación de trabajadores infantiles, y *debe* proporcionar apoyo financiero y de otro tipo para permitir que dichos niños asistan y permanezcan en la escuela hasta que dejen de ser niños, tal y como se define anteriormente.
- 1.3 La organización *puede* emplear trabajadores jóvenes, pero en aquellos lugares que dichos trabajadores jóvenes sean sujetos a leyes de educación obligatoria, estos *deben* trabajar solo fuera de los horarios escolares. Bajo ninguna circunstancia el tiempo combinado total de escuela, trabajo y transporte de los trabajadores jóvenes *debe* exceder 10 horas por día, y en ningún caso *deben* los trabajadores jóvenes trabajar por más de 8 horas en un día. Los trabajadores jóvenes no podrán trabajar durante horario nocturno.
- 1.4 La organización *no debe* exponer a los trabajadores infantiles o jóvenes a condiciones – dentro o fuera del lugar de trabajo – que sean peligrosas o inseguras para su salud o desarrollo físico y mental.

2. TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

Criterios:

- 2.1 La organización *no debe* tomar parte o apoyar el uso de mano de obra forzosa u obligatoria, incluyendo trabajo penitenciario, como se define en el Convenio 29, *no debe* retener los documentos de identificación originales y *no debe* requerir al personal el pago de “depósitos” a la organización al comenzar el empleo.
- 2.2 Ni la organización ni cualquier entidad que provea mano de obra a la organización *debe* retener cualquier parte del salario, ni prestaciones, propiedad o documentos del personal con el fin de forzar a dicho personal a continuar trabajando para la organización.
- 2.3 La organización *debe* asegurar que no se apliquen cuotas o cargos de contratación de manera total o parcial a los trabajadores.
- 2.4 El personal *debe* tener el derecho de abandonar las instalaciones del lugar de trabajo después de completar el día de trabajo estándar y ser libre de renunciar al empleo toda vez que notifique previamente a la organización con un tiempo razonable.
- 2.5 Ni la organización ni cualquier entidad que provea mano de obra a la organización *debe* involucrarse o apoyar la trata de personas.





3. SALUD Y SEGURIDAD

Criterios:

- 3.1** La organización *debe* proporcionar un medio ambiente de trabajo saludable y seguro y *debe* tomar medidas efectivas para prevenir incidentes potenciales de salud y seguridad y lesiones o enfermedades ocupacionales originadas de, asociadas con o que ocurran en el desempeño del trabajo. *Debe* minimizar o eliminar, en la medida de lo posible, las causas de todos los peligros en el medio ambiente del lugar de trabajo, con base en el conocimiento de seguridad y salud prevaliente en el sector industrial y de todos los peligros específicos.
- 3.2** La organización *debe* evaluar los riesgos del lugar de trabajo para las madres nuevas, gestantes o lactantes incluyendo aquellos que se generen por su actividad laboral, para asegurar que se toman todas las medidas razonables para eliminar o reducir todos los riesgos a su salud y seguridad.
- 3.3** En el caso que persistan ciertos riesgos después de la minimización o eliminación efectiva de las causas de todos los peligros en el medio ambiente de trabajo, la organización *debe* proporcionar al personal el equipo de protección personal necesario de acuerdo a su propia experiencia. En el evento de una lesión relacionada con el trabajo la organización *debe* proporcionar los primeros auxilios y asistir al trabajador en obtener el tratamiento médico subsecuente.
- 3.4** La organización *debe* designar un representante de la alta dirección para ser responsable de asegurar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable para todo el personal y de implementar los requerimientos de Salud y Seguridad de esta Norma.
- 3.5** Un Comité de Salud y Seguridad, integrado por un grupo bien balanceado de representantes de la gerencia y de los trabajadores, *debe* ser establecido y mantenido. A menos que se especifique de otra manera en la Ley, al menos uno o más miembros por parte de los trabajadores en el Comité *deben* ser representantes del (os) sindicato(s) reconocido(s), *si estos eligen participar*. En aquellos casos que el (los) sindicato(s) no designe(n) un representante o la organización no esté sindicalizada, los trabajadores *deben* designar uno o más representantes que ellos consideren adecuados. Sus decisiones *deben* ser comunicadas efectivamente a todo el personal. El Comité *debe* ser capacitado y re-entrenado de manera periódica con el fin de estar comprometidos competentemente con la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo. *Debe* realizar evaluaciones formales de riesgo de salud y seguridad ocupacionales de manera periódica para identificar y luego atender los peligros actuales y potenciales de salud y seguridad. Se *deben* mantener registros de estas evaluaciones y las acciones correctivas y preventivas tomadas.
- 3.6** La organización *debe* proporcionar al personal, de manera regular, capacitación efectiva en salud y seguridad, incluyendo capacitación en el lugar y, cuando sea necesario, capacitación específica en el puesto. Dicha capacitación *debe* también ser repetida para personal nuevo y transferido, donde hayan ocurrido incidentes, y cuando los cambios tecnológicos y/o la introducción de nueva maquinaria representen nuevos riesgos a la salud y seguridad del personal.
- 3.7** La organización *debe* establecer procedimientos documentados para detectar prevenir, minimizar, eliminar o responder de cualquier otra manera ante riesgos potenciales a la salud y seguridad del personal. La organización *debe* mantener registros por escrito de todos los incidentes de salud y seguridad que ocurran en el lugar de trabajo y en todas las residencias y propiedades proporcionadas por la organización, ya sea que estas sean propias, arrendadas o contratadas a un prestador de servicios.
- 3.8** La organización *debe* proporcionar, para el uso de todo el personal, libre acceso a: sanitarios limpios, agua potable, espacios adecuados para tomar los alimentos, y, cuando aplique, instalaciones higiénicas para el almacenamiento de alimentos.





