

### Introducción

1. La Norma de Desempeño 2 reconoce que la búsqueda del crecimiento económico a través de la creación de empleo y la generación de ingresos debe balancearse con la protección de los derechos básicos de los trabajadores. Para cualquier empresa, la fuerza laboral es un activo valioso y las buenas relaciones entre los trabajadores y la administración son un ingrediente esencial para la sostenibilidad de la empresa. No establecer y fomentar buenas relaciones entre trabajadores y administración puede disminuir el compromiso de los trabajadores y dificultar su retención en la empresa y, además, poner en peligro el proyecto. Por el contrario, la existencia de relaciones constructivas entre los trabajadores y la administración, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo seguras y saludables para los trabajadores, puede redundar en beneficios tangibles para los clientes, como el mejoramiento de la eficiencia y productividad de sus operaciones.
2. Los requisitos estipulados en la presente Norma de Desempeño han sido orientados, en parte, por una serie de convenciones internacionales negociadas a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas (UN).<sup>1</sup>

### Objetivos

- Establecer, mantener y mejorar las relaciones entre los trabajadores y la administración
- Promover el trato justo, sin discriminación y con igualdad de oportunidades para los trabajadores y el cumplimiento con la legislación nacional laboral y de empleo
- Proteger la fuerza laboral por medio de medidas para afrontar el trabajo infantil y el trabajo forzoso.
- Promover condiciones de trabajo seguras y saludables y proteger y fomentar la salud de los trabajadores

### Alcance de Aplicación

3. La aplicabilidad de esta Norma de Desempeño se establece durante el proceso de Evaluación Social y Ambiental, mientras la ejecución de las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de esta Norma de Desempeño se maneja a través del Sistema de Gestión Social y Ambiental del cliente. Los requisitos de la evaluación y del sistema de gestión se exponen en la Norma de Desempeño 1.
4. En la presente Norma de Desempeño, el término “trabajadores” se usa para referirse a los empleados del cliente, así como a ciertos tipos de trabajadores no empleados que se describen en el párrafo 17. La aplicación de la presente Norma de Desempeño variará dependiendo del tipo de trabajador, como sigue:

---

<sup>1</sup> Esas convenciones son las siguientes:

Convención 87 de la OIT sobre Libertad de Asociación y Protección del Derecho a Organizarse

Convención 98 de la OIT sobre el Derecho a Organizarse y a la Negociación Colectiva

Convenio 29 de la OIT sobre Trabajo Forzoso

Convenio 105 de la OIT sobre la Abolición del Trabajo Forzoso

Convención 138 de la OIT sobre Edad Mínima (para Trabajar)

Convención 182 de la OIT sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil

Convención 100 de la OIT sobre Igualdad de Remuneración

Convención 111 de la OIT sobre Discriminación en el Empleo y la Ocupación)

Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, Artículo 32.1

- **Empleados:** Se aplican todos los requisitos de esta Norma de Desempeño, salvo los requisitos bajo los párrafos 17 y 18
- **Trabajadores no empleados:** Se aplican los requisitos del párrafo 17.

5. Los temas de la cadena de suministros<sup>2</sup> se abordan en el párrafo 18.

### Requisitos

#### Condiciones de trabajo y manejo de las relaciones laborales

##### Política de recursos humanos

6. El cliente adoptará una política de recursos humanos apropiada a su tamaño y fuerza laboral, que estipule el enfoque a utilizar para el manejo de los empleados en cumplimiento de los requisitos de esta Norma de Desempeño. De conformidad con la política, el cliente pondrá en conocimiento de los empleados la información relativa a sus derechos en virtud de la legislación nacional laboral y de empleo, incluyendo sus derechos respecto de salarios y beneficios. Esa política deberá ser clara y comprensible para los empleados y se le explicará o entregará a cada uno en el momento de asumir el empleo.

##### Relaciones de trabajo

7. El cliente deberá documentar y comunicar a todos los empleados y trabajadores directamente contratados por él sus condiciones de trabajo y los términos del empleo, incluyendo sus derechos salariales y a cualquier beneficio.

##### Condiciones de trabajo y de empleo

8. En el caso de que el cliente sea parte de un acuerdo de negociación colectiva con una organización laboral, ese acuerdo se respetará. De no existir dicho acuerdo, o cuando no aborde las condiciones laborales y términos de empleo (tales como salarios y beneficios, jornada laboral, arreglos para horas extras y compensación por tiempo extra, y licencias por enfermedad, maternidad, vacaciones o feriados), el cliente proporcionará las condiciones de trabajo y de empleo razonables que, como mínimo, cumplan con la legislación nacional.

##### Organizaciones laborales

9. En los países donde la legislación nacional reconoce los derechos de los trabajadores a formar y a asociarse a organizaciones laborales de su elección sin interferencia y a negociar contratos colectivos de trabajo, el cliente deberá cumplir con la legislación nacional. En el caso de que la legislación nacional restrinja significativamente a las organizaciones laborales, el cliente deberá hacer posibles otros medios para que los trabajadores expresen sus quejas y protejan sus derechos en cuanto a las condiciones de trabajo y de empleo.

10. En cualquiera de los casos que se describen en el párrafo 9 y cuando la legislación nacional no se pronuncie al respecto, el cliente no deberá desalentar a los trabajadores que deseen formar o asociarse a organizaciones laborales de su elección o negociar contratos colectivos, y no discriminará ni tomará represalias contra los trabajadores que participen o busquen participar en dichas organizaciones y negociaciones colectivas. Los clientes estarán en contacto regular con los representantes de los trabajadores. Se espera que las organizaciones laborales representen con justicia a los trabajadores que componen la fuerza laboral.

