

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR
DE LOJA**

DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

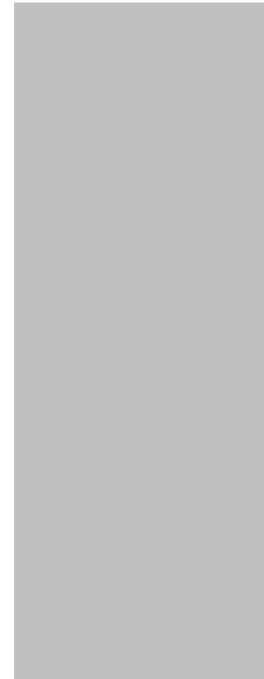
**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CAPACITACIÓN EN LA
NORMA DE GESTIÓN SA 8000 PARA EL DEPARTAMENTO
DE GESTIÓN SOCIAL DEL PROYECTO NQIA”**

PAULA LORENA TELLO GARCÍA

QUITO, 2008

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
1. Resumen.....	1
2. Introducción.....	3
3.1 Área de implementación.....	3
3.2 Visión.....	5
3.3 Misión.....	5
3.4 Tema.....	6
3.5 Antecedentes.....	6
3.6 Justificación.....	14
3.7 Identificación del problema.....	15
3.8 Árbol de problemas.....	16
3.9 Árbol de soluciones.....	17
3.10 Objetivos.....	18
4. Capítulos.....	18
4.1 Identificación de necesidades.....	18
4.2 Población Afectada.....	19
4.3 Beneficios del proyecto.....	20
4.4 Descripción del proyecto.....	21
4.5 Objetivos.....	22
4.6 Cronograma de implantación.....	23
4.7 Indicadores de Gestión.....	24
4.8 Sistema de evaluación y corrección.....	25
5. Conclusiones.....	26
6. Bibliografía.....	28
7. Anexos.....	29



1. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente estudio posee información acerca de las Normas de Gestión, haciendo énfasis en la norma SA 8000 de Responsabilidad Social, detallando claramente las nueve áreas esenciales que se establecen en dicha norma (trabajo infantil, trabajo forzado, higiene y seguridad, libertad de asociación y derechos a convenios colectivos, discriminación y acoso, prácticas disciplinarias, horario de trabajo, implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social y remuneración); así como, la presentación de una propuesta de capacitación en la misma para el departamento de Gestión Social del proyecto del NQIA.

Como finalidad de este proyecto, se pone a disposición del lector, la presentación de una propuesta de capacitación en la Norma de Gestión SA 8000 para el departamento de Gestión Social del NQIA, este departamento trabaja directamente con el personal de las subcontratistas de la obra con la intención de exigir el cumplimiento permanente de los derechos de los colaboradores de cada empresa.

En base a las necesidades expuestas por los integrantes de dicha área, se determinaron factores trascendentales y significativos para el desarrollo del departamento de Gestión Social, los cuales han sido organizados, analizados y presentados en la siguiente compilación.

A fin de promover el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas del personal de esta área del proyecto, se ha propuesto la creación de un sistema de capacitación, que permitirá alcanzar el adecuado y oportuno conocimiento sobre el manejo de la norma de Gestión SA 8000: Responsabilidad Social, cuyo resultado en última instancia se verá reflejado en el transcurso del proyecto.

En el transcurso de esta compilación, el lector podrá darse cuenta de la importancia del cumplimiento integro de los requerimientos de la Norma de Gestión SA 8000 debido a que los principales aspectos mencionados sobre la norma de Responsabilidad Social son indispensables para lograr una mejorar continua de las condiciones laborales dentro de las organizaciones.

2. INTRODUCCIÓN

3.1. AREA DE IMPLEMENTACIÓN

Quito, capital del Ecuador, es una de las ciudades con mayor crecimiento en América Latina con 2.104.991 habitantes en el 2008¹, en esta ciudad gira toda una gama de actividades políticas, económicas, sociales y culturales.

En pleno centro de la ciudad, se encuentra el actual Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, este tiene varias peculiaridades, por un lado es uno de los aeropuertos más altos del mundo (2.800 metros de altura) y por otro se ubica dentro del casco urbano (a 5 Km. de pleno centro) razón por la cual es considerado uno de las más peligrosos del mundo.

La alternativa de solución a esta problemática ha sido la Construcción del Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito, ubicado en la parroquia de Tababela, en el sector denominado triángulo de Oyambaro, un área más alejada y segura de Quito.

El nuevo aeropuerto abarca una extensión total de 1.500 hectáreas, y está conformada por dos áreas diferenciadas: el área aeroportuaria y el área multipropósito, comercial e industrial.

A continuación se detalla las características que el aeropuerto debe poseer²:

- El nuevo aeropuerto entrará en vigencia en el 2010.
- El nuevo aeropuerto prestará sus servicios a partir del año 2010 y tendrá capacidad para recibir a más de cinco millones de pasajeros por año y 270 mil toneladas de carga.

¹ INEC (2001). [http://www4.quito.gov.ec/mapas/indicadores/proyeccion_zonal.htm]. **Proyección Poblacional de Quito.**

² CORPAQ. [http://www.corpaq.com/index.php?id_node=60&id_content=21]. **Características del Nuevo Aeropuerto.**

- Las ampliaciones para cubrir la demanda del futuro se implementarán por etapas, en los años 2020 y 2030.
- Estará localizado en la zona de Tababela y Puembo, a aproximadamente 25 kilómetros al Este de Quito.
- Se extiende sobre una superficie de 1.500 hectáreas, de las cuales 540 corresponden al área de construcción.
- Tendrá una pista de 4.100 metros de largo por 45 metros de ancho, con capacidad para un promedio de 44 operaciones por hora.
- Pista asociada a dos taxiways.
- Terminal de pasajeros en un área de 38 000 metros cuadrados, con servicios acorde con las normas IATA.
- Seis puentes de embarque de pasajeros. Capacidad de estacionamiento remoto para 20 aeronaves.
- 50 mostradores para la atención a los viajeros por parte de las compañías de aviación.
- Instalaciones modulares que facilitan la realización de ampliaciones de acuerdo con las necesidades.
- Amplio, moderno y seguro espacio para estacionamiento de vehículos.
- Servicios con tecnología de punta para operaciones aeroportuarias.
- Normas de seguridad con circuito cerrado de televisión, de acuerdo a normas OACI.
- Edificio inteligente en cuanto a servicios de energía, iluminación y comunicación.

El proyecto de la construcción del NQIA (New Quito Internacional Airport), cuenta con aproximadamente 1300 personas, (personal administrativo y operativo) entre el colaboradores de AECON AG CONSTRUCTORES (constructora encargada de la edificación del NQIA) y personal de las subcontratistas con las que se trabaja.

La presente propuesta esta dirigido a una de las áreas que trabaja en la obra, el departamento de Gestión Social, éste se encarga de llevar un control de las subcontratistas el manejo de su personal de acuerdo a las exigencias de la ley; he aquí la importancia del oportuno conocimiento y puesta en marcha de la Norma de Gestión SA 8000.

3.2. VISION

En dos años el Departamento de Gestión Social de AAGC implantará el enfoque de desarrollo humano en el NQIA, el mismo que será reflejado en el empoderamiento de los/as colaboradores del área de Producción, incidiendo en su desempeño laboral de una manera eficiente.

