

La Nota de Orientación 2 corresponde a la Norma de Desempeño 2. Sírvase consultar también las Normas de Desempeño 1 y 3–8, así como sus correspondientes Notas de Orientación, para obtener información adicional. La aplicación de la Norma de Desempeño 2 a intermediarios financieros se trata por separado en la *Nota de Interpretación sobre Intermediarios Financieros*. La información relativa a todos los materiales citados como referencia en el texto de la presente Nota de Orientación puede encontrarse en la Bibliografía.

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 estar acompañada por la protección de los derechos básicos¹ de los trabajadores. Para cualquier empresa, la fuerza laboral es un activo valioso y las buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia son un ingrediente esencial en la sostenibilidad de la empresa. No establecer y fomentar buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia puede disminuir el compromiso de los trabajadores y dificultar su retención en la empresa, lo que puede poner en peligro un proyecto. Por el contrario, la existencia de relaciones constructivas entre los trabajadores y la gerencia, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo seguras y saludables para los trabajadores pueden redundar en beneficios tangibles para los clientes de la IFC, tales como el mejoramiento de la eficiencia y productividad de sus operaciones.

2. Los requisitos estipulados en la presente Norma de Desempeño surgen, en parte, de una serie de convenciones e instrumentos internacionales, tales como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas².

Objetivos

- **Promover el trato justo, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los trabajadores.**
- **Establecer, mantener y mejorar las relaciones entre los trabajadores y la gerencia.**
- **Promover el cumplimiento de la legislación nacional sobre empleo y trabajo.**
- **Proteger a los trabajadores, incluidas las categorías de trabajadores vulnerables, tales como los niños, los trabajadores migrantes, los trabajadores contratados por terceros y los trabajadores de la cadena de abastecimiento del cliente.**
- **Promover condiciones de trabajo seguras y saludables, y fomentar la salud de los trabajadores.**
- **Prevenir el uso del trabajo forzoso.**

¹ Los siguientes son algunos ejemplos: i) los servicios de aprovisionamiento pueden incluir alimentos, agua potable, madera, fibras, plantas medicinales; ii) los servicios de regulación pueden incluir purificación de aguas superficiales, almacenamiento y secuestro de carbono, regulación del clima, protección frente a amenazas naturales; iii) los servicios culturales pueden incluir áreas naturales que son lugares sagrados y áreas de importancia para la recreación y el placer estético, y iv) los servicios de apoyo pueden incluir formación de suelos, ciclo de nutrientes, producción primaria.

² Los convenios son:

El Convenio N° 87 de la OIT sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación.

El Convenio N° 98 de la OIT sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva.

El Convenio N° 29 de la OIT sobre el Trabajo Forzoso.

El Convenio N° 105 de la OIT sobre la Abolición del Trabajo Forzoso.

El Convenio N° 138 de la OIT sobre la Edad Mínima (de Empleo).

El Convenio N° 182 de la OIT sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil.

El Convenio N° 100 de la OIT sobre Igualdad de Remuneración.

El Convenio N° 111 de la OIT sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación).

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

Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y sus Familias.

NO1. La naturaleza de las relaciones entre la gerencia y los trabajadores incide en los costos, la calidad, la eficiencia, la productividad y el servicio al cliente, además de influir en su reputación. La Norma de Desempeño 2 reconoce que las buenas relaciones entre la gerencia y los trabajadores constituyen un ingrediente importante en el éxito general del cliente y del proyecto.

NO2. La Norma de Desempeño 2 está orientada en parte por varios Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Convenciones de las Naciones Unidas (ONU). Mediante la aplicación de la Norma de Desempeño 2, los clientes podrán llevar adelante sus operaciones comerciales en congruencia con los cuatro Convenios centrales de la OIT en materia laboral.^{NO1} Asimismo, la Norma de Desempeño 2 también aborda otras cuestiones como las condiciones de trabajo y de empleo, la reducción de la fuerza laboral, los mecanismos de presentación de quejas, el alojamiento de los trabajadores y temas relativos a la salud y seguridad laboral (OHS). Algunos de estos requisitos refieren al cliente a las leyes nacionales vigentes. Cuando las normas de la legislación nacional son menos exigentes que lo prescrito en la Norma de Desempeño 2, o en caso de silencio de tales normas, los clientes cumplirán con los requisitos establecidos en la Norma de Desempeño 2.^{NO2}

NO3. Para identificar riesgos e impactos laborales, los clientes deben establecer relaciones con los trabajadores y los representantes de las organizaciones sindicales, si las hubiere. A fin de fortalecer el proceso de identificación de riesgos e impactos, también se puede dar lugar al relacionamiento con las organizaciones sindicales a nivel sectorial y funcionarios de inspección laboral. Todas aquellas medidas que se detecten mediante el proceso de identificación de riesgos e impactos y que resulten necesarias para cumplir con la legislación nacional y los requisitos de la Norma de Desempeño 2 formarán parte del programa de gestión que se describe en la Norma de Desempeño 1 y en su correspondiente Nota de Orientación. Dicho proceso permitirá a los clientes diseñar o actualizar sus políticas y procedimientos en materia de recursos humanos (RR.HH.), empleo, compras y contrataciones de manera de incrementar la viabilidad y el éxito del negocio a largo plazo, al tiempo que se salvaguarden los derechos de los trabajadores. Ello ayudará a los clientes a implementar un enfoque sistemático frente a las condiciones laborales y de empleo en sus operaciones (véanse los párrafos NO5-NO9 de la Nota de Orientación 1).

Alcance de la aplicación

3. La aplicabilidad de esta Norma de Desempeño se establece durante el proceso de identificación de los riesgos e impactos ambientales y sociales, mientras que la ejecución de las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de esta Norma de Desempeño se maneja a través del sistema de gestión ambiental y social del cliente, cuyos elementos se explican en la Norma de Desempeño 1.

4. El alcance de aplicación de esta Norma de Desempeño depende del tipo de relación contractual entre el cliente y el trabajador. Se aplica a los trabajadores contratados directamente por el cliente (trabajadores directos), a los trabajadores contratados a través

^{NO1} En 1998, la OIT adoptó la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, que compromete a los Estados Miembros a respetar y promover los principios y derechos contemplados en las cuatro categorías centrales en cuestiones laborales, independientemente de que se hayan o no ratificado los Convenios pertinentes. Dichos principios y derechos consisten en la abolición del trabajo infantil, la eliminación del trabajo forzoso, la erradicación de la discriminación y el reconocimiento del derecho de negociación colectiva.

^{NO2} Además de los Convenios de la OIT a los que se hace referencia en la Norma de Desempeño 2 y en todo el texto de la presente Nota de Orientación, la OIT estableció muchos otros convenios sobre condiciones de trabajo y empleo. Dichos convenios se encuentran disponibles a través del [sitio de la OIT](#). La OIT tiene una presencia importante en muchos de sus países miembros y algunas de las oficinas locales cuentan con programas de expertos que orientan al sector privado sobre buenas prácticas laborales.

de terceros para realizar trabajos relacionados con los procesos de negocios centrales³ del proyecto durante un tiempo considerable (trabajadores contratados) y a los trabajadores contratados por los proveedores principales del cliente (trabajadores de la cadena de abastecimiento)⁴.

Trabajadores directos

5. En el caso de los trabajadores contratados directamente por el cliente, este aplicará los requisitos de los párrafos 8 a 23 de esta Norma de Desempeño.

Trabajadores contratados

6. En el caso de los trabajadores contratados por terceras partes, el cliente aplicará los requisitos señalados en los párrafos 23 a 26 de esta Norma de Desempeño.

Trabajadores de la cadena de abastecimiento

7. En el caso de los trabajadores de la cadena de abastecimiento, el cliente aplicará los requisitos de los párrafos 27 a 29 de esta Norma de Desempeño.

³ Los procesos de negocios centrales son los procesos de producción o servicios esenciales para una actividad específica, sin los cuales la actividad de negocios no podría continuar.

⁴ Los proveedores principales son los proveedores que, de manera continua, suministran bienes o materiales esenciales para los procesos de negocios centrales del proyecto.

NO4. Los clientes tienen diversos grados de influencia y control sobre las condiciones de trabajo y el trato de los distintos tipos de trabajadores asociados con el proyecto, y los requisitos de la Norma de Desempeño 2 reflejan esta realidad.

NO5. Los clientes deben evaluar con quiénes intentan mantener relaciones de trabajo e identificar los tipos de trabajadores. La relación de trabajo es el vínculo legal que une a los empleadores con los empleados. Hay relación de trabajo cuando una persona realiza trabajos o presta servicios bajo ciertas condiciones a cambio de una remuneración. Es a través de la relación de trabajo, cualquiera sea la manera en que se la defina, que se crean derechos y deberes recíprocos entre el trabajador y el empleador. La [Recomendación No. 198 de la OIT](#), en su párrafo 13, brinda indicadores para determinar la existencia de relación de trabajo respecto de trabajadores directos y trabajadores contratados. De acuerdo con la Recomendación N° 198, entre los indicadores de la existencia de una relación de trabajo pueden encontrarse los siguientes:

- (a) Subordinación y dependencia
- (b) Control del trabajo y de las instrucciones: el hecho que las tareas se realizan según las instrucciones y bajo el control de otro implican la integración del trabajador en la organización de la empresa; se desempeñan exclusiva o principalmente para beneficio de otro; deben ser realizadas por el trabajador en forma personal; se desempeñan dentro de un horario de trabajo específico o en un lugar de trabajo determinado o convenido por la parte que solicita las tareas; tienen una duración particular y cierta continuidad; demandan la disponibilidad del trabajador; o implican la provisión de herramientas, materiales y maquinaria por parte de quien encomienda el trabajo;
- (c) Integración del trabajador en la empresa: pago periódico de una remuneración al trabajador; el hecho de que tal remuneración constituye la única o la principal fuente de ingreso del trabajador; la provisión de pago en especie como alimentos, alojamiento o transporte; el reconocimiento de ciertos derechos como descanso semanal y vacaciones anuales; el pago, por parte de quien encomienda el trabajo, de los viajes que el trabajador realice para llevar a cabo su tarea; o la ausencia de riesgo financiero para el trabajador.

NO6. En algunos casos, resulta difícil determinar si existe relación de trabajo o no. Entre otras, cabe mencionar aquellas situaciones en que (i) los correspondientes derechos y deberes de las partes no están claramente definidos, o cuando (ii) se ha intentado disimular la relación de trabajo, o cuando (iii) hay defectos o vacíos en el marco jurídico, en su interpretación o aplicación.

NO7. Las empresas deben garantizar que los arreglos contractuales, incluidos aquellos donde intervienen muchas partes, sean claros y establezcan quiénes son los responsables de ofrecer a los trabajadores condiciones de trabajo y empleo adecuadas.

NO8. Las empresas deben abstenerse de participar en relaciones de trabajo encubiertas como (i) arreglos contractuales que ocultan la verdadera naturaleza jurídica de la relación de trabajo; y/o (ii) arreglos contractuales que tengan por efecto privar a los trabajadores de la protección que les corresponde.

NO9. Los clientes deben tener presentes los efectos que una relación de trabajo tiene en grupos vulnerables, entre ellos las mujeres trabajadoras, los trabajadores jóvenes, los trabajadores migrantes y aquellos con discapacidades, y tomar medidas para contrarrestar los potenciales efectos negativos que pudieran existir.

NO10. *Trabajadores directos*: El cliente tiene una relación de trabajo claramente manifiesta y un control pleno sobre las condiciones de trabajo y el trato de sus trabajadores directos. Por lo tanto, a este grupo de trabajadores le son aplicables todos los requisitos establecidos en la Norma de Desempeño 2. Los clientes pueden tener responsabilidad por la aplicación de todos los requerimientos de la Norma de Desempeño 2 a determinados trabajadores empleados nominalmente por terceros, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo NO8, si el cliente ejerce el control sobre las condiciones de trabajo y el trato de dichos trabajadores en términos comparables a aquellos correspondientes a los trabajadores empleados directamente por el cliente.^{NO3}

NO11. *Trabajadores contratados*: Para aquellos trabajadores empleados a través de terceros (por ejemplo, contratistas, corredores, agentes o intermediarios) que desarrollen tareas o presten servicios directamente relacionados con los procesos de negocios centrales del proyecto por un período considerable,^{NO4} incluida la etapa de construcción del proyecto, o para quienes trabajen geográficamente en el lugar del proyecto, el cliente deberá implementar políticas y procedimientos para la gestión de terceros y asegurar que éstos cumplan con los requisitos dispuestos en la Norma de Desempeño 2. Aunque estos trabajadores sean contratados a través de un tercero y el cliente pueda tener responsabilidades legales limitadas en relación a ellos, la presente Norma de Desempeño establece requisitos específicos en los párrafos 24–26. Los clientes deben garantizar que la relación de trabajo sea clara en el acuerdo contractual con terceras partes y que brinde condiciones de trabajo y empleo adecuadas, de acuerdo con lo señalado en la Norma de Desempeño 2.

NO12. *Trabajadores de la cadena de abastecimiento*: Son trabajadores empleados por los proveedores que suministran mercaderías y materiales a la empresa. No existe relación contractual ni laboral directa entre el cliente y los trabajadores a nivel de los proveedores, los costos y beneficios son afrontados por los proveedores. Para aquellos que trabajan en sectores conocidos por utilizar trabajo infantil o forzoso o bien por violaciones considerables en materia de seguridad, el cliente evaluará si existen incidentes por cuestiones de trabajo infantil o forzoso o por asuntos de seguridad importantes mediante la aplicación de lo dispuesto en los párrafos 27–28 de la Norma de Desempeño 2. En caso de identificarse problemas relacionados con trabajo infantil o forzoso, o inconvenientes considerables en materia de seguridad, la empresa trabajará con los proveedores a fin de adoptar medidas correctivas. Si no fueran viables las

^{NO3} Los clientes podrán encontrar orientación útil en la Recomendación 198 de la OIT sobre la relación de trabajo.

^{NO4} “Período considerable” deberá interpretarse en el sentido de un empleo que no sea eventual ni de carácter intermitente.

acciones correctivas, la empresa cambiará por otros proveedores que gestionen en forma adecuada los riesgos de trabajo infantil o forzoso y de problemas de seguridad.