---

<sup>2</sup> Cadena de suministros se refiere tanto a la mano de obra como a los materiales de entrada para el ciclo de vida de un bien o un servicio.

#### *No discriminación e igualdad de oportunidades*

11. El cliente no tomará decisiones de empleo sobre la base de características personales ajenas a los requisitos inherentes al cargo. El cliente basará las relaciones de empleo en el principio de igualdad de oportunidades y trato justo, y no discriminará con respecto a aspectos de la relación de empleo, incluyendo el reclutamiento y la contratación, compensación (incluyendo salarios y beneficios), condiciones de trabajo y términos de empleo, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación y disciplina. En los países donde la legislación nacional dispone la no discriminación en el empleo, el cliente cumplirá con la legislación nacional. En el caso de que la legislación nacional no se pronuncie respecto de la no discriminación en el empleo, el cliente cumplirá con la presente Norma de Desempeño. No se considerará discriminación la adopción de medidas especiales de protección o asistencia para remediar discriminaciones anteriores o la selección para un cargo basada en los requisitos inherentes al cargo.

#### *Reducción del tamaño de la fuerza laboral*

12. El cliente desarrollará un plan para mitigar los impactos adversos de la reducción del tamaño de la fuerza laboral, en caso de que se prevea la reducción de un número considerable de empleos o el despido de un número substancial de empleados. El plan se basará en el principio de no discriminación y reflejará las consultas del cliente con los empleados, sus organizaciones y, en los casos en que sea apropiado, con el gobierno.

#### *Mecanismo de atención de quejas*

13. El cliente establecerá un mecanismo de quejas para que los trabajadores (y sus organizaciones, donde existan) puedan formular sus inquietudes razonables respecto del lugar de trabajo. El cliente informará a todos los trabajadores acerca del mecanismo de quejas en el momento de ser contratados y lo hará fácilmente accesible para ellos. El mecanismo debe contar con la participación de personal de la empresa de un nivel apropiado y atender las inquietudes rápidamente, empleando un proceso comprensible y transparente que brinde retroalimentación a los interesados, sin represalia alguna. El mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos judiciales o administrativos de cuales se pueda disponer conforme a la ley o por medio de procedimientos de arbitraje existentes.

### **Protección de la fuerza laboral**

---

#### *Mano de obra infantil*

14. El cliente no empleará niños en ninguna forma que constituya una explotación económica, o que pueda ser peligrosa, o que interfiera con la educación del niño, o que sea nociva para la salud del niño o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Cuando las leyes nacionales contengan disposiciones respecto del empleo de menores, el cliente cumplirá con las leyes que le resulten aplicables. No se emplearán menores de 18 años para trabajos peligrosos.

#### *Trabajo forzoso*

15. El cliente no empleará mano de obra forzosa, que consista en cualquier tipo de trabajo o servicio que no se realice de manera voluntaria y que se exija a un individuo bajo amenaza de fuerza o castigo. Esto abarca todo tipo de trabajo involuntario u obligatorio, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, en condiciones de servidumbre o arreglos contractuales laborales similares.

### **Salud y seguridad ocupacionales**

---

16. El cliente proporcionará a los trabajadores un entorno laboral seguro y saludable, teniendo en cuenta los riesgos inherentes a su sector en particular y las clases específicas de riesgos en las áreas de trabajo del cliente, incluyendo los peligros físicos, químicos, biológicos y radiológicos. El

cliente tomará medidas para evitar accidentes, lesiones y enfermedades que puedan surgir, se relacionen u ocurran en el curso del trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida que resulte práctico, las causas de los peligros. De manera consistente con las buenas prácticas internacionales de la industria<sup>3</sup>, el cliente abordará las diversas áreas, incluyendo: la identificación de peligros posibles para los trabajadores, en especial los que puedan constituir una amenaza para su vida; establecimiento de medidas prevención y de protección, incluyendo la modificación, sustitución o eliminación de condiciones o sustancias peligrosas; capacitación para los trabajadores; documentación y rendición de informes sobre accidentes, enfermedades e incidentes ocupacionales; y arreglos para la prevención, preparación y respuesta en casos de emergencia.

### **Trabajadores no empleados**

---

17. Para efectos de esta Norma de Desempeño, el término “trabajadores no empleados” se refiere a trabajadores que: (i) son contratados directamente por el cliente o contratados a través de contratistas u otros intermediarios; y (ii) están realizando trabajo directamente relacionado con las funciones centrales del negocio y que son esenciales para los productos o servicios del cliente durante un tiempo substancial. Cuando el cliente contrata trabajadores no empleados directamente, el cliente hará esfuerzos comercialmente razonables para aplicar los requisitos de esta Norma de Desempeño, con excepción de los párrafos 6, 12 y 18. Con respecto a los contratistas u otros intermediarios que proveen trabajadores no empleados, el cliente hará esfuerzos comercialmente razonables para: (i) verificar que estos contratistas o intermediarios son empresas legítimas y de reconocida integridad; y (ii) exigir que estos contratistas o intermediarios apliquen los requisitos de esta Norma de Desempeño, con excepción de los párrafos 6, 12 y 13.

### **Cadena de suministros**

---

18. Los impactos adversos asociados a las cadenas de suministros serán tomados en consideración cuando el bajo costo de la mano de obra sea un factor en la competitividad del bien suministrado. El cliente investigará y abordará los casos de mano de obra infantil y de trabajo forzado en su cadena de suministros, de conformidad con los anteriores párrafos 14 y 15.

---

<sup>3</sup> Definidas como el ejercicio de una habilidad, diligencia, prudencia o previsión profesional que podría esperarse razonablemente de profesionales capacitados y experimentados dedicados al mismo tipo de actividad en circunstancias iguales o similares en todo el mundo.