

# RESPONSABILIDAD SOCIAL 8000 SA8000



---

NO COPIAR EXCEPTO CON PERMISO DE SAI, O DONDE ESTÉ PERMITIDO POR LA LEY DE DERECHOS DE AUTOR

---

## **Sobre la Norma Internacional SA8000**

Esta es la tercera versión de la Norma Internacional SA8000, una norma auditable para un sistema de verificación por terceras partes, que establece los requisitos voluntarios a ser cumplidos por los empleadores en el lugar de trabajo, incluyendo los derechos de los trabajadores, las condiciones en el centro de trabajo y los sistemas de gestión. Los elementos normativos de esta norma se basan en la legislación nacional, en los instrumentos internacionales de derechos humanos y los convenios de la OIT. La Norma Internacional SA8000 puede ser usada junto con el Documento Guía SA8000 (SA8000 Guidance Document; sólo disponible en inglés) para evaluar el cumplimiento de estas normas en un centro de trabajo.

El Documento Guía SA8000 ayuda a explicar la Norma SA8000 así como a implementar sus requisitos, proporciona ejemplos de métodos para verificar el cumplimiento y oficia como manual para los auditores y para las empresas que buscan la certificación a la Norma. La Guía puede obtenerse a un costo mínimo realizando el pedido a través a SAI.

La norma SA8000 es revisada periódicamente conforme cambian las condiciones para incorporar las correcciones y mejoras recibidas de las partes interesadas. Muchas de éstas han contribuido con la presente versión. Se espera que tanto la Norma como su Documento Guía sigan mejorando con la ayuda de una amplia variedad de personas y organizaciones.

SAI también está abierta para recibir sus sugerencias.

Para comentar sobre la SA8000 y el Documento Guía relacionado o sobre el marco de la certificación, por favor envíe sus comentarios por escrito a SAI, a la dirección indicada abajo.

SAI  
Social Accountability International  
(Responsabilidad Social Internacional)

### **© SAI 2008**

Prohibida la reproducción de la Norma Internacional SA8000 sin permiso escrito previo de SAI.

SAI  
15 West 44 th Street 6 th, Floor  
New York, NY 10036  
USA.

Teléfono: +1 (212) 684-1414

Fax: +1 (212) 684-1515

Email: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

Documento original: inglés

Traducción: Jesús Cordero-Salvado – University of Oxford

Revisión: Mercedes Vita – Bureau Veritas Certification y Elena Arengo – Social Accountability International

## RESPONSABILIDAD SOCIAL 8000 (SA8000)

### ÍNDICE

	Página
I. Propósito y alcance	4
II. Elementos normativos y su interpretación	4
III. Definiciones	4
1. Definición de empresa	4
2. Definición de personal	4
3. Definición de trabajador	4
4. Definición de proveedor/subcontratista	5
5. Definición de sub-proveedor	5
6. Definición de acción correctiva y preventiva	5
7. Definición de parte interesada	5
8. Definición de niño	5
9. Definición de trabajador joven	5
10. Definición de trabajo infantil	5
11. Definición de trabajo forzoso y obligatorio	5
12. Definición de tráfico de personas	5
13. Definición de remediación e niños	5
14. Definición de trabajador desde el hogar	5
15. Definición de representante de los trabajadores en la norma SA 8000	5
16. Definición de representante de la administración	5
17. Definición de organización de trabajadores	5
18. Definición de negociación colectiva	5
IV. Requisitos de responsabilidad social	5
1. Trabajo infantil	6
2. Trabajo forzoso y obligatorio	6
3. Seguridad y salud	6
4. Derecho de sindicación y de negociación colectiva	6
5. Discriminación	7
6. Medidas disciplinarias	7
7. Horario de trabajo	7
8. Remuneración	7
9. Sistemas de gestión	10

## I. PROPÓSITO Y ALCANCE

El objetivo de la SA8000 es ofrecer una norma, basada en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes laborales nacionales, que proteja y faculte a todo el personal bajo el control e influencia de una empresa –el cual produce productos o provee servicios para esa empresa- incluyendo el personal contratado por la propia empresa así como por sus proveedores/subcontratistas, sub-proveedores y trabajadores desde el hogar.