3.3. MISION

Elaborar y ejecutar proyectos de bienestar laboral que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores del área de Producción promoviendo un consenso entre los actores involucrados.

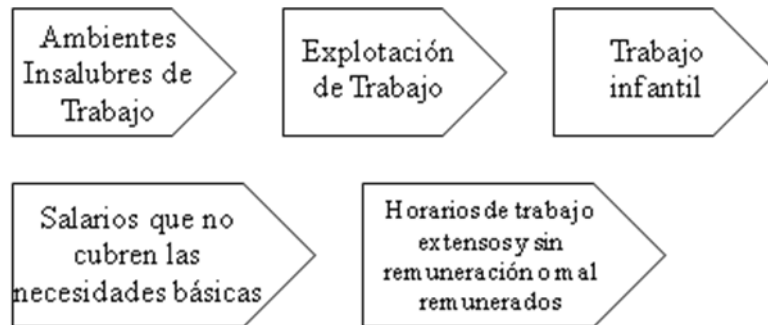
3.4. TEMA

“Propuesta de un Sistema de Capacitación en la Norma de Gestión SA8000 para el departamento de Gestión Social del proyecto NQIA”.

3.5. ANTECEDENTES

En vista del medio en el que se desenvuelve la sociedad hoy en día, es necesario identificar los principales escenarios que afectan el desenvolvimiento de las empresas, entre las cuales valen destacar: la evolución de los mercados, la globalización de la economía y la valoración del conocimiento.

En la búsqueda por convertirse en los establecimientos más productivos, las relaciones patronales han ido decayendo hasta verse reflejado en los bajos costos de las relaciones laborales además de condiciones inadecuadas de trabajo, contrarias a los derechos de los trabajadores; las que más sobresalen y vale la pena recalcar son:



Fuente: BRISCOE D. *International Human Resource Policy and Practice for the Global Enterprise*

Elaboración: La Autora

Fecha: 08/11/2008

Hoy en día, muchas de las empresas se han sensibilizado sobre los derechos de sus colaboradores tratando de mejorar no solo la calidad de sus productos sino también generando entre los mismos una cultura de respeto a los principios medio – ambientales y éticos – sociales. Como resultado de esta idea ha surgido la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo,

la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Niños y se ha desarrollado una norma que es reconocida internacionalmente, la Norma de Gestión SA 8000 (Social Accountability 8000).

Sobre la Norma de Gestión SA 8000 existen algunos criterios que valen la pena recalcar para que el lector tenga una mayor comprensión:³

- a) La S.A. 8000 es una norma que rescata la parte social de la empresa ya que se tomó en cuenta la calidad y el ambiente, pero se habían dejado de lado las condiciones bajo las cuales se encuentran los empleados en las organizaciones.
- b) Es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social (es un término creado como una respuesta del mundo de los negocios a un conjunto de factores operacionales –ambiente de trabajo-cumplimiento de legislación laboral, seguridad, diversidad, discriminación igualdad, derechos humanos, la responsabilidad de la comunidad, preocupaciones ambientales, aspectos legales, ciclo de vida del producto y los requisitos reglamentarios- que afectan a todas las partes interesadas en la empresa incluyendo empleados, comunidad, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, gerencia, propietarios y accionistas) de proveedores y vendedores.
- c) Es una normativa que ofrece herramientas para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo, incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y la salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y las responsabilidades de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo.
- d) En conclusión, la SA 8000, es una norma integral, global y verificable para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa.

³ CARVAJAL G. [<http://www.anep.or.cr/leer.php/1344>]. La Normativa AS 8000.

Esta norma fija nueve áreas esenciales en las que establece requisitos transparentes, medibles y verificables para las políticas, procedimientos y prácticas de las entidades para verificar su desempeño con relación a su responsabilidad social:

a) Trabajo Infantil

La compañía no debe emplear niños; el trabajo de niños, definido por la OIT como el trabajo realizado por menores de 15 años (en algunas zonas eximidas, menores de 14 años) no está permitido. De existir, el mismo debe eliminarse progresivamente y en forma constructiva, de modo tal de no afectar la situación económica del niño.

La compañía debe presentar un plan de remediación en caso de encontrar un niño laborando para dicha entidad; la compañía debe garantizar que el niño estudie por lo menos hasta los 15 años de edad; en el caso de proveedores, deben poder probar que tienen un plan para remediar lo expuesto.

b) Trabajo forzado

Presión física o psicológica como perder el trabajo, intimidación, miedo, etc; no se puede exigir a los trabajadores que entreguen sus documentos de identidad ni paguen “depósitos” como condición para el empleo

c) Higiene y seguridad

Las empresas deben tener un representante (designado, responsable y eficiente) esta persona debe velar para que se de una capacitación continua con la finalidad de minimizar los problemas en salud y seguridad. Las empresas deben cumplir con normas básicas para un ambiente de trabajo seguro y saludable, entre ellas: agua potable, instalaciones sanitarias, equipo de seguridad aplicable y capacitación necesaria.

- d) Libertad de asociación y derechos a convenios colectivos** Protege los derechos de los trabajadores de crear y participar en sindicatos u otros grupos organizados en los casos en que la ley prohíba la formación de los mismos y de gestionar convenios colectivos, sin miedo a represalias. La empresa debe asegurarse de que no se genere discriminación contra los representantes sindicales.
- e) Discriminación y acoso** No se permite la discriminación por raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, pertenencia a un sindicato o afiliación política; una conducta discriminatoria es la que produce un efecto ofensivo y segregador contra alguien por lo cual la empresa no debe emplear ni apoyar la discriminación.
- f) Prácticas disciplinarias** Prohíbe el castigo corporal, la coerción física o mental y el abuso verbal de los trabajadores, la compañía no permite las multas, castigo físico, abuso verbal, ni amenazas de despido o de daño personal. Lo que la empresa si permite es un plan de acción, un plan disciplinario paulatino.
- g) Horario de trabajo** Establece una semana de 48 horas como máximo, con un mínimo de un día libre por semana y un límite de 12 horas extras por semana remuneradas a una tarifa especial. Sin embargo, los horarios establecidos en Costa Rica son jornadas de 8 horas diarias y si se trabaja más de ese tiempo se paga como tiempo y medio

- h) Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social** Define los procedimientos para la implementación y revisión efectiva por parte de la gerencia del cumplimiento de la norma SA 8000, desde la designación del personal responsable hasta la preparación de registros, el abordaje de temas de preocupación y la implementación de acciones correctivas
- i) Remuneración** Los mismos deben cumplir con los requisitos legales mínimos y proveer un ingreso suficiente para cubrir las necesidades básicas. Los colaboradores deben tener conocimiento sobre que se les está pagando y a que corresponden cada detalle; la empresa debe tener un plan gradual, para equilibrar los salarios con el cubrimiento de las necesidades básicas de la persona (para los cuales debe realizar aumentos sistemáticos).

Esta Norma de Gestión SA 8000 fue creada en 1998 por un grupo internacional encabezado por el Consejo de Prioridades Económicas (CEP), Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability Internacional - SAI). Organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de las normas de responsabilidad social verificables y voluntarias y acreditada por la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA); las finalidades de esta norma son las siguientes:

- a) Garantizar todos los derechos a los que tienen acceso los colaboradores de una entidad.
- b) Impedir la explotación de la niñez.
- c) Aplicar las normativas sobre los Derechos Humanos Internacionales existentes –Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU.