Requisitos

Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

Políticas y procedimientos de recursos humanos

8. El cliente adoptará y ejecutará políticas y procedimientos de recursos humanos apropiados para su tamaño y fuerza laboral, estipulando su enfoque para la administración de los trabajadores en consonancia con los requisitos de esta Norma de Desempeño y la legislación nacional.

9. El cliente pondrá en conocimiento de los trabajadores información documentada, clara y comprensible, relativa a sus derechos de acuerdo a la legislación nacional laboral y de empleo y cualquier convenio colectivo aplicable, incluidos sus derechos con respecto a las horas de trabajo, los salarios, las horas extras, la compensación y los beneficios otorgados desde el comienzo de la relación laboral y cuando se produzca cualquier cambio sustancial.

NO13. A fin de garantizar una gestión eficiente y justa de los trabajadores, se exige que los clientes cuenten con políticas y procedimientos que aborden una serie de aspectos relativos a los recursos humanos. El alcance y la profundidad de las políticas deberá ajustarse al tamaño y a la naturaleza de la fuerza laboral del cliente. Dichas políticas y procedimientos deben contemplar a todo tipo de trabajadores, incluidos los trabajadores directos, los trabajadores contratados y los trabajadores de la cadena de abastecimiento. Como mínimo, las políticas que se implementen deben guardar consonancia con los requisitos de la legislación laboral local y de la Norma de Desempeño 2. Estos procedimientos deben mantenerse actualizados e integrados a todo el sistema de gestión de la empresa, para garantizar su coherencia y el monitoreo constante. Para conocer el listado de los temas habitualmente cubiertos por estas políticas, consultar el Anexo B.

NO14. Todos los trabajadores que desempeñen tareas para la empresa deben tener un contrato en el cual se describa la relación de trabajo con la empresa o con un tercero. Dicho contrato debe entregarse como parte del proceso de contratación, y en él se deben explicar detalladamente las políticas y procedimientos relativos a las condiciones de trabajo y empleo. Entre ellas, se incluirán los términos y el plazo de duración de la relación de trabajo, los salarios y beneficios, el cálculo salarial y la liquidación, el horario de trabajo, las horas extras, los días de descanso, recesos, procedimientos de presentación de quejas, descuentos, condiciones de trabajo, procedimientos de extinción del vínculo laboral, seguro de salud y temas previsionales.

NO15. Los clientes deben mantener un registro escrito de las condiciones de la relación de trabajo al momento de la contratación de cada trabajador empleado por contratación directa. La documentación debe estar actualizada y deberá haber un departamento o una persona responsable designados a tal fin.

NO16. Las condiciones de trabajo y los términos de empleo deberán comunicarse a los trabajadores, sea oralmente o por escrito. La comunicación oral puede resultar la opción adecuada para tareas simples de corto plazo o para trabajadores analfabetos. En otros casos, los clientes deberán suministrar documentación correspondiente a las condiciones de trabajo y los términos del empleo. Cuando exista un convenio colectivo que sea de aplicación a los trabajadores, también se les deberá comunicar tal situación.

NO17. La documentación deberá ser clara, precisa y fácilmente comprensible. La cantidad de documentación podrá ser adecuada a la extensión y a la naturaleza de la relación de trabajo. Por ejemplo, una simple notificación pública de la tarea a desarrollar, la cantidad de horas, el salario y demás

términos y condiciones de trabajo puede resultar adecuado para los trabajadores estacionales (con copias disponibles a solicitud de los interesados), mientras que para empleos de plazo más largo, deberán documentarse los términos sustanciales de la relación de trabajo. En algunos países es requisito legal que se celebren contratos individuales. En el Anexo C puede consultarse una lista con la información que debería comunicarse al trabajador.

NO18. En la política de recursos humanos también se deberá incluir el reconocimiento del derecho de los trabajadores a la privacidad en relación con las operaciones comerciales particulares. Ello deberá incluir i) notificación: notificación a los trabajadores sobre el proceso de recolección de datos y el tipo de datos que se recoge; ii) objeto: la finalidad perseguida al recoger los datos; iii) consentimiento: no se deberán divulgar datos sin el consentimiento del trabajador; iv) seguridad: los datos deberán mantenerse a resguardo y bajo reserva; v) divulgación: se deberá informar a los trabajadores quién recoge sus datos; vi) acceso: deberá permitirse el acceso de los trabajadores a sus datos y la corrección de cualquier dato inexacto; y vii) responsabilidad por la gestión: los trabajadores deberán contar con un método disponible para responsabilizar por el cumplimiento de los principios antes mencionados a quienes recogen los datos. Sólo se deberán recoger y utilizar los datos por motivos directamente pertinentes al empleo; todos los datos médicos se mantendrán con carácter confidencial. Si se realizan filmaciones de los trabajadores o si serán objeto de cacheo o de la utilización de cualquier otro método de vigilancia, se les deberá informar de tal situación y explicarse las razones de tales procedimientos. Cualquiera de esos métodos deberá ajustarse al principio establecido precedentemente y desarrollarse de maneras no intimidatorias ni que representen un hostigamiento para los trabajadores.

NO19. Los clientes deben informar a los trabajadores sobre el tipo de información que se conservará y la forma en que se utilizará dicha información. Cada país tiene distintos requisitos legales para la retención de los registros de empleo. Los clientes deben cumplir con estos requisitos e informar a los trabajadores para garantizar que la información sea precisa, relevante y esté resguardada frente a una divulgación inapropiada. Asimismo, los clientes deben mantener legajos del personal que reflejen las revisiones de su desempeño y las quejas presentadas contra la empresa o contra empleados individuales. Los clientes deben también conservar en el legajo personal del empleado todos los memorandos finales y correspondencia que deje constancia de las revisiones de desempeño y todas las medidas adoptadas por el personal o en su contra.

NO20. Para mayor orientación, véase: [IFC's Measure & Improve your Labor Standards Performance Handbook](#).

Condiciones laborales y términos de empleo

10. En el caso de que el cliente sea parte de un convenio de negociación colectiva con una organización sindical, dicho convenio se respetará. De no existir, o cuando no cubra las condiciones laborales y los términos de empleo⁵, el cliente proporcionará condiciones laborales y términos de empleo razonables⁶.

11. El cliente identificará a los trabajadores migratorios y se asegurará de que estén contratados en condiciones y términos sustancialmente equivalentes a los de los trabajadores no migratorios que realizan labores similares.

⁵ Algunos ejemplos de condiciones laborales y de términos de empleo son los salarios y prestaciones; las deducciones salariales; las horas de trabajo; los acuerdos sobre las horas extra y su remuneración; los descansos; los días de descanso, y las licencias por enfermedad, maternidad, vacaciones o feriados.

⁶ Las condiciones laborales y los términos de empleo razonables pueden evaluarse en referencia a: i) condiciones establecidas para trabajos del mismo carácter en la industria o sector de que se trate en el área o región en que se realiza el trabajo; ii) convenios colectivos u otra negociación reconocida entre otras organizaciones de representantes de empleadores y trabajadores en la industria o sector en cuestión; iii) laudos arbitrales, o iv) condiciones definidas por la legislación nacional.

12. Cuando se ofrezcan servicios de alojamiento⁷ a los trabajadores objeto de esta Norma de Desempeño, el cliente pondrá en práctica y ejecutará políticas sobre la calidad y la gestión de dicho alojamiento y la provisión de servicios básicos⁸. Los servicios se prestarán de manera compatible con los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades. Los arreglos de alojamiento de los trabajadores no deben restringir la libertad sindical y de circulación de los trabajadores.

⁷ Esos servicios pueden ser prestados directamente por el cliente o por terceros.

⁸ Los requisitos de servicios básicos se refieren a espacio mínimo, suministro de agua, sistema adecuado de eliminación de desechos y residuos, protección adecuada contra el calor, el frío, la humedad, el ruido, el fuego y animales transmisores de enfermedades, instalaciones sanitarias y de limpieza adecuadas, ventilación, instalaciones de cocina y almacenamiento y luz natural y artificial, y, en algunos casos, servicios médicos básicos.

NO21. Las condiciones de trabajo, tal como se emplea el término en la Norma de Desempeño 2, se refieren a las condiciones en el lugar de trabajo y al trato que se da a los trabajadores. Entre las condiciones correspondientes al lugar de trabajo están comprendidos el ambiente físico, la salubridad, las medidas de seguridad y el acceso a instalaciones sanitarias. El trato hacia los trabajadores abarca las prácticas disciplinarias, las causas y el proceso de extinción del vínculo con los trabajadores y el respeto por la dignidad personal del trabajador (como la no utilización de castigos físicos ni de lenguaje abusivo).

NO22. Los términos de empleo comprenden los salarios y prestaciones, las deducciones salariales, las horas de trabajo, los recesos, los días de descanso, los acuerdos sobre las horas extras y su remuneración, el seguro médico, la jubilación y las licencias por enfermedad, vacaciones, maternidad o feriados.

NO23. La Norma de Desempeño 2 identifica dos circunstancias distintas que definen las obligaciones de los clientes con relación a las condiciones de trabajo y los términos de empleo. Una de ellas está determinada por el hecho que el cliente sea parte de un convenio colectivo de trabajo con una organización sindical elegida por los trabajadores sin interferencia del empleador. La otra corresponde a situaciones en que no existen tales convenios, no abarcan a todos los trabajadores empleados o contratados por el cliente o bien no se ocupan de las condiciones de trabajo.

NO24. Cuando hay convenios colectivos de trabajo vigentes, el cliente debe verificar que reúnan los requisitos de la ley nacional y la Norma de Desempeño 2, y ofrecer condiciones y términos de empleo acordes a dichos convenios. Cuando algunos empleados están amparados por un convenio colectivo y otros no, los términos y las condiciones de empleo, así como las prestaciones para todos los empleados en puestos similares deben ser sustancialmente equivalentes.

NO25. Si no hay convenios colectivos de trabajo, o cuando no tratan condiciones de trabajo y los términos de empleo particulares, los clientes deben ofrecer condiciones de trabajo y términos de empleo razonables que, como mínimo, cumplan con la legislación nacional. La mayoría de los países cuentan con extensos marcos jurídicos que abarcan muchas condiciones de trabajo y términos de empleo, tales como el salario mínimo, cantidad máxima de horas de trabajo, remuneración de las horas extras, período mínimo de licencias por vacaciones, feriados, enfermedad, accidente, maternidad y protección en materia de salud y seguridad. Sin embargo, a veces dichos marcos jurídicos no reflejan las condiciones de mercado imperantes en la industria, sector o región donde realiza operaciones comerciales el cliente. Por lo tanto, el cliente debe considerar si los términos y condiciones ofrecidos a los trabajadores están en consonancia con las normas de la industria, sector o región; por lo general, es esperable que los

términos y condiciones ofrecidos no sean menos favorables que aquellos que proporcionan otros empleadores comparables en el país en cuestión.^{NO5}

NO26. Si los clientes trabajan en países donde no hay empleadores comparables, deben ofrecer salarios, prestaciones y condiciones de trabajo que se ajusten al marco jurídico.

NO27. Cuando hay convenios pero no han sido resultado de un proceso de negociación colectiva, los clientes no los podrán invocar para discriminar a los trabajadores sindicalizados. El principio rector consiste en que todos los trabajadores tienen derecho a elegir la opción más conveniente para sus necesidades y deben tener términos de empleo sustancialmente equivalentes.

NO28. Si el cliente contrata trabajadores migrantes (nacionales o extranjeros), sus condiciones de trabajo y términos de empleo deberán ser idénticos o esencialmente equivalentes a aquellos que rigen para los trabajadores no migrantes que desarrollan el mismo tipo de tareas.^{NO6} Dichos términos y condiciones abarcan la remuneración, las horas extras, la jornada de trabajo, el descanso semanal, las vacaciones pagas, seguridad y salud, la extinción de la relación de trabajo y demás condiciones de trabajo que, según la legislación nacional y la práctica habitual, estén cubiertas en tales términos. Otros términos de empleo incluyen la edad mínima para trabajar y las restricciones al trabajo. Este aspecto se refiere tanto a los trabajadores migrantes contratados en forma directa como a aquellos contratados por medio de terceros.

NO29. En ciertos casos, los trabajadores migrantes llevan a sus familias o a algunos integrantes de sus familias al lugar de trabajo. El cliente debe actuar con la debida diligencia para la correcta gestión de los potenciales riesgos e impactos. Entre los impactos negativos cabe mencionar la utilización de trabajo infantil en las operaciones del cliente; la exposición de los niños a condiciones riesgosas o peligrosas con motivo de su acceso a las operaciones; malas condiciones de vida; falta de acceso a servicios como la atención de la salud y la educación; etc.

NO30. Para aquellos proyectos que involucran algún elemento de construcción o tienen una ubicación remota (tales como grandes fábricas alejadas de las zonas urbanas, proyectos mineros, proyectos petrolíferos y gasíferos y ciertos emprendimientos agrícolas basados en plantaciones), el cliente o los contratistas que trabajan para el cliente proporcionarán alojamiento, transporte y servicios básicos, entre ellos agua, saneamiento y atención médica para los trabajadores que desarrollan tareas en el proyecto. El alojamiento puede darse de distintas maneras, desde dormitorios construidos con carácter permanente, hasta campamentos temporarios para exploración.

NO31. Cuando el cliente le proporciona servicios a los trabajadores, dichos servicios deben prestarse de manera no discriminatoria y de conformidad con las normas nacionales e internacionales de calidad, seguridad, higiene y competencia profesional. No se deberá forzar a los trabajadores a utilizar ningún servicio proporcionado por el cliente y, si el cliente cobra por dichos servicios, los precios deberán ser los que corresponden al valor de mercado, transparentes y justos. Los clientes deben desarrollar un conjunto de normas y un plan para el establecimiento y mantenimiento de los servicios y el alojamiento. Dichas normas deberán comunicarse claramente y se exigirán a todos los contratistas o proveedores de servicios de alojamiento. Las condiciones relativas a los servicios y alojamiento proporcionados serán monitoreadas por el cliente.

^{NO5} Esto está basado en las pautas formuladas en la Declaración Tripartita de la OIT de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (2006) y las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE (2001).

^{NO6} Véase el Convenio 97 de la OIT: Trabajadores migrantes (1949).

NO32. La IFC y el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo publicaron pautas orientadoras que exponen criterios pasibles de aplicación al alojamiento de los trabajadores ([Workers' Accommodation: Processes and Standards](#)—A Guidance Note by IFC and the EBRD).

