BIBLIOTECA DE INDICADORES DE SA8000:2026®

Este documento ha sido traducido por IA. Ante cualquier discrepancia, consulte la versión en inglés.

Publicada
1 de enero de 2026

www.sa-intl.org

Biblioteca de indicadores de SA8000:2026

V1.0

Tabla de contenido

Introducción *3*
Criterios fundacionales *4*
Sección 1: Sistemas de gestión *9*
M1 Compromiso, Participación e Integración del Liderazgo *9*
M2: Participación e integración de las personas trabajadoras **18**
M3: Participacion e integración de las partes interesadas **28**
M4: Compromiso y coherencia en las políticas **35**
M5: Contexto, impactos y riesgos **42**
M6: Objetivos, planificación y recursos **51**
M7: Concientización e Implementación **61**
M8: Integridad y transparencia **73**
M9: Monitoreo y mecanismo de reclamos **78**
M10: Análisis estratégico, revisión y mejora continua *96*
Sección 2: Desempeño *109*
D1: Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas Trabajadoras Jóvenes **109**
D2: Libertad de Asociación y Derecho a la Negociación Colectiva **116**

©Social Accountability International - 2026

D3: Contratación, Empleo y Terminación Laboral Libres y Justos **132**

D4: Horarios, Salarios y Prestaciones Dignas **159**

D5: Libre de Discriminación **194**

D6: Salud y Seguridad **204**

D7: Privacidad **246**

©Social Accountability International - 2026

Introducción

Nota de interpretación clave: La Biblioteca de indicadores de SA8000:2026 es una guía no normativa para la Norma SA8000:2026. Estos indicadores no son requisitos de la Norma SA8000:2026. Constituyen una lista dinámica de ejemplos de referencia y aclaración y se actualizarán periódicamente, por lo que le rogamos que compruebe si hay actualizaciones.

La Biblioteca de indicadores de SA8000:2026 facilita la comprensión de la intención de la Norma SA8000 al proporcionar una ***lista no exhaustiva y no prescriptiva*** de procesos, documentos y registros, métricas, impactos adversos, observaciones visuales/sensoriales y declaraciones del personal y las partes interesadas que sirve como herramienta de referencia para implementar o evaluar la conformidad con SA8000:2026.

La Biblioteca de indicadores no debe considerarse como un conjunto de requisitos para las organizaciones, ni como una descripción definitiva de las buenas prácticas. La Biblioteca proporciona ejemplos de buenas prácticas para organizaciones de distintos tamaños, sectores, niveles de madurez y otros factores sin distinguir entre ellos. Las organizaciones y los evaluadores deben consultar esta Biblioteca para ayudarse en la interpretación de los criterios y comprender algunas de las muchas posibilidades para cumplirlos. Aunque se ha intentado incluir ejemplos de la mayoría de los tipos de organizaciones, es posible que una organización cumpla un criterio sin que estén presentes la mayoría de los indicadores de muestra. Es importante que los evaluadores eviten utilizar la Biblioteca de indicadores como una lista de verificación u otro conjunto de requisitos.

Al igual que todos los indicadores de la Biblioteca, cualquier «Métrica» enumerada a continuación debe considerarse en el contexto de la organización para determinar lo que es pertinente para los riesgos y objetivos específicos y decidir qué medir, cómo medir y con qué periodicidad. Es importante señalar que los resultados de las métricas no deben calificarse a primera vista de «buenos» o «malos». Por ejemplo, una mayor incidencia de quejas o reclamos podría ser un indicador de un sistema más eficaz que es capaz de identificar problemas con eficiencia y que goza de la confianza de sus usuarios.

©Social Accountability International - 2026

Criterios fundacionales

Criterios	Indicadores de muestra
F1 – La organización respetará los principios de la Norma y los documentos internacionales en los que se fundamenta, y procurará mejorar continuamente su desempeño.	- Cumplimiento de las Secciones 1 y 2
F2 – La organización se asegurará de que su desempeño, como mínimo, cumpla con: **a) Los requisitos legales y reglamentarios pertinentes a esta Norma;** **b) Los convenios colectivos; y** **c) Otros requisitos pertinentes a esta Norma a los que la organización se suscriba.**	- Cumplimiento de la Sección 2 - Licencias comerciales, permisos, etc.
F3 – Cuando los requisitos legales y/o reglamentarios difieran de esta Norma, la organización aplicará los criterios más beneficiosos para el personal.	**Procesos para:** - El mantenimiento de una comparación documentada de la legislación nacional/local frente a los requisitos de la Norma SA8000, incluidos: o La discriminación contra las mujeres o Los derechos de las personas trabajadoras migrantes o Los derechos del personal a un salario vital (o digno) o Los derechos del personal a horarios de trabajo razonables o Los derechos de las poblaciones vulnerables

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Asignación de la responsabilidad de actualizar la comparación cuando cambien las leyes o la norma - Identificación de áreas donde los requisitos legales y/o regulatorios difieran de esta Norma - Análisis de qué diferencias pueden tener un impacto negativo en el personal - Adopción de cualquier requisito que sea más beneficioso para el personal como la línea de base de la política de la organización - Comunicación al personal sobre las diferencias entre la ley y esta Norma - Consulta con el personal sobre si sienten que las brechas entre la ley y esta Norma se están abordando en la práctica - Acciones correctivas donde se detecten brechas - Exigencia de las mismas expectativas en los contratos con los socios comerciales - Interacción con la industria o el gobierno para promover la mejora de la ley si se determina que esta Norma es más beneficiosa para el personal **Métricas, tales como:** - Frecuencia y alcance de la revisión - N.º de diferencias identificadas - % de jurisdicciones con una matriz comparativa actualizada de ley frente a norma - Frecuencia de las actualizaciones legales/de la norma revisadas - Tiempo promedio de retraso entre un cambio legal/normativo y la actualización organizativa - % de brechas identificadas evaluadas en cuanto a riesgo/impacto - Tiempo promedio desde la identificación de la brecha hasta la calificación del riesgo documentada - % de procedimientos actualizados después del análisis de brechas - % de personal capacitado en desconexiones entre la ley y la norma

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Puntuación media del cuestionario del personal sobre la comprensión de los derechos más allá de la ley local - Número de iniciativas de incidencia o de múltiples partes interesadas en las que se ha participado sobre brechas legales sistémicas

F4 - Donde los requisitos legales y/o regulatorios contradigan esta Norma, la organización identificará, prevendrá, mitigará y remediará los riesgos para el personal, en la medida en que la ley lo permita.	**Procesos para:**
	- Mantenimiento de una comparación documentada de la ley nacional/local frente a los requisitos de la Norma SA8000, tales como:
	  o Discriminación contra las mujeres
	  o Derechos de las personas trabajadoras migrantes
	  o Los derechos del personal a un salario vital (o digno)
	  o Los derechos del personal a horarios de trabajo razonables
	  o Los derechos de las poblaciones vulnerables
	- Asignación de la responsabilidad de actualizar la comparación cuando cambien las leyes o la norma
	- Identificación de áreas donde los requisitos legales y/o regulatorios difieran de esta Norma
	- Análisis de qué diferencias pueden tener un impacto negativo en el personal
	- Vías para que las personas trabajadoras planteen sus inquietudes si el cumplimiento legal causa daños
	- Donde las leyes permitan prácticas invasivas (p. ej., chequeos médicos obligatorios), procesos alternativos voluntarios y/o confidenciales
	- Donde las leyes restrinjan los derechos del personal, facilitación de mecanismos alternativos
	- Donde las leyes permitan tratos diferenciados, igualdad de acceso y de oportunidades
	- Informar al personal tanto de sus derechos legales como de las protecciones adicionales provistas en virtud de esta Norma, así como de cualquier diferencia identificada
	- Participacion periódica de las personas trabajadoras en el diseño de medidas de mitigación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Desarrollo de planes de acción correctiva (PAC) cuando se detecte un riesgo derivado del cumplimiento legal - Medición de los esfuerzos de identificación, prevención, mitigación y remediación - Interacción con iniciativas de múltiples partes interesadas para abordar colectivamente las debilidades legales sistémicas - Interacción con la industria o el gobierno para promover que se aborde la ley si se determina que esta Norma es más beneficiosa para el personal - Informes públicos sobre cómo la organización identifica, previene, mitiga y remedia los riesgos **Métricas, tales como:** - % de jurisdicciones operativas con un análisis de brechas documentado entre la ley y la norma - Tiempo promedio de desfase entre un cambio legal y una evaluación de riesgos actualizada - Tiempo promedio para abordar las quejas derivadas de conflictos entre la ley y la norma - % de personal al que se le paga por encima del salario mínimo legal - Promedio de horas extraordinarias por personal frente al máximo legal frente al máximo de la norma - % de personal que puede declarar correctamente las protecciones que superan los requisitos legales - Tasa de finalización de la capacitación en materia de concientización sobre la ley frente a la norma - % de auditorías internas que verifican el cumplimiento tanto de la ley como de la norma - % de acciones correctivas sobre brechas entre ley y norma cerradas dentro del plazo - N.º de iniciativas de la industria/incidencia en las que se ha participado relativas a leyes laborales débiles - Tasa de participación de los socios comerciales en programas de incidencia o de mejora

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
F5 – Para garantizar el trabajo digno (decente) para todo el personal, la organización establecerá, implementará, mantendrá y mejorará continuamente un sistema de gestión fundamentado en el compromiso del liderazgo y en la participacion de las personas trabajadoras y de las partes interesadas.	- Adhesión a la Sección 1

©Social Accountability International - 2026

Sección 1: Sistemas de gestión

M1 Compromiso, Participación e Integración del Liderazgo

Criterios	Indicadores de muestra

M1.1 - Los máximos órganos de toma de decisiones y la alta dirección de la organización deberán demostrar compromiso con los principios de esta Norma, como mínimo:
 	
a) Integrando los principios de esta Norma en la estrategia organizativa y en las mediciones del desempeño;
b) Aprobando el compromiso de política de la organización y las expectativas mutuas para los socios comerciales;
c) Llevando a cabo periódicamente la revisión estratégica por la dirección del desempeño de la organización frente a esta Norma y los objetivos organizativos;
d) Involucrando a las áreas funcionales de toda la organización en el cumplimiento de esta Norma;
e) Asignando la responsabilidad y la rendición de cuentas para cumplir con la Norma a través de un sistema de
	Procesos para:
	
	- Planificación y revisión anual y plurianual
	- Inclusión de los principios de esta Norma en la agenda de las reuniones de los principales inversores y de toma de decisiones, y en la planificación empresarial
	- Establecimiento y alineación de metas, objetivos e indicadores clave de desempeño para el personal, incluida la alta dirección, que:
	  o Se alineen con las acciones y decisiones que respalden los objetivos y principios de esta norma y las incentiven
	- Establecimiento y alineación de metas, objetivos e indicadores clave de desempeño organizativos, departamentales e interdepartamentales, que:
	  o Se alineen con e incentiven acciones y decisiones que respalden los objetivos y principios de esta norma
	  o Incentiven acciones y decisiones que respalden los principios de esta norma
	- Aprobación del compromiso de política de la organización por parte del máximo órgano de gobierno
	- Puesto o comité de la junta directiva centrado en los riesgos para los derechos humanos
	- Participación e integración del sistema de gestión en todas las áreas funcionales, tales como: Recursos Humanos, Producción, Finanzas, Marketing/Ventas, Abastecimiento/Compras, Asuntos Legales/Gubernamentales, Tecnología, Relaciones con Inversores, etc.
	- Responsabilidad y rendición de cuentas, tales como:

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
gestión integrado en todos los niveles de la dirección; y **f) Alineando los roles, las competencias, los objetivos e incentivos del personal, los criterios de revisión del desempeño, la remuneración, las promociones, las medidas disciplinarias, las rescisiones de contrato y los procesos de toma de decisiones con el compromiso de la política de la organización.**	○ Disposición de roles y autoridad claros relacionados con los requisitos de esta Norma y los objetivos organizativos - Descripciones de puestos que incluyan referencias a los requisitos de la norma y a los objetivos organizativos - Interacción de la alta dirección con expertos en derechos humanos/otras partes interesadas sobre los desafíos en materia de derechos humanos - Una política firmada y alineada con la Norma, respaldada por la alta dirección, que se comprometa con los derechos laborales y la mejora continua - Incorporación de los principios de esta Norma en la misión, la visión y los valores fundamentales de la organización - Comunicación periódica por parte de la alta dirección al personal y a las partes interesadas sobre por qué el respeto de estos principios es fundamental para el negocio - Asignación de recursos financieros y humanos para la implementación de SA8000 - Designación y empoderamiento de un representante de la dirección para SA8000 en un nivel superior - Capacitación sobre los principios y responsabilidades de la norma para la alta dirección - Revisión periódica de informes sobre riesgos para los derechos laborales por parte de la alta dirección - Participación de la alta dirección durante las reuniones de apertura y cierre de la certificación SA8000 o auditorías internas - Interacción periódica de la alta dirección con sindicatos, representantes de los trabajadores, ONG y/o auditores - Expectativas disciplinarias o correctivas para la dirección que infrinja los principios de la norma - Foros abiertos o asambleas periódicas donde las personas trabajadoras puedan plantear inquietudes directamente a la alta dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Asistencia periódica de la alta dirección a las reuniones del Equipo de desempeño social (o Equipos) - Aprobación firmada por la alta dirección de las revisiones por la dirección de SA8000 - Inclusión del progreso de SA8000 en una variedad de informes, tanto financieros como no financieros (no solo en informes de sostenibilidad o RSE) - Participación de la alta dirección en iniciativas de múltiples partes interesadas, mesas redondas o asociaciones y difusión pública de mejores prácticas que promuevan el trabajo digno (decente) **Métricas, tales como:** - % de políticas formalmente firmadas/respaldadas por la alta dirección - Frecuencia y/o exhaustividad de las comunicaciones de la alta dirección que hagan referencia a esta Norma y/o a sus principios - Presupuesto anual asignado a la implementación de la Norma por personal - % de gerentes y supervisores capacitados en los principios de SA8000 - Proporción de personal a tiempo completo asignado a funciones específicas de la Norma frente a la fuerza laboral total (o equivalentes a tiempo completo si las responsabilidades se distribuyen a tiempo parcial en todo el personal) - % de descripciones de puestos, evaluaciones de desempeño e indicadores clave de desempeño que incluyen referencias a los principios de SA8000 - % de auditorías con presencia de la alta dirección en las reuniones de apertura/cierre - N.º de revisiones de riesgos presididas por la alta dirección al año - Frecuencia y/o exhaustividad de las reuniones directas entre la alta dirección y los representantes de las personas trabajadoras/sindicatos - N.º de acciones correctivas escaladas a la supervisión de la alta dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de no conformidades cerradas a tiempo con la aprobación documentada de la alta dirección - % de reuniones del SPT a las que asistió la alta dirección - % de socios comerciales evaluados según los criterios de SA8000 con la supervisión de la dirección - N.º de iniciativas o foros de múltiples partes interesadas/sectoriales en los que la alta dirección participa al año
M1.2 - La composición de los órganos de toma de decisiones y de gestión debe ser adecuadamente representativos de las partes interesadas.	**Procesos para:** - Mantenimiento de una lista documentada de partes interesadas internas y externas (personas trabajadoras, sindicatos, proveedores, representantes comunitarios, ONG, inversores) - Priorización de las partes interesadas según su influencia, impacto y vulnerabilidad - Apoyo a las personas trabajadoras para elegir o designar representantes en comités, consejos o juntas - Requisito de que los órganos de toma de decisiones incluyan tanto a líderes operativos como a representantes de las personas trabajadoras con autoridad para tomar decisiones - Publicación de criterios para la participación en comités u órganos de toma de decisiones - Rotación periódica de los puestos en los órganos de toma de decisiones - Capacitación para representantes de las personas trabajadoras y de la comunidad en materia de negociación, concientización sobre derechos y funciones dentro del comité - Emparejamiento de nuevos representantes con miembros experimentados del comité - Permiso remunerado para que los representantes asistan a reuniones y capacitaciones - Inclusión de las inquietudes de las personas trabajadoras y de las partes interesadas como temas recurrentes en las reuniones de gestión - Requisito de consenso y/o aportes documentados de los representantes antes de finalizar políticas clave

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Comparación de la representación con los datos demográficos de la fuerza laboral **Métricas, tales como:** - Frecuencia y/o exhaustividad de las actualizaciones del mapeo de partes interesadas - % de partes interesadas consultadas en el proceso de mapeo - % de órganos de toma de decisiones que incluyen representantes de las personas trabajadoras - Proporción de representantes de las personas trabajadoras con respecto al total de miembros en los comités - % de comités con puestos reservados para poblaciones vulnerables - Frecuencia de las rotaciones o renovaciones de representantes - % de personas trabajadoras elegibles que participan en las elecciones de representantes - Horas de capacitación proporcionadas anualmente por representante - % de representantes que informan (encuestas) que cuentan con los recursos/tiempo adecuados para cumplir con su función - % de reuniones de gestión en las que están presentes representantes de las personas trabajadoras o de las partes interesadas - # de decisiones sobre políticas donde los aportes de los representantes se documentaron formalmente - Comparación entre la demografía de la fuerza laboral y la composición de los órganos de toma de decisiones - % de aumento/disminución en la representación de partes interesadas año tras año - % de comités con equilibrio de género dentro de un rango de ±10 % de la composición general de la fuerza laboral - % de representantes de las personas trabajadoras que brindan informes posteriores a las reuniones a sus representados

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de personas trabajadoras que informan en encuestas que se sienten representadas en la toma de decisiones
M1.3 - La responsabilidad y la rendición de cuentas sobre el cumplimiento de esta Norma recaerán, en última instancia, en la alta dirección. Esto se demostrará, como mínimo, mediante la integración de los principios y criterios de esta Norma en: • **Estructura organizativa;** • **Funciones y responsabilidades;** • **Competencias;** • **Metas e incentivos;** • **Criterios de evaluación del desempeño;** • **Compensación;** • **Promociones;** • **Despidos; y** • **Procesos y autoridades para la toma de decisiones.**	**Procesos para:** - Creación de un "Comité Directivo de Rendición de Cuentas Social" presidido por la alta dirección, que se reúne trimestralmente para revisar riesgos, reclamos y desempeño - Mecanismo de reporte directo del representante de la dirección para SA8000 al Director Ejecutivo/Director General/Gerente General - Inclusión del desempeño en SA8000 como punto permanente en las reuniones de la junta directiva y en las actualizaciones para accionistas - Mantenimiento de una matriz de responsabilidades que vincule los riesgos con funciones específicas - Uso de estudios de caso para evaluar la toma de decisiones de la dirección de acuerdo con SA8000 - Requisito de que los directores sénior en puestos pertinentes cuenten con certificaciones (Curso Básico de SA8000, etc.) - Inclusión de indicadores clave de rendimiento (KPI) sociales en el plan de desempeño de cada gerente - Vinculación de bonificaciones a metas de desempeño relacionadas con SA8000 - Reconocimiento público a los directores que tengan un buen desempeño frente a las metas relacionadas con SA8000 - Evaluación del apego a los principios de SA8000 en las revisiones anuales - Inclusión de encuestas a las personas trabajadoras u otras formas de recopilación de aportes en la evaluación de la dirección - Evaluación de incentivos financieros para el personal frente a los riesgos para las personas trabajadoras y otras partes interesadas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Antes de una promoción, verificación del historial del candidato en materia de derechos laborales - Declaración pública de que el cumplimiento de la norma SA8000 es un requisito indispensable para el ascenso - Sanciones para el personal de dirección involucrado en impactos graves sobre el personal - Requisito de una evaluación de impacto de SA8000 para decisiones empresariales importantes - Requisito de la aprobación del representante de la dirección para SA8000 en decisiones de alto riesgo - Actas de reuniones que documenten cómo se consideraron los principios de SA8000 en las decisiones - Si una propuesta de decisión entra en conflicto con SA8000, su escalamiento a la alta dirección antes de la aprobación **Métricas, tales como:** - % de participación de la dirección en reuniones relacionadas con la norma - Frecuencia de las comunicaciones de la alta dirección sobre temas relacionados con la norma - % de procesos auditados o revisados por la alta dirección anualmente - % de no conformidades asociadas a una supervisión insuficiente de la dirección - % de órganos de gobierno (Junta/Ejecutivo) con supervisión de SA8000 en sus estatutos - Frecuencia de las reuniones del comité directivo de SA8000 presididas por la alta dirección - % de departamentos con enlaces designados para SA8000 - % de descripciones de puestos que incluyen responsabilidades relativas a SA8000

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de gerentes con responsabilidades relacionadas con SA8000 documentadas formalmente en sus contratos - % de gerentes que completan la capacitación anual sobre SA8000 - Puntuación promedio de evaluación/cuestionario para los módulos de competencia en SA8000 - # de brechas de competencia identificadas durante auditorías internas/externas - % de planes de desempeño directivo con KPI alineados con SA8000 - % de bonificaciones vinculadas a métricas de rendición de cuentas social frente a las financieras - # de no conformidades relacionadas con incentivos - % de evaluaciones de desempeño individual que incluyen la evaluación de cumplimiento de SA8000 - Tasa de retroalimentación de las personas trabajadoras incorporada en las evaluaciones gerenciales - Proporción de la remuneración variable de la alta dirección vinculada a los resultados de SA8000 - # de reclamos relacionados con estructuras de incentivos que causan daños - % de decisiones de promoción que incluyen listas de verificación de cumplimiento de SA8000 - % de paneles de promoción que incluyen representantes de las personas trabajadoras o de SA8000 - # de denegaciones de ascensos debido a infracciones relacionadas con SA8000 - % de despidos a nivel gerencial revisados conforme a los principios de SA8000 - # de medidas disciplinarias contra directores por infracciones a SA8000 - % de decisiones importantes (adquisiciones, reestructuración, selección de emplazamiento) con revisión documentada de SA8000

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- # de decisiones escaladas debido a conflictos con los principios de SA8000
M1.4 - La alta dirección se asegurará de que se identifiquen, revelen y gestionen adecuadamente los conflictos de intereses relacionados con el cumplimiento de esta Norma.	**Procesos para:** - Adopción de una política por escrito que defina lo que constituye un conflicto en el contexto de SA8000 - Requisito de que la alta dirección complete declaraciones de divulgación de conflictos de intereses (COI) anualmente, indicando los posibles conflictos con las obligaciones de la Norma, y de revelar nuevos conflictos de inmediato - Inclusión de "conflictos potenciales" como parte de la evaluación de riesgos de SA8000 - Requisito de que la alta dirección declare los conflictos en foros de gobierno - Divulgación de conflictos al personal **Métricas, tales como:** - % de gerentes/supervisores que completaron la declaración anual de COI - # promedio de días transcurridos entre la identificación de un COI potencial y su divulgación - % de órganos de gobierno y de toma de decisiones con registros de COI actualizados - # promedio de días para revisar y decidir sobre los conflictos divulgados - % de divulgaciones que requieren escalamiento a supervisión externa - Tasa de recusaciones en decisiones influenciadas por conflictos - # de casos en los que COI no divulgados o no gestionados condujeron a decisiones inadecuadas - Resultados de encuestas sobre si las personas trabajadoras o las partes interesadas externas consideran que la toma de decisiones es imparcial