La aplicación de esta norma es tanto para empresas pequeñas como a las grandes que deseen demostrar a sus colaboradores, clientes y a otros terceros interesados en la importancia que le dan al bienestar de sus empleados.

La esencia de la norma es la creencia de que todo lugar de trabajo debe ser administrado de manera tal que estén garantizando los **derechos humanos básicos** y que la gerencia está preparada para **asumir la responsabilidad** para ello.

Los beneficiarios del cumplimiento de estos requisitos son comerciantes minoritarios que buscan seguridad en el trabajo, empresas que apoyan movimientos de consumidores éticos - sociales y medio – ambientales, sectores de las llamadas inversiones socialmente responsables, y al interés y presión de los consumidores.

Igualdades y diferencias con las Normas de Gestión ISO 9000⁴

Es importante aclarar que la normativa SA 8000 no es una normativa de la serie ISO 9.000. Sin embargo, tienen aspectos muy similares, tales como: acciones correctivas y preventivas, la revisión de dirección, la planeación, implementación y medición de efectividad, el control de proveedores, los registros y la necesidad de demostrar el cumplimiento de objetivos.

Ahora bien, los aspectos que la diferencian corresponden a la confidencialidad de la información proporcionada por terceros, mayor confianza en las entrevistas a empleados, que sean confidenciales y puedan llevarse a cabo fuera de las instalaciones y la recolección de pruebas o evidencia fuera de la empresa (escuelas, iglesias entre otros).

Certificación SA 8000

La SA 8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI), con el propósito de promover mejores condiciones laborales.

⁴ CARVAJAL G. [<http://www.anep.or.cr/leer.php/1344>]. La Normativa AS 8000.

La certificación SA8000 se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores, etc.

Esta certificación mantiene una forma similar a la de la Certificación Acreditada bajo las Normas ISO, consta de auditorías de Certificación y sus Auditorías de seguimiento.

La certificación en la Norma de Gestión SA 8000 tiene como función ratificar las declaraciones del compromiso de la empresa en el ámbito de responsabilidad ético – social, aumentando de esta manera el prestigio de la empresa y el nivel de confianza que genera a sus miembros.

La Norma de Gestión SA 8000 cuenta con las siguientes fortalezas:

- a) La aplicación de las leyes como requisitos mínimos a partir de los cuales, a través del sistema de gestión, se deberá dar inicio al proceso de mejoramiento continuo.
- b) El involucramiento de las partes interesadas: la organización debería individualizar y establecer relaciones con ONG locales y organizaciones representativas de los trabajadores, comunicando la propia política de los compromisos asumidos y del monitoreo interno.
- c) El control de la cadena de suministros: la empresa controla a sus proveedores con auditorías sociales que pueden ser confiadas a Entes de Certificación externos, si se considera oportuno. Los proveedores externos se comprometen a controlar a su vez a los subproveedores y así sucesivamente.
- d) El análisis del contexto cultural, social, político y económico del país donde la auditoría se desarrolla es de fundamental importancia. La Norma es de aplicación universal, no obstante la flexibilidad de adaptación, es necesario centrarse en las realidades de referencia y recibir las particularidades locales.

- e) El proceso de comunicación interno y externo, mediante informes que sean fácilmente disponibles, garantizando transparencia al interno y externo de la empresa.
- f) La certificación SA 8000 es requerida no sólo por multinacionales y de empresas que transfieren su producción a otros países, sino también de pequeñas y medianas empresas que ven en la SA 8000, el instrumento para valorizar la propia gestión de sus recursos humanos así como por organizaciones sin fines de lucro, que creen en la SA 8000 como norma que más se adapta a los principios en las que ellas mismas se fundan.

Requisitos para la certificación SA 8000⁵

La certificación SA8000, básicamente establece condiciones mínimas para alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable; la libertad de asociación y negociación colectiva; y una estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo. Además, contiene reglas respecto a la duración de la jornada laboral, los salarios, la lucha a la discriminación y al trabajo infantil o forzado.

Como se obtiene la certificación SA 8000

Las empresas pueden solicitar la certificación SA8000 a través de una de las agencias de certificación aprobadas por la SAI. La agencia de certificación hace la inspección inicial y una vez el sitio de trabajo es certificado, la empresa es supervisada periódicamente para asegurar que continúa cumpliendo con los requisitos del programa. La empresa productora por lo general paga los costos de la certificación, los cuales incluyen la inspección o auditoria, así como cualquier medida correctiva o preventiva que deba aplicarse para recibir la certificación.

⁵ **ANDERSEN M.** [<http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s06.htm>]. **¿Es la certificación algo para mí?**

Principales ventajas y limitaciones de la Certificación SA 8000

La certificación SA8000 es uno de los programas con las normas más detalladas sobre condiciones laborales que incluye muchos aspectos de los derechos internacionales de los trabajadores. Esta certificación puede beneficiar principalmente a las grandes empresas agroindustriales que pueden utilizar en sus relaciones públicas. El cumplimiento de los requisitos pueden contribuir a mejorar la productividad, la calidad y ayudar a reclutar y conservar a los trabajadores. La certificación SA8000 no se utiliza en las etiquetas de los productos. Los productos de las empresas certificadas con SA8000 no reciben un premio o sobreprecio especial ni tienen un mercado específico. Gradualmente, la certificación SA8000 está empezando a ser utilizada por el sector agrícola, aunque es más común en otros sectores debido a que es difícil de aplicar en la producción estacional.

3.6. JUSTIFICACIÓN

El proyecto de *“Propuesta de un Sistema de Capacitación en la Norma e Gestión SA 8000 para el departamento de Gestión Social del proyecto NQIA”*, tiene como objetivo, la implementación de un sistema de capacitación para el departamento de Gestión Social del proyecto NQIA ya que se ha visto la necesidad de reforzar los conocimientos sobre los requerimientos exigibles de la norma de gestión SA 8000, contribuyendo a la promoción de las buenas políticas, prácticas y comportamientos que favorecen la consolidación y sostenibilidad de cada empresa. Uno de los grupos claves del proyecto, es llegar al cumplimiento íntegro de los derechos del personal de producción.

El éxito del proyecto para alcanzar su objetivo depende, en gran medida, de promover el beneficio de las buenas actitudes y conductas que se pueden generar con la aplicación de los requerimientos de dicha norma.