Organizaciones laborales

13. En los países donde la legislación nacional reconoce los derechos de los trabajadores a formar organizaciones laborales y a asociarse a aquellas que sean de su elección sin interferencia, así como a celebrar negociaciones colectivas, el cliente deberá cumplir con la legislación nacional. En el caso que la legislación nacional restrinja significativamente a las organizaciones laborales, el cliente no pondrá obstáculos a los trabajadores para que estos puedan desarrollar medios alternativos para expresar sus reclamos y proteger sus derechos en cuanto a las condiciones de trabajo y los términos de empleo. El cliente no debe intentar influir o controlar estos medios.

14. En cualquiera de los casos que se describen en el párrafo 13 de esta Norma de Desempeño y cuando la legislación nacional no se pronuncie al respecto, el cliente no deberá desalentar a los trabajadores que deseen elegir a sus representantes, formar organizaciones laborales o asociarse a aquellas de su elección o negociar contratos colectivos, y no discriminará a los trabajadores que participen o intenten participar en dichas organizaciones y negociaciones colectivas ni tomará represalias contra ellos. El cliente estará en contacto regular con dichos representantes de los trabajadores y organizaciones laborales, y les facilitará oportunamente la información necesaria para una negociación significativa. Se espera que las organizaciones laborales representen con justicia a los trabajadores que componen la fuerza laboral.

NO33. Una organización laboral es cualquier asociación de trabajadores constituida a efectos de promover y defender los intereses de los trabajadores en relación con las condiciones de trabajo y los términos de empleo.^{NO7} Las organizaciones laborales normalmente se denominan sindicatos obreros o gremios. Las organizaciones de trabajadores profesionales o administrativos suelen denominarse organizaciones de trabajadores. De acuerdo con la Norma de Desempeño 2, el término excluye a las organizaciones que no hayan sido libremente elegidas por los trabajadores involucrados o que se encuentren bajo la influencia o sujetas al control del empleador o del Estado.

NO34. La negociación colectiva consiste en un proceso de discusión y negociación entre empleadores y representantes de las organizaciones de los trabajadores a fin de determinar las condiciones de trabajo y los términos de empleo por medio de acuerdos conjuntos.^{NO8} También comprende la implementación y administración de cualquier acuerdo que pudiera resultar de la negociación colectiva y la resolución de otras cuestiones que surjan en el transcurso de la relación de trabajo con respecto a los trabajadores representados por dicha organización laboral.

NO35. En muchos países miembros de la OIT los trabajadores tienen el derecho legalmente reconocido de constituir sindicatos u otra forma de organización de trabajadores según su propia elección, y a llevar adelante negociaciones colectivas con sus empleadores. La legislación nacional por lo general refleja diversos tratados internacionales donde se reconocen y protegen dichos derechos.^{NO9}

NO36. Los clientes deben abstenerse de interferir con los derechos de los trabajadores a crear o asociarse a organizaciones laborales, ya sea favoreciendo a una asociación de trabajadores por sobre otra o restringiendo de manera irrazonable el acceso de los representantes de dichas asociaciones a los

^{NO7} Sobre la base del Convenio 87 de la OIT sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación.

^{NO8} Sobre la base del Convenio 98 sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva.

^{NO9} Entre los tratados internacionales, cabe mencionar el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el Convenio 87 de la OIT sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación; y el Convenio 98 e la OIT sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva.

trabajadores. Las organizaciones de trabajadores deben ser representativas de la fuerza laboral y actuar de conformidad con los principios de la justa representación de los trabajadores.

NO37. Los clientes no deben desalentar a los trabajadores que deseen formar o asociarse a organizaciones de trabajadores ni tomar represalias contra los trabajadores que pretendan formar o asociarse a organizaciones de trabajadores. La negativa a contratar trabajadores que hayan sido miembros o dirigentes de organizaciones de trabajadores en otras empresas (por razones diferentes de sus calificaciones o desempeño en el puesto) configuraría discriminación. Otras formas de discriminación o represalia podrían comprender la rebaja de categoría o la reasignación de tareas a dichos trabajadores, así como la tercerización o el desplazamiento de tareas entre instalaciones como respuesta a las actividades sindicales.

NO38. Además, los clientes deben permitir el acceso de los representantes de las organizaciones de trabajadores a los trabajadores que representan. Los trabajadores deben tener libertad para reunirse y discutir cuestiones relativas al lugar de trabajo en las mismas instalaciones, durante recesos programados, así como antes y después del horario laboral. Asimismo, se debe permitir a los trabajadores elegir representantes para que dialoguen con la gerencia, inspeccionen las condiciones de trabajo en forma apropiada y de un modo que no afecte la productividad, así como llevar a cabo otras actividades de sindicación.

NO39. En algunos países, o en sectores específicos, la libertad de asociación y/o de negociación colectiva de los trabajadores está sensiblemente limitada por ley. Ello puede tener lugar de varias maneras. En ciertos países se prohíben los sindicatos, mientras que en otros pueden existir organizaciones de trabajadores pero sujetas al control o a la aprobación del Estado. Hay determinadas instancias en que algunas categorías específicas de trabajadores (por ejemplo, extranjeros) o los trabajadores de ciertos sectores, como los de las zonas de procesamiento de exportaciones, están excluidos del derecho de libre asociación y de negociación colectiva. En cualquiera de tales circunstancias, el cliente debe interactuar con los trabajadores a efectos de resolver las cuestiones relativas a sus condiciones de trabajo y términos de empleo. Entre los métodos idóneos para promover mecanismos alternativos cabe mencionar el reconocimiento de las comisiones de trabajadores y la posibilidad de que los trabajadores elijan sus propios representantes para llevar adelante diálogos y negociaciones sobre los términos y las condiciones de empleo con el empleador de tal manera que no se transgreda la legislación nacional.

NO40. En algunos países, la ley nada dice respecto de los derechos de los trabajadores a la libertad de asociación y/o de negociación colectiva, aunque no prohíbe las organizaciones de trabajadores ni la negociación colectiva. En esos países, los clientes deben colaborar con los trabajadores a efectos de resolver las cuestiones relativas a sus condiciones de trabajo y términos de empleo. En ausencia de limitaciones legales, se promueve que los clientes de dichos países reconozcan las organizaciones de trabajadores si los trabajadores han elegido crear o asociarse a dichas organizaciones y participar en procesos de negociación colectiva.

No discriminación e igualdad de oportunidades

15. El cliente no tomará decisiones de empleo sobre la base de características personales⁹ ajenas a los requisitos inherentes al puesto de trabajo. El cliente basará las relaciones de empleo en el principio de igualdad de oportunidades y trato justo, y no discriminará en ningún aspecto de la relación de empleo, incluido el reclutamiento y la contratación, compensación (salarios y prestaciones), condiciones de trabajo y términos de empleo, acceso a capacitación, asignación de puestos, promoción, despido o jubilación y prácticas

⁹ Como el género, la raza, la nacionalidad, la extracción étnica, social e indígena, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual.

disciplinarias. El cliente adoptará medidas para prevenir y enfrentar el acoso, la intimidación o la explotación, especialmente con respecto a las mujeres. Los principios de la no discriminación se aplican a los trabajadores migratorios.

16. En los países donde la legislación nacional dispone la no discriminación en el empleo, el cliente le dará cumplimiento. En 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. En aquellas circunstancias en que la legislación nacional sea incompatible con esta Norma de Desempeño, se alienta al cliente a llevar a cabo sus operaciones en consonancia con el propósito del anterior párrafo 15, sin contravenir las leyes aplicables.

17. No se considerará discriminatoria 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 mismo, siempre que sean compatibles con la legislación nacional.

NO41. La discriminación en el empleo consiste en cualquier distinción, exclusión o preferencia que se realice respecto del reclutamiento, la contratación, el despido, las condiciones de trabajo o los términos de empleo sobre la base de características personales no relacionadas con los requerimientos propios del puesto y que ignore o impida la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación.^{NO10} Los requisitos propios del puesto se refieren a las calificaciones laborales genuinas que son necesarias para desempeñar el puesto en cuestión. Por ejemplo, la exigencia de que un trabajador posea la fuerza suficiente para levantar peso, cuando ello es parte frecuente y esencial en una tarea, se consideraría una calificación laboral genuina. Si el cliente exige que los trabajadores vistan uniforme, dicho uniforme debe ser culturalmente apropiado y adecuado para ambos sexos. Si la empresa emite credenciales de identificación, las mismas no consignarán información personal / privada irrelevante, como afiliación cultural ni estado civil.

NO42. La igualdad de oportunidades es el principio que debe fundamentar todas las decisiones en materia de empleo, tales como la contratación y la promoción, que deben basarse en la capacidad de la persona para desempeñar el puesto en cuestión, sin tener en cuenta aquellas características personales que no guarden relación con los requerimientos propios del puesto. Para obtener más orientación sobre no discriminación e igualdad de oportunidades, véase el Anexo D y el documento [IFC's Good Practice Note on Non-Discrimination and Equal Opportunity](#). Un cliente puede aplicar los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación utilizando métodos que sean eficaces y aceptables dentro del marco jurídico del país y en su contexto cultural, en tanto los métodos empleados no pongan en riesgo dichos principios. Más allá del objetivo de cumplir con los compromisos y obligaciones legales internacionales en cuanto a la igualdad de género, los empleadores pueden valorar una mayor igualdad de género en el trabajo por diversas razones. La justificación económica puede no ser igualmente grande para todos los empleadores, pero hay cada vez mayor conciencia entre los empleadores de la importancia de concentrarse en el reclutamiento y la retención de las mujeres en la fuerza laboral y resolver las cuestiones relativas a la igualdad de género en el lugar de trabajo para mejorar su competitividad en el mercado. Por ejemplo, los clientes deben promover la igualdad de oportunidades para hombres y

^{NO10} Según los Convenios 100 y 111 de la OIT. El Convenio 111 y diversos instrumentos internacionales enumeran los tipos de características personales que no guardan relación con los requerimientos del puesto. El Convenio 111 de la OIT considera discriminatoria cualquier distinción, exclusión o preferencia efectuada sobre la base de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad o extracción social, que anule o impida la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación. La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas aborda todas las características enunciadas en el Convenio de la OIT y también incluye idioma, opiniones, propiedad, nacimiento y otras condiciones; la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial también prohíbe la discriminación por razones de ascendencia u origen étnico; la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño prohíbe además la discriminación en razón de discapacidad.

mujeres con especial énfasis en criterios igualitarios de selección, remuneración y promoción y en la aplicación igualitaria de tales criterios.

NO43. Si el cliente contrata trabajadores migrantes, deberán adoptarse medidas apropiadas para prevenir cualquier tipo de trato discriminatorio contra dichos trabajadores.

NO44. El cliente adoptará medidas para prevenir y no avalará ningún tipo de acoso, incluida cualquier situación de acoso sexual o maltrato psicológico en el lugar de trabajo.

NO45. La legislación de muchos países prohíbe la discriminación motivada por diversos factores. Dicha legislación por lo general refleja lo dispuesto en varios pactos internacionales que reconocen y protegen los derechos establecidos en dichas convenciones.^{NO11} En caso de silencio de la ley, se espera que los clientes lleven adelante las actividades de reclutamiento y contratación y las condiciones de trabajo y los términos de empleo de conformidad con los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

NO46. Asimismo, los clientes deben contemplar la protección de los derechos de las personas con discapacidad en todas sus políticas y procedimientos laborales. Las políticas y los procedimientos de recursos humanos deben incluir, además, las condiciones de trabajo, acceso y egreso de las personas con discapacidad. Dichos procedimientos y políticas deben comunicarse y estar disponibles para los trabajadores con discapacidad, lo cual puede implicar comunicación en formatos alternativos como tipografía de tamaño grande, en sistema Braille, cintas de audio, etc.^{NO12}

NO47. Las medidas especiales de protección o asistencia para subsanar hechos discriminatorios pasados se refieren a aquellas políticas diseñadas para aumentar el empleo de los grupos subrepresentados en la fuerza laboral o en ocupaciones determinadas, a fin de corregir situaciones anteriores de discriminación, tales como acciones positivas con miras a lograr una efectiva igualdad de oportunidades y de trato en la fuerza de trabajo. Dichas medidas no serán consideradas discriminatorias y podrán utilizarse en la medida en que la legislación lo permita. De igual manera, los proyectos podrán plantear objetivos a fin de promover el empleo de miembros de la comunidad local en el proyecto. Cuando ello se realice de acuerdo con la legislación nacional, no se considerará violatorio de los principios consignados en este párrafo.

Reducción de la fuerza laboral

18. Antes de ejecutar despidos colectivos¹⁰, el cliente realizará un análisis de alternativas a la reducción de la fuerza laboral¹¹. Si el análisis no identifica alternativas viables a una reducción de esa índole, se desarrollará e implementará un plan de reducción de la fuerza laboral para mitigar los impactos adversos de la misma en los trabajadores. Este plan se basará en el principio de no discriminación y reflejará las consultas del cliente con los trabajadores, sus organizaciones y, cuando sea apropiado, con el Gobierno, además de

¹⁰ Los despidos colectivos abarcan todos los despidos múltiples derivados de razones económicas, técnicas u organizativas, u otras razones no relacionadas con el desempeño u otros motivos personales.

¹¹ Algunos ejemplos de alternativas incluyen negociación de programas de reducción de la jornada de trabajo, programas de desarrollo de las capacidades del empleado, trabajos de mantenimiento a largo plazo durante un periodo de baja producción, etc.

^{NO11} Muchas leyes se fundan en convenciones internacionales que han sido ampliamente ratificadas, entre ellas el Convenio 100 de la OIT sobre igualdad de remuneración; el Convenio 111 sobre discriminación en el empleo y ocupación; la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (CERD); la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).

^{NO12} Para encontrar referencias adicionales, véase el Convenio de la OIT C159 sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

cumplir los convenios colectivos existentes. El cliente cumplirá todos los requisitos legales y contractuales relativos a la notificación a las autoridades, el suministro de información y la consulta con los trabajadores y sus organizaciones.

19. El cliente debe garantizar que todos los trabajadores reciban oportunamente la notificación de despido y los pagos por cesantía dispuestos por la legislación y los convenios colectivos. Todos los salarios atrasados, prestaciones de la seguridad social, contribuciones y prestaciones de pensiones se pagarán a los trabajadores i) en el momento o con anterioridad al cese de la relación laboral ii) cuando corresponda, en beneficio de los trabajadores, o iii) se efectuará el pago de conformidad con un cronograma acordado mediante un acuerdo colectivo. En el caso de que los pagos se efectúen en beneficio de los trabajadores, se les proveerán a los mismos pruebas de esos pagos.

NO48. La reducción de la fuerza laboral implica la eliminación de varios puestos de trabajo o el despido o cesantía de cierto número de trabajadores por parte de un empleador, generalmente debido al cierre de una planta o por reducción de costos. Dicha reducción de la fuerza laboral no contempla casos aislados de cese de la relación laboral con causa justificada ni la renuncia voluntaria. Con frecuencia, la reducción de la fuerza laboral es consecuencia de circunstancias económicas adversas o de procesos de reorganización o reestructuración.

NO49. El cliente llevará adelante un análisis de alternativas donde se describirán todas las opciones analizadas, la cantidad de puestos que se ahorran con la aplicación de cada alternativa y un análisis de costos para determinar la viabilidad de cada una de ellas. Como alternativa a los despidos, el cliente debe consultar con los trabajadores sobre la posibilidad de adoptar otras medidas, entre ellas: la reducción horaria de la jornada; mejora de la productividad; cesantía temporaria y reducción salarial. Tales medidas deben ser presentadas luego de un período de consulta y con el total acuerdo de los trabajadores afectados. La duración de estas medidas tendrá un plazo determinado y consensuado.

NO50. En muchos países, la legislación nacional exige la notificación previa a los trabajadores afectados y/o a los gobiernos con referencia al cierre de plantas o a cesantías que superen ciertos umbrales mínimos establecidos. Algunas leyes nacionales exigen que la reducción de la fuerza laboral sea negociada con las organizaciones de trabajadores a través de negociaciones colectivas. Es posible que la legislación nacional o los convenios colectivos de trabajo vigentes exijan el pago de indemnizaciones a los trabajadores afectados.^{NO13}

NO51. Cuando no se pueden evitar los despidos, deberá desarrollarse un plan para atender a los impactos adversos sobre los trabajadores y su comunidad. El plan de reducción de la fuerza laboral debe resolver cuestiones como la consideración de alternativas a dicha medida; un cronograma de despidos, cuando sean inevitables; métodos y procedimientos para la reducción de la fuerza laboral; criterios de selección; indemnizaciones por despido; ofertas de empleos alternativos o asistencia en esfuerzos para el readiestramiento y la reubicación laboral.

NO52. Los criterios de selección de quienes serán despedidos deben ser objetivos, justos y transparentes. La reducción de la fuerza laboral no debe basarse en características personales no relacionadas con los requisitos propios del puesto. En particular, deben tomarse en cuenta las disposiciones de los párrafos 15-16 de la Norma de Desempeño 2 y la legislación nacional sobre no discriminación y la protección de los delegados de los trabajadores y funcionarios sindicales.

^{NO13} Para obtener orientación útil sobre la reducción de la fuerza laboral, véase el documento *Guías para empresas multinacionales*, disponible en el sitio: http://www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34889_1_1_1_1_37439,00.html y la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT, disponible en: <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/index.htm>.

NO53. Los clientes también deben consultar con los trabajadores y sus organizaciones para desarrollar el plan de reducción de la fuerza laboral. Es fundamental que se realicen consultas para desarrollar planes que reflejen las inquietudes de los trabajadores así como sus ideas sobre las maneras de prevenir o minimizar los despidos y los criterios para la selección y el pago de indemnizaciones. Cuando la legislación nacional o el convenio colectivo de trabajo estipulan que la reducción de la fuerza laboral debe ser objeto de negociación colectiva, el cliente debe contemplar un plazo para negociar de buena fe y para implementar los términos de los convenios colectivos de trabajo aplicables. Deben seguirse todos los requisitos legales donde se establezca un período de notificación previa. Las buenas prácticas indican que se debe establecer un mecanismo de presentación de quejas para atender reclamos de que no se siguieron los pasos del plan de reducción de la fuerza laboral.

NO54. Es posible que la legislación exija la consulta con los gobiernos; además, se alienta a los clientes a consultar con los gobiernos cuando la escala de despidos pueda tener impactos significativos en las comunidades y cuando el gobierno pueda brindar asistencia para colaborar en la atención de tales impactos.

NO55. Para obtener orientación más detallada sobre las buenas prácticas en materia de reducción de la fuerza laboral, véase [IFC's Good Practice Note on Retrenchment](#).

NO56. El pago de beneficios y salarios atrasados, así como las indemnizaciones por despido establecidas en virtud de la ley y/o los convenios colectivos debe realizarse en forma oportuna, tal como lo exige el párrafo 19 de la Norma de Desempeño 2. En algunas jurisdicciones, el cliente puede estar obligado por ley a transferir determinados pagos a instituciones específicas, tales como administradoras de fondos de pensión, fondos de salud, etc. En esos casos, el cliente no pagará directamente al trabajador sino que debe hacerlo a la institución correspondiente a beneficio del trabajador. El cliente, sin embargo, debe suministrar al trabajador un comprobante de dichos pagos. En aquellos casos en que sea opcional realizar el pago a determinadas instituciones, el cliente dará la opción al trabajador, quien podrá elegir entre un pago directo en efectivo o el pago a una institución definida.

Mecanismo de atención de quejas

20. El cliente establecerá un mecanismo de atención de quejas para que los trabajadores (y sus organizaciones, cuando existan) puedan formular sus inquietudes respecto del lugar de trabajo. El cliente informará a los trabajadores acerca del mecanismo de atención de quejas en el momento de ser contratados y les dará fácil acceso al mismo. El mecanismo debe estar dotado de un nivel apropiado de gestión y atender las quejas rápidamente, empleando un proceso comprensible y transparente que brinde retroinformación oportuna a los interesados, sin represalia alguna. También debe permitir que se planteen y se traten las quejas anónimas. El mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos judiciales o administrativos de los cuales se pueda disponer conforme a la legislación o los procedimientos de arbitraje existentes, ni sustituir los mecanismos de atención de quejas dispuestos por acuerdos colectivos.

NO57. Al facilitar un mecanismo de atención de quejas a través del cual los trabajadores puedan plantear inquietudes laborales, el cliente debe garantizar que las inquietudes se presenten a la atención de la gerencia y se resuelvan de manera expeditiva. También se debe dar respuesta a los involucrados y vedar toda penalización por la presentación de quejas. Los mecanismos de atención de quejas pueden estar diseñados de manera que los planteos se dirijan a través de un proceso adecuado, a efectos de proteger la confidencialidad del trabajador, y deben garantizar que los trabajadores puedan formular inquietudes ante instancias que no sean sus supervisores inmediatos. Si existen en el trabajo tensiones de género, por origen étnico o de otra índole, debe considerarse la incorporación de una representación adecuada de dichos grupos en los comités de tratamiento de quejas, así como garantizarles acceso a los mecanismos de atención de quejas. El cliente debe documentar todas las quejas planteadas y realizar

seguimiento de las correspondientes acciones correctivas, si las hubiera. El cliente designará un comité para que se ocupe de la atención de quejas, el cual deberá estar integrado por gerentes, supervisores y representantes de los trabajadores. En la mayoría de los países existen procedimientos judiciales o administrativos para resolver las demandas laborales; el mecanismo que disponga el cliente no debe demorar ni obstaculizar el acceso a otros recursos judiciales o administrativos que estén legalmente disponibles.

NO58. Si en un convenio colectivo de trabajo se establece un mecanismo de atención de quejas que reúne los requisitos dispuestos en la Norma de Desempeño 2, el cliente debe hacer uso del mismo para los trabajadores alcanzados por dicho convenio. Si hay trabajadores no amparados por convenio, el cliente debe establecer un mecanismo separado para ellos, o bien discutir con los sindicatos y los trabajadores la factibilidad de utilizar el mismo mecanismo de atención de quejas. Los clientes deben informar y capacitar a los trabajadores en el uso del mecanismo de atención de quejas y promover su uso como medio para plantear reclamos y sugerir mejoras.

NO59. El mecanismo de atención de quejas debe establecer con claridad la política y los procedimientos para la presentación de reclamos. Dicho mecanismo de atención de quejas debe comunicarse a todos los trabajadores, incluidos los gerentes, de manera clara y comprensible. El mecanismo debe siempre permitir una resolución oportuna de los reclamos y, por lo general, incluir una reunión para tratar la queja planteada en caso de que el trabajador lo desee. El trabajador debe tener derecho de asistir a dicha reunión acompañado y/o representado por un colega o por un funcionario sindical si así lo desea.

NO60. El mecanismo de atención de quejas debe estar diseñado de tal manera que se garantice la posibilidad de presentar y resolver quejas anónimas. Para la presentación de una queja no se exigirá información personal ni la presencia física. La respuesta a las quejas formuladas en forma anónima debe publicarse en lugares donde todos los empleados puedan verla.

Protección de la fuerza laboral

Trabajo infantil

21. El cliente no empleará niños en ninguna forma que constituya una explotación económica, que pueda ser peligrosa, 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. El cliente identificará la presencia de todas las personas menores de 18 años. 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 peligrosos¹². Todo trabajo de personas menores de 18 años se someterá a una evaluación adecuada de los riesgos y a controles periódicos de la salud, las condiciones de trabajo y la jornada laboral.

¹² Los ejemplos de actividades laborales peligrosas incluyen los trabajos i) con exposición a abuso físico, psicológico o sexual; ii) que se realizan bajo tierra, bajo el agua, en alturas o en espacios reducidos; iii) con maquinaria, equipos o herramientas peligrosos, o que impliquen la manipulación de cargas pesadas; iv) que se realizan en entornos no saludables que exponen al trabajador a sustancias, agentes, procesos, temperaturas o ruidos peligrosos o vibraciones perjudiciales para la salud, o v) que se realizan en condiciones difíciles, por ejemplo: durante muchas horas, tarde por la noche o con confinamiento por parte del empleador.

NO61. A los fines de la Norma de Desempeño 2, niño es toda persona menor de 18 años. El trabajo infantil es toda labor realizada por niños que constituya una explotación económica o que pueda ser peligrosa, o que interfiera con la educación del niño o que sea nociva para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Puede ser aceptable que los niños realicen ciertos tipos de tareas, pero únicamente si el trabajo se desarrolla en forma segura y de acuerdo con la ley. La mayoría

de los países imponen restricciones legales al empleo de trabajo infantil, aunque las condiciones difieren. En aquellos países donde las leyes vigentes no establecen una edad mínima, los niños menores de 15 años (o de 14, en algunos países menos desarrollados) no deben trabajar. Cuando las leyes aplicables difieran de la edad establecida bajo esta norma, debe aplicarse la prescripción más alta. En el caso de emprendimientos familiares o en pequeña escala que producen para consumo local y no emplean trabajadores en forma permanente, podrá aceptarse el trabajo de niños siempre que no sea perjudicial para los niños de ninguna manera. En ningún caso los niños deben realizar tareas que 1) constituyan una explotación económica; 2) puedan ser peligrosas o que interfieran con la educación del niño o que sean nocivas para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social; o 3) sean ilegales, aunque tales prácticas resulten social o culturalmente aceptables en el sector, país o región de que se trate. Las obligaciones en materia de trabajo infantil son extensivas a la cadena de abastecimiento del cliente, tal como se consigna en los párrafos 27-29 de la Norma de Desempeño 2.

NO62. A continuación se presentan las definiciones de la OIT sobre trabajo infantil. Según el sector, algunos países pueden disponer excepciones a la edad mínima por un período determinado. Dichas excepciones requieren la aprobación de la OIT.

Grupo etario	Extensión de la jornada	Explicación
Niños de entre 0 y 12 años de edad	Una sola hora de actividad económica realizada por niños menores de 12 años automáticamente los caracteriza como trabajadores infantiles.	
Niños de entre 13 y 14 años de edad	La realización de tareas por más de 2 horas diarias y por más de 6 días en una semana como actividad económica, aunque dichas tareas no interfieran con la escolaridad y no sean peligrosas, automáticamente se considera trabajo infantil. Toda tarea que sea peligrosa o que interfiera con la educación de los niños automáticamente se caracteriza como trabajo infantil.	El trabajo ligero no debe poner en peligro la salud ni la seguridad de los niños, ni obstaculizar su educación, su orientación vocacional ni su formación profesional.
Niños de entre 15 y 17 años de edad	El trabajo está permitido hasta un máximo de 40 horas semanales, siempre que las tareas sean acordes a la edad. Toda tarea que sea peligrosa y pueda atentar contra la salud física, mental o moral de los niños, o ponga en riesgo su seguridad o moralidad se considerará trabajo infantil.	La edad mínima para trabajar en la legislación nacional no debe ser inferior a la edad de finalización de la escolarización obligatoria, por lo general, los 15 años de edad.

NO63. La presencia de trabajo infantil puede no resultar inmediatamente manifiesta en oportunidad de la financiación o de realizar un proceso de diligencia debida. Para un cliente, el manejo de la situación cuando se detectan niños trabajando en un negocio constituye un desafío considerable. El inmediato retiro de los niños de sus tareas puede empeorar su situación económica. En cambio, lo que los clientes deben hacer de inmediato es retirar a los niños de todas las tareas que sean peligrosas, perjudiciales o inadecuadas para su edad. Los niños menores de la edad de finalización de la escolarización sólo pueden trabajar fuera del horario escolar. Aquellos niños cuya edad exceda la edad de finalización de la

escolarización pero que desempeñen tareas peligrosas deben ser trasladados a tareas que no sean nocivas. Los clientes deben revisar las condiciones del lugar de trabajo (es decir, las condiciones de OHS, incluida la exposición a maquinarias, sustancias tóxicas, polvo, ruidos y ventilación, así como la extensión de la jornada y la naturaleza de las tareas) para asegurarse de que los niños empleados legalmente no se vean expuestos a condiciones que puedan resultarles perjudiciales. Para hacerlo de manera eficaz, los clientes deben examinar los tipos específicos de tareas que son peligrosas para los niños y analizar si el empleo interfiere con su acceso a la educación.