©Social Accountability International - 2026

M2: Participación e integración de las personas trabajadoras

Criterios	Indicadores de muestra
M2.1 – La organización deberá involucrar a las personas trabajadoras, incluidos los sindicatos y otros representantes de las personas trabajadoras, e integrar sus aportes en el desarrollo e implementación de su sistema de gestión para cumplir con los requisitos de esta Norma, incluso en: **a. La definición de políticas;** **b. La identificación, evaluación y priorización de impactos adversos y riesgos;** **c. El establecimiento de objetivos y la planificación para la implementación;** **d. El monitoreo del desempeño y de los sistemas de gestión, incluidos los de los socios comerciales;** **e. El diseño y la operación de los canales y procesos de reclamos; y** **f. La determinación de opciones de remediación.**	**Procesos para:** - Establecimiento de un comité conjunto de políticas con la dirección y representantes de las personas trabajadoras para revisar los borradores de políticas antes de su aprobación - Sesiones de grupos focales con personas trabajadoras (diferentes turnos, géneros, tipos de contrato) para evaluar la claridad y pertinencia de las políticas propuestas - Traducción de las políticas definitivas a un "lenguaje sencillo" e idiomas locales, y su comunicación a las personas trabajadoras - Realización de sesiones participativas de mapeo de riesgos con las personas trabajadoras - Encuestas anónimas a las personas trabajadoras o buzones de sugerencias para registrar riesgos - Documentación de cómo los riesgos identificados por las personas trabajadoras se incorporan a un registro formal de riesgos y cómo se toman las decisiones de priorización - Invitación a representantes de las personas trabajadoras a talleres de planificación donde se debaten y finalizan los objetivos - Capacitación a los representantes de las personas trabajadoras para que puedan comprender el desarrollo del proceso - Registro de los aportes (anonimizados) de las personas trabajadoras en las actas de las reuniones de revisión por la dirección - Inclusión de las personas trabajadoras en equipos conjuntos de monitoreo que lleven a cabo recorridos, entrevistas y verificaciones puntuales de los procesos - Reuniones periódicas de revisión entre las personas trabajadoras y la dirección donde se dé seguimiento al avance con respecto a los objetivos - Inclusión de las personas trabajadoras al decidir cómo se registran las quejas, cómo se protege el anonimato, el idioma utilizado y cómo se comunican los resultados

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Inclusión de las personas trabajadoras en la realización del análisis de causas raíz y las acciones correctivas - Utilización de la retroalimentación de las personas trabajadoras al determinar si se ha abordado el daño relacionado con un impacto **Métricas, tales como:** - % de políticas nuevas/revisadas revisadas por representantes de las personas trabajadoras antes de su aprobación - N.º de aportes de las personas trabajadoras incorporados en las políticas vs. total de sugerencias - Tiempo promedio de respuesta desde la retroalimentación de las personas trabajadoras hasta la integración en la política - % de evaluaciones de riesgos realizadas con la participación de las personas trabajadoras - % de riesgos planteados por las personas trabajadoras vs. total de riesgos identificados - Frecuencia de sesiones participativas de mapeo de riesgos por año - % de objetivos anuales con aportes documentados de las personas trabajadoras - N.º de reuniones de planificación con presencia de representantes de las personas trabajadoras - Tasa de objetivos sugeridos por las personas trabajadoras adoptados en el plan - % de actividades de monitoreo/auditoría con participación de representantes de las personas trabajadoras - Número de reuniones de revisión del desempeño con participación documentada de las personas trabajadoras - Proporción de no conformidades de socios comerciales señaladas por las personas trabajadoras vs. por la gerencia

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de características de diseño del sistema de reclamos sugeridas por las personas trabajadoras - Puntuación de satisfacción de las personas trabajadoras con la usabilidad del mecanismo de reclamos (a través de encuesta) - Tasa de reclamos resueltos conforme a los resultados preferidos por las personas trabajadoras - % de acciones de remediación desarrolladas con consulta a las personas trabajadoras - Calificación de satisfacción de las personas trabajadoras con los resultados de la remediación (retroalimentación posterior a la remediación)
M2.2 – Cuando existan, la organización deberá colaborar con los sindicatos para involucrar de manera significativa a las personas trabajadoras en su sistema de gestión.	**Procesos para:** - Establecimiento de comités formales donde representantes sindicales y la gerencia se reúnan a intervalos fijos (mensuales/trimestrales) para revisar conjuntamente políticas, riesgos y objetivos - Entrega anticipada de borradores de políticas, evaluaciones de riesgos e informes de desempeño a los sindicatos, permitiendo tiempo para la consulta a las personas trabajadoras - Inclusión de representantes sindicales en las evaluaciones de riesgos - Incorporación de las perspectivas sindicales al clasificar los riesgos para los derechos laborales - Inclusión de representantes sindicales para ayudar a diseñar y probar la usabilidad y confiabilidad de los canales de reclamos - Protocolos sobre cuándo los reclamos pasan de la gestión interna a procesos liderados por sindicatos (y viceversa) - Inclusión de representantes sindicales en auditorías internas - Paneles de control donde tanto los sindicatos como la gerencia puedan realizar un seguimiento de métricas clave

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Cuando se detecten no conformidades, aportes de los sindicatos sobre las remediaciones adecuadas - Después de la remediación, utilización de los sindicatos para recopilar retroalimentación de las personas trabajadoras sobre si las remediaciones fueron adecuadas - Capacitación a representantes sindicales sobre SA8000 y los sistemas de gestión de la organización - Capacitación conjunta con sindicatos para el personal sobre derechos, reclamos y resolución **Métricas, tales como:** - N.º y frecuencia de reuniones conjuntas entre la gerencia y los sindicatos por año - Tasa de asistencia de representantes de las personas trabajadoras/sindicales a las sesiones de consulta - Diversidad de sindicatos/representantes de las personas trabajadoras involucrados vs. presentes en la organización - Proporción de sugerencias sindicales/de las personas trabajadoras adoptadas en comparación con el total de sugerencias presentadas - Tiempo promedio desde la retroalimentación sindical hasta la respuesta/decisión de la gerencia - % de cambios en políticas o procedimientos que citan aportes sindicales/de las personas trabajadoras - Plazo de anticipación (días/semanas) con el que los representantes sindicales reciben documentos antes de las discusiones - % de documentos clave del sistema de gestión compartidos con los sindicatos en formatos/lenguajes accesibles - Puntuación de concientización de las personas trabajadoras (a partir de encuestas) - % de evaluaciones de riesgos que incluyen participación sindical

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- N.º de riesgos/problemas señalados por sindicatos vs. total de riesgos/problemas identificados - Tasa de resolución de problemas planteados por sindicatos dentro de los plazos acordados - % de reclamos revisados o escalados a través de sindicatos - Frecuencia de revisiones conjuntas de KPI con sindicatos - N.º de acciones correctivas con aportes sindicales en el análisis de causas raíz
M2.3 – La organización deberá garantizar que las personas trabajadoras tengan acceso a canales eficaces e inclusivos para la comunicación y la participación, que como mínimo: **a. Busquen activamente los aportes y la retroalimentación de las personas trabajadoras;** **b. Permitan a las personas trabajadoras representar sus intereses ante la gerencia;** **c. Proporcionen medios variados de participación de manera conveniente para las personas trabajadoras;** **d. Permitan la representación demográfica del lugar de trabajo;** **e. Sean accesibles para todas las personas trabajadoras;**	**Procesos para:** - Equipos de desempeño social (SPT) - Encuestas periódicas, grupos focales o asambleas generales donde la gerencia solicite activamente las perspectivas de las personas trabajadoras - Mantenimiento de un registro público de los problemas planteados por las personas trabajadoras y la respuesta de la gerencia - Establecimiento de consejos o comités de personas trabajadoras con acceso directo a la gerencia - Que las personas trabajadoras incluyan temas en las agendas de las reuniones - Canales de acceso, que incluyen: o aplicaciones digitales, o líneas SMS, o formularios impresos, o reuniones presenciales, o buzones de sugerencias - Programación de sesiones de participación en todos los turnos y en diferentes horarios para que todos los grupos puedan sumarse - Inclusión de cuotas de representación en comités de personas trabajadoras y en el/los equipo(s) de desempeño social

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
f. Sean confiables y se utilicen activamente; **g. Sean confidenciales si así se desea;** **h. Se alineen con los intereses y preocupaciones de las personas trabajadoras; y** **i. No resulten en represalias o castigos.**	- Enfoque proactivo hacia grupos subrepresentados para que participen en discusiones o encuestas - Traducción de materiales y provisión de intérpretes cuando sea necesario para la comprensión de las personas trabajadoras - Celebración de reuniones en ubicaciones físicamente accesibles o a través de plataformas digitales - Uso de facilitadores externos o representantes de las personas trabajadoras al abordar temas sensibles - Intercambio de estudios de casos y ejemplos con las personas trabajadoras sobre cómo sus aportes repercuten en las condiciones laborales - Líneas directas seguras gestionadas por terceros, buzones cerrados con llave o herramientas en línea cifradas - Sesiones individuales en un tercer lugar - Priorización de temas planteados por las personas trabajadoras en comités, reuniones y equipos - Supervisión contra represalias que incluya a sindicatos y representantes de las personas trabajadoras **Métricas, tales como:** - % de personal involucrado en actividades estructuradas de retroalimentación - Tasa de respuesta a solicitudes de retroalimentación de las personas trabajadoras - Tiempo promedio empleado para responder a la retroalimentación de las personas trabajadoras con acciones documentadas - N.º de puntos de la agenda propuestos por personas trabajadoras/sindicatos vs. total de puntos discutidos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de reuniones de gerencia con presencia de representantes de las personas trabajadoras/sindicales - Tasa de adopción de propuestas iniciadas por las personas trabajadoras - N.º de canales de participación ofrecidos - % de personas trabajadoras que utilizan más de un canal dentro de un año - Calificación de accesibilidad a partir de encuestas a las personas trabajadoras - Proporción de representación/participación demográfica (p. ej., % de mujeres, personas trabajadoras migrantes, personas trabajadoras temporales entre representantes vs. demografía general de la fuerza laboral) - % de comités/equipos con inclusión de grupos subrepresentados - Tasa de rotación de representantes de las personas trabajadoras - % de materiales de comunicación traducidos a los idiomas pertinentes de las personas trabajadoras - % de personas trabajadoras que confirman que pueden acceder a oportunidades de participación - N.º de adaptaciones de accesibilidad proporcionadas - Tasa de utilización de canales - Puntuación de confianza de las personas trabajadoras - Tendencias de participación a lo largo del tiempo - % de canales que permiten denuncias anónimas - % de reclamos o retroalimentación enviados de forma anónima - Satisfacción de las personas trabajadoras con las medidas de protección de la confidencialidad - N.º de casos de represalias denunciados vinculados al uso de canales de comunicación - % de la fuerza laboral que informa sentirse segura al usar los canales de comunicación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra

M2.4 – La organización deberá establecer equipo(s) de desempeño social para apoyar y facilitar el sistema de gestión de la organización. La organización deberá garantizar que los equipos establecidos y existentes, como mínimo:
 	
a. Estén integrados por una representación equilibrada de personas trabajadoras y gerentes, datos demográficos del personal y funciones y roles de la organización;
b. Incluyan representación de los sindicatos y organizaciones de personas trabajadoras presentes, si así lo deciden;
c. Prevean la elección independiente entre pares de las personas trabajadoras participantes;
d. No menoscaben el rol de los sindicatos; y
e. **Faciliten la participación de las personas trabajadoras en funciones clave del sistema de gestión, que incluyen: definir políticas; identificar, evaluar y priorizar impactos adversos y riesgos;**
	Procesos para:
	