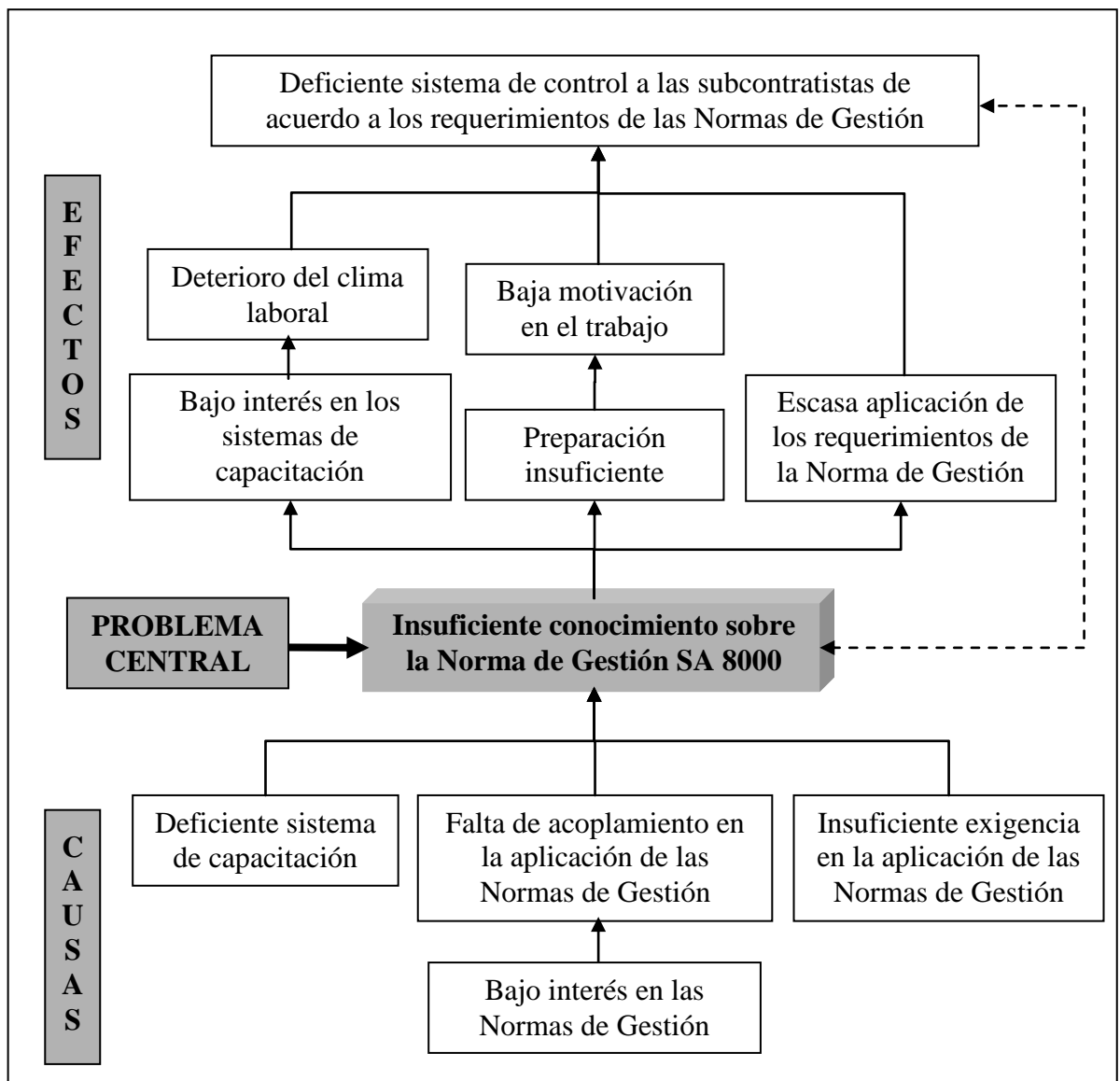
3.7. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema emplea una técnica conocida como “árbol de problemas”, con el fin de obtener los conocimientos y análisis de factores que afectan significativamente el estudio del mismo. El problema central identificado corresponde a un “Insuficiente conocimiento sobre los requisitos de la norma de Gestión SA 8000”.

Dentro del análisis que se ha realizado se pudo identificar que una de las causas fue la ausencia de un sistema formal de capacitación para el personal del Departamento de Gestión Social, el cual se ve reflejado en el manejo de los requerimientos de la norma de gestión, teniendo como consecuencia una inadecuada aplicación de dichos requerimientos sobre el sistema de control de los procesos dentro del departamento.

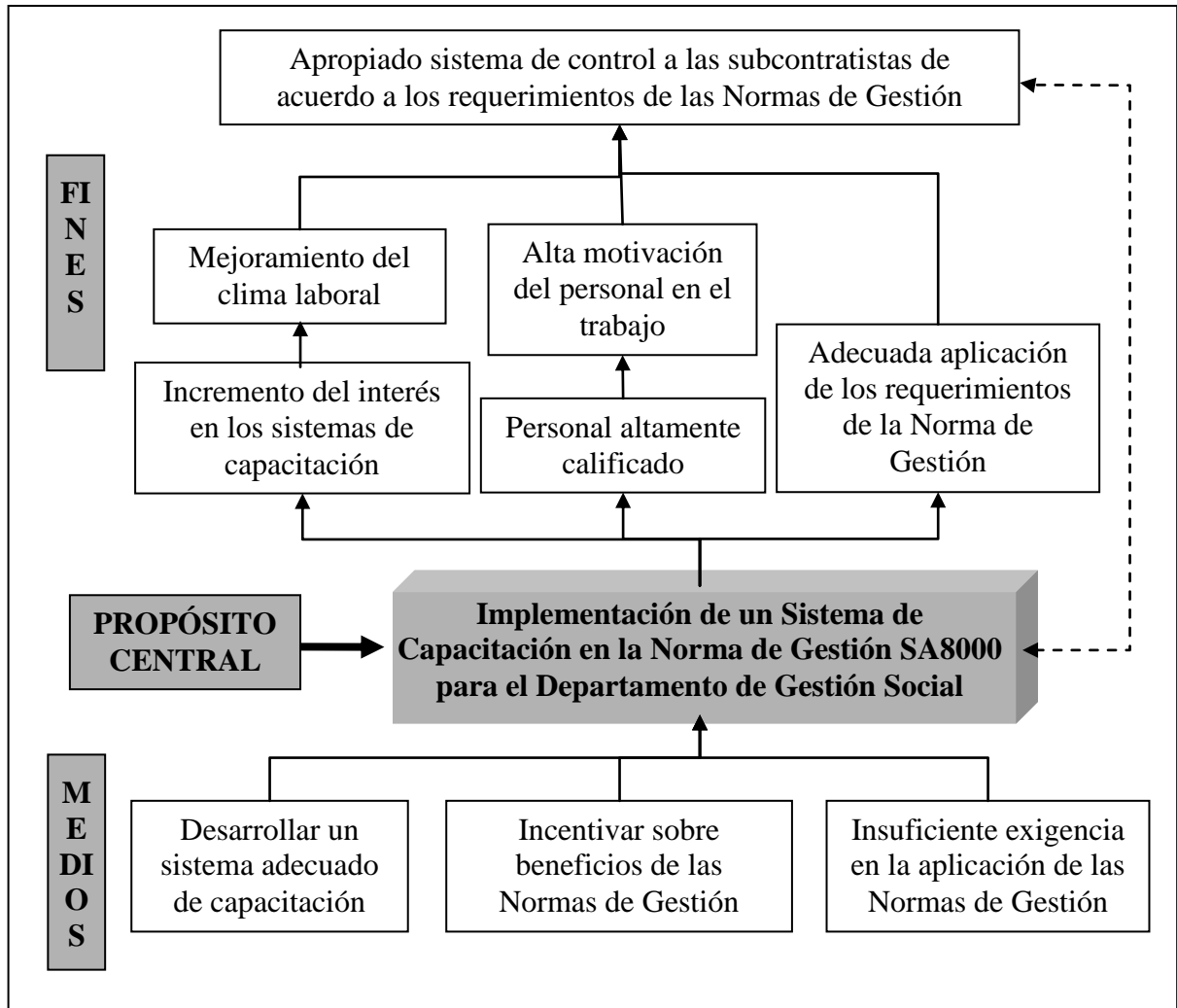
El problema anteriormente descrito, trae como consecuencia fluctuación en los involucrados, afectando así la eficiencia, rendimiento y competitividad de los integrantes del departamento de Gestión Social del NQIA.

3.8. ARBOL DE PROBLEMAS



Fuente: La Autora
Elaboración: La Autora
Fecha: 05/11/2008

3.9. ARBOL DE SOLUCIONES (Medio – fin)



Fuente: La Autora
Elaboración: La Autora
Fecha: 05/11/2008

3.10. OBJETIVOS

3.10.1. Objetivo General

Proyectar lineamientos para la creación de un Sistema de Capacitación en la Norma de Gestión SA8000 para el departamento de Gestión Social del proyecto NQIA implementando un proceso de efectividad y desarrollo de sus integrantes.

3.10.2. Objetivos Específicos

- Identificar el problema de estudio en el que estará basada la presente indagación.
- Definir la Norma de Gestión SA8000 y la importancia dentro del departamento de Gestión Social.
- Determinar el alcance y líneas de acción, en cuanto a la propuesta de un Sistema de Capacitación en la Norma de Gestión SA8000 para el departamento de Gestión Social del proyecto NQIA.

4. CAPITULOS

4.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

¿Cuál es la necesidad que se quiere atender con el proyecto?

Con este proyecto se pretende obtener una adecuada capacitación de los integrantes del departamento de Gestión Social del NQIA, con la finalidad de generar un apropiado manejo en el control que se realiza a las subcontratistas, de acuerdo a los

requerimientos de las Normas de Gestión, haciendo un mayor énfasis en la Norma de Gestión SA 8000.

¿Por qué es importante atender esta necesidad?

El conocimiento considera habilidades intelectuales y creativas de la persona que permite generar transformaciones significativas que garantizan la alta competitividad y el dinamismo de la entidad dentro de un entorno cambiante. El talento humano es uno de los recursos más valiosos de una entidad y como agente activo y proactivo da lugar a la sostenibilidad y crecimiento de la organización.

El manejo adecuado del talento humano constituye el soporte estratégico de una entidad, tomando a las personas como agentes generadores de una ventaja competitiva en el entorno. De ahí, el crecimiento en el rubro correspondiente a la inversión económica, más no gasto, en los procesos de entrenamiento y evaluación del personal.

¿Cuáles son las causas por las que existe esta necesidad?

La capacitación y desarrollo del personal son procesos que se encargan de actualizar los conocimientos de la persona y desarrollar las habilidades de la misma, complementando los conocimientos, las actitudes, destrezas y comportamientos de la misma.

Un inadecuado sistema de capacitación impide el perfeccionamiento técnico del trabajador para que se desempeñe eficientemente en las funciones que se le han sido asignadas, produciendo resultados de baja calidad, inadecuada atención al personal e imposibilita solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la entidad.

4.2. POBLACIÓN AFECTADA

El escaso conocimiento sobre los requerimientos de la Norma de Gestión SA8000 afecta directamente en el personal del Departamento de Gestión Social ya que impide

desarrollar de la mejor manera el control que se realiza a las subcontratistas en los aspectos de responsabilidad social.

Adicionalmente, el personal que colabora en cada subcontratista también se ve afectado ya que existe un gran posibilidad de que muchos de sus derechos de acuerdo con a las exigencias de la ley no sean cumplidas.



4.3. BENEFICIOS DEL PROYECTO

Los principales beneficiarios de este proyecto son el personal de Gestión Social ya que tendrán un profundo conocimiento sobre los requerimientos de responsabilidad social que debe de cumplir las subcontratistas y las maneras de exigirlo; los colaboradores de las subcontratistas también serán beneficiarios debido a que se va fomentando una cultura de respeto hacia el trabajador y sus condiciones, un factor que cabe resaltar es que el colaborador va tomando conciencia y confianza para exigir que se cumplan dichos requerimientos.

Los requerimientos de Responsabilidad Social se fortalece el desempeño del colaborador son los siguientes:



Fuente: CARNEIRO M. *La responsabilidad social corporativa interna*
Elaboración: La Autora
Fecha: 09/11/2008

4.4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto tiene como función constituirse en un instrumento que mejore la calidad de la formación de los integrantes capaces de “aprender a aprender y aprender a aplicar” el contexto de la Responsabilidad Social.

Las ventajas que representa para cualquier entidad la implementación de un adecuado sistema de capacitación en las Normas de Gestión son innumerables, una de ellas es la creación de un sentido de pertenencia y responsabilidad del colaborador a su lugar de trabajo dando como resultado una reducción significativa del número de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, insatisfacción laboral, explotación patronal, entre otras.

La responsabilidad deja de ser solo del empleador para convertirse en una tarea compartida entre empleado – empleador, las personas generan mayor conocimiento y compromiso sobre las pautas que debe de asegurar y exigir en el lugar de trabajo.

4.5. OBJETIVOS

- Ampliar los conocimientos sobre la normativa SA 8000 y su correspondencia con la responsabilidad social que se genere en el proyecto NQIA.
- Conocer los métodos de integración de los requisitos de la norma SA 8000 en otros sistemas de gestión que se apliquen en la obra.
- Identificar los aspectos necesarios para interpretar y diseñar planes de preventivos de acuerdo con los requisitos de norma SA8000.
- Verificar y controlar los planes de responsabilidad elaborados para el personal de las contratistas que laboran en el proyecto.
- Coordinar y desarrollar actividades relacionadas con el diseño, implantación y control de los Sistemas de Responsabilidad Social.
- Aprender a utilizar herramientas metodológicas y técnicas básicas en el manejo de la norma SA 8000.

4.6. CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN

CRONOGRAMA DE CAPACITACION

		SEMANA					Responsable	Observación
		L	M	M	J	V		
Módulo 1 Conceptos principales	¿Qué es responsabilidad social?	x					coordinador	
	La globalización y sus implicancias	x					coordinador	
	Términos y definiciones	x					coordinador	
Módulo 2 Requisitos establecidos por el estándar SA 8000	Trabajo infantil		x				coordinador	
	Trabajos forzados		x				coordinador	
	Salud y Seguridad en el Trabajo		x				coordinador	
	Libertad y Asociación y derecho de Negociación Colectiva		x				coordinador	
	Discriminación			x			coordinador	
	Medidas Disciplinarias			x			coordinador	
	Horario de Trabajo			x			coordinador	
Módulo 3 Requisitos establecidos del Sistema de Gestión según el Estándar SA 8000	Compensación			x			coordinador	
	Política				x		coordinador	
	Revisión por la Dirección				x		coordinador	
	Representante de la Dirección				x		coordinador	
	Planeamiento y Aplicación				x		coordinador	
	Control de Proveedores					x	coordinador	
	Identificando Problemas e iniciando Acciones Correctivas					x	coordinador	
	Comunicación Externa					x	coordinador	
Acceso para verificación					x	coordinador		
Registros					x	coordinador		