NO64. Los clientes deben establecer una edad mínima para el trabajo a en la empresa que, como mínimo, cumpla con la legislación nacional y no sea inferior a los 15 años de edad (14 en algunos países menos desarrollados) (con algunas excepciones a la edad mínima según se señala en el párrafo NO68). Los clientes deben desarrollar una política empresarial contra el empleo, utilización o aprovechamiento del trabajo infantil. Dicha política debe incluir procedimientos para la verificación de la edad al contratar. Los clientes deben revisar y retener copias de la documentación verificable respecto de la edad y el perfil de empleo de todas las personas menores de 18 años que trabajan en la empresa, y conservar dicha documentación. El trabajo de personas menores de 18 años estará sujeto a una evaluación adecuada de riesgos y al monitoreo periódico de la salud, las condiciones de trabajo y la extensión de la jornada laboral.^{NO14}

NO65. La trata de personas consiste en las actividades de reclutamiento, transporte, transferencia, hospedaje o recepción de personas por medio de amenazas o el uso de la fuerza u otras formas de coerción, secuestro, fraude, engaño, abuso de poder o de una posición de vulnerabilidad, o la dádiva o el cobro de dinero o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tiene control sobre otra, a los fines de explotación. La trata de niños para la explotación laboral es una actividad identificada como un problema internacional. Los clientes indagarán sobre estas cuestiones y las resolverán con terceras personas que les proveen mano de obra, de manera que no se beneficien a partir de estas prácticas coercitivas. Para obtener mayor información, puede consultarse el Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC) de la OIT y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (ver la Bibliografía).

NO66. Para obtener mayor orientación, véanse IFC's Good Practice Note, Addressing Child Labor in the Workplace and Supply Chain and IFC's Measure & Improve your Labor Standards Performance Handbook.

Trabajo forzoso

22. El cliente no empleará mano de obra forzosa, que consiste en cualquier tipo de trabajo o servicio que no se realiza de manera voluntaria y que se exija a una persona amenazándola con emplear la fuerza o un castigo. Esto abarca todo tipo de trabajo involuntario u obligatorio, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, en condiciones de servidumbre o los arreglos contractuales laborales similares. El cliente no empleará a personas traficadas¹³.

¹³ El tráfico de personas se define como el reclutamiento, el transporte, la transferencia, el albergue o la recepción de personas, mediante amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coerción, secuestro, fraude, engaño, abuso de poder, de una posición de vulnerabilidad o de la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que ejerce control sobre otra persona, con fines de explotación. Las mujeres y los niños son especialmente vulnerables a las prácticas de tráfico.

^{NO14} Véase el Convenio 16 de la OIT: Examen médico de los menores (trabajo marítimo) de 1921, el Convenio 77 de la OIT: Examen médico de los menores (industria) de 1946, el Convenio 78 de la OIT: Examen médico de los menores (trabajos no industriales) de 1946, el Convenio 79 de la OIT: Trabajo nocturno de los menores (trabajos no industriales) de 1946, el Convenio 90 de la OIT sobre Trabajo nocturno de los menores (industria) de 1948 y el Convenio 124 de la OIT sobre el Examen médico de los menores (trabajo subterráneo) de 1965.

NO67. El trabajo forzoso es cualquier tipo de trabajo o servicio que no se presta voluntariamente y que se exige a una persona coercitivamente, bajo amenaza del uso de la fuerza o de un castigo.^{NO15} El trabajo forzoso comprende toda clase de labor involuntaria u obligatoria, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, en condiciones de servidumbre o acuerdos laborales similares, la esclavitud y toda práctica semejante. El trabajo de cumplimiento forzoso consiste en toda labor exigida en pago de una deuda. El nivel de la deuda en relación con el dinero que acredita por el trabajo es tal que resulta imposible o muy difícil llegar a cancelar la deuda. El trabajo forzoso también comprende requerimientos de depósitos excesivos de dinero, limitaciones excesivas de la libertad de movimiento, períodos de notificación exagerados, multas considerables o inadecuadas y la pérdida o demora en el cobro de salarios, que impide a los trabajadores concluir voluntariamente la relación de trabajo en el marco de sus derechos legales. Los trabajadores migrantes son los más vulnerables frente a estas clases de arreglos. Las obligaciones en materia de trabajo forzoso son extensivas a la cadena de abastecimiento del cliente, tal como se consigna en los párrafos 27-29 de la Norma de Desempeño 2.

NO68. Las leyes de muchos países prohíben la mayoría de las prácticas relativas a trabajo forzoso. El Convenio 29 de la OIT sobre trabajo forzoso, que establece el concepto básico de la definición consignada precedentemente, ha sido ratificado por una amplia mayoría de países.^{NO16}

NO69. La relación de trabajo debe ser elegida libremente y sin amenazas. El trabajo forzoso constituye un grave abuso contra los derechos fundamentales del trabajador, y retrasa el desarrollo económico por mantener el capital en sectores que no podrían sobrevivir sin recurrir a tales prácticas.

NO70. Las prácticas de trabajo forzoso pueden no ser abiertamente manifiestas. Si se descubre trabajo forzoso entre la fuerza laboral del cliente, incluidos sus trabajadores directos y/o contratados, o en su cadena de abastecimiento, deben adoptarse medidas inmediatas a fin de ocuparse de la práctica de coerción sobre los trabajadores y ofrecerles condiciones de empleo que puedan elegir libremente y no recreen condiciones de coacción. También deben tomarse medidas inmediatas para denunciar los casos de trabajo forzoso ante las autoridades policiales, según corresponda.

NO71. Los clientes deben evitar el ejercicio de toda clase de coerción física o psicológica sobre sus trabajadores, como las restricciones innecesarias a su libertad de movimiento o los castigos físicos que crean una situación donde el trabajador se siente obligado a trabajar en contra de su voluntad. Como ejemplo de dichas prácticas cabe mencionar el encierro de los trabajadores en su lugar de trabajo o en un alojamiento de trabajadores. Los clientes no pueden retener los documentos de identidad de los trabajadores, como sus pasaportes, ni sus efectos personales; tales acciones son, en la práctica, equivalentes a una situación de trabajo forzoso. Los trabajadores deben tener acceso a sus documentos personales en todo momento, incluidos los documentos emitidos por el gobierno como pasaportes. El personal de seguridad empleado por el cliente no puede ser utilizado para forzar ni exigir la prestación de tareas de los trabajadores.

NO72. Los clientes deben evitar todas aquellas prácticas que creen obligaciones de deuda imposibles de pagar, tales como cargos excesivos por viajes, alojamiento y comidas, como parte de la relación de trabajo. Los clientes deben además, proceder con la debida diligencia con respecto a sus principales contratistas y subcontratistas, de manera que no obtengan deliberadamente beneficios del ejercicio de prácticas que induzcan a los trabajadores a condiciones de trabajo de cumplimiento forzado o en situación de servidumbre.

^{NO15} De acuerdo con el Convenio 29 de la OIT sobre trabajo forzoso.

^{NO16} En el Convenio 105 de la OIT sobre la abolición del trabajo forzoso puede encontrarse orientación adicional.

NO73. Los clientes deben reconocer claramente y dar a conocer a los trabajadores la libertad de movimiento en los contratos de trabajo, incluido el acceso a su documentación personal en todo momento. Los contratos deben estar en el idioma de los trabajadores y ser comprensibles para ellos.

NO74. Las personas objeto de trata^{NO17} y los trabajadores migrantes que residen ilegalmente en un país pueden ser especialmente vulnerables a situaciones de trabajo forzoso, por ejemplo, a través de contratos de cumplimiento forzado para el pago de deudas a su “reclutadores e intermediarios” que cobran comisiones exorbitantes para encontrarles un trabajo. Los clientes deben indagar sobre estas cuestiones y ocuparse de resolverlas con aquellos contratistas que les proveen mano de obra, de manera que no se beneficien a partir de estas prácticas coercitivas. Asimismo, debe actuarse con la debida diligencia cuando el proyecto del cliente está ubicado en una zona de procesamiento de exportaciones (EPZ), pues dichas zonas con frecuencia están exentas de la aplicabilidad de la legislación laboral nacional o presentan una débil aplicación de dichas leyes. Los trabajadores migrantes, especialmente las niñas y mujeres jóvenes, son uno de los grupos identificados como más vulnerables a la trata de personas y el trabajo forzoso. Diversas instituciones se ocupan del problema de la vulnerabilidad de los trabajadores migrantes, entre ellas la OIT y la OIM.

NO75. En ciertas circunstancias, el trabajo en prisión y el que procede de instalaciones correccionales se considerará trabajo forzoso. Cuando los reclusos trabajan y se beneficia una empresa privada, el trabajo sólo será aceptable si puede demostrarse que los reclusos se ofrecieron voluntariamente para el trabajo y que se les paga una retribución equivalente a las cifras imperantes en el mercado por esa tarea. Si el trabajo realizado en prisión constituye una parte importante e irremplazable en la cadena de abastecimiento de un cliente, el cliente debe suministrar una revisión detallada donde se demuestre que el trabajo en prisión propuesto reúne los requisitos anteriores.

Salud y seguridad en el trabajo

23. El cliente proporcionará a los trabajadores un entorno laboral seguro y saludable, teniendo en cuenta los riesgos inherentes a su sector particular y las clases específicas de riesgos en las áreas de trabajo del cliente, incluidos los peligros físicos, químicos, biológicos y radiológicos, y peligros específicos para mujeres. El cliente tomará medidas para evitar accidentes, lesiones y enfermedades que puedan surgir en el curso del trabajo, estar asociadas con este u ocurrir durante el mismo, reduciendo al mínimo, en la medida que resulte razonablemente práctico, las causas de los peligros. De manera compatible con buenas prácticas internacionales recomendadas para la industria¹⁴, (según se refleja en varias fuentes internacionalmente reconocidas como las guías del Grupo del Banco Mundial sobre medio ambiente, salud y seguridad), el cliente abordará las diversas áreas que incluyen i) la identificación de peligros posibles para los trabajadores, en especial los que puedan constituir una amenaza para su vida; ii) el establecimiento de medidas de prevención y de protección, entre ellas la modificación, sustitución o eliminación de condiciones o sustancias peligrosas; iii) la capacitación de los trabajadores; iv) la documentación y presentación de informes sobre accidentes, enfermedades e incidentes ocupacionales; y v) arreglos para la prevención, preparación y respuesta en casos de emergencia. Para obtener más información relacionada con la preparación y la respuesta para emergencias se puede consultar la Norma de Desempeño 1.

¹⁴ Se definen como el ejercicio de la habilidad profesional, diligencia, prudencia y previsión que podría esperarse de profesionales capacitados y experimentados que se dedican a la misma actividad en circunstancias iguales o similares a nivel mundial o regional.

^{NO17} Naciones Unidas, *Human Trafficking and Business: Good Practices to Prevent and Combat Human Trafficking* [Trata de personas y negocios: Buenas prácticas para prevenir y combatir la trata de personas], UN.GIFT - Iniciativa Global de las Naciones Unidas para la Lucha contra la Trata de Personas, 2010.

NO76. El término OHS se refiere a una serie de iniciativas orientadas a proteger a los trabajadores contra lesiones, enfermedades o el impacto de agentes mutagénicos o teratogénicos asociados con la exposición a peligros que se encuentran presentes en el lugar de trabajo o en el desarrollo de las tareas. Los riesgos pueden surgir de los materiales (incluidos agentes y sustancias químicas, físicas y biológicas), de las condiciones ambientales o laborales (tales como jornadas de trabajo de excesiva duración, trabajo nocturno, agotamiento mental o físico, ambientes con carencia de oxígeno, temperaturas excesivas, ventilación inadecuada, iluminación escasa, sistemas eléctricos defectuosos o zanjas sin apuntalar) o de procesos de trabajo (incluidos equipos, herramientas y maquinaria). Las prácticas relativas a OHS comprenden la identificación de los peligros potenciales y la respuesta a ellos, incluido el diseño, la realización de pruebas, la elección, sustitución, instalación, disposición, organización, uso y mantenimiento de los lugares de trabajo, el entorno laboral y los procesos de trabajo con el fin de eliminar las fuentes de riesgo o minimizar la exposición de los trabajadores a ellos. Ciertos riesgos de OHS pueden ser específicos de las mujeres trabajadoras. Ello puede deberse, en parte, a que hombres y mujeres suelen tener distintos tipos de tareas, aunque también presentan diferencias fisiológicas. El acoso sexual en el ámbito de trabajo normalmente representa un riesgo para las mujeres trabajadoras, cuestión que debe tomarse en consideración al diseñar el mecanismo de atención de quejas. Por ejemplo, ello podría requerir que el personal tenga las calificaciones adecuadas para recibir y atender reclamos por acoso sexual. El cliente debe proporcionar instalaciones sanitarias y armarios separados para hombres y mujeres. El cliente también podrá contemplar la posibilidad de incluir mujeres en los comités de OHS para garantizar que las políticas y las prácticas respondan a las necesidades de las mujeres trabajadoras.

NO77. La mayoría de los países tienen leyes que regulan las cuestiones de OHS y las condiciones del lugar de trabajo^{NO 18} y se espera que los clientes cumplan con dicha legislación. Para encontrar orientación adicional sobre la gestión de cuestiones relativas a OHS según las Buenas Prácticas Internacionales de la Industria, véase: [World Bank Group Environmental, Health and Safety Guidelines \(EHS Guidelines\)](#), tanto generales como por sector industrial.

NO78. Deben eliminarse las fuentes de riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores en lugar de suministrar equipo de protección personal y permitir que los riesgos continúen existiendo. Sin embargo, cuando el riesgo es inherente a la actividad del proyecto o no resulta factible eliminarlo por otros motivos, el cliente debe adoptar medidas de protección adecuadas, como controlar el riesgo en su origen mediante el uso de soluciones de protección (por ejemplo, sistemas de ventilación de escapes, salas de aislación, protección de maquinarias, aislación acústica, etc.) y suministrar equipo de protección personal en forma gratuita al trabajador. Las medidas de protección, junto con la capacitación y el equipamiento adecuados serán necesarios para prevenir la exposición laboral a materiales riesgosos.