	- Un estatuto formal para el/los equipo(s), que detalle mandato, autoridad, alcance y protecciones para los representantes de las personas trabajadoras
	- Inclusión de representantes de departamentos pertinentes, que incluyen:
	  o RECURSOS HUMANOS
	  o producción
	  o salud y seguridad
	  o cumplimiento
	  o adquisiciones
	- Establecimiento de límites de rotación o de mandato para las personas trabajadoras miembros
	- Envío de invitaciones formales a todos los sindicatos/organizaciones de trabajadores reconocidos en el centro de trabajo
	- Reserva de puestos en el equipo o los equipos para los sindicatos/organizaciones de trabajadores que deseen participar
	- Designación de un enlace para mantener la comunicación entre el sindicato y los equipos de desempeño social
	- Un proceso de elección para los representantes de las personas trabajadoras, supervisado por un sindicato, una ONG u otra parte neutral
	- Uso de votación secreta o votación digital segura
	- Publicación de los resultados de la votación de forma pública y accesible para las personas trabajadoras
	- Capacitación para gerentes y representantes de las personas trabajadoras sobre los límites de la autoridad del equipo y la distinción entre asuntos del sistema de gestión y asuntos de negociación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra

establecer objetivos y planificar la implementación; realizar el monitoreo del desempeño; y diseñar y operar mecanismos de reclamos.	- Requisito de consulta con los sindicatos antes de la finalización de decisiones importantes del equipo
	- Programación de reuniones del equipo a intervalos previsibles (por ejemplo, mensualmente) con actas publicadas para todo el personal
	- Tanto la gerencia como las personas trabajadoras agregan puntos a la agenda
	- Documentación de las reuniones, que incluye:
	  o Asistencia
	  o Actas
	  o Decisiones
	  o Aportes de las personas trabajadoras
	- Un "registro de acciones" público que muestre cómo se hace el seguimiento de los resultados de las reuniones
	- Inclusión de representantes de las personas trabajadoras y de los sindicatos en los Comités de Higiene y Seguridad
	- Comités de Diversidad
	- Asignación de roles y responsabilidades dentro de los sistemas de gestión al (a los) Equipo(s) de desempeño social, incluyendo:
	  o Facilitación de evaluaciones de riesgos e impactos,
	  o Participación de las partes interesadas,
	  o Participación de las personas trabajadoras
	- Composición del (de los) Equipo(s) de desempeño social y relevancia para la demografía de las personas trabajadoras, incluyendo:
	  o Mujeres
	  o Minorías
	  o Poblaciones migrantes
	  o Sindicatos y otros representantes de las personas trabajadoras

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Realización de evaluaciones anuales de la eficacia del equipo, incluidas encuestas a las personas trabajadoras y a los sindicatos - Canales para que las personas trabajadoras opinen sobre la representación de las personas trabajadoras en los resultados del equipo **Métricas, tales como:** - % de sindicatos reconocidos formalmente invitados a participar en el (los) Equipo(s) de desempeño social - % de sindicatos que aceptaron y están representados en el (los) equipo(s) - # de reuniones donde estuvieron presentes representantes sindicales frente al total de reuniones - Proporción de representantes de organizaciones de trabajadores frente a representantes de la gerencia en los equipos. - Tasa de diversidad de los equipos frente a todo el personal - % de representantes de las personas trabajadoras elegidos mediante elecciones documentadas - Tasa de participación electoral - Frecuencia de las elecciones - % de la fuerza laboral que reporta confianza en el proceso electoral - Frecuencia de las reuniones de equipo realizadas frente a las planificadas - Tasa de asistencia promedio de miembros representantes de las personas trabajadoras y gerenciales - % de elementos de acción de las reuniones de equipo completados dentro de los plazos acordados - % de decisiones/recomendaciones de los equipos integradas en el sistema de gestión

©Social Accountability International - 2026

M3: Participacion e integración de las partes interesadas

Criterios	Indicadores de muestra
M3.1 – La organización deberá identificar y priorizar periódicamente a las partes interesadas relevantes para involucrarlas en su sistema de gestión con el fin de cumplir los requisitos de esta Norma, otorgando la primera prioridad a aquellas más impactadas por la organización.	**Procesos para:** - Mantenimiento de un registro de partes interesadas internas y externas - Programación de revisiones periódicas para actualizar un registro con base en cambios en el negocio, nuevos riesgos o comentarios - Uso de auditorías, reclamos, evaluaciones de riesgos y fuentes externas para detectar partes interesadas emergentes - Un sistema de puntuación para evaluar el impacto y la gravedad, con mayor ponderación a las personas trabajadoras y a las comunidades más directamente afectadas por las operaciones de la organización - Documentación que detalle por qué ciertas partes interesadas están clasificadas más alto y con qué frecuencia se actualiza la clasificación - Revisión periódica de la representación y participación de poblaciones vulnerables - Diferentes enfoques de participación según el tipo de parte interesada y la eficacia medida - Interpretación, traducción y formatos adaptados cuando sea necesario - Revisión y aprobación del mapeo y la priorización por parte del (de los) Equipo(s) de desempeño social - Organización de las partes interesadas por tipo - Definición de eventos que requieren automáticamente la reidentificación o repriorización de las partes interesadas - Validación de listas de partes interesadas con representantes de las personas trabajadoras y sindicatos - Comparación de listas de partes interesadas con mapas de partes interesadas de ONG o del sector **Métricas, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Frecuencia de las revisiones del mapeo de partes interesadas - % de ejercicios programados de identificación de partes interesadas completados a tiempo - # de nuevas partes interesadas agregadas por ciclo de revisión - % de categorías conocidas de partes interesadas representadas - % de partes interesadas clasificadas utilizando un marco de priorización documentado - Tiempo promedio entre la identificación y la asignación del nivel de prioridad - % de decisiones de priorización con justificación documentada - % de revisiones de priorización validadas con representantes de las personas trabajadoras o sindicales - % de partes interesadas eliminadas o despriorizadas con una justificación clara documentada
M3.2 – La organización llevará a cabo una participación de las partes interesadas significativa para el desarrollo e implementación de su sistema de gestión, como mínimo al: **a. Definir políticas;** **b. Identificar, evaluar y priorizar impactos adversos y riesgos;** **c. Realizar el monitoreo del desempeño y de los sistemas de gestión, incluidos los de los socios comerciales;** **d. Diseñar y operar canales y procesos de reclamos;** **e. Determinar opciones de remediación; y**	**Procesos para:** - Vinculación de la priorización de partes interesadas con las evaluaciones de riesgos organizacionales y la planificación de mitigación - Invitación a personas trabajadoras, sindicatos, grupos comunitarios, ONG y compradores a sesiones de redacción de políticas - Encuestas periódicas a las partes interesadas sobre si sienten que sus voces son escuchadas y atendidas - Realización periódica de evaluaciones de necesidades de las partes interesadas - Comunicaciones con las partes interesadas que informen cómo se han considerado sus aportes en las decisiones - Composición de los órganos de toma de decisiones según su relevancia para los grupos de partes interesadas identificados y priorizados - Períodos de comentarios públicos para la revisión de políticas y objetivos clave - Asignación de representantes de las personas trabajadoras y dirigentes sindicales a grupos de redacción de políticas junto con RR. HH., cumplimiento y gerencia

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
f. Cuando la organización carezca de los conocimientos necesarios.	- Organización de sesiones de participación de las partes interesadas donde estas identifiquen riesgos - Creación de comités de monitoreo conjunto para la revisión intersectorial del desempeño entre partes interesadas - Recopilación de calificaciones de las partes interesadas sobre el desempeño de la empresa - Inclusión de las partes interesadas en el diseño de cómo se presentan, rastrean y resuelven los reclamos - Pruebas piloto de mecanismos de reclamos con las partes interesadas - Supervisión externa independiente de los mecanismos de reclamos - Paneles de partes interesadas para la remediación a fin de brindar recomendaciones - Participación de las partes interesadas al realizar el análisis de causas raíz - Una lista de partes interesadas externas para brindar apoyo - Organización de sesiones de escucha en las comunidades afectadas para conocer los riesgos e impactos - Documentación pública sobre lo que se compartió, lo que se aceptó o rechazó y por qué se tomaron las decisiones **Métricas, tales como:** - % de sesiones de participación realizadas a tiempo frente a lo planificado - % de políticas nuevas/revisadas con aportes de las partes interesadas documentados - # de comentarios de las partes interesadas recibidos frente a los incorporados - Tiempo promedio de respuesta a los aportes de las partes interesadas - % de evaluaciones de riesgos con aportes de las partes interesadas documentados - # de riesgos señalados por las partes interesadas frente al total de riesgos identificados - % de riesgos de “alta prioridad” validados por aportes de las partes interesadas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de revisiones de monitoreo del desempeño que incluyeron la participación de las partes interesadas - # de no conformidades o inquietudes planteadas por las partes interesadas frente a la gerencia - Puntuación de satisfacción de las partes interesadas (encuesta) - % de mecanismos de reclamos probados con grupos de partes interesadas/personas trabajadoras antes de su implementación - % de planes de remediación desarrollados con consulta a las partes interesadas - # de expertos externos/ONG contratados por año para cubrir la brecha de conocimiento - % de la demografía de partes interesadas representada en la participación (mujeres, migrantes, personas trabajadoras temporales/contratadas, etc.) frente a la composición general de la fuerza laboral - % de sugerencias de las partes interesadas adoptadas o atendidas dentro de un plazo definido
M3.3 – La participación de las partes interesadas deberá, como mínimo: **a. Buscar activamente los aportes y comentarios de las partes interesadas relevantes;** **b. Ser accesible;** **c. Llevarse a cabo de buena fe;** **d. Responder a las preocupaciones de las partes interesadas; y** **e. No dar lugar a represalias o castigos.**	**Procesos para:** - Solicitud de participación en múltiples formatos, que incluya encuestas, grupos focales, talleres y entrevistas individuales - Mantenimiento de un registro de aportes recibidos, donde se indique quién los presentó, cuál fue la inquietud y cómo se consideró. - Traducción de materiales y provisión de intérpretes para personas no nativas o grupos con bajo nivel de alfabetización - Programación de consultas considerando diversas geografías, husos horarios y espacios - Uso de lugares de participación que sean accesibles para personas con discapacidad - Distribución previa de las agendas con las partes interesadas y autorización para que propongan temas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Provisión de facilitadores capacitados o partes externas cuando existan desequilibrios de poder - Tiempo equitativo de uso de la palabra y prevención de interrupciones - Registro del resultado y de los fundamentos para aceptar, modificar o rechazar los aportes de las partes interesadas - Respuestas por escrito en un plazo determinado que expliquen cómo se abordarán los aportes - Mantenimiento de un registro de acceso público que muestre las problemáticas de las partes interesadas, las medidas adoptadas y el estado - Reanudación del contacto con las partes interesadas tras la implementación de decisiones o remediaciones para confirmar su idoneidad - Canales de apelación para las partes interesadas que no estén satisfechas con las decisiones relativas a sus aportes - Seguimiento de las medidas disciplinarias, descensos de categoría o despidos de partes interesadas que hayan participado en consultas - Opciones para participar sin revelar la identidad **Métricas, tales como:** - % de grupos de partes interesadas identificados que fueron contactados en los últimos 12 meses - % de partes interesadas invitadas que realizaron aportes en las consultas - N.º de actividades estructuradas de participación (reuniones, encuestas, grupos focales, entrevistas) por año - Distribución de los participantes entre grupos vulnerables, personas trabajadoras, sindicatos, ONG y comunidades