Fuente: La Autora

Elaboración: La Autora

Fecha: 10/11/2008

4.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula del Indicador	Meta del Indicador
1	Porcentaje de Evaluación de la efectividad de las acciones de capacitación	Establecer acciones de capacitación que sean satisfactorias para los integrantes del departamento de Gestión Social del NQIA	$(\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones evaluadas satisfactoriamente respecto de la efectividad} / \text{N}^\circ \text{ de capacitaciones afectas a evaluación de efectividad}) * 100$	$\geq 60\%$
2	Porcentaje de difusión hacia las subcontratistas sobre la información de la capacitación en SA 8000	Difundir las actividades relacionadas con medio – ambiental y ético – social (responsabilidad social) al personal de las subcontratistas	$\text{N}^\circ \text{ de actividades del SA 8000 que se van a difundir por Gs} / \text{N}^\circ \text{ de actividades del SA 8000 difundidas por patronos} * 100$	75%
3	Participación de los integrantes del departamento de GS – participación de trabajadores de las subcontratistas	Difundir las pautas necesarias para que las personas asistan a las capacitaciones de la norma SA 8000	$\text{N}^\circ \text{ de participaciones estimados a las capacitaciones} / \text{N}^\circ \text{ de participantes enlistados en los registros de asistencia a la capacitación.} * 100$	80%
4	Participación e implementación de los requerimientos expuesto por parte de los interesados	Generar una cultura de cooperación para la implementación, aplicación y evaluación de los requerimientos de la Norma de Gestión SA 8000	$\text{N}^\circ \text{ de metas planificadas para un tiempo determinado} / \text{N}^\circ \text{ de metas cumplidas} * 100$	70%

4.8. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CORRECCIÓN

EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN NORMAS DE GESTION SA 8000

Nombre: _____ Fecha: _____
Empresa: _____
Cargo: _____

Con el objeto de mantener nuestro proceso de mejoramiento continuo en las acciones que emprendemos, le solicitamos que, por favor responda esta breve encuesta que nos permitirá conocer su apreciación particular respecto de la actividad de capacitación que acaba de concluir, de forma que, si corresponde repetirla en el futuro para otras personas, y considerar sus aportes. Muchas gracias.

- 1.- ¿Qué es RSE (Responsabilidad Social Empresarial)?
- 2.- ¿La RSE tiene que ver con que la empresa cumpla sus deberes legales y fiscales?
- 3.- ¿Qué áreas abarca la RSE?
- 4.- ¿Cómo se aplica el enfoque de RSE en las empresas?
- 5.- ¿En qué normativas se basa la RSE?
- 6.- ¿Existe alguna amenaza para el mercado si las empresas no aplican la RSE?
- 7.- ¿Cuáles son las razones por las cuales las empresas deberían considerar aplicar una política de RSE?
- 8.- ¿La RSE ayuda a lidiar con conflictos del entorno social externo?
- 9.- ¿De qué manera beneficia la RSE al país en general?

3. CONCLUSIONES

- Un adecuado manejo de un sistema de capacitación promueve la seguridad de los colaboradores dentro de la entidad, lo que conlleva a fortalecer la identidad de los miembros con los objetivos, valores y razón de la misma.
- El fomentar la capacitación continua en el personal de una organización permite generar una mejor participación de los colaboradores en la toma de decisiones administrativas y operativas, dando lugar al involucramiento permanente de sus miembros.
- Actualmente la tendencia mundial al respeto de los derechos humanos, involucra a más países y empresas a que apliquen y exijan a sí mismo y a su cadena de valor (contratistas, proveedores y terceros), la implementación de normas que abarcan aspectos de calidad, medio ambiente, salud, seguridad y responsabilidad social.
- La norma de gestión SA 8000 esta adjudicada a uno de los puntos más importantes por dos razones básicas: a) se fundamenta en un sistema de gestión (técnico y de operaciones) y b) porque establece requisitos concretos de responsabilidad social.
- Las entidades que no tengan la buena práctica de la aplicación de normas de gestión y sus estrategias, no cambian, no crecerán y consecuentemente irán, desapareciendo del mercado.
- El valor agregado que otorga una certificación SA 8000, para cualquier tipo de empresa, tiene dos categorías: a) Las que consideran que están actuando de manera responsable con la sociedad y deciden certificar (comportamiento sostenible con rentabilidad de la empresa y en armonía con al sociedad), b) Las que lo hacen por exigencia del cliente básicamente, para la aceptación, adquisición y consumo de sus productos.

- Se puede demostrar el compromiso de la empresa partiendo de los mismos colaboradores, comunicando los objetivos y generando una apropiada participación colaborativa y responsable de todo el personal de la empresa.

4. BIBLIOGRAFÍA

- **ANDERSEN M.** [<http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s06.htm>]. *¿Es la certificación algo para mí?*
- **BRISCOE D.** (2004). *International Human Resource: Policy and Practice for the Global Enterprise*. Pub. Routledge.
- **CARNEIRO M.** (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: La “nueva frontera” de los recursos humanos*. Pub. ESIC
- **CHIAVENATO I.** (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill. 5ta. edición.
- **CORPAQ.** [http://www.corpaq.com/index.php?id_node=60&id_content=21]. **Características Del Nuevo Aeropuerto**
- **CORPORACION AEROPUERTO DE QUITO.** (2008). [http://www.quito.gov.ec/municipio/corporacionem_corpaq_impamb3.htm]. **Zona Franca del Nuevo Aeropuerto de Quito.**
- **COVEY S.** (1996). *Los siete hábitos de la gente efectiva*. México: ed. Paidós.
- **INEC** (2001). [http://www4.quito.gov.ec/indicadores/proyeccion_zonal.htm]. **proyección Poblacional de Quito**
- **MUÑOZ J.** (2004). *La gestión integrada: Calidad, seguridad y medio ambiente*. Pub. SERFOREM. S. L.
- **ROMERO J.** (2005). *Gestión de la prevención de riesgos laborales: Ohsas 18001- directrices OIT para su integración con calidad y medio ambiente*.

5. ANEXOS

SA 8000 Y EL NUEVO CONCEPTO DE EMPRESA

1.- Fundamentos de la Legislación Laboral Internacional.

VI.- La Norma SA 8000. Debe entenderse que todo desarrollo implica inevitablemente un cambio. El nuevo concepto de empresa por la que se apuesta en los países más civilizados en que las normativas internacionales de protección a los derechos esenciales del hombre han calado más profundo, especialmente respecto a los derechos fundamentales en el trabajo, se remiten hoy a una nueva exigencia de Gestión: la norma SA 8000.

Se encuentra destinada a acreditar el cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa, en otras palabras, es una norma perfectamente auditable, que se puede certificar, cuyo carácter es integral o total, pues, involucra todos los esquemas conocidos y establecidos ya por las normas ISO y OHSAS, pero en el caso de la SA 8000, va más lejos aún por cuanto implementa el control de la responsabilidad social, que no es sino el la certificación del cumplimiento de todas aquellas exigencia que, además, de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, exige el cumplimiento de las normas internacionales sobre derechos humanos, ya examinadas al comienzo de este trabajo.

Por esta razón se aplica a toda empresa. Su valor es universal y congruente y de fácil reconocimiento por países o gobiernos, otras empresas, terceros interesados y por el público en general, y es el reconocimiento de los mismos derechos esenciales respetados en el trabajo, en otras latitudes. Por ese mismo requisito es una norma transparente, de fácil constatación y no sólo puede ser apreciada por los auditores, también por todo tercero interesado.

Como corolario, podemos decir que los que esta norma encierra como sustancia primaria el convencimiento que en toda faena, frente de trabajo, empresa, cualquiera sea su naturaleza o lugar en que se encuentre, sus niveles de Gestión en todos los aspectos de la actividad productiva deben garantizar el respeto a los derechos humanos básicos, debiendo los niveles gerenciales encontrarse preparados para asumir la responsabilidad por esta obligación.

VII.- Definiciones que entrega el sistema SA 8000.

Compañía:

Importante resulta reconocer que se entiende como compañía la organización misma en su totalidad operacional o de fines, y en ese sentido quedan como responsables de aplicarla todo su personal. Es una responsabilidad de tipo integral, pues, se refiere tanto a los directivos a nivel gerencial, como operativo, supervisores y el resto del personal, sin distinguir entre empleado de planta o a contrata. Su visión global perfila como responsable de su aplicación a cualquier persona que de una u otra forma represente a la compañía.

Contratista.

Se les denomina también como proveedores o subcontratistas, entendiéndose como tales las empresas o negocios encargados de suministrar bienes y servicios a la compañía mandante, los que son necesarios y los utiliza en la producción.

Subcontratista.

Se llama del mismo modo subproveedor. Debe entenderse como tal a la empresa o negocio que formando parte de la cadena que la compañía requiere para sus fines productivos, el subcontratista ofrece y entrega al contratista o proveedor los bienes y servicios que van a ser utilizados por el propio proveedor o por la compañía. Es un ente necesario en la cadena productiva que la compañía forma y que se comunica a través del proveedor o contratista.

Acción Remedial.

Amonestación, llamado de atención, decisión tomada en definitiva contra un trabajador o extrabajador que ha violentado los derechos fundamentales que la SA 8000 ampara y protege.

Acción Correctiva.

Como su nombre lo indica, la acción correctiva es la solución que se da para restablecer y asegurar de inmediato y en forma permanente una situación de inconformidad a la norma.

Parte interesada.

Todo individuo o grupo de individuos que se sienten perjudicados por el comportamiento social de la compañía.

Niño.

Todo menor de quince (15) años. (C.138 O.I.T.)

Trabajador Joven.

Todo mayor de quince años (15) y menor de dieciocho (18 años).

Trabajo Infantil.

Cualquier trabajo realizado por un niño según la R. De la O.I.T. 146.

Trabajo Forzado.

Toda labor realizada por una persona y que se ha basado en la amenaza de cualquier castigo. Trabajo realizado sin la voluntad del trabajador. También el trabajo realizado por una persona en pago de una deuda.

Recuperación de Niños.

Medidas para proteger al niño, asegurar su salud, educación y desarrollo cuando estos han realizado trabajos infantiles y han sido posteriormente desplazados y dejados a su suerte.

VIII.- Requisitos de Responsabilidad Social.-**VIII.1.- Sobre Trabajo Infantil.**

VIII.1.a) Las empresas que se encuentren en la orientación de la R.S., no utilizarán, ni

darán apoyo al uso del trabajo infantil, cuya definición se encuentra en las normas de Derecho Internacional y en la propia norma SA 8000.

VIII.1.b) La norma SA 8000, exige que las empresas (compañías) establezcan documentadamente y mantendrá una política y procedimientos de ayuda, los que comunicará de un modo eficaz, al personal y todo interesado, respecto de todos los niños que se encuentren trabajando en situaciones que se entiendan encuadradas en el concepto de trabajo infantil. Además, proporcionará la ayuda necesaria para que dichos niños tengan acceso a la enseñanza, a la escolaridad durante el periodo de su niñez. Para estos efectos, se ha determinado en este mismo documento quienes tienen la calidad de niños.

VIII.1.c) Del mismo modo, establecerá, documentará, mantendrá y comunicará al personal y terceros interesados, la política y procedimientos para cumplir la Recomendación 146 de la O.I.T. Asimismo en relación a los jóvenes trabajadores sujetos a la educación de enseñanza obligatoria, según las leyes del país. Tiene la obligación de fijar los mecanismos necesarios para impedir que ningún niño o joven trabajador realice cualquier tipo de tareas que signifique trabajo en horas destinadas a la educación. En todo caso, las horas destinadas al trabajo, más las horas destinadas a movilización y estudio, no podrán exceder el número de diez (10 hrs.) diarias.

VIII.1.d) En cuanto a la Higiene y Seguridad, las empresas con criterio de R. S., no expondrán a niños ni a jóvenes trabajadores a riesgos laborales se encuentren estos dentro o fuera del lugar de trabajo.

IX.- Trabajos Forzados.

IX. 1. En función a los conceptos anteriormente señalados sobre “trabajo forzado”, las empresas de R. S., no utilizará ni auspiciará estas formas incivilizadas de trabajo. Tampoco exigirá a su personal, trabajadores o empleados, el depósito de documentos de identidad o de cualquier tipo, al iniciarse las funciones para las que ha sido contratado.

X.- En relación a la Salud y Seguridad laboral.

X. 1.- La compañía o empresas certificadas de R. S., deberán tener claramente establecido cuales son los riesgos laborales en general, derivados de la empresa o industria, así como cualquier otro riesgo específico a su actividad. Establecido esto deberá crear un entorno laboral seguro y saludable, debiendo tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes durante las actividades laborales o relacionadas con esta. Exige la norma que la obligación es limitar los riesgos hasta donde sea razonablemente práctico.

Esta disposición tiene una acogida en nuestra legislación laboral, pues, el art. 184 del Código del Trabajo, exige al empleador tomar “todas” las medidas “necesarias” que sean “eficaces” para evitar la consumación de los riesgos laborales.

X. 2.- Se compromete a la empresa (compañía) a designar un representante de la alta administración para encargarse de la Salud y Seguridad laboral del personal. Además, responsable de la aplicación de las disposiciones sobre Salud y Seguridad vigentes conforme a las normas nacionales. Esta materia es lo que hemos planteado continua y persistentemente, con el objeto de elevar el concepto de prevención de riesgos laborales a niveles superiores en el organigrama de la empresa, entregando esta tarea a un

ejecutivo de la mayor importancia, de tal modo que quede al mismo nivel que los ejecutivos de producción o mantenimiento.

X. 3.- La Norma SA 8000, se preocupa de disponer la obligatoriedad de entregar “instrucción”, en forma periódica y documentada, a todo el personal, incluyendo el personal nuevo y el trasladado a la empresa.

X. 4.- Una verdadera prevención es aludida en las exigencia de la empresa con R. S., en el sentido que deberá tener sistemas para detectar, evitar o responder a las potenciales amenazas contra la Salud y la Seguridad de los trabajadores.

X. 5.- Es una exigencia para la compañía constar con agua potable suficiente para mantener equipos sanitarios en buen estado y condiciones sanitarias adecuadas, para el personal y para el resguardo de los alimentos.

X. 6.- La empresa deberá otorgar dormitorios limpios y que ofrezcan a los empleados lugares adecuados, en cuanto a la seguridad e higiene, y que estos cumplan las necesidades básicas del personal. En nuestro país la situación de los campamentos forestales y de los lugares donde pernoctan los recolectores de fruta, entre otros, por regla general no cumplen ni remotamente las exigencias de esta norma.

XI.- Libertad de Asociación y Derecho a la Negociación Colectiva.

XI. 1.- Una exigencia de vital importancia es la que la compañía respete los derechos sindicales de los empleados. En ella se entiende el derecho a formar sindicatos, elegir y ser elegidos dirigentes, y a negociar colectivamente sin sufrir ningún tipo de amenazas o persecución.

XI. 2.- Aún más, en caso en que estas libertades se encuentren restringidas por la ley del país, la empresa deberá facilitar los instrumentos paralelos a fin de permitir la libre asociación y negociar colectivamente.

XI. 3.- La obligación de no discriminar a los dirigentes sindicales y permitir la libre reunión entre estos y sus asociados en los lugares de trabajo.

XII. Respecto a la Discriminación. (Materia contenida en el Código del Trabajo Chileno, parte general)

XII. 1.- Las empresas de R.S. no efectuará discriminación, ni la auspiciará, cualquiera sea su fundamento. Ni raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual,, participación sindical, política, edad, deberá ser motivo para discriminar en la contratación, remuneración, promoción, jubilación del trabajador.

XII. 2.- Tampoco la empresa intervendrá en todas aquellas manifestaciones que por las mismas condiciones anteriores correspondan a necesidades humanas.

XII. 3.- El acoso sexual en cualquiera de sus formas será una política restrictiva y sancionada por la empresa, de tal modo que no se aceptarán gestos, lenguaje, contacto físico, que desde el punto de vista sexual constituyan actos abusivos, coercitivos,

amenazadores, abusivos. (En Chile, se acaba de promulgar la Ley contra el Acoso Sexual en el Trabajo)

XIII. Sobre la Medidas Disciplinarias.

La empresa no aceptará ni aplicará medidas que consistan en castigos corporales, agresiones físicas o psíquicas ni abusos verbales. (En el Código del Trabajo Chileno art. 160 Nro. 1, la injuria es causas de término inmediato del contrato. Asimismo, el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, no podrá contener normas que atenten contra los Derechos Fundamentales del Trabajador).

XIV.- Sobre Horario de Trabajo.

XIV. 1.- Semana normal de un máximo de 48 hrs. Un día libre en cada periodo de 7 días. Las horas extras podrán extenderse hasta 12 hrs., por empleado, por semana. Serán voluntarias y pagadas. (En Chile, hoy 45 hrs.)

XIV. 2.- y 3.- Las hrs. Extras serán voluntarias a excepción de lo permitido y en caso de convenio colectivo cuando negociado libremente y siempre que represente un porción significativa de trabajadores, y solo para cumplir con la demanda empresarial de corto plazo.

XV.- Sobre Remuneraciones.

XV. 1.- El principio rector en materia de remuneraciones es que a lo menos estas cumplan la normativa legal siempre, y que sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y, también, para ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional.

XV. 2.- No se realizarán deducciones de los salarios por razones disciplinarias. Las remuneraciones y beneficios se detallarán claramente y de forma habitual a los trabajadores. Desde otro punto de vistas existe la obligación de la empresa de poner a disposición de los trabajadores el total de sus remuneraciones en la forma que más les acomode, cumpliendo todas las leyes vigentes.

XV. 3.- La compañía garantizará que no existan irregularidades en la contratación de los trabajadores, falsificaciones destinadas a evitar el cumplimiento de las leyes laborales y de seguridad social.

XVI. Sobre los Sistemas de Gestión.

XVI. 1. a) En cuanto a la Política de Gestión la Administración de la Compañía deberá definir los lineamientos sobre Responsabilidad Social y las condiciones laborales, garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en la Norma y a las que se someta voluntariamente.

b) Acatar la legislación nacional y los instrumentos internacionales.

c) El compromiso de mejora continúa.

XVI. 2. La Revisión por la Administración deberá operar periódicamente por la Alta Administración de la Compañía. Ello tendrá como objetivo revisar la conveniencia y efectividad de la Política de Gestión. Asimismo, los procedimientos y los resultados, e introduciendo las mejoras que se requieran para adecuarlas a la Norma y al cumplimiento de las obligaciones adoptadas voluntariamente.

XVI. 3. a) La Compañía deberá nombrar un representante de alta calidad en la administración a fin que se preocupe del cumplimiento de la Norma y las condiciones establecidas en ella.

b) Garantizará el derecho de los trabajadores APRA elegir un representante con el objeto de facilitar la comunicación en los asuntos relacionados con el cumplimiento de los objetivos y condiciones consignados en la Norma.

XVII. 1. a) El Planeamiento y la Aplicación deben ser integrales utilizando los métodos apropiados para ello. Dichos métodos se relacionan con una clara definición de roles y de las responsabilidades dentro de la estructura de la compañía.

b) La Norma deberá documentarse, mantenerse, comunicarse, debe ser accesible al personal de todos los niveles.

c) Debe ser accesible al público.

d) La capacitación de todos los trabajadores, antiguos, nuevos o temporales.

e) Programas de capacitación y concienciación.

f) Mantener en forma permanente y continua un monitoreo de las condiciones y sus resultados en la aplicación de la Norma con el objeto de demostrar la eficacia de la Norma.

XVIII. 1.a) El Control de Proveedores, subcontratistas y subproveedores deberá contar con procedimientos adecuados para su evaluación y selección, todo ello basándose en la capacidad de estos de cumplir con los requerimientos de la Norma.

b) La compañía mantendrá Registros adecuados del compromiso de estos terceros entre los que deben encontrarse el acatamiento a todos los requerimientos de la Norma; participar en las actividades de Control de la Compañía; Implementar acciones remediales y correctivas en caso de no conformidad conforme a los requerimientos de la Norma; informar a la Compañía cualquier relación comercial relevante con otros proveedores o terceros en general.

c) La Compañía tiene la obligación de mantener las pruebas del cumplimiento de los Terceros de los aspectos exigidos por la Norma.

La Compañía asegurará que los trabajadores de los Terceros gozarán de los mismos beneficios, conforme a la Norma, que los Trabajadores propios, especialmente cuando se refieran a trabajadores del hogar, a quienes se les proporcionará elementos de protección. Ello se llevará a efecto controlando los contratos de compra en cuanto a los criterios mínimos establecidos en la Norma; que estos contratos sean incluidos e implementados por los trabajadores en el hogar; mantener en el local de la empresa registros sobre los trabajadores, bienes producidos o ser vicios proporcionados y horas trabajadas en el hogar; monitoreos o auditorías para verificar el cumplimiento en los términos del contrato.

XIX. a) Los trabajadores tienen ingerencia en la Identificación de Problemas y Acciones correctivas. Para ello la Compañía no tomará medida alguna contra sus empleados y otras partes interesadas con el cumplimiento e incumplimiento de los requerimientos de

la Norma. En todo caso no disciplinará, pondrá término al contrato o discriminará a los trabajadores por su intervención en la identificación de incumplimientos.

b) Las Acciones Correctoras y Remediales estarán a cargo de la Compañía, designando recursos necesarios a la gravedad y naturaleza de la infracción, conforme a la Política de Gestión o a los requerimientos de esta Norma.

XX.- En cuanto a la Información, la Empresa establecerá y mantendrá procedimientos de comunicación para todas las partes interesadas incluyendo los resultados de las revisiones realizadas y los monitoreos.

XXI.- El Acceso a la Verificación debe ser facilitado y encontrarse a disposición de los interesados en verificar el cumplimiento.

XXII.- Ya se expresó que la Norma exige que la compañía tenga Registros necesarios y apropiados para demostrar el cumplimiento de los requerimientos de la Norma.