NO79. El asbesto, que está clasificado como sustancia cancerígena del Grupo 1 por numerosas organizaciones nacionales e internacionales, así como el material que contiene asbesto (ACM), debe ser manejado mediante las prácticas especificadas en las guías generales del Grupo del Banco Mundial sobre medio ambiente, salud y seguridad (*General EHS Guidelines*) y el documento del Grupo Banco Mundial: [Good Practice Note: Asbestos Occupational and Community Health Issues](#). Deberá evitarse el uso de ACM en construcciones nuevas, incluida la construcción para asistencia en caso de desastres. En tareas de reconstrucción, demolición y remoción de infraestructura dañada, deben identificarse los riesgos asociados con el asbesto y adoptarse planes de gestión de riesgos que incluyan técnicas y sitios de disposición al final de su vida útil.

^{NO18} Los miembros de la OIT también negociaron numerosos convenios que se ocupan de estos temas, tanto a nivel general como con relación a industrias específicas. Entre ellos cabe mencionar el Convenio 155 de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores y el Protocolo 155 del Convenio 155, de 2002; el Convenio 162 sobre el asbesto; el Convenio 174 sobre la prevención de accidentes industriales mayores.

NO80. Se debe capacitar a todos los trabajadores sobre los aspectos más importantes de OHS relacionados con su labor diaria, incluidos arreglos ante emergencias e información sobre OHS para visitantes y demás terceros que accedan a las instalaciones. Los trabajadores no deben enfrentar medidas disciplinarias o consecuencias negativas por informar o plantear inquietudes sobre cuestiones de OHS.

NO81. El cliente debe documentar y denunciar lesiones, enfermedades y fallecimientos ocurridos en ocasión del trabajo. Deben retenerse y revisarse los datos de monitoreo de trabajadores (tales como niveles de exposición y controles de salud). Los datos sobre monitoreo de salud deben usarse para verificar la eficacia de las medidas de protección frente a los agentes peligrosos. La observación de dichos datos por género pueden suministrar información útil sobre la manera en que las mujeres resultan afectadas en el trabajo en comparación con los hombres.

NO82. Los clientes harán extensivo el ambiente de trabajo saludable y seguro para los trabajadores contratados y para cualquier otro trabajador que preste servicios y tareas relacionados con el proyecto. Las especificaciones contractuales correspondientes a los contratistas que proveen trabajadores deben incluir disposiciones que exigiendo que cumplan con los requisitos del cliente en materia de OHS, tanto para satisfacer la Norma de Desempeño 2 como para minimizar los riesgos y la responsabilidad del cliente. Los clientes deben monitorear el desempeño de los contratistas en la implementación de los requerimientos de OHS y sugerir las acciones correctivas pertinentes, en caso de ser necesario. Asimismo, los clientes deben asegurarse de que los trabajadores del contratista cuenten con un acceso adecuado a asistencia médica y primeros auxilios en casos de lesiones o accidentes laborales. Como medio para reducir los riesgos y la responsabilidad, así como para mejorar el desempeño, los clientes deben requerir a sus proveedores que implementen prácticas comparables.

NO83. El sistema de gestión ambiental y social integral que exige la Norma de Desempeño 1 debe estar diseñado con capacidad adecuada de fiscalización de cuestiones de OHS. El sistema de gestión debe incluir instancias periódicas de monitoreo y revisión de las cuestiones relativas a la salud y seguridad en el trabajo, el medio ambiente laboral y otros indicadores de OHS. Se considera una buena práctica la aplicación de la información recogida y las acciones correctivas que correspondan en un proceso continuo para mejorar las condiciones y la gestión de OHS.

Trabajadores contratados por terceras partes

24. En el caso de los trabajadores contratados, el cliente hará los esfuerzos comercialmente razonables para asegurarse de que las terceras partes que contratan a estos trabajadores sean empresas legítimas de reconocida integridad y cuenten con un sistema de gestión ambiental y social adecuado para operar de manera compatible con los requisitos de esta Norma de Desempeño, a excepción de lo previsto en los párrafos 18 a 19 y 27 a 29.

25. El cliente establecerá políticas y procedimientos para la gestión y seguimiento del desempeño de esas terceras partes empleadoras en relación con esta Norma de Desempeño. Además, el cliente empleará las medidas comercialmente razonables para incorporar estos requisitos en los acuerdos contractuales que celebre con esas terceras partes empleadoras.

26. El cliente se asegurará de que los trabajadores contratados, mencionados en los párrafos 24 y 25 de esta Norma de Desempeño, tengan acceso a un mecanismo de atención de quejas. En los casos en que la tercera parte no pueda ofrecer un mecanismo de atención de quejas, el cliente extenderá su propio mecanismo de atención de quejas a los trabajadores contratados por la tercera parte.

NO84. Es posible que ciertos trabajadores que se desempeñan en los procesos de negocios centrales de un proyecto no sean contratados directamente por el cliente, sino que sean empleados por contratistas, agentes, corredores u otros intermediarios. Los indicadores que determinan el tipo de relación de trabajo y la clase de trabajadores se exponen en los párrafos NO9 y NO17. Esto tiene el propósito de ayudar a los clientes a determinar si hay algún vacío en la cobertura de los derechos de los trabajadores contratados. Aunque los trabajadores sean tercerizados por el cliente, suelen cumplir funciones importantes de los procesos de negocios centrales del cliente por un período prolongado, como si fueran reemplazantes de los trabajadores del cliente. Cuando haya trabajadores tercerizados desempeñando tareas relacionadas con los procesos de negocios centrales del proyecto, el cliente tiene la responsabilidad de garantizar que los contratistas y demás intermediarios cumplan con las normas establecidas en la presente Norma de Desempeño.

NO85. En aquellos casos en que los terceros sean pequeñas y medianas empresas o tengan recursos y capacidad limitados, el cliente evaluará el tipo de apoyo que puede brindar a fin de mejorar el desempeño de dicho tercero, lo que puede incluir el uso o la extensión de los sistemas o servicios del cliente para complementar los del tercero en cuestión en relación con los requisitos de la presente Norma de Desempeño. Si el desempeño del tercero no puede mejorarse en un plazo razonable, el cliente deberá evaluar fuentes alternativas para procurar los servicios.

NO86. El cliente debe desarrollar e implementar procedimientos para la gestión y el seguimiento del desempeño de las terceras partes. Dichos procedimientos deben estar integrados en las operaciones cotidianas de la empresa y los requerimientos deben comunicarse claramente a los terceros y, de ser posible, a los trabajadores empleados por ellos.

NO87. La mayoría de las legislaciones nacionales se ocupan de los empleados con contrato laboral, aunque los términos varían ampliamente según los países y el tipo de contratación. El cliente debe evaluar la relación de empleo que vincula al contratista con los trabajadores y asegurarse de que todos los contratistas cumplan con los requerimientos legales incluidos, a título meramente enunciativo, aquellos relativos al salario mínimo, jornada de trabajo, pago de horas extras, condiciones de salud y seguridad, aportes a planes jubilatorios y de seguro de salud y demás términos laborales dispuestos en la legislación con relación a todos los trabajadores contratados por terceros. Es posible que también existan disposiciones en la legislación nacional que prescriban que los trabajadores empleados por contratistas no deben desempeñar funciones claves del negocio.

NO88. Los clientes deben realizar esfuerzos comercialmente razonables^{NO19} de tal manera que no se beneficien con las prácticas laborales de terceras partes que no cumplan con la legislación nacional o las normas establecidas en la presente Norma de Desempeño. Dichos esfuerzos pueden comprender la creación de obligaciones contractuales en cabeza de contratistas o intermediarios que proveen de trabajadores al cliente; la definición y aplicación de políticas respecto del uso de agencias de empleo y requerimientos laborales; la auditoría de la relación y del tipo de contrato entre el tercero y los trabajadores; la realización de visitas no programadas e inspecciones visuales de los procesos de negocios centrales; la aplicación de la debida diligencia en la supervisión de los contratistas y demás intermediarios que proveen trabajadores; el monitoreo del cumplimiento por parte de terceros y la capacitación de todos los trabajadores empleados por terceros para explicarles las condiciones de trabajo y empleo correspondientes al proyecto. El cliente evaluará los antecedentes o la reputación de los contratistas y demás intermediarios que contratarán a los trabajadores. El cliente debe además

^{NO19} El término esfuerzos comercialmente razonables se refiere a la adopción de todas las medidas que sean necesarias para lograr un objetivo determinado, siempre que su costo u onerosidad no sea irrazonable desde una perspectiva comercial. Por ejemplo, si una medida resulta antieconómica para una empresa, podría considerarse que es comercialmente irrazonable. Contrasta con el término "mejores esfuerzos", que normalmente significa la adopción de cualquier medida necesaria, aunque pueda resultar excesivamente costosa u onerosa.

actuar con la debida diligencia para asegurarse de que los contratistas y demás intermediarios que contratan a los trabajadores cumplan con todos los requisitos legales.

NO89. Es parte de las buenas prácticas que los clientes realicen inspecciones visuales de todas aquellas personas que trabajan en los procesos de negocios centrales del cliente. Los clientes se asegurarán de que haya un mecanismo de atención de quejas a disposición de los trabajadores contratados directamente por el tercero o a través de la empresa. En caso de que el tercero sea quien pone a disposición el mecanismo de atención de quejas, el cliente recibirá información periódica sobre las quejas que planteen los trabajadores.

NO90. Cuando los trabajadores sean empleados por un tercero con capacidad limitada para atender las quejas de los trabajadores, el cliente debe tomar medidas para garantizar que el tercero implemente un mecanismo de atención de quejas, o bien establecer un procedimiento de quejas que le permita a los trabajadores empleados por el tercero formular sus quejas directamente ante el cliente, quejas que luego el cliente deberá plantear al tercero para su resolución.

NO91. Cuando el cliente o un tercero le proporcionan servicios a los trabajadores contratados, dichos servicios deben prestarse de manera no discriminatoria y de conformidad con las normas nacionales e internacionales de calidad, seguridad, higiene y competencia profesional. No se deberá forzar a los trabajadores a utilizar ningún servicio proporcionado por el tercero y, si el tercero cobra por dichos servicios, los precios deberán ser los que correspondan al valor de mercado, transparentes y justos.

NO92. La IFC y el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo elaboraron un documento de orientación (*Workers' Accommodation: Processes and Standards* [Alojamiento para trabajadores: Procesos y Normas] ([Workers' Accommodation: Processes and Standards](#)) que establece diversas normas que se pueden aplicar en relación al alojamiento para trabajadores. Las terceras partes deben considerar estas pautas orientadoras, así como aquellas establecidas en la legislación nacional, y desarrollar un conjunto de normas consensuadas para el proyecto y un plan para el establecimiento de servicios y oferta de alojamiento. Las condiciones relativas al alojamiento y servicios proporcionados deben ser monitoreadas por el cliente.

Cadena de abastecimiento

27. En los casos en que haya un alto riesgo de trabajo infantil o trabajo forzoso¹⁵ en la cadena de abastecimiento principal, el cliente identificará esos riesgos de conformidad con los anteriores párrafos 21 y 22. Si se identifican casos de trabajo infantil o trabajo forzoso, el cliente adoptará las medidas correctivas adecuadas. El cliente controlará su cadena de abastecimiento principal continuamente para identificar todo cambio significativo en la misma y si se identifican nuevos riesgos o incidentes de trabajo infantil o trabajo forzoso, el cliente tomará las medidas correctivas apropiadas.

28. Además, en los casos en que haya un alto riesgo de problemas significativos de seguridad vinculados con los trabajadores de la cadena de abastecimiento, el cliente introducirá procedimientos y medidas de mitigación para asegurarse de que los proveedores principales de la cadena de abastecimiento estén tomando medidas para prevenir o corregir las situaciones que pongan en peligro la vida de los trabajadores.

29. La capacidad del cliente para abordar íntegramente estos riesgos dependerá del nivel del control gerencial o la influencia que tenga sobre sus proveedores principales. En los

¹⁵ El riesgo posible de trabajo infantil o trabajo forzoso se determinará durante el proceso de identificación de riesgos e impactos, según lo exige la Norma de Desempeño 1.

casos en que no haya solución posible, el cliente debe mudar gradualmente la cadena de abastecimiento principal del proyecto hacia proveedores que puedan demostrar que cumplen con esta Norma de Desempeño.

NO93. El término cadena de abastecimiento se refiere a los materiales, componentes, bienes o productos que se utilizan para las operaciones en curso. Una cadena de abastecimiento de mercaderías puede abarcar proveedores de materias primas y proveedores de partes o componentes para ensamble y producción. La cadena de abastecimiento de las empresas multinacionales puede ser extensa y de carácter global, mientras que la cadena de abastecimiento de empresas nacionales o más pequeñas es de menor escala y puede tener alcance local, abarcando empresas locales y trabajadores radicados en el lugar de origen. El término proveedor principal se refiere a aquellos proveedores que suministran bienes y materiales que son esenciales para el proceso central de negocios correspondiente al proyecto. Los requisitos de la cadena de abastecimiento correspondientes a la Norma de Desempeño 2 no se aplican a materiales ni componentes utilizados durante la fase de construcción de los proyectos.

NO94. La cadena de abastecimiento de una empresa puede ser compleja y comprender un gran número de proveedores en diversos niveles. Aunque puede no ser factible evaluar la totalidad de la cadena de abastecimiento, el cliente debe identificar las áreas de riesgos e impactos vinculados con los párrafos 27 y 28, ya sea que éstos se deban: (i) al contexto operativo de los proveedores (por ej., riesgos propios del país, región o sector); (ii) a la naturaleza particular de los materiales, componentes o productos provistos (por ej., riesgo propio de la producción, productos agrícolas o procesos extractivos); o (iii) a otras consideraciones pertinentes, y establecer un orden de prioridad para evaluar a dichos proveedores. El primer paso consiste en trazar un mapa de la cadena de abastecimiento. Ello incluirá la identificación de proveedores, la identificación de los posibles riesgos e impactos adversos de importancia asociados con la cadena de abastecimiento y la prioridad de los proveedores según los niveles de riesgo. Dado el carácter dinámico de la mayoría de las cadenas de abastecimiento, este proceso debe actualizarse en forma periódica. El seguimiento del desempeño de los proveedores debe integrarse al sistema general de gestión. Ello permitirá a los clientes determinar si los procedimientos y medidas de mitigación se están implementando en forma correcta. Además, proporciona información y comentarios sobre nuevas áreas de riesgo e inquietudes.

NO95. La eficacia con la cual el cliente se ocupe de la cadena de abastecimiento dependerá de la influencia que el cliente pueda ejercer. En situaciones en las que exista una cadena de abastecimiento integrada por proveedores que dependan del cliente para su propia viabilidad comercial, dicha influencia y el riesgo para el cliente a causa de incumplimientos de los proveedores serán elevados. Conforme la cadena de abastecimiento se extienda hacia mercados de productos básicos donde las operaciones del cliente tengan poca incidencia, la revisión de la cadena de abastecimiento del cliente simplemente reflejará cuestiones sectoriales en lugar de mostrar oportunidades de mitigación específicas para el proyecto. Si el cliente desarrolla operaciones complejas con múltiples niveles de proveedores, su influencia disminuirá conforme los niveles de proveedores sean más distantes.

NO96. Con respecto al trabajo infantil y al trabajo forzoso, tal como están definidos en la Norma de Desempeño 2, el cliente debe actuar con la debida diligencia en su cadena de abastecimiento para evitar todo beneficio o ganancia económica procedente de tales prácticas. Los clientes deben esforzarse especialmente y actuar con mayor diligencia cuando tales prácticas sean situaciones predominantes o conocidas dentro de ciertas etapas de la cadena de abastecimiento, en industrias específicas o en zonas geográficas determinadas. La obtención de ganancias económicas procedentes del trabajo infantil es un riesgo específico cuando el costo de la mano de obra es un factor en la competitividad de los productos o materiales del cliente. Los clientes deben aprovechar su influencia al máximo a fin de eliminar el trabajo infantil y el trabajo forzoso de su cadena de abastecimiento. Asimismo, los clientes deben adoptar medidas para garantizar la prevención o la eliminación en la cadena de abastecimiento de situaciones

que pongan en peligro la vida de los trabajadores (por ejemplo, la exposición a riesgos de caídas o golpes significativos, la exposición a sustancias peligrosas y la exposición a riesgos eléctricos).

NO97. Si el cliente descubre que existe trabajo forzoso o trabajo infantil en la cadena de abastecimiento, debe buscar asesoramiento profesional sobre las medidas adecuadas a adoptar para resolver el problema. En el caso del trabajo infantil, apartar inmediatamente a los niños de las tareas puede empeorar su situación económica. En cambio, lo que los clientes deben hacer de inmediato es retirar a los niños de todas las tareas que sean peligrosas, perjudiciales o inadecuadas para su edad. Los niños que superen la edad de finalización de la escolaridad del país deben destinarse a tareas que no sean nocivas. Aquellos niños cuya edad esté por debajo de la edad de finalización de la escolaridad del país sólo deben trabajar en actividades legales fuera del horario escolar y, en ciertos casos, puede corresponderles una indemnización para cubrir los salarios perdidos. En procesos tales como los procedimientos de compras se garantizará la inclusión de requisitos específicos sobre trabajo infantil, trabajo forzoso y cuestiones de seguridad en el trabajo en los pedidos y contratos con los proveedores.

Anexo A

Contenido de una evaluación laboral

La evaluación laboral puede llevarse a cabo en diferentes niveles, dependiendo de la evaluación inicial del riesgo que representan las prácticas laborales para el proyecto. Puede realizarse como parte de un proceso de evaluación ambiental y social o bien como ejercicio independiente. Toda evaluación laboral debe incluir una revisión de las políticas de empleo del cliente potencial, la aptitud de las políticas existentes y la capacidad de la gerencia de implementarlas.

La evaluación podrá comprender los siguientes aspectos:

- Descripción de la fuerza laboral – Este análisis comprende la cantidad de trabajadores, los tipos de puestos y las habilidades requeridas y la composición de la fuerza de trabajo (por sexo, edad, condición de menor, etc.) así como la cantidad de personas empleadas por contratistas y otros terceros.
- Descripción de las condiciones de trabajo y los términos de empleo – Debe proporcionarse una copia de las políticas y los procedimientos del cliente en materia de relaciones laborales y recursos humanos. El cliente debe indicar si los trabajadores se encuentran organizados en sindicatos y a qué organización/es sindical/es pertenecen. Deben incluirse en este punto todos los convenios colectivos de trabajo que sean de aplicación al proyecto.
- Descripción de los tipos de relaciones de trabajo – Se incluirá una descripción de la estructura de la cadena de abastecimiento del cliente y una evaluación de los riesgos laborales probables de la cadena de abastecimiento. Descripción de cómo se determinan los términos y condiciones, incluida una evaluación comparativa de los salarios y demás condiciones laborales con los términos de otros empleadores comparables del sector.
- Descripción del ambiente de trabajo e identificación de cuestiones relativas a la salud y seguridad del lugar de trabajo – Este análisis comprende las medidas de mitigación destinadas a proteger el bienestar de los trabajadores u ocuparse de los riesgos identificados. Deben contemplarse tanto los riesgos derivados de las funciones y operaciones normales así como aquellos correspondientes a circunstancias y accidentes menos comunes que se reconozcan como riesgos en la industria o localidad de que se trate. La evaluación debe identificar las áreas de trabajo, los equipos y procesos que pudieran requerir un rediseño o medidas para la reducción o el control de los riesgos.
- Cumplimiento de la legislación nacional en materia de trabajo y empleo – Una explicación de la naturaleza de cualquier violación de la legislación laboral vigente, copias de informes emitidos por autoridades nacionales de inspección u otros organismos de aplicación y una descripción de las medidas adoptadas para subsanar los incumplimientos.
- Descripción de las condiciones en el proyecto del cliente – La naturaleza del proyecto, sector o país podría presentar un riesgo de incumplimiento de la legislación en materia de trabajo o empleo o de los requisitos de la Norma de Desempeño 2 en el proyecto del cliente o por parte de los contratistas y proveedores principales. Ello debe exponerse con referencia a los requisitos de la Norma de Desempeño.
- Identificación de la política de empleo del cliente donde puedan resultar necesarias ciertas mejoras en virtud de los requisitos de la Norma de Desempeño 2 o de la legislación nacional – El cliente debe aprovechar esta oportunidad para identificar debilidades en sus políticas o prácticas en materia de empleo y cambios que permitirían mejorar el desempeño de la firma.

Anexo B

Contenido de las Políticas de Recursos Humanos

Es necesario que las empresas desarrollen sus políticas de recursos humanos teniendo en cuenta su tipo de proceso de negocios. Las empresas no deben limitarse a copiar un modelo ya que se trata de un documento estratégico de gran alcance. Sin embargo, un buen punto de partida es utilizar los elementos de la Norma de Desempeño 2 como esquema básico de las condiciones laborales y de trabajo al redactar las políticas de recursos humanos. Las empresas deben asegurarse de que cada declaración que se incluya en las políticas esté alineada con el elemento respectivo y con los principios rectores de la Norma de Desempeño 2. A continuación se reseña el contenido de la Norma de Desempeño 2 como referencia, aunque no debe operar como una limitación para las políticas.

1. Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales
 - a. Política de recursos humanos
 - b. Relaciones laborales
 - c. Condiciones laborales y términos de empleo
 - d. Organizaciones de trabajadores
 - e. No discriminación e igualdad de oportunidades
 - f. Reducción de la fuerza laboral
 - g. Mecanismo de presentación de quejas
2. Protección de la fuerza laboral
 - a. Trabajo infantil
 - b. Trabajo forzoso
3. Salud y Seguridad Laboral
4. Trabajadores contratados por terceras partes
5. Cadena de abastecimiento

Las políticas de recursos humanos pueden surgir directamente de la Norma de Desempeño 2. Las empresas deben exponer sus políticas con respecto a cada elemento de la Norma de Desempeño 2 en forma clara y simple. No es necesario que sea un documento largo y técnico como un instrumento legal. Las empresas pueden simplemente parafrasear los principios rectores de la Norma de Desempeño 2 y adaptarlos al lenguaje de la empresa.

Para mayor información sobre la manera de desarrollar políticas de recursos humanos, véase: [IFC's Measure & Improve your Labor Standards Performance Handbook](#).

Contenido de los Procedimientos de Recursos Humanos

Los procedimientos deben estar redactados de manera clara. Deben explicar paso a paso la manera en que cada persona implementará los principios de la Norma de Desempeño 2 y las políticas de recursos humanos. Deben comunicarse claramente a los trabajadores de todos los niveles de la empresa y en todos los idiomas que se hablen en la empresa.

Los procedimientos de recursos humanos no deben ser un conjunto aislado de actividades superpuesto a los procedimientos de negocios existentes en la empresa. Deben estar integrados a las operaciones comerciales del día a día.

Puede encontrarse información adicional sobre los procedimientos de recursos humanos en el manual de IFC citado más arriba.

Anexo C

Información suministrada a los trabajadores individuales

La información suministrada a los trabajadores al inicio del empleo normalmente estará cubierta por las normas que reconoce la legislación nacional con relación a esa información o a los contratos de trabajo; no obstante, los contratos y documentos iniciales deben además incluir información sobre los siguientes aspectos:

- Nombre y domicilio legal del empleador;
- Nombre del puesto del trabajador;
- Fecha de inicio del empleo;
- Si se trata de empleo no permanente, la duración prevista para el contrato;
- Lugar de trabajo o, si se trata de un trabajo con movilidad, la ubicación principal;
- Horario de trabajo, derecho a licencias y demás cuestiones relacionadas;
- Normas relativas a las horas extras y a la compensación de las horas extras;
- Los niveles y normas relativos al cálculo de sueldo, salarios y demás beneficios, incluidas las normas relativas a los descuentos;
- Arreglos en materia jubilatoria y otras prestaciones de la seguridad social aplicables al trabajador;
- Período de preaviso que corresponde al trabajador otorgar y recibir en caso de cese del vínculo laboral;
- Procedimientos disciplinarios aplicables al trabajador, incluidos detalles sobre representación disponible para el trabajador, así como mecanismos de apelación;
- Detalles de los procedimientos para la presentación de quejas, incluida la información sobre la persona ante quien deben formularse las quejas;
- Convenios colectivos de trabajo que le sean aplicables al trabajador.

La información debe, idealmente, suministrarse al trabajador al inicio de la relación laboral; si no fuera así, debe proporcionarse lo antes posible.

Anexo D

Quejas – Principios para los mecanismos de atención de quejas

No existe un formato predeterminado para los mecanismos internos de presentación de quejas. La legislación nacional en raras ocasiones aborda esas cuestiones, aunque pueden existir disposiciones al respecto en los convenios colectivos pertinentes. Sin embargo, existen diversos principios que deben estar presentes en un mecanismo eficaz de atención de quejas.

- **Suministro de información:** Se debe brindar información a todos los trabajadores sobre el mecanismo de presentación de quejas al momento de su ingreso al empleo; además, la información sobre la forma en que funciona dicho mecanismo debe ser de fácil acceso, por ejemplo, estar incluida en la documentación suministrada al trabajador o bien en carteleras de información.
- **Transparencia del proceso:** Los trabajadores deben saber a quién pueden recurrir en caso de tener una queja y el apoyo o las fuentes de consulta que están a su disposición. Todos los gerentes de línea y la alta gerencia deben estar familiarizados con el procedimiento de presentación de quejas vigente en su organización.
- **Actualización del proceso:** El proceso debe revisarse periódicamente y mantenerse actualizado, por ejemplo, mediante la referencia a nuevas directrices legales o cambios en los contratos o representación.
- **Confidencialidad:** El proceso debe garantizar el tratamiento confidencial de las quejas presentadas. Si bien los procedimientos pueden establecer que las quejas primero sean planteadas ante el gerente de línea del trabajador, también debe existir la opción de formularlas ante un gerente alternativo, por ejemplo, un gerente (de personal) de recursos humanos.
- **No penalización:** Los procedimientos deben garantizar que el trabajador que presente una queja no será sometido a represalia de ninguna índole.
- **Plazos razonables:** Los procedimientos deben procurar un tiempo para investigar exhaustivamente las quejas que se presenten, pero deben aspirar a resoluciones expeditivas. Cuanto más tiempo se deja para el tratamiento de una queja, más difícil resulta a ambas partes retornar a la normalidad posteriormente. Deben establecerse plazos para cada una de las etapas del proceso, por ejemplo, un plazo máximo desde que se plantea una queja hasta que se fija una reunión para investigarla.
- **Derecho de apelación:** Los trabajadores deben tener el derecho de apelar ante un nivel superior de gerencia si no están conformes con la decisión inicial.
- **Derecho de estar acompañados:** El trabajador debe tener el derecho de estar acompañado por un colega, amigo o representante sindical en cualquier reunión o audiencia.
- **Preparación de actas:** Deben llevarse registros escritos de todas las etapas. La queja inicial debe presentarse por escrito en la medida de lo posible, al igual que la contestación, las notas correspondientes a las reuniones que se celebren y las decisiones adoptadas y los fundamentos de las mismas.
- **Relación con los convenios colectivos:** Pueden incluirse procedimientos de atención de quejas en los convenios colectivos. Todo proceso adicional debe guardar concordancia con los referidos procedimientos.
- **Relación con la reglamentación:** En algunos países, en los códigos de trabajo se incluyen procesos de presentación de quejas. Los procesos del lugar de trabajo deben coincidir con la reglamentación vigente.

Anexo E

Contenido del plan de reducción de la fuerza laboral

Consideración de costos y soluciones alternativas a la reducción de la fuerza laboral

- La reducción de la fuerza laboral debe considerarse el último recurso y sólo debe implementarse luego de agotadas otras alternativas.
- Antes de decidir la reducción de la fuerza laboral, las empresas deben considerar los costos de la medida y otras opciones.
- Deben considerarse alternativas posibles a la reducción de la fuerza laboral, incluidas aquellas propuestas por empleados, por la gerencia y por los propietarios de la empresa, o sugeridas por otras partes interesadas a través de consultas preliminares.

Descripción de la reducción prevista y sus fundamentos

- Características en cuanto a la magnitud, fundamentación y plazos para la fuerza laboral (número de hombres y mujeres empleados, por nivel de capacitación y tipo de contrato)
- Adecuación de los niveles de personal actuales y necesidad de reducción de la fuerza laboral desde una perspectiva comercial.
- Magnitud de la reducción prevista (cantidad de hombres y mujeres que serán afectados por la reducción de la fuerza laboral, por nivel de capacitación y tipo de contrato)
- Cronograma de la reducción de la fuerza laboral.

Contexto económico pertinente

- Situación de la economía local, en cuanto se relaciona con la posibilidad de los trabajadores afectados por la reducción de la fuerza laboral de encontrar nuevos empleos o iniciar nuevos negocios.
- Importancia de la firma/empresa en la economía local
- Principales tendencias del sector en el que opera la firma (p. ej., crecimiento proyectado, nivel de empleo, salarios, inversión extranjera y local).

Métodos y procedimientos para la reducción de la fuerza laboral

- Métodos previstos (por ej., retiro voluntario, paquetes indemnizatorios, cesantías)
- Consulta y negociación (por ej., discusiones con asociaciones sindicales, representantes de los trabajadores, organizaciones comunitarias, representantes del gobierno y ONG)
- Criterio de selección para el despido de trabajadores
- Estrategias para evitar una representación desproporcionada de ciertos grupos sociales (por ej., mujeres o integrantes de un grupo étnico o religioso particular) en el conjunto de trabajadores afectados por la reducción de la fuerza laboral.

Arreglos gerenciales

- Persona o personas que dirigirá/n o supervisará/n el proceso de reducción de la fuerza laboral
- Procedimientos de presentación de quejas y apelaciones

Marco jurídico / institucional

- Legislación aplicable a los retiros anticipados, estipulaciones respecto de paquetes indemnizatorios y cesantías
- Función legal de los sindicatos u otros organismos de representación en el proceso de reducción de la fuerza laboral
- Acuerdos pertinentes con los sindicatos u otros representantes laborales
- Cumplimiento de la reducción planeada con la legislación y los acuerdos vigentes

- Cobertura de seguro por desempleo y demás programas de bienestar social para los trabajadores afectados por la reducción de la fuerza laboral
- Elegibilidad de los trabajadores contratados o a tiempo parcial para percibir beneficios o asistencia

Impactos previstos en los trabajadores afectados y las comunidades

- Perspectiva de los trabajadores afectados (demanda del mercado para utilizar sus capacidades y fuentes alternativas de ingreso / empleo) y elegibilidad de los trabajadores afectados por la reducción de la fuerza laboral para percibir prestaciones por desempleo u otros beneficios
- Impactos en la comunidad en general y medidas de remediación propuestas.

Indemnizaciones y otros medios adicionales de asistencia que se prestarán a los trabajadores afectados

- Indemnizaciones previstas según nivel de capacitación y tipo de contrato
- Programas de capacitación
- Asesoramiento sobre carreras
- Asistencia para el inicio de microempresas.

Seguimiento del proceso de reducción de la fuerza laboral

- Indicadores que deben monitorearse (por ej., situación de los trabajadores afectados, pago de asignaciones, resultados de la asistencia ofrecida)
- Frecuencia de las actividades de monitoreo
- Parte o partes que llevarán adelante las actividades de monitoreo.

Documentación de soporte

- Las referencias a materiales escritos, así como actas de las consultas con los trabajadores afectados, tablas e información similar se incluirán en un anexo.

Bibliografía anotada

Tratados internacionales

Varios de los requisitos establecidos en la Norma de Desempeño 2 siguen en parte a las normas contenidas en los siguientes tratados internacionales negociados a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas (ONU), según se cita en cada caso:

- Convenio N° 87 de la OIT sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación
- Convenio N° 98 de la OIT sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva.
- Convenio N° 29 de la OIT sobre el trabajo forzoso.
- Convenio N° 105 sobre la abolición del trabajo forzoso.
- Convenio N° 138 de la OIT sobre la edad mínima (de admisión al empleo)
- Convenio N° 182 de la OIT sobre las peores formas de trabajo infantil.
- Convenio N° 100 de la OIT sobre igualdad de remuneración.
- Convenio N° 111 de la OIT sobre la discriminación (empleo y ocupación).
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, Artículo 32.1.

En la base de datos ILOLEX de normas internacionales del trabajo se puede encontrar el listado de los ocho convenios de la OIT y los países que los han ratificado, disponible en el siguiente sitio: <http://www.ilo.org/ilolex/english/index.htm>. El texto de los convenios de la OIT y el listado de países que los ratificaron está disponible en el sitio: <http://www.ilo.org/ilolex/english/convdisp2.htm>.

En 1998, los miembros de la OIT acordaron una “Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo” (<http://www.ilo.org/public/english/standards/re/m/ilc/ilc86/com-dtxt.htm>), que establece que “todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios.” La gran mayoría de los países han ratificado al menos uno de los ocho convenios de la OIT que engloban las cuatro normas laborales principales. Asimismo, la mayoría de los países cuentan con legislación laboral que refleja las ocho normas principales, independientemente de haber ratificado o no los convenios respectivos. Cuando dichas normas no se encuentran expresamente incorporadas a la legislación nacional, los clientes deben identificar e implementar las normas correspondientes tal como se establece en la Norma de Desempeño 2 y en su correspondiente Nota de Orientación.

En la Nota de Orientación 2 hay referencias a otros documentos de la OIT, entre ellos:

- Convenio N° 155 de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores
- Protocolo 155 de 2002 del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores
- Convenio N° 162 de la OIT sobre el asbesto
- Convenio N° 174 de la OIT sobre la prevención de accidentes industriales mayores

Varios de los temas que aborda la Norma de Desempeño 2 (mencionados en las correspondientes secciones) también se encuentran comprendidos en los siguientes acuerdos internacionales negociados a través de las Naciones Unidas:

- ONU Declaración universal de derechos humanos
- ONU Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales
- ONU Pacto internacional de derechos civiles y políticos

- ONU Convención sobre los Derechos del Niño
- ONU Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial
- ONU Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer

El listado de las seis convenciones de la ONU y de los países que han ratificado cada una de ellas se encuentra disponible en el sitio: <http://www2.ohchr.org/english/law/index.htm>. El estado de ratificación de cada convención por país está disponible en el sitio: <http://treaties.un.org/Pages/Treaties.aspx?id=4&subid=A&lang=en>.

Véase también la “Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad”, que enuncia en detalle los derechos de las personas con discapacidad y establece las reglas de aplicación:

<http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>. Véase asimismo el “Protocolo facultativo de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad” de las Naciones Unidas. <http://www.un.org/disabilities/convention/optprotocol.shtml>.

Orientación, recomendaciones y decisiones

Los recursos emitidos por las siguientes organizaciones ofrecen una orientación adicional de utilidad:

OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2006. *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. 4º Edición. Ginebra: OIT*. Este libro está disponible para su descarga y ofrece orientación sobre temas de empleo, capacitación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales.

http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_094386/lang--en/index.htm.

———. 2007. “Relación de trabajo: Una guía anotada a la Recomendación N° 198 de la OIT”, OIT, Ginebra.

<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/ifpdial/downloads/guide-rec198.pdf>.

———. 2011a. “Comité de libertad sindical.” OIT, Ginebra.

<http://www.ilo.org/global/standards/applying-and-promoting-international-labour-standards/committee-on-freedom-of-association/lang--en/index.htm>. El comité se encarga de investigar demandas por violaciones al derecho de sindicalizarse o de llevar adelante negociaciones colectivas. Este órgano tripartito (gobierno, empleadores y sindicatos) de nueve miembros está encargado de revisar el cumplimiento de los principios de libertad de asociación y de negociación colectiva por parte de los países, independientemente de que el país en cuestión haya ratificado o no los Convenios 87 y 98 de la OIT. Para revisar los casos, visitar el sitio <http://www.ilo.org/ilolex/english/index.htm> y pulsar en “Cases of the Committee on Freedom of Association”. Los casos están ordenados por país y por caso.

———. 2011b. “Normas internacionales del trabajo.” OIT, Ginebra.

<http://webfusion.ilo.org/public/db/standards/normes/appl/index.cfm?lang=EN>.

En este sitio se reseña periódicamente la aplicación por parte de los países de los convenios laborales ratificados. Se puede acceder a la base de datos de resoluciones de la Comisión de Expertos en Aplicación de de Convenios y Recomendaciones, sobre violaciones por país y por tema.

OIM (Organización internacional para las migraciones). 2011. Página de inicio. OIM, Ginebra.
<http://www.iom.int/jahia/jsp/index.jsp>. La OIM es una organización intergubernamental creada en 1951 y está consagrada al principio de que la migración en forma ordenada y en condiciones humanas beneficia a los migrantes y a la sociedad.

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). “Guías para empresas multinacionales.” OCDE, París.
http://www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34889_1_1_1_1_37439,00.html. Este recurso ofrece orientación sobre relaciones industriales y de empleo, derechos humanos, medio ambiente, divulgación de información, combate de prácticas de soborno, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia y cuestiones tributarias.

Recursos de la IFC y el Banco Mundial

La IFC y el Banco Mundial han publicado diversos materiales con recursos, entre ellos:

IFC (Corporación Financiera Internacional). 2002. “*Tratamiento del trabajo infantil en el lugar de trabajo y la cadena de abastecimiento.*” Nota sobre práctica recomendada N° 1, IFC, Washington, DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_childlabor. En la nota se proporcionan enfoques sobre las buenas prácticas aplicadas con éxito por empresas para gestionar los riesgos vinculados con el trabajo infantil en sus propias instalaciones y los de sus proveedores.

———. 2005. “Managing Retrenchment.” Nota sobre práctica recomendada N° 4, IFC, Washington, DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_retrenchment_wci_1319579072627. Esta nota de 28 páginas brinda orientación sobre la manera de planificar y gestionar el proceso de reducción de la fuerza laboral cuando se prevén pérdidas significativas de puestos de trabajo.

———. 2006. “No discriminación e igualdad de oportunidades.” Nota sobre práctica recomendada N° 5, IFC, Washington, DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_nondiscrimination. En esta nota se proporciona orientación a los clientes de la IFC y a otros empleadores de los mercados emergentes sobre la promoción de la igualdad y la diversidad para superar las prácticas discriminatorias, reconociendo que esta cuestión suele ser controvertida y difícil de resolver.

———. 2007a. “Trabajo y condiciones laborales.” Nota de Orientación 2, IFC, Washington, DC.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/2398880048855835bf4cff6a6515bb18/2007%2BUptated%2BGuidance%2BNote_2.pdf?MOD=AJPERES&attachment=true&id=1322808277977.

Las guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad, así como las guías sobre medio ambiente, salud y seguridad específicas de cada sector publicadas por la IFC son aplicables a todos los lugares de trabajo asociados con proyectos de la IFC y ofrecen orientación sobre aspectos generales y específicos de la salud y seguridad en el trabajo.

———. 2007b. “Guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad”. IFC, Washington, DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_gpn_childlabor

[ainability/risk+management/sustainability+framework/sustainability+framework+-+2006/environmental%2C+health%2C+and+safety+guidelines/ehsguidelines](#). Las guías contienen los niveles de desempeño y medidas que son normalmente aceptables para la IFC y que en general se consideran alcanzables en instalaciones nuevas a costos razonables con la tecnología existente.

———. 2010. *Measure and Improve Your Labor Standards Performance: Performance Standard 2 Handbook for Labor and Working Conditions*. IFC, Ginebra.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_LaborStandardsPerformance_WCI_1319577153058?id=0b26798048d2ea1eb8c1bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&C_ACHE=NONE&C. El libro pretende servir como referencia práctica y tiene por objeto favorecer la comprensión de los sistemas de gestión y de las capacidades del personal interno necesarias para mejorar el desempeño en materia de normas laborales dentro de una empresa y en su cadena de abastecimiento.

IFC (Corporación Financiera Internacional) y BERD (Banco europeo para la reconstrucción y el desarrollo). 2009. *Workers' Accommodation: Processes and Standards. Guidance Note*, IFC, Washington, DC y BERD, Londres.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sust+ainability/publications/publications_gpn_workersaccommodation.

Banco Mundial. 2009. *Good Practice Note: Asbestos—Occupational and Community Health Issues*." Banco Mundial, Washington, DC.

<http://siteresources.worldbank.org/EXTPOPS/Resources/AsbestosGuidanceNoteFinal.pdf>.

En la nota se discuten los riesgos a la salud relacionados con la exposición al asbesto y se proporcionan recursos correspondientes a las mejores prácticas internacionales.

———. 2011a. *Active Labor Market Programs and Activation Policies*." Banco Mundial, Washington, DC. <http://go.worldbank.org/MVGTO42OA0>. Este sitio web ofrece información útil para aquellos clientes que enfrentan procesos de reducción de la fuerza laboral a gran escala.

———. 2011b. *Core Labor Standards Toolkit*." Banco Mundial, Washington, DC.

<http://go.worldbank.org/1JZA8B2CO0>. Este conjunto de herramientas proporciona información general sobre los cuatro principios y derechos fundamentales en el trabajo consagrados por la Organización Internacional del Trabajo. En el sitio también hay vínculos a otras fuentes de información útil.

Informes sobre prácticas laborales por país

CIOSL (Confederación internacional de organizaciones sindicales libres). 1997–2006. *Country Reports: WTO and Labour Standards on Trade and Labour Standards*." CIOSL, Bruselas.

<http://www.icftu.org/list.asp?Language=EN&Order=Date&Type=WTOReports&Subject=ILS>.

Este sitio web ofrece numerosos informes sobre desempeño en derechos laborales por país.

Departamento de Estado de EE.UU. 1999–2010. "Informes de país sobre prácticas de derechos humanos". Departamento de Estado de EE.UU., Washington, DC. <http://www.state.gov/g/drl/rls/hrrpt/index.htm>. Los informes se publican sobre casi todos los países. La Sección 6 de estos informes aborda muchas de las cuestiones laborales comprendidas en la Norma de Desempeño 2.

Gestión de la cadena de abastecimiento

CIPS (Instituto Colegiado de Compras y Suministros). 2011. Página de inicio. CIPS, Mansfield, Inglaterra. <http://www.cips.org/>. Esta agrupación promueve y desarrolla elevados estándares de aptitud profesional, capacidad e integridad entre todos aquellos que participan del proceso de compras y de la gestión de la cadena de abastecimiento.

IFPSM (Federación Internacional de Compras y Gestión de Suministros). 2011. Página de inicio. <http://www.ifpmm.org/>. IFPSM es la unión de 43 asociaciones de compras nacionales y regionales de todo el mundo. En su seno se reúnen aproximadamente 200.000 profesionales de la función de compras.

ISM (*Institute for Supply Management*). 2011. Página de inicio. ISM, Tempe, Arizona. <http://www.ism.ws/>. El ISM fue fundado en 1915 y es la mayor asociación de gestión de la cadena de abastecimiento a nivel mundial.