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de canales de participación disponibles en el idioma local, con traducción/interpretación provista - N.º de formatos de comunicación distintos disponibles - Calificación dada por las partes interesadas sobre la facilidad para participar - Tiempo promedio que transcurre para que una parte interesada reciba acuse de recibo o acceso para participar tras solicitarlo - % de actividades de participación con agendas compartidas, actas o resultados publicados para los participantes - % de compromisos asumidos durante la participación a los que se les da seguimiento y sobre los que se toman medidas - % de sesiones de participación dirigidas u observadas por facilitadores/observadores neutrales - % de problemáticas planteadas por las partes interesadas que reciben una resolución/decisión documentada - N.º de casos fundamentados de represalias por período de notificación - % de aportes de las partes interesadas recibidos a través de canales anónimos o confidenciales
M3.4 – La organización tendrá en cuenta las necesidades, expectativas, preocupaciones y quejas de las partes interesadas en la toma de decisiones de la organización.	**Procesos para:** - Mantenimiento de un registro de grupos de partes interesadas, sus necesidades/expectativas identificadas y sus preocupaciones recurrentes - Actualización periódica del registro de partes interesadas - Vinculación de cada elemento de un registro con el departamento o el órgano de toma de decisiones responsable - Revisión de los comentarios de las partes interesadas durante las revisiones de políticas, la planificación estratégica o el establecimiento de objetivos organizacionales

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Una plantilla para que los redactores de políticas resuman cómo se consideraron las preocupaciones de las partes interesadas y cuáles se adoptaron, modificaron o resultaron inviables - Un paso formal en los procesos de toma de decisiones para revisar y documentar las necesidades/quejas de las partes interesadas pertinentes para la decisión - Una «declaración de impacto en las partes interesadas» adjunta a las propuestas, que muestre los efectos previstos sobre las personas trabajadoras, los sindicatos, las comunidades, los proveedores, etc. - Información sobre quejas procedentes de los procesos de reclamos o remediación dirigida a los responsables de la toma de decisiones - Elaboración de actas de reuniones que muestren cómo se debatieron, aceptaron o rechazaron los aportes de las partes interesadas - Mantenimiento de registros de decisiones que incluyan referencias a necesidades o quejas específicas de las partes interesadas como parte de su fundamentación - Participacion de representantes de las personas trabajadoras, personal de SySO, representantes sindicales o enlaces comunitarios en los comités de toma de decisiones - Evaluación, durante la revisión por la dirección, de si las necesidades/expectativas de las partes interesadas se están captando y abordando de manera eficaz **Métricas, tales como:** - % de decisiones importantes que incluyen una revisión documentada de las necesidades/quejas de las partes interesadas - % de grupos de partes interesadas identificados con registros de necesidades y expectativas actualizados en los últimos 12 meses - % de comités/juntas de toma de decisiones que incluyen representantes de las personas trabajadoras o de las partes interesadas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de decisiones en las que las actas/registros de reuniones hacen referencia a aportes específicos de las partes interesadas - % de propuestas/preocupaciones de las partes interesadas que dieron lugar a cambios totales o parciales en las decisiones organizacionales - % de aportes de las partes interesadas rechazados que incluyen una justificación documentada - % de quejas recibidas que se elevaron formalmente a los órganos de toma de decisiones - % de preocupaciones/quejas de las partes interesadas resueltas con decisiones documentadas en un plazo definido - % de partes interesadas informadas sobre cómo sus aportes influyeron en la decisión final

M4: Compromiso y coherencia en las políticas

Criterios	Indicadores de muestra
M4.1 - La organización establecerá, documentará y actualizará periódicamente una declaración de política que exprese su compromiso con los principios de esta Norma. Como mínimo, la organización se comprometerá a: **a. Cumplir o superar los requisitos y principios de esta Norma, los requisitos legales pertinentes y otros requisitos aplicables;** **b. Abordar los riesgos que causa, a los que contribuye o con los que está**	**Procesos para:** - Redactar, revisar, aprobar y actualizar la declaración de política a intervalos definidos - Mantenimiento del historial de versiones de la política, comunicando cada actualización a las personas trabajadoras, a las partes interesadas y a los socios comerciales - Asignación de la responsabilidad de mantener la política al representante de la dirección para SA8000, con la aprobación de la alta dirección - Mantenimiento de una matriz de cumplimiento que asocie los criterios de SA8000, la legislación local y otras normas suscritas - Actualización de la política en respuesta a cambios legales, actualizaciones de la Norma SA8000 o modificaciones en otros compromisos - Comparación periódica de la política con las mejores prácticas de sus pares o del sector - Alineación de la política con el registro de riesgos de la organización

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
directamente vinculada a través de sus operaciones o relaciones comerciales mediante medidas proporcionales a su gravedad y probabilidad; **c. Priorizar soluciones que prevengan impactos adversos tanto a corto como a largo plazo;** **d. Comportarse de manera ética y con integridad al cumplir con esta Norma;** **e. Mantener sistemas de gestión integrados para garantizar la coherencia en el cumplimiento de los requisitos de esta Norma;** **f. Mantener consultas con las personas trabajadoras y otras partes interesadas y responder a sus expectativas, incluso procurando entablar un diálogo social;** **g. Considerar los riesgos para el personal al llevar a cabo la planificación comercial y comprometerse a mitigar los impactos asociados; y**	- Casos en los que los riesgos de alta gravedad deban motivar una revisión o actualización inmediata de la política - Alineación de la declaración de política con el código de conducta de la organización, la política antisoborno, las normas de integridad y otros compromisos - Alineación de la política con los sistemas de SySO, calidad, medio ambiente y RR. HH. - Aprobación obligatoria de múltiples departamentos antes de la finalización de la política - Participacion de personas trabajadoras/partes interesadas antes de la aprobación o actualización de las políticas - Mantenimiento de registros de las opiniones de las personas trabajadoras y los sindicatos y de cómo se incorporaron - Requisito de que todos los planes comerciales incluyan una sección en la que se evalúen los riesgos para el personal - Inclusión de puntos de control en las plantillas de toma de decisiones de la junta directiva o del equipo directivo que exijan considerar los riesgos para el personal - Traducción de la política en objetivos medibles (KPI) a los que se dé seguimiento mediante el proceso de revisión por la dirección - Documentación de las mejoras realizadas para abordar brechas en las políticas, vinculadas a registros de mejora continua **Métricas, tales como:** - N.º de veces que la política ha sido revisada/actualizada en los últimos 12 meses - % de personal y socios comerciales que acusan recibo o confirman la comprensión de la política vigente - % de unidades organizacionales que utilizan la versión vigente de la política - % de cláusulas de SA8000, requisitos legales y otras normas suscritas abordados en el contenido de la política

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
h. Mejorar continuamente su desempeño y los sistemas de gestión relacionados con esta Norma.	- % de brechas de cumplimiento identificadas durante la correspondencia con las leyes/normas que se abordan en el siguiente ciclo de revisión de la política - % de riesgos del registro de riesgos de la organización a los que se hace referencia en la política - Promedio de días transcurridos entre la identificación de un riesgo crítico y la actualización de la declaración de política - % de códigos de conducta de socios comerciales alineados con la política - % de personal capacitado anualmente en los compromisos de las políticas - % de denuncias de irregularidades investigadas sin reclamos por represalias - % de auditorías internas que confirman la coherencia entre la política y otros sistemas de gestión - % de actualizaciones de políticas aprobadas por todos los departamentos pertinentes - % de personal que realizó aportes en la actualización más reciente de la política - % de partes interesadas identificadas que realizaron aportes en la actualización más reciente de la política - % de propuestas del personal/partes interesadas incorporadas en la política actualizada - % de planes comerciales que incluyen una evaluación documentada de los riesgos para el personal - % de riesgos para el personal identificados durante la planificación que se elevan a la alta dirección - % de riesgos para el personal abordados en los planes comerciales finales - % de acciones correctivas/preventivas relacionadas con brechas en las políticas
M4.2 – La organización establecerá, documentará y actualizará periódicamente una política de expectativas mutuas para los	**Procesos para:** - Consecuencias para los proveedores que no cumplan con las expectativas en materia de derechos humanos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
socios comerciales. Esta política, como mínimo, se comprometerá a: **a. Exigir a los socios comerciales que respeten los principios de esta Norma, los requisitos legales pertinentes y otros requisitos aplicables;** **b. Realizar la debida diligencia de los socios comerciales;** **c. Abordar las formas en que causa, contribuye o está vinculada a la incapacidad de los socios comerciales para cumplir con las expectativas anteriores; y** **d. Establecer expectativas claras para poner fin a las relaciones con los socios comerciales, lo que incluye una participación adecuada y la consideración de los riesgos para el personal antes de finalizar dichas relaciones comerciales.**	- Redacción, revisión, aprobación y actualización periódica de la política de expectativas mutuas - Traducción de la política a los idiomas locales - Difusión de la política a todos los socios comerciales y exigencia de su reconocimiento y conformidad - Incorporación de la política en los contratos, las órdenes de compra y los materiales de integración de proveedores - Mantenimiento de un historial documentado de las revisiones de la política - Referencia a la declaración de política general de la organización (4.1) - Requisito de revisión interfuncional del borrador del texto - Mantenimiento de borradores de trabajo, retroalimentación de las partes interesadas, referencias legales y justificación de la redacción de la política **Métricas, tales como:** - Frecuencia de definición y revisión de los requisitos para los socios comerciales - % de contratos que incluyen requisitos y expectativas para los socios comerciales - % de socios comerciales a los que se les han comunicado los requisitos - % de personal/partes interesadas externas identificadas consultadas durante la redacción/revisión - % de idiomas de los socios comerciales a los que se ha traducido la política - % de revisiones programadas completadas para la fecha de vencimiento
M4.3 - Las políticas, prácticas, objetivos e incentivos de la organización no deberán contradecir ni socavar sus compromisos con	**Procesos para:** - Revisar todas las políticas organizacionales con respecto a los principios de SA8000

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
los principios de esta Norma ni los objetivos de la organización.	- Requisito de que el/los representante(s) de la dirección para SA8000 y la alta dirección revisen y aprueben todas las políticas nuevas antes de su adopción - Evaluación de todas las metas, objetivos, KPI, etc., de la organización para verificar su alineación con los compromisos de SA8000 durante el ciclo de planificación - Requisito de que cada meta departamental o de proyecto cuente con una declaración de cumplimiento que demuestre cómo respalda (o al menos no socava) los objetivos de rendición de cuentas social - Requisito de aprobación por parte de las funciones de cumplimiento o sostenibilidad antes de que se finalicen los objetivos departamentales o de los proyectos - Sistemas de incentivos propuestos que se someterán a una evaluación de riesgos por impactos sociales no deseados - Inclusión de representantes de las personas trabajadoras y sindicatos en las sesiones de revisión de cambios en políticas, objetivos o sistemas de incentivos - Inclusión de socios comerciales en la revisión de políticas que podrían causar o contribuir a impactos **Métricas, tales como:** - % de políticas organizacionales revisadas para verificar su coherencia con los compromisos de SA8000 en los últimos 12 meses - N.º de contradicciones o conflictos identificados entre políticas/prácticas y los principios de SA8000 por ciclo de revisión - % de contradicciones identificadas corregidas mediante revisiones - % de objetivos departamentales u organizacionales acompañados de una declaración documentada de alineación con los compromisos de SA8000 - % de esquemas de incentivos y compensación evaluados para comprobar su alineación con los principios de SA8000 antes de su implementación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de esquemas de incentivos no alineados corregidos o rediseñados dentro del ciclo de revisión - % de revisiones de políticas, objetivos e incentivos que incluyeron a representantes de las personas trabajadoras o de las partes interesadas, o a socios comerciales