- 3.9** La organización *debe* asegurar que todos los dormitorios proporcionados para el personal estén limpios, sean seguros y cubran sus necesidades básicas, ya sea que estos sean propios, arrendados o contratados a un prestador de servicios.
- 3.10** Todo el personal *debe* tener el derecho de apartarse de cualquier peligro grave inminente sin buscar el permiso de la organización.

4. LIBERTAD SINDICAL Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Criterios:

- 4.1** Todo el personal *debe* tener el derecho a formar, unirse y organizar sindicatos de su elección y negociar un contrato colectivo en su representación con la organización. La organización *debe* respetar este derecho y *debe* informar efectivamente al personal que son libres de unirse a cualquier asociación de trabajadores de su elección sin ninguna consecuencia negativa o represalia por parte de la organización. La organización *no debe* interferir de ninguna manera con el establecimiento, funcionamiento o administración de la(s) asociación(es) o la negociación colectiva de contrato.
- 4.2** En situaciones donde el derecho de libertad sindical y de negociación colectiva estén restringidos por Ley, la organización *deberá* permitir a los trabajadores elegir libremente a sus propios representantes.
- 4.3** La organización *debe* asegurar que los miembros del sindicato, los representantes de los trabajadores y cualquier personal involucrado en organizar a los trabajadores no sea sujeto a discriminación, acoso, intimidación o represalias por ser miembros del sindicato, representar a los trabajadores u organizar a los trabajadores, y que dichos representantes tengan acceso a los miembros de su asociación en el lugar de trabajo.

5. DISCRIMINACIÓN

Criterios:

- 5.1** La organización *no debe* tomar parte o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a capacitación, ascenso, cese o retiro con base en la raza, origen nacional, territorial o social, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidades familiares, estado civil, membresía sindical, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación.
- 5.2** La organización *no debe* interferir con el ejercicio de los derechos del personal a cumplir principios o prácticas o a satisfacer necesidades relacionadas con su raza, origen nacional o social, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidades familiares, membresía sindical, opiniones políticas o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación.
- 5.3** La organización *no debe* permitir ningún comportamiento que sea amenazante, abusivo, explotador, o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje y contacto físico, en el lugar de trabajo y en todas las residencias y propiedades proporcionadas por la organización, ya sea que estas sean propias, arrendadas o contratadas a un prestador de servicios.
- 5.4** La organización *no debe* someter al personal a pruebas de embarazo o virginidad bajo ninguna circunstancia.





6. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Criterios:

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

7. HORARIO DE TRABAJO

Criterios:

- 7.1** La organización *debe* cumplir con las leyes, contratos colectivos de trabajo (donde aplique) y estándares industriales aplicables relacionados con horarios de trabajo, descansos y días festivos. La semana normal de trabajo, sin incluir tiempo extraordinario, *debe* estar definida por la Ley pero no *debe* exceder las 48 horas.
- 7.2** El personal *debe* recibir al menos un día de descanso después de cada seis días consecutivos de trabajo. Excepciones a esta regla aplican solo cuando existan las siguientes dos condiciones:
- a) La legislación nacional permita que el tiempo de trabajo exceda este límite; y
 - b) Un contrato colectivo de trabajo negociado libremente esté en vigor y permita el promediar el tiempo de trabajo, incluyendo periodos adecuados de descanso.
- 7.3** Todo el tiempo extraordinario *debe* ser voluntario, excepto que se cumpla lo expuesto en 7.4, no *debe* exceder las 12 horas por semana y no *debe* ser solicitado de manera frecuente.
- 7.4** En aquellos casos donde el trabajo en tiempo extraordinario es necesario para cumplir demandas del negocio de corto plazo y la organización es parte de un contrato colectivo negociado libremente que representa una parte significativa de la fuerza de trabajo, la organización *puede* requerir tiempo extraordinario de trabajo de acuerdo con lo estipulado en dicho contrato. Cualquier contrato debe cumplir con los otros requerimientos de este elemento de Horario de Trabajo.

8. REMUNERACIÓN

Criterios:

- 8.1** La organización *debe* respetar el derecho del personal a un salario básico digno y asegurar que los salarios para una semana normal de trabajo, sin incluir el tiempo extraordinario, cumplan al menos con los estándares mínimos por Ley o de la industria, o los contratos colectivos (donde aplique). Los salarios *deben* ser suficientes para satisfacer las necesidades básicas del personal y ofrecer un ingreso discrecional.
- 8.2** La organización no *debe* hacer deducciones de los salarios como medida disciplinaria. Aplica la excepción a esta regla siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:
- a) Las deducciones a los salarios como medida disciplinaria sean permitidos por la ley nacional; y





b) Esté en vigor un contrato colectivo, que haya sido negociado libremente, que permita esta práctica.

- 8.3** La organización *debe* asegurar que se detalle clara y regularmente por escrito al personal sus salarios y la composición de sus prestaciones en cada periodo de pago. La organización *debe* entregar legalmente todos los salarios y prestaciones en una forma conveniente a los trabajadores, pero bajo ninguna circunstancia de manera retrasada o restringida, por ejemplo en forma de vales, cupones o pagarés.
- 8.4** Todo el tiempo extraordinario *debe* ser compensado con una prima de acuerdo a lo que defina la ley nacional o lo establezca el contrato colectivo. En países donde la prima de tiempo extraordinario no esté regulada por la ley o no exista un contrato colectivo, se *debe* compensar al personal por el tiempo extraordinario con una prima establecida por la organización o una igual al estándar prevaleciente en la industria, la que sea más alta.
- 8.5** La organización no *debe* usar acuerdos de contratación de mano de obra, contratos consecutivos de corto plazo y/o de falsos aprendices u otros esquemas para evitar cumplir sus obligaciones para con el personal bajo las leyes y regulaciones laborales y de seguridad social aplicables.

9. SISTEMA DE GESTIÓN

Criterios:

9.1 Políticas, Procedimientos y Registros

- 9.1.1** La alta dirección *debe* establecer por escrito una política para informar al personal, en todos los idiomas adecuados, que ha decidido cumplir con la SA8000.
- 9.1.2** Esta política *debe* incluir el compromiso de la organización para asegurar la conformidad con los requerimientos de la Norma SA8000 y respetar los instrumentos internacionales como se indica en la sección anterior de Elementos Normativos y su Interpretación. La política *debe* también comprometer a la organización a cumplir con: leyes nacionales, otras leyes aplicables y otros requerimientos que la organización suscriba.
- 9.1.3** Esta política y la Norma SA8000 *deben* ser publicadas en lugares destacados y visibles, de manera accesible y comprensible, en el lugar de trabajo y en las residencias y propiedades proporcionadas por la organización, sean éstas propias, arrendadas o contratadas a un proveedor de servicios.
- 9.1.4** La organización *debe* desarrollar políticas y procedimientos para implementar la Norma SA8000.
- 9.1.5** Estas políticas y procedimientos *deben* ser comunicados efectivamente y puestos a disposición del personal en todos los idiomas adecuados. Estas comunicaciones *deben* además ser compartidas de manera clara con los clientes, proveedores, contratistas y sub-proveedores.
- 9.1.6** La organización *debe* mantener los registros necesarios para demostrar la conformidad con y la implementación de la Norma SA8000, incluyendo los requerimientos del Sistema de Gestión incluidos en este elemento. Los registros asociados *deben* ser mantenidos y se deben entregar resúmenes en manera escrita u oral al (os) representante(s) de los trabajadores.
- 9.1.7** La organización *debe* realizar de manera periódica una revisión por la dirección de la declaración de su política, las políticas y procedimientos de implementación de esta Norma y de los resultados del desempeño, con el fin de asegurar la mejora continua.
- 9.1.8** La organización *debe* poner su política a disposición del público y partes interesadas de forma y manera efectivas, cuando se le solicite.





9.2 Equipo de Desempeño Social

- 9.2.1** Un Equipo de Desempeño Social (EDS) *debe* ser establecido para mantener todos los elementos de la SA8000. El Equipo *debe* incluir una representación balanceada de:
- a) representantes de los trabajadores ante SA8000; y
 - b) la dirección.

La responsabilidad de cumplimiento de esta Norma *debe* recaer solamente en la Alta Dirección.

- 9.2.2** En instalaciones sindicalizadas, la representación de los trabajadores en el EDS *debe* estar constituida por uno o más representantes del (os) sindicato(s) reconocido(s), si estos eligen participar. En aquellos casos donde el (los) sindicato(s) no designe(n) un representante o la organización no esté sindicalizada, los trabajadores *podrán* elegir libremente de entre ellos uno o más representantes ante SA8000 para este propósito. Bajo ninguna circunstancia los representantes de los trabajadores de SA8000 *deben* ser vistos como un sustituto de la representación sindical.

9.3 Identificación y Evaluación de Riesgos

- 9.3.1** El EDS *debe* conducir evaluaciones de riesgo periódicas y dejarlas por escrito para identificar y priorizar las áreas de no conformidad reales y potenciales con referencia a esta Norma. *Debe* también recomendar a la Alta Dirección acciones para atender estos riesgos. *Debe* darse prioridad a las acciones para atender estos riesgos de acuerdo a su severidad y en los casos en que un retraso en la respuesta haría imposible atender dichos riesgos.
- 9.3.2** El EDS *debe* conducir estas evaluaciones con base en los datos y las técnicas de recolección de datos que él recomiende y consultando significativamente con las partes interesadas.

9.4 Monitoreo

- 9.4.1** El EDS *debe* monitorear efectivamente las actividades el lugar de trabajo para:
- a) cumplir con esta Norma;
 - b) implementar acciones para atender efectivamente los riesgos identificados por el EDS; y
 - c) asegurar la efectividad de los sistemas implementados para alcanzar las políticas de la organización y los requerimientos de esta Norma.

Debe tener la autoridad para recopilar información de o incluir a las partes interesadas en sus actividades de monitoreo. *Debe* tener relación con otros departamentos para estudiar, definir, analizar y/o atender cualquier posible no conformidad con la Norma SA8000.

- 9.4.2** El EDS *debe* también facilitar auditorías internas rutinarias y producir reportes para la alta dirección acerca del desempeño y los beneficios de las acciones tomadas para cumplir con la Norma SA8000, incluyendo un registro de las acciones correctivas y preventivas identificadas.
- 9.4.3** El EDS *debe* también tener reuniones periódicas para revisar el avance e identificar acciones potenciales para fortalecer la implementación de esta Norma.

9.5 Involucramiento y Comunicación Internas

- 9.5.1** La organización *debe* demostrar que el personal entiende efectivamente los requerimientos de la SA8000, y *debe* comunicar regularmente los requerimientos de la SA8000 mediante comunicaciones rutinarias.





9.6 Gestión y Resolución de Quejas

- 9.6.1 La organización *debe* establecer un procedimiento documentado de quejas que sea confidencial, imparcial, sin represalias, y accesible y disponible para todo el personal y las partes interesadas para hacer comentarios, recomendaciones, reportes o quejas concernientes con el lugar de trabajo y/o no conformidades con la Norma SA8000.
- 9.6.2 La organización *debe* tener procedimientos para investigar, dar seguimiento y comunicar el resultado de las quejas concernientes al lugar de trabajo y/o no conformidades con esta Norma o de las políticas y procedimientos de su implementación. Estos resultados *deben* estar disponibles de manera ilimitada a todo el personal y, a petición, a las partes interesadas.
- 9.6.3 La organización *no debe* disciplinar, despedir o discriminar de cualquier otra manera a su personal o cualquier parte interesada por proporcionar información acerca del cumplimiento de SA8000 o por poner quejas de su lugar de trabajo.

9.7 Verificación Externa e Involucramiento de las Partes Interesadas

- 9.7.1 En el caso de auditorías anunciadas o no anunciadas con el fin de certificar el cumplimiento de los requerimientos de esta Norma, la organización *debe* cooperar completamente con los auditores externos para determinar la severidad y frecuencia de todos los problemas que surjan para cumplir con la Norma SA8000.
- 9.7.2 La organización *debe* participar en el involucramiento de las partes interesadas con el fin de alcanzar un cumplimiento sostenido de la Norma SA8000.

9.8 Acciones Correctivas y Preventivas

- 9.8.1 La organización *debe* formular políticas y procedimientos para la implementación puntual de acciones correctivas y preventivas y *debe* proporcionar los recursos necesarios para ello. El EDS *debe* asegurar que estas acciones sean implementadas efectivamente.
- 9.8.2 El EDS *debe* mantener registros, incluyendo líneas de tiempo, que incluyan como mínimo, las no conformidades relacionadas a SA8000, la causa raíz, las acciones correctivas y preventivas tomadas y los resultados de su implementación.

9.9 Entrenamiento y Capacitación

- 9.9.1 La organización *debe* implementar un plan de entrenamiento para todo el personal para implementar efectivamente la Norma SA8000 de acuerdo a la información resultante de las evaluaciones de riesgo. La organización *debe* medir periódicamente la efectividad del entrenamiento y registrar su naturaleza y frecuencia.

9.10 Gestión de Proveedores y Contratistas

- 9.10.1 La organización *debe* asegurarse del cumplimiento de la Norma SA8000 de sus proveedores/contratistas, agencias privadas de empleo y subproveedores. Este enfoque *debe* ser aplicado al seleccionar nuevos proveedores/contratistas, agencias privadas de empleo y subproveedores. Las actividades mínimas para que la organización cumpla este requerimiento *deben* ser registradas y *deben* incluir:

- a) comunicar efectivamente los requerimientos de esta Norma a las altas direcciones de sus proveedores/contratistas, agencias privadas de empleo y subproveedores;





b) evaluar los riesgos significativos de no conformidad de los proveedores/contratistas, agencias privadas de empleo y subproveedores. [Nota: en el documento guía se encuentra una explicación de “riesgo significativo”];

c) hacer esfuerzos razonables para asegurar que estos riesgos significativos sean atendido de manera razonable por proveedores/contratistas, agencias privadas de empleo y subproveedores y por la organización donde y cuando sea adecuado, y se prioricen de acuerdo con la habilidad y recursos de la organización para influencias a dichas entidades; [Nota: en el documento guía se encuentra una explicación de “esfuerzo razonable”]; y

d) establecer actividades de monitoreo y seguimiento del desempeño de los proveedores/contratistas, agencias privadas de empleo y subproveedores para asegurar que estos riesgos significativos sean atendidos de manera efectiva.

9.10.2 Si la organización recibe, maneja o promociona bienes y/o servicios de proveedores/contratistas o sub-proveedores que caen en la categoría de trabajadores desde casa, la organización *debe* tomar acciones efectivas para asegurar que dichos trabajadores desde casa reciben un nivel de protección substancialmente equivalente a aquel proporcionado a otros trabajadores de la organización bajo los requerimientos de esta Norma.





(ANEJO Nº 3)

Resumen del funcionamiento del protocolo de gestión y resolución de quejas Norma SA8000