La norma SA8000 es verificable a través de un proceso basado en la evidencia. Sus requisitos se pueden aplicar universalmente, independientemente del tamaño de una empresa, situación geográfica o sector industrial.

Cumplir con los requisitos de responsabilidad social de esta norma permitirá a la empresa:

- a) Desarrollar, mantener e implementar políticas y procedimientos con el objeto de gestionar aquellos temas que puede controlar o influenciar.
- b) Demostrar fehacientemente a las partes interesadas que existen políticas, procedimientos y prácticas de la organización, de acuerdo a los requisitos de esta norma.

## II. ELEMENTOS NORMATIVOS Y SU INTERPRETACIÓN

La empresa debe cumplir con la legislación nacional y cualquier otra ley aplicable, con las normas que prevalecen en el sector, con otros requisitos suscritos por la organización y con esta Norma Internacional. En los casos en que la legislación nacional, cualquier otra ley aplicable, las normas vigentes en el sector, otros requisitos suscritos por la organización y esta norma tratan el mismo asunto, deben aplicarse las disposiciones más favorables a los trabajadores.

La empresa también debe respetar los principios establecidos en los siguientes instrumentos internacionales:

- Convenio 1 de la OIT sobre las horas de trabajo (industria) y Recomendación 116 (reducción de la duración del trabajo).
- Convenios 29 (trabajo forzoso) y 105 (abolición del trabajo forzoso) de la OIT.
- Convenio 87 de la OIT (libertad sindical y protección del derecho de sindicación)
- Convenio 98 de la OIT (derecho de sindicación y de negociación colectiva)
- Convenios 100 (igualdad de remuneración) y 111 (discriminación en el empleo y la ocupación) de la OIT.
- Convenio 102 de la OIT (seguridad social – norma mínima).
- Convenio 131 de la OIT (fijación de salarios mínimos).
- Convenio 135 de la OIT (representantes de los trabajadores).
- Convenio 138 y Recomendación 146 (edad mínima).
- Convenio 155 de la OIT y Recomendación 164 (seguridad y salud de los trabajadores).
- Convenio 159 de la OIT (readaptación profesional y el empleo en las personas inválidas).
- Convenio 169 de la OIT (pueblos indígenas y tribales).
- Convenio 177 de la OIT (trabajo a domicilio).
- Convenio 182 de la OIT (peores formas de trabajo infantil)
- Convenio 183 de la OIT (protección de la maternidad/)
- Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
- Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención de las Naciones Unidas sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial

### III. DEFINICIONES

1. **Empresa:** La totalidad de cualquier organización o entidad de negocio responsable de implementar los requisitos de esta Norma Internacional, incluyendo todo el personal empleado por la empresa.
2. **Personal:** Todo individuo, hombre o mujer, directamente empleado o contratado por una empresa, incluyendo a directores, ejecutivos, gerentes, supervisores y trabajadores.
3. **Trabajador:** Todo el personal que no ejerce cargos ejecutivos o de gestión.
4. **Proveedor/sub-contratista:** Organización que suministra a la empresa bienes y/o servicios integrantes en la producción de bienes y/o servicios y utilizados en esta última.
5. **Sub-proveedor:** Entidad de negocio en la cadena de suministro que, directa o indirectamente, proporciona al proveedor bienes y/o servicios integrales que se utilizan en o para la producción de bienes y/o servicios de la empresa o del proveedor.
6. **Acción correctiva y preventiva:** Solución inmediata y continua a una no conformidad con la Norma .
7. **Parte interesada:** Individuo o grupo interesado en, o afectado por, el desempeño social de la empresa.
8. **Niño:** Cualquier persona menor de 15 años de edad, a menos que la legislación local estipule una edad mayor para el trabajo o la asistencia obligatoria a la escuela, en cuyo caso esta última edad será la aplicable en esa localidad en particular.
9. **Trabajador joven:** Cualquier trabajador por encima de la edad de un niño, según lo definido anteriormente, y por debajo de la edad de 18 años.
10. **Trabajo infantil:** Cualquier trabajo realizado por un niño, según lo definido anteriormente, con excepción de lo dispuesto en la Recomendación 146 de la OIT.
11. **Trabajo forzado y obligatorio:** Todo trabajo o servicio que una persona no ha ofrecido realizar voluntariamente y se le obliga a hacer bajo la amenaza de castigo o represalia, o se le exige como medio de pago de una deuda.
12. **Tráfico humano:** El reclutamiento, transporte, encubrimiento o recibo de personas, mediante amenazas o el uso de la fuerza u otras formas de coerción o engaño con el objeto de explotarlas.
13. **Remediación de niños:** Todo el apoyo y las acciones necesarias para garantizar la seguridad, la salud, la educación y el desarrollo de los niños que han sido sometidos a trabajo infantil, según lo definido anteriormente, y posteriormente despedidos.
14. **Trabajador desde el hogar:** Persona que es contratada por la empresa o por un proveedor, sub-proveedor o subcontratista, pero no trabaja en sus instalaciones.

15. **Representante trabajador de la norma SA8000:** Trabajador escogido para facilitar la comunicación con la alta dirección de la empresa en asuntos relacionados con la SA8000, realizada por el(los) sindicatos(s) reconocido(s) en las instalaciones del sindicato, o allí donde no existan, por un trabajador elegido por el personal no directivo.
16. **Representante de la gerencia:** Miembro de la alta dirección designado por la empresa para garantizar que se cumplan los requisitos de la SA8000 .
17. **Organización de trabajadores:** Asociación voluntaria de trabajadores organizados permanentemente con el propósito de mantener y mejorar los términos de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo.
18. **Acuerdo de negociación colectiva:** Contrato de trabajo negociado entre un empleador o grupo de empleadores y una o más organizaciones de trabajadores, el cual especifica los términos y condiciones de empleo.

#### **IV. REQUISITOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

##### **1. TRABAJO INFANTIL**

###### **Criterios:**

1.1. La empresa no debe practicar o apoyar el uso de trabajo infantil, según la definición dada anteriormente.

1.2. La empresa debe establecer, documentar, mantener y comunicar de manera efectiva al personal y otras partes interesadas, las políticas y los procedimientos escritos para remediar los casos de niños que se encuentren trabajando en situaciones enmarcadas en la definición de trabajo infantil, así como proporcionar el financiamiento adecuado u otra forma de ayuda para permitir que dichos niños asistan y permanezcan en la escuela mientras sean niños, según la definición dada anteriormente.

1.3. La empresa puede emplear trabajadores jóvenes, pero en caso que tales jóvenes trabajadores estén sujetos a las leyes sobre escolaridad obligatoria, sólo podrán trabajar fuera del horario escolar. Bajo ninguna circunstancia, la combinación de horas de escuela, trabajo y transporte del trabajador joven deberá exceder las 10 horas diarias, y en ningún caso los trabajadores jóvenes deben trabajar mas de 8 horas diarias. Los trabajadores jóvenes no deben trabajar en horario nocturno.

1.4. La empresa no debe exponer a niños o a trabajadores jóvenes a situaciones, dentro o fuera del lugar de trabajo, que sean peligrosas o inseguras para su salud y desarrollo físico y mental.

##### **2. TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO**

###### **Criterios:**

2.1. La empresa no debe practicar ni apoyar el uso del trabajo forzoso u obligatorio, como se define en el Convenio 29 de la OIT, ni debe exigir a sus empleados el pago de "depósitos" o retener sus documentos de identidad al iniciar la relación laboral.

2.2. Ni la empresa ni entidad alguna que le proporcione mano de obra, deben retener parte del salario, beneficios, pertenencias o documentos del personal, con el objeto de forzarlo a que siga trabajando para la empresa.

2.3. El personal debe tener derecho a salir del centro de trabajo después de completar su día laborable y es libre de terminar la relación laboral, en tanto lo notifique, con tiempo razonable, a su empleador.

2.4. Ni la empresa ni entidad alguna que trabaje para ella, deben practicar o apoyar el tráfico de seres humanos.

### **3. SEGURIDAD Y SALUD**

#### **Criterios:**

3.1. La empresa debe proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable y adoptar medidas efectivas para prevenir potenciales accidentes y lesiones a la salud del trabajador, surgidos por el trabajo o asociados a él, u originados durante el mismo, minimizando – en la medida que sea razonable - las causas de los peligros inherentes al ambiente de trabajo, y teniendo en cuenta el conocimiento actual del sector y de cualquier peligro específico.

3.2. La empresa debe nombrar un representante de la alta dirección responsable de garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todo el personal y de implementar los elementos de seguridad y salud de esta norma.

3.3. La empresa debe ofrecer al personal, en forma regular, una formación efectiva sobre seguridad y salud, incluyendo entrenamiento en el sitio y, donde sea necesario, instrucciones específicas sobre las tareas de trabajo. Tal formación debe repetirse para el personal nuevo o reasignado y en casos donde han ocurrido accidentes.

3.4. La empresa debe establecer sistemas para detectar, evitar o responder a posibles amenazas para la salud y la seguridad del personal. La empresa debe mantener registros escritos de todo accidente que ocurra en el lugar de trabajo y en las residencias y propiedades que ella controla.

3.5. La empresa debe proporcionar, a cuenta suya, equipos de protección personal apropiados para sus empleados. En el caso de una lesión relacionada con el trabajo, la empresa debe brindar los primeros auxilios y ayudar al trabajador a obtener el tratamiento médico posterior.

3.6. La empresa debe proceder a evaluar todos los riesgos para las nuevas madres y las madres gestantes, que puedan originarse en sus actividades de trabajo y asegurar que se toman todas las medidas razonables para eliminar o reducir los riesgos para la seguridad y la salud de las madres.

3.7. La empresa debe proporcionar, para uso de todo su personal, el acceso a servicios higiénicos limpios, agua potable, y, donde sea apropiado, instalaciones higiénicas para el almacenamiento de alimentos.

3.8. La empresa debe asegurar que cualquier instalación para dormitorios para el personal esté limpia y segura y cubra las necesidades básicas del personal.

3.9. Todo el personal debe tener el derecho de mantenerse lejos de peligros inminentes serios, sin solicitar el permiso de la organización.

### **4. DERECHO DE SINDICACIÓN Y DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

**Criterios:**

4.1. Todo el personal debe tener el derecho de formar, afiliarse y organizar asociaciones sindicales según su elección, y negociar colectivamente con la empresa o sus representantes. La empresa debe respetar este derecho e informar a sus empleados, en forma efectiva, que tienen la libertad de afiliarse a una organización de su elección y que el hacerlo no implicará para ellos consecuencia negativa alguna o represalias de parte de la empresa. La empresa no debe interferir en forma alguna en el establecimiento, funcionamiento o administración de tales organizaciones de trabajadores así como en la negociación colectiva.

4.2. En aquellos casos en que el derecho de sindicación y de negociación colectiva estén restringidos por la ley, la empresa debe permitir a sus trabajadores elegir libremente a sus representantes.

4.3. La empresa debe garantizar que los representantes de los trabajadores y cualquier personal involucrado en la organización de trabajadores, no sean sometidos a discriminación, acoso, intimidación o represalias por ser miembros de un sindicato o por participar en actividades sindicales, así como garantizar que dichos representantes tengan acceso a sus afiliados en el centro de trabajo.

## **5. DISCRIMINACIÓN**

**Criterios:**

5.1. La empresa no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

5.2. La empresa no debe interferir en el ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

5.3. La empresa no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo y, donde sea aplicable, en residencias y otras instalaciones para el uso de los empleados ofrecidas por la empresa.

5.4. La empresa no debe someter a sus empleados, bajo ninguna circunstancia, a pruebas de embarazo o virginidad..

## **6. MEDIDAS DISCIPLINARIAS**

**Criterio:**

6.1. La empresa debe tratar a todos sus empleados con dignidad y respeto. No debe practicar o tolerar el uso de castigos corporales, coerción mental o física o abusos verbales a los empleados. No está permitido el trato severo o inhumano.

## **7. HORARIO DE TRABAJO**

**Criterios:**



7.1 La empresa debe cumplir con las leyes aplicables y las normas del sector sobre horas de trabajo y días festivos. La semana normal de trabajo, sin incluir las horas extraordinarias, debe definirse por ley y no debe exceder de 48 horas.

7.2. Se debe otorgar al personal por lo menos un día libre a continuación de cada período consecutivo de seis días laborados. La excepción a esta regla sólo aplica si se cumplen las dos condiciones siguientes:

a) Las leyes nacionales permiten exceder este límite; y

b) Está vigente un acuerdo de negociación colectiva, que permite un tiempo de trabajo promedio, incluyendo períodos adecuados de descanso.

7.3. Las horas extraordinarias deben ser voluntarias, a excepción de lo dispuesto en la sección 7.4; estas no deben exceder de 12 horas por semana, ni pueden ser solicitadas de forma regular.

7.4. En casos donde las horas extraordinarias sean necesarias para cumplir a corto plazo con una demanda del negocio y si la empresa es parte de un acuerdo de negociación colectiva con las organizaciones laborales –tal como se definió anteriormente- que representan a una porción significativa de la fuerza de trabajo, la empresa puede solicitar horas extraordinarias, en concordancia con tal acuerdo. Cualquier acuerdo debe cumplir con los requisitos señalados anteriormente.

## **8. REMUNERACIÓN**

### **Criterios:**

8.1. La empresa debe respetar el derecho del personal a un salario mínimo y garantizar que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan siempre, por lo menos, con las normas legales o del sector y sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer alguna capacidad de gasto discrecional.

8.2. La empresa debe garantizar que no se realicen deducciones de los salarios por razones disciplinarias. Las excepciones a esta regla sólo si se cumplen las dos condiciones siguientes:

a) La legislación nacional permite deducciones de salario por razones disciplinarias; y

b) Está vigente un acuerdo de negociación colectiva, libremente alcanzado.

8.3. La empresa debe garantizar que la composición de salarios y beneficios del personal se detalle claramente y por escrito, de forma regular, a los trabajadores, en cada período de pago. La empresa debe garantizar, igualmente, que los salarios y beneficios sean otorgados cumpliendo rigurosamente con todas las leyes y que la remuneración se realice en cheque o en efectivo, y de manera conveniente para los trabajadores.

8.4. Todas las horas extraordinarias deben ser reembolsadas según las primas salariales definidas por la legislación nacional. En los países donde las primas por horas extraordinarias no estén reguladas por la legislación o por un acuerdo de negociación colectiva, se debe compensar al personal por las horas extraordinarias con una prima superior o igual a la predominante en el sector y que sea más favorable a los intereses de los trabajadores.

8.5 La empresa no debe utilizar arreglos contractuales sólo por trabajo, contratos a corto plazo consecutivos, y/o programas falsos de aprendizaje, para evitar cumplir sus obligaciones con los empleados referidas a la legislación laboral y de seguridad social.

## 9. SISTEMAS DE GESTIÓN

### Criterios:

#### Política

9.1. La alta dirección debe definir, por escrito, en la lengua propia de los trabajadores, la política de responsabilidad social y condiciones laborales de la empresa, y exhibir esta política y la norma SA8000 en un sitio destacado y fácilmente visible en las instalaciones de la empresa, a fin de informar al personal que ha decidido voluntariamente cumplir con los requisitos de la norma SA8000. Esta política debe incluir claramente los siguientes compromisos para:

- a) Conformidad con todos los requisitos de esta norma;
- b) Cumplir con las leyes nacionales, otras leyes aplicables y otros requisitos que la organización suscribe, y respetar los instrumentos internacionales y su interpretación (según se citan en la Sección II);
- c) Revisar su política, en forma periódica, para mejorar continuamente tomando en cuenta los cambios en la legislación, los requisitos de su propio código de conducta y cualquier otro requisito de la empresa;
- d) Observar que esta política sea efectivamente documentada, implementada, mantenida, comunicada, accesible y comprensible para todo el personal, incluyendo a directores, ejecutivos, gerencia, supervisores, y trabajadores empleados directamente, contratados por la empresa o que, de alguna manera, representan a ésta;
- e) Hacer que la política esté públicamente disponible, en forma efectiva, cuando sea solicitada por partes interesadas.

#### Representante de la dirección

9.2. La empresa debe nombrar un representante de la alta dirección, quien, independientemente de otras responsabilidades, debe asegurar se cumplan los requisitos de la norma.

#### Representante de los trabajadores para la norma SA8000

9.3. La empresa debe reconocer que el diálogo en el centro de trabajo es un componente clave de la responsabilidad social, y asegurar que todos los trabajadores tienen el derecho a ser representados para facilitar la comunicación con la alta dirección en asuntos relacionados con la SA8000. En las instalaciones sindicalizadas, tal representación debe ser llevada a cabo por el(los) sindicato(s) reconocido(s). En cualquier otro lugar, para ese mismo propósito, los trabajadores pueden elegir de entre ellos a un representante para la SA8000. En ninguna circunstancia, el representante de los trabajadores para la SA8000 debe ser visto como un sustituto a la representación sindical.

#### Revisión por la dirección

9.4. La alta dirección debe revisar periódicamente la adecuación, aptitud y la continua efectividad de la política, los procedimientos y los resultados del desempeño de la empresa, en relación con los requisitos de esta norma y otros requisitos a los cuales la empresa se haya suscrito. Donde sea apropiado, se deben implementar enmiendas y mejoras al sistema. El representante de los trabajadores para la norma SA8000 debe participar en esta revisión.

### **Planificación e implementación**

9.5. La empresa debe asegurar que los requisitos de esta Norma Internacional sean comprendidos y aplicados en todos los niveles de la organización. Los mecanismos deben incluir, pero no limitarse a:

- a) Clara definición de los roles, responsabilidades y autoridad de todas las partes.
- b) Capacitación de los trabajadores nuevos, reasignados y/o temporales al ser contratados.
- c) Programas periódicos de formación, capacitación y sensibilización para el personal existente.
- d) Monitoreo continuo de las actividades y resultados para demostrar la efectividad de los sistemas implementados para cumplir con la política de la empresa y los requisitos de esta norma.

9.6. La empresa está obligada a consultar el Documento Guía de la norma SA8000 como una guía interpretativa con respecto a esta norma.

### **Control de los proveedores, subcontratistas y sub-proveedores**

9.7. La empresa debe mantener registros adecuados del compromiso de los proveedores/subcontratistas (y sub-proveedores, cuando sea apropiado) con la responsabilidad social, que incluyan – pero no se limiten a- acuerdos contractuales y/o el compromiso escrito de estas organizaciones con el fin de:

- a) Acatar todos los requisitos de esta norma y requerir lo mismo a los sub-proveedores;
- b) Participar en las actividades de monitoreo, según sean solicitadas por la empresa;
- c) Identificar la causa raíz e implementar acciones correctivas y acciones preventivas prontamente para resolver cualquier no conformidad con los requerimientos de esta norma;
- d) Informar a la empresa con prontitud y por completo, sobre cualquier relación comercial relevante con otros proveedores/subcontratistas y sub-proveedores;

9.8. La empresa debe establecer, mantener y documentar por escrito los procedimientos adecuados para evaluar y seleccionar a proveedores/subcontratistas (y cuando sea apropiado, sub-proveedores) tomando en cuenta su desempeño y compromiso para cumplir con los requerimientos de esta norma.

9.9. La empresa debe hacer esfuerzos razonables para asegurar que los requerimientos de esta norma son cumplidos por los proveedores y subcontratistas dentro de su esfera de control e influencia.

9.10. Además de los requisitos de las secciones 9.7 hasta 9.9 -cuando la empresa reciba, maneje o promueva bienes y/o servicios de proveedores/sub-contratistas o sub-proveedores que estén clasificados como trabajadores desde el hogar- la empresa debe emprender medidas especiales para asegurar que a tales trabajadores desde el hogar se les proporcione un nivel de protección similar al que se brinda al personal empleado directamente bajo los requisitos de esta norma. Dichas medidas especiales deben incluir, pero sin limitarse a:

- a) Establecer contratos de compra escritos, legalmente vinculantes, que requieran conformidad con criterios mínimos de acuerdo a los requisitos de esta norma;
- b) Asegurar que los requisitos del contrato de compra escrito sean entendidos e implementados por los trabajadores desde el hogar y el resto de partes involucradas en el contrato de compra;

c) Mantener, en el local de la empresa, registros detallados que incluyan la identidad de los trabajadores desde el hogar, la cantidad de bienes producidos/servicios proporcionados y/o las horas trabajadas por cada uno de ellos.

d) Llevar a cabo actividades frecuentes de monitoreo -anunciadas y no anunciadas- para verificar el cumplimiento con los términos del contrato de compra escrito.

#### **Identificación de no conformidades e inicio de acciones correctivas**

9.11. La empresa debe brindar a todo el personal un medio confidencial para reportar las no conformidades con esta norma al representante de la dirección y al de los trabajadores. Debe, también, investigar, abordar, y responder a las preocupaciones de su personal y otras partes interesadas, con respecto a la conformidad /no conformidad con la política de la empresa y los requerimientos de esta norma. Debe abstenerse de tomar medidas disciplinarias, despedir o discriminar contra cualquier empleado que proporcione información concerniente al cumplimiento de esta norma.

9.12. La empresa debe identificar el origen, implementar prontamente acciones correctivas y preventivas y asignar los recursos adecuados, según sea la naturaleza y severidad de cualquier acto de no conformidad con la política de la empresa y/o con la norma.

#### **Comunicación externa y diálogo con los grupos de interés**

9.13. La empresa debe establecer y mantener procedimientos para comunicar regularmente a todas las partes interesadas datos e información relacionada al cumplimiento de los requisitos de este documento, incluyendo -pero no limitándose a- los resultados de las revisiones de la dirección y las actividades de monitoreo.

9.14. La empresa debe demostrar que está dispuesta a participar en diálogos con todos los grupos de interés, incluyendo -pero no limitándose a- los trabajadores, sindicatos, proveedores, subcontratistas, sub-proveedores, compradores, organizaciones no gubernamentales, funcionarios de gobiernos locales y nacionales, con el fin de lograr el cumplimiento sostenible de esta norma.

#### **Acceso para la verificación**

9.15. En el caso de auditorías de la empresa, anunciadas o no anunciadas, con el propósito de certificar la conformidad con los requerimientos de esta norma, la empresa debe asegurar el acceso a sus instalaciones y a la información razonable solicitada por el auditor.

#### **Registros**

9.16. La empresa debe mantener registros apropiados para demostrar la conformidad con los requerimientos de esta norma.