M4.4 – Las políticas, actividades de cabildeo y otras interacciones externas de la organización no deberán contradecir ni socavar sus compromisos con los principios de esta Norma ni los objetivos de la organización.	**Procesos para:**
	- Revisión de las iniciativas de cabildeo y otras actividades de promoción frente a las políticas organizacionales, incluyendo:
	  ○ Objetivos
	  ○ Medios
	  ○ Lenguaje
	  ○ Participantes
	  ○ …
	- Informes públicos sobre las actividades de cabildeo y otras iniciativas de promoción
	- Políticas que abordan los conflictos de intereses
	- Revisión de las comunicaciones externas frente a los principios de SA8000 y los objetivos organizacionales, incluyendo:
	  ○ Correos electrónicos
	  ○ Boletines informativos
	  ○ Informes
	  ○ …
	- Política sobre promoción externa y cabildeo que exija explícitamente la alineación con los principios de SA8000 y los objetivos organizacionales
	- Mantenimiento de un registro de afiliaciones externas y actividades de cabildeo
	  ○ Mapeo de cada actividad con respecto a los principios de SA8000 y los objetivos organizacionales

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Verificación de la alineación con los principios de SA8000 y los objetivos organizacionales como requisito previo antes de unirse a nuevas asociaciones o iniciativas de promoción - Requisito de un proceso de aprobación previa para todas las iniciativas de cabildeo, posturas políticas externas o declaraciones públicas que pudieran influir en asuntos laborales o de derechos humanos - Vía de escalamiento para que las interacciones externas sensibles o de alto riesgo sean revisadas por el área de cumplimiento/legal y aprobadas por la alta dirección - Documentación de la justificación para permitir o rechazar interacciones externas **Métricas, tales como:** - Frecuencia y alcance de la revisión - % de afiliaciones externas registradas en el registro de la organización - % de nuevas membresías o acciones de promoción revisadas para verificar su alineación antes de su aprobación - N.º de casos en los que se determinó que las interacciones externas entraban en conflicto con los principios de SA8000 - % de acciones de cabildeo/promoción canalizadas a través del proceso de aprobación requerido - % de revisiones programadas completadas a tiempo - % de posturas de cabildeo, membresías gremiales y contribuciones divulgadas públicamente - % de divulgaciones verificadas como actualizadas y coherentes con los registros - % de reuniones de revisión por la dirección con puntos documentados en la orden del día sobre la coherencia del cabildeo/promoción

©Social Accountability International - 2026

M5: Contexto, impactos y riesgos

Criterios	Indicadores de muestra
M5.1 – La organización deberá identificar periódicamente y procurar comprender su contexto, incluyendo: **a. Las operaciones propias de la organización;** **b. Las relaciones comerciales directas e indirectas de la organización;** **c. Las necesidades y expectativas de las personas trabajadoras y sus representantes y de otras partes interesadas pertinentes; y** **d. Otros aspectos de su entorno operativo interno y externo, incluidos factores normativos, de mercado, culturales, sociales, económicos y otros pertinentes.**	**Procesos para:** - Revisar y registrar el contexto organizacional a intervalos planificados, incluyendo: o Mapeo operativo de la estructura organizativa, ubicaciones, composición de la fuerza laboral, insumos de la cadena de suministro y resultados del servicio o Mapas de procesos y diagramas de flujo que identifican las principales funciones y actividades o Datos demográficos de la fuerza laboral y tipos de empleo o Relaciones comerciales, que abarquen a proveedores directos, contratistas, prestadores de servicios y socios indirectos significativos o Entorno externo, que abarque a las inspecciones laborales gubernamentales, informes de la OIT, investigaciones de ONG, asociaciones del sector, comunidades - Asignación de responsabilidad para la revisión del contexto - Requisito de aprobación por parte de la alta dirección sobre la revisión y las modificaciones del contexto - Mapeo de las expectativas y preocupaciones de las partes interesadas (M2 y M3) con respecto a la revisión del contexto - Revisión y evaluación periódicas de los cambios en el contexto y las responsabilidades - Proceso de mapeo y/o identificación de partes interesadas pertinentes en relación con el contexto y las responsabilidades organizacionales - Revisión de la diversidad de tipos y perspectivas de las partes interesadas - Cuándo los cambios internos o externos deben desencadenar una revisión del contexto - Requisito y proceso para involucrar al personal y a las partes interesadas en la revisión del contexto

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Mantenimiento de un registro que documente las leyes, regulaciones y requisitos aplicables de otros esquemas en los que participa la organización (p. ej., normas del sector, requisitos de SA8000, etc.) **Métricas, tales como** - Frecuencia de los procesos de revisión del contexto, incluidos los procesos de mapeo e identificación del contexto - N.º de revisiones realizadas al año - % de relaciones comerciales identificadas - N.º de relaciones comerciales directas identificadas - N.º de relaciones comerciales indirectas identificadas - Tiempo medio de retraso entre un cambio en el contexto externo y su incorporación al sistema de gestión - N.º/% de funciones de gestión (RR. HH., adquisiciones, SST, operaciones) que participan en las revisiones del contexto - % de personal/partes interesadas consultadas en la revisión del contexto - % de leyes y requisitos aplicables identificados en el registro de la organización

M5.2 – Considerando su contexto, la organización identificará periódicamente:
 	
a. Los impactos adversos reales y potenciales pertinentes para esta Norma que causa, a los que contribuye o con los que está directamente vinculada (o pueda causar, contribuir o estar
	Procesos para:
	
	- Consideración de los factores de riesgo, incluyendo:
	  o Los países y ubicaciones donde opera, de donde se abastece y que de otro modo están conectados con su cadena de valor
	  o Su sector, producto(s) y servicio(s)
	  o Modalidades de empleo utilizadas en sus propias operaciones y cadena de valor
	  o Sus modelos de negocio y de abastecimiento
	  o Uso de horas extraordinarias

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
directamente vinculada) a través de sus operaciones o relaciones comerciales en circunstancias normales o excepcionales, incluidos los específicos para poblaciones vulnerables; **b. Los factores de riesgo relacionados con sus impactos adversos reales y potenciales;** **c. El grado de su contribución a los impactos adversos reales y potenciales causados por sus socios comerciales; y** **d. Los impactos adversos reales y potenciales relacionados con su desempeño con respecto a esta Norma que puedan derivarse de problemas de ética o integridad comercial.**	○ Uso de deducciones salariales ○ … ○ Circunstancias excepcionales, tales como: ▪ Pandemias globales ▪ Posibles situaciones de emergencia ▪ … - Incorporación de información procedente de: ○ Consulta con el personal y las partes interesadas, especialmente con los titulares de derechos o sus representantes ○ Investigación documental ○ Mecanismo de reclamos ○ Otros canales de comunicación interna ○ Supervisar ○ Revisión y análisis estratégico - Consideración de las operaciones propias, la cadena de suministro y los prestadores de servicios - Uso de estudios de casos o simulaciones de situaciones hipotéticas para comprender mejor los impactos y riesgos - Consideración de poblaciones vulnerables, tales como: ○ Migrantes ○ Niños ○ Mujeres ○ Personas con discapacidad ○ … - Actualización de las evaluaciones de impacto y los factores de riesgo cuando cambia el contexto organizacional

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Diálogo con grupos vulnerables (personas trabajadoras migrantes, mujeres, jóvenes, personas trabajadoras de agencias o a corto plazo) para sacar a la luz los impactos reales y potenciales - Vinculación de los datos de reclamos/quejas con el registro de riesgos - Mantenimiento de un panel de control con indicadores como un elevado número de horas extras, exceso de mano de obra de agencias, personal sin contrato, deducciones salariales o alta rotación para identificar factores de riesgo - Proceso colaborativo con los socios comerciales para revisar los impactos e identificar la función de la organización - Evaluación de cómo los modelos de compra (p. ej., presión en los precios, plazos de entrega cortos, cambios de última hora) contribuyen a las no conformidades de los socios comerciales - Evaluación de cómo los modelos de empresas conjuntas, licenciatarios o socios de franquicias contribuyen a los impactos adversos - Requisito de divulgación anual por parte de gerentes y personas encargadas de tomar decisiones sobre relaciones que pudieran sesgar las decisiones laborales y éticas - Mantenimiento de canales de denuncia para corrupción, favoritismo, soborno o represalia que pudieran afectar los derechos del personal - Revisión de los procesos de compras, contratación y pago de salarios en busca de vulnerabilidades de integridad - Auditorías/revisiones interdepartamentales para identificar impactos en la ética o la integridad - Convocatoria de paneles que incluyan a RR. HH., compras, SST, el departamento legal y representantes de las personas trabajadoras para validar los impactos y riesgos identificados **Métricas, tales como:** - N.º de evaluaciones de impacto realizadas por año/Frecuencia de las evaluaciones de impacto - N.º de evaluaciones de riesgos realizadas por año/Frecuencia de las evaluaciones de riesgos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- N.º de evaluaciones de oportunidades realizadas por año/Frecuencia de las evaluaciones de oportunidades - N.º de estudios de caso realizados por año - N.º de simulacros de situaciones de riesgo realizados por año - % de operaciones y relaciones comerciales mapeadas en función de los impactos adversos potenciales - % de evaluaciones de impacto que consideran explícitamente los riesgos para las poblaciones vulnerables - Tiempo promedio (en meses) entre actualizaciones del registro de impactos - % de factores de riesgo monitoreados consistentemente en todas las operaciones/sitios - N.º de evaluaciones de riesgos de países/sectores realizadas por año frente a la exposición total - % de riesgos identificados de alta gravedad escalados a la alta dirección dentro de un plazo definido - % de proveedores/socios de nivel 1 que proporcionan divulgaciones anuales completas sobre trabajo y riesgos - % de contratos de compras revisados en busca de condiciones que contribuyan al riesgo (p. ej., plazos de entrega poco realistas, presiones de bajos costos) - % de acciones correctivas/preventivas vinculadas directamente a los riesgos o impactos identificados - % de sesiones de revisión por la dirección donde se consideraron formalmente los hallazgos de M5.2
M5.3 - La organización deberá evaluar, priorizar y documentar periódicamente sus riesgos con base en la gravedad de los impactos adversos y en la gravedad y	**Procesos para**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
probabilidad de los impactos adversos potenciales.	- Sistema de puntuación estandarizado que pondera la gravedad de los impactos adversos (p. ej., escala del daño, carácter irremediable, número de personal o partes interesadas afectadas) por encima de la probabilidad - Participacion de representantes de las personas trabajadoras, la dirección y especialistas externos para puntuar y validar la gravedad y la probabilidad de los riesgos - Simulación de los "peores escenarios" de impactos potenciales - Requisito de que diferentes departamentos (equipos de RR. HH., SST, compras y cumplimiento) evalúen los riesgos desde distintas ópticas - Clasificación de riesgos como "críticos", "altos", "medios" o "bajos" con criterios vinculados a los requisitos de SA8000 - Escalamiento automático de riesgos que afecten a poblaciones vulnerables - Definición de riesgos e impactos que requieren escalamiento inmediato - Mantenimiento de un registro que asiente cada riesgo, puntuación de gravedad, puntuación de probabilidad, nivel de prioridad y evidencia relacionada - Documentación de los cambios en las calificaciones de riesgo a lo largo del tiempo, con justificación de los aumentos/disminuciones - Intercambio de resúmenes de priorización de riesgos de forma interna con personas trabajadoras/representantes y de forma externa si corresponde - Requisito de revisiones periódicas del registro de riesgos, con revisiones ad hoc cuando cambia el contexto - Momentos en que la información de los mecanismos de reclamos, las entrevistas con personas trabajadoras y las listas de vigilancia externas debe activar reevaluaciones a mitad de ciclo **Métricas, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de riesgos identificados de M5.2 que han sido evaluados formalmente en cuanto a gravedad y probabilidad - % de evaluaciones de riesgos que incluyen aportes de representantes de las personas trabajadoras o especialistas externos - Tiempo promedio (días/meses) entre la identificación de un riesgo y su evaluación formal - % de la totalidad de riesgos categorizados como "críticos" - % de casos donde los riesgos que cumplían con los criterios de escalamiento se escalaron dentro del plazo requerido - % de riesgos registrados en el registro central con los campos de gravedad, probabilidad, prioridad y justificación completados - % de riesgos priorizados con evidencia de respaldo - % de riesgos reevaluados dentro del ciclo de revisión prescrito - % de revisiones activadas por cambios contextuales frente al ciclo de rutina

M5.4 – Para los riesgos priorizados, la organización deberá identificar las causas raíz, teniendo en consideración las causas potenciales, incluyendo:
 	
a. Causas del sistema de gestión;
b. Causas operativas, incluido el modelo de negocio de la organización; y
c. Causas externas, incluidas aquellas de carácter social, cultural, regulatorio y/o ambiental.
	Procesos para:
	
	- Revisión de causas del sistema de gestión, incluyendo:
	  o asignación de recursos,
	  o cultura de la empresa,
	  o políticas y procedimientos,
	  o y programas de capacitación y competencias.
	- Revisión de causas operativas, incluyendo:
	  o modelo de negocio,
	  o modelo operativo,
	  o equipamiento,
	  o materiales,
	  o tecnología,

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	○ prácticas de compra, ○ estructuras de dotación de personal y de reporte, ○ compensación, ○ prestaciones, ○ servicios de apoyo para las personas trabajadoras, ○ entorno laboral, ○ uso de automatización y tecnología, ○ y relaciones comerciales. - Revisión de causas externas, incluyendo: ○ tradiciones sociales o culturales, ○ condiciones legales o regulatorias, ○ condiciones económicas o socioeconómicas, ○ medio ambiente, ○ y cuestiones de conflicto y seguridad. - Uso de una variedad de fuentes de datos para determinar las causas raíz ○ consulta con las partes interesadas ○ investigación documental ○ Mecanismos de reclamos ○ Etc. - Evaluación de si el personal tiene las habilidades, los recursos y la autoridad para gestionar el cumplimiento - Análisis cruzado de no conformidades o reclamos recurrentes para detectar debilidades sistémicas de gestión - Examen de cómo las decisiones de la alta dirección (M1.3) sobre reducción de costos, incentivos o prioridades podrían crear condiciones para el riesgo

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Documentación y mapeo de flujos de trabajo para señalar con precisión los pasos donde los riesgos se materializan - Revisión de modelos de adquisiciones, plazos de entrega, presión en los precios y acuerdos de subcontratación que puedan incentivar horas extras forzadas o infracciones salariales - Análisis de las características estructurales de la organización (p. ej., gran dependencia de mano de obra temporal, picos estacionales o abastecimiento global) para ver cómo pueden crear vulnerabilidades - Evaluación de las brechas entre la ley local y los criterios de SA8000, y cómo una aplicación deficiente de la ley puede generar riesgos - Incorporación de informes de ONG, advertencias gubernamentales o puntos de referencia de la industria para comprender las causas externas que escapan al control directo de la organización - Participacion de las personas trabajadoras, sindicatos, grupos comunitarios y proveedores en la identificación de las causas raíz - Tras un incidente, realización de una investigación documentada de causa raíz e integración de los aprendizajes en el registro de riesgos - Desglose ponderado de causas para cada riesgo (p. ej., 50 % operativas, 30 % del sistema de gestión, 20 % externas) para aclarar dónde recaen la responsabilidad y la capacidad de influencia **Métricas, tales como:** - % de riesgos priorizados con causas identificadas - % de análisis de causas raíz que citan políticas o procedimientos ausentes/deficientes - % de causas raíz que citan la competencia de personas trabajadoras/gerentes - % de causas raíz que citan funciones, responsabilidades o incentivos poco claros - % de análisis de causas raíz que citan características del modelo de negocio

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de análisis de causas raíz que citan prácticas de compra - % de análisis de causas raíz que citan una regulación débil o desalineada como factor contribuyente - % de análisis de causas raíz que citan normas sociales o culturales locales - % de análisis de causas raíz que citan falta de inversión (p. ej., en SST, vivienda, EPP o dotación de personal) - % de análisis de causas raíz que citan infraestructura externa inadecuada o factores de estrés ambiental - % de investigaciones de causas raíz que hacen referencia a informes externos - Tiempo promedio entre la priorización de riesgos (M5.3) y la finalización del análisis de causas raíz - % de análisis de causas raíz que incluyen aportes de personas trabajadoras, sindicatos o partes interesadas externas

M6: Objetivos, planificación y recursos

Criterios	Ejemplos de indicadores
M6.1 – La organización deberá establecer, documentar y actualizar periódicamente los objetivos organizacionales. Estos objetivos deberán estar diseñados para: **a. Cumplir o superar los requisitos y principios de esta Norma, los requisitos legales pertinentes y otros requisitos aplicables;**	**Procesos para:** - Participación de la alta dirección en el establecimiento y revisión de objetivos - Revisión de las leyes laborales nacionales, los convenios de la OIT y los principios de SA8000 antes de establecer o revisar los objetivos - Comparación/revisión de objetivos con pares/la industria - Mantenimiento de una matriz que vincule cada criterio de la Norma y requisito legal con al menos un objetivo organizacional - Mantenimiento de una matriz que vincule las políticas organizacionales con al menos un objetivo organizacional

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
b. Cumplir los compromisos de las políticas de la organización; **c. Abordar los riesgos de la organización;** **d. Abordar cuestiones de ética e integridad empresarial relevantes para esta Norma;** **e. Abordar cuestiones de preparación y respuesta ante emergencias relevantes para esta Norma;** **f. Buscar el diálogo social, incluso en apoyo de acuerdos tripartitos y otros acuerdos vinculantes para alcanzar sus objetivos; y** **g. Mejorar continuamente el desempeño y los sistemas de gestión de la organización relacionados con esta Norma.**	- Uso del registro de riesgos priorizados (de M5.3) como insumo obligatorio en el proceso de establecimiento de objetivos - Establecimiento de objetivos para los riesgos de alta gravedad/alta probabilidad en primer lugar - Disposición de al menos un objetivo centrado en la mitigación o prevención para cada riesgo crítico - Requisito de aprobación de la alta dirección para todos los objetivos, con justificación documentada - Definición de objetivos para aprovechar las mejoras de desempeño anteriores - Difusión de los objetivos resumidos a las personas trabajadoras, la dirección y las partes interesadas externas cuando corresponda **Métricas, tales como:** - Frecuencia de establecimiento y/o revisión de objetivos - N.° de personas trabajadoras que participan en el establecimiento y revisión de objetivos - N.° de partes interesadas que participan en el establecimiento y revisión de objetivos - % de objetivos asignados a al menos un principio de SA8000, requisito legal o compromiso de política organizacional - % de riesgos de alta prioridad (de M5.3/M5.4) vinculados a al menos un objetivo - Tiempo promedio requerido para establecer objetivos que aborden riesgos recién identificados o cambios legales - % de objetivos documentados con meta, plazo, persona responsable y método de monitoreo - Tiempo promedio (días) entre la propuesta del objetivo y la aprobación de la alta dirección - % de objetivos desarrollados con aportes documentados de las personas trabajadoras/sus representantes

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- % de sugerencias de las partes interesadas recibidas y que fueron integradas o cuya exclusión fue justificada - N.° de diferentes grupos de partes interesadas representados en el proceso de establecimiento de objetivos - % de objetivos que abordan los riesgos de alta prioridad identificados - % de objetivos vinculados a compromisos de ética empresarial/anticorrupción - % de objetivos vinculados a la preparación ante emergencias - % de objetivos revisados según lo programado - % de personas trabajadoras que coinciden en que los objetivos organizacionales reflejan sus preocupaciones y prioridades
M6.2 - Para abordar los riesgos que causa o a los que contribuye, la organización deberá (considerando debidamente las consecuencias no deseadas) planificar acciones para: **a. Poner fin a los impactos adversos;** **b. Prevenir futuros impactos adversos;** **c. Mitigar los riesgos; y** **d. Garantizar la remediación para las personas y grupos afectados por impactos adversos.**	**Procesos para:** - Pasos para detener las prácticas dañinas una vez identificadas - Planes estructurados para impactos que identifiquen las causas raíz, asignen responsabilidades, establezcan plazos y den seguimiento a la finalización - Criterios de activación para el escalamiento de impactos adversos que persisten o recurren a pesar de las acciones correctivas - Utilización de equipos multifuncionales (CFT) para supervisar las acciones correctivas - Integración de la retroalimentación del monitoreo en los registros de riesgos y en los futuros ciclos de planificación, asegurando que los nuevos objetivos (M6.1) aborden directamente los problemas pasados - Capacitación dirigida a directores, supervisores y personas trabajadoras según los riesgos y objetivos - Requisito de compromisos preventivos y monitoreo por parte de proveedores, contratistas y otros socios vinculados a los riesgos identificados

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- Aplicación del análisis de gravedad/probabilidad a los planes para determinar las acciones de mitigación más eficaces - Realización de simulacros para identificar brechas en la planificación - Implementación de controles provisionales mientras se desarrollan soluciones a más largo plazo - Vinculación de los mecanismos de reclamos con procesos estructurados de remediación - Remediación colectiva cuando se afecte a grupos - Antes de la implementación, consideración de los posibles impactos no deseados asociados - Participación de personas trabajadoras, sindicatos y personas expertas externas para revisar los planes de acción **Métricas, tales como:** - Promedio de días desde la identificación de un impacto adverso hasta el inicio de la acción correctiva - % de impactos adversos para los cuales las acciones correctivas han sido implementadas y verificadas en su totalidad - % de impactos adversos que reaparecen después de haber sido marcados como resueltos - % de impactos adversos indicados que fueron escalados a la alta dirección o a un equipo de respuesta multifuncional dentro del plazo definido - % de riesgos de alta prioridad con al menos un objetivo/plan de acción preventivo - % de directores, supervisores y personas trabajadoras capacitadas en medidas preventivas vinculadas a los riesgos identificados - % de controles preventivos probados y verificados - % de resultados de monitoreo codificados en políticas/procedimientos actualizados dentro de un plazo establecido

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- % de riesgos con planes activos de mitigación - Gravedad/probabilidad promedio de los riesgos después de la mitigación en comparación con la línea base - % de veces que los indicadores de alerta temprana activaron una respuesta de mitigación oportuna - % de simulacros o pruebas de estrés programados realizados a tiempo - % de personas/grupos afectados que tienen acceso a canales de remediación - % de personas/grupos que reportan que la remediación fue justa y adecuada - % de casos de remediación monitoreados donde no se reportaron represalias ni castigos - % de planes de acción correctiva/preventiva que incluyen una evaluación de consecuencias no deseadas - % de acciones modificadas después de que la consulta a las partes interesadas o el monitoreo revelaran efectos negativos no deseados - % de disminución en el número o la gravedad de los impactos adversos recurrentes a lo largo del tiempo - Cambio en el número de no conformidades relacionadas con la respuesta al riesgo/remediación a través de los ciclos de auditoría

M6.3 - Para abordar los riesgos con los que esté directamente vinculada, la organización deberá planificar colaborar con las partes interesadas relevantes, incluidos los socios comerciales, y utilizar su capacidad de influencia para influir en ellas a fin de poner fin, prevenir, mitigar y remediar dichos riesgos.	**Procesos para:**
	
	- Colaboración a nivel global, nacional o subnacional para abordar los riesgos
	  o Ejemplos: aunar recursos/experiencia, establecer alianzas, acción colectiva para prevenir/mitigar daños futuros
	  o Entre pares, temáticas, sectoriales, nacionales, territoriales
	- Mantenimiento de un registro de proveedores, contratistas y proveedores de servicios, mapeados con respecto a los riesgos identificados

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- Documentación del grado de capacidad de influencia sobre cada socio (p. ej., volumen de compras, términos contractuales, importancia en el mercado) e identificación de oportunidades para fortalecerlo - Uso de la gravedad/probabilidad de los riesgos para determinar dónde debe centrarse primero la colaboración y la capacidad de influencia - Facilitación de mesas redondas periódicas con proveedores, sindicatos, ONG y otras partes interesadas para alinear expectativas, compartir soluciones y coordinar la remediación - Provisión de capacitación, asistencia técnica o apoyo financiero a los socios para cumplir con las normas sociales y laborales - Inclusión de requisitos explícitos en los contratos para el cumplimiento de los principios de SA8000, las acciones de mitigación de riesgos y las obligaciones de remediación - Vinculación de la renovación de contratos, compromisos de volumen o condición de proveedor preferente al progreso demostrable en la prevención/mitigación de riesgos - Establecimiento de plazos acordados para que los socios cierren las brechas identificadas, con pasos de escalamiento ante el incumplimiento persistente - Uso de canales de comunicación para plantear inquietudes y promover mejoras - Alianzas con otras empresas que se abastecen en la misma región/instalación para aunar la capacidad de influencia y alinearse con las demandas de remediación - Apoyo a reformas sectoriales o gubernamentales cuando los riesgos sistémicos no puedan ser abordados por un solo socio - Inclusión de socios, representantes de las personas trabajadoras y organizaciones locales al diseñar y aplicar medidas de remediación - Disposición de acuerdos equitativos de costos compartidos para la remediación, en los que cada socio contribuya según su impacto

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- Donde exista un alto riesgo, involucramiento de monitores o auditores externos para evaluar las acciones colaborativas - Si la capacidad de influencia y la colaboración fallan, escalamiento mediante la aplicación contractual, la divulgación pública o, como último recurso, la desvinculación - Cuando la desvinculación sea inevitable, planificación de estrategias de salida que minimicen el daño a las personas trabajadoras **Métricas, tales como:** - % de socios con estrategias documentadas de capacidad de influencia - N.°/diversidad de partes interesadas involucradas en el desarrollo de planes de acción - % de socios de alto riesgo que reciben capacitación, asistencia técnica o apoyo financiero - % de contratos con socios que incluyen requisitos explícitos de SA8000/responsabilidad social - % de socios que se benefician de incentivos vinculados al desempeño social - Promedio de reuniones, visitas o comunicaciones anuales con socios de alto riesgo - % de socios de alto riesgo abordados a través de iniciativas conjuntas con otras empresas - N.° de iniciativas sectoriales/de la industria/gubernamentales a las que se sumó para abordar riesgos sistémicos - % de casos en los que la remediación para las personas trabajadoras/grupos afectados se llevó a cabo con la participacion del socio - % de procesos de remediación en los que participaron las personas trabajadoras/representantes afectados - % de costos de remediación asumidos conjuntamente por la organización y sus socios comerciales - % de acciones colaborativas informadas a las personas trabajadoras/partes interesadas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- % de personas trabajadoras, sindicatos u ONG encuestados que confirman que la remediación y la mitigación fueron efectivas
M6.4 – La organización deberá definir y planificar periódicamente las acciones y los procesos necesarios para alcanzar sus objetivos. Al hacerlo, la organización deberá considerar como necesarios: **a. Sistemas de gestión: incluidas políticas y procedimientos verbales y escritos, funciones y responsabilidades, documentación, incentivos y metas para el personal, capacitación y desarrollo de capacidades, monitoreo, concientización de las personas trabajadoras y partes interesadas, e indicadores y métricas;** **b. Recursos: incluidos recursos financieros, materiales, de personal y de información, como las competencias necesarias y la experiencia externa, la infraestructura, los medios de comunicación y los sistemas de información; y** **c. Relaciones: incluido el diálogo social, el apoyo a los acuerdos tripartitos pertinentes y otros acuerdos**	**Procesos para:** - Celebración de sesiones de planificación multifuncionales anuales o semestrales con la dirección, las personas trabajadoras y las partes interesadas para alinear los objetivos con los sistemas, recursos y relaciones necesarios - Mantenimiento de un registro centralizado de acciones definidas vinculadas a los objetivos, que muestre cronogramas, responsabilidades e indicadores - Comparación de la capacidad, los sistemas y las relaciones actuales frente a los objetivos; documentación de brechas que requieran nuevas acciones o ajustes - Definición de responsabilidades de rendición de cuentas para cada objetivo en descripciones de puestos, cuadros de delegación y protocolos de toma de decisiones - Integración de objetivos relacionados con SA8000 en evaluaciones de desempeño, estructuras de bonificaciones y criterios de ascenso - Desarrollo de calendarios anuales de capacitación para dotar al personal y a los representantes de las personas trabajadoras de las competencias necesarias para implementar los objetivos - Establecimiento de KPI y paneles de control que midan el progreso respecto a los objetivos - Uso de reuniones, carteles, plataformas digitales y participación entre pares para aumentar la concientización de las personas trabajadoras y las partes interesadas sobre los objetivos y el progreso - Asignación anual de recursos financieros para los objetivos de desempeño - Evaluación de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos - Reclutamiento, capacitación o contratación de expertos externos cuando la capacidad interna sea insuficiente

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
vinculantes, y las relaciones con los socios comerciales, el gobierno y otras partes interesadas internas y externas.	- Planificación de mejoras en instalaciones, sistemas informáticos o equipos necesarios para cumplir con los objetivos - Sistemas para recopilar, analizar y elaborar informes sobre indicadores de desempeño - Monitoreo del despliegue de recursos frente a los objetivos para evitar insuficiencia de fondos o retrasos - Integración de comités de personas trabajadoras, sindicatos y estructuras de representación en los ciclos de fijación de objetivos y planificación - Alineación de objetivos y acciones con los compromisos asumidos en acuerdos tripartitos o sectoriales - Programación de una interacción estructurada con ONG, socios comerciales y representantes de la comunidad para validar prioridades y alinear recursos - Participación de proveedores y contratistas para coordinar acciones que afecten a los objetivos compartidos - Establecimiento de canales de comunicación con las autoridades pertinentes para garantizar el cumplimiento y abogar por cambios normativos favorables - Seguimiento del progreso, identificación de restricciones y actualización de cronogramas o recursos - Uso de hallazgos derivados del monitoreo, auditorías y aportes de las personas trabajadoras para perfeccionar los futuros ciclos de planificación de acciones **Métricas, tales como:** - % de objetivos organizacionales que cuentan con planes de acción definidos - N.º de veces al año en que los objetivos/planes de acción se revisan y actualizan formalmente - % de brechas de capacidad/sistema identificadas que se abordan dentro de los plazos previstos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Ejemplos de indicadores
	- % de objetivos con personas/roles asignados con rendición de cuentas documentados - % de personal cuyas metas de desempeño incluyen objetivos de SA8000/responsabilidad social - % de personas trabajadoras/gerentes/representantes capacitados en competencias vinculadas a los objetivos - % de personas trabajadoras que pueden mencionar correctamente al menos un objetivo organizacional actual - % de objetivos que tienen asignada al menos una métrica cuantitativa y una cualitativa - % de objetivos con recursos financieros específicos asignados en el presupuesto anual - % de fondos/recursos asignados efectivamente gastados/utilizados en el logro de los objetivos - % de necesidades de competencias identificadas que han sido cubiertas - % de mejoras planificadas en instalaciones, tecnología o infraestructura completadas según lo programado - % de objetivos que se debatieron con los representantes de las personas trabajadoras/sindicatos durante la planificación - N.º promedio de grupos de partes interesadas consultados por ciclo de planificación - % de objetivos alineados con compromisos asumidos en acuerdos tripartitos o sectoriales - % de objetivos que involucran acciones conjuntas con socios comerciales - % de objetivos/planes de acción comunicados a las personas trabajadoras y partes interesadas en formatos accesibles - % de objetivos/planes de acción modificados en respuesta al monitoreo, auditorías o comentarios de las partes interesadas - % de objetivos que muestran una mejora medible en los indicadores de desempeño año tras año

©Social Accountability International - 2026

M7: Concientización e Implementación

Criterios	Indicadores de muestra
M7.1 – La organización deberá implementar sus procesos y acciones planificados y desplegar los recursos asignados, ajustando periódicamente los planes y recursos según sea necesario para asegurar su continua pertinencia y eficacia.	**Procesos para:** - Un sistema en el que las acciones planificadas (de M6.4) se desglosan en tareas con fechas límite, personas responsables y métodos de verificación - Puesta en marcha de cada proceso o acción con reuniones de orientación para clarificar funciones, resultados esperados y formatos de notificación - Registros de procedimientos, manuales y formularios que buscan la coherencia en todas las sedes y departamentos - Un mecanismo para el desembolso de fondos y otros recursos vinculados a procesos o acciones específicos - Asignación de personal o equipos a cada proceso o acción, con asignación de tiempo y metas de desempeño documentadas - Despliegue de materiales, información, herramientas informáticas, equipos y mejoras en las instalaciones conforme al plan/cronograma de acción - Realización de sesiones de capacitación, orientación o apoyo técnico en consonancia con las competencias identificadas durante la planificación - Mantenimiento de paneles de control o registros donde los objetivos y resultados de los procesos o acciones se registran como no iniciados / en curso / completados / retrasados - Inspecciones de rutina, entrevistas y revisiones de documentos para confirmar las acciones - Oportunidades (encuestas, mecanismos de reclamos, reuniones de comités) para que el personal comente si los procesos o acciones planificados son eficaces en la práctica - Ajustes a los objetivos, procesos o acciones planificados, presupuestos, dotación de personal o plazos cuando el despliegue inicial de recursos resulte insuficiente o excesivo - Protocolos para actualizar documentación, capacitación, comunicaciones, etc., siempre que se realicen ajustes

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra

	- Incorporación de las lecciones aprendidas de la implementación en el siguiente ciclo de planificación (M6.4) para fortalecer la alineación y la eficiencia
	
	Métricas, tales como:
	
	- N.º/% de procesos y acciones
	  - iniciados
	  - completados/entregados
	- .. dentro del/de los plazo(s) programado(s)
	- N.º/% de procesos o acciones
	  - revisados
	  - auditados,
	  - ajustados
	  - actualizados
	- % de auditorías internas/verificaciones puntuales donde la implementación siguió las políticas/procedimientos/objetivos especificados
	- % de fondos asignados realmente gastados en acciones planificadas
	- % de diferencia entre los gastos previstos y los reales para cada objetivo
	- % de planes de acción dotados con el Personal/la asignación de tiempo designados
	- % de sesiones de Capacitación planificadas realizadas según lo previsto
	- % de actualizaciones/despliegues de equipos planificados entregados a tiempo y operativos
	- % de actualizaciones/informes de progreso requeridos presentados a tiempo
	- N.º y gravedad de las no conformidades relacionadas con una implementación incompleta o ineficaz
	- N.º de ajustes realizados en los planes/recursos por trimestre
	- Tiempo promedio transcurrido desde la identificación de un problema hasta el ajuste de la implementación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de reasignaciones de recursos que resolvieron el déficit o excedente identificado - % de acciones implementadas que logran los resultados previstos
M7.2 – La organización debe garantizar que el Personal tenga una Concientización, comprensión, acceso a la información y canales adecuados para comunicarse acerca de: **a. Sus derechos legales;** **b. Sus derechos según se definen en esta Norma;** **c. Los riesgos relacionados con su empleo;** **d. Las políticas, los objetivos, las acciones y los procesos organizacionales;** **e. Sus funciones y responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos y compromisos de la organización;** **f. Los mecanismos y canales pertinentes para su Participacion en el Sistema de gestión; y** **g. Los mecanismos y canales pertinentes para la protección de sus derechos, incluidos los**	**Procesos para:** - Políticas laborales, procedimientos operativos, instrucciones de trabajo, especificaciones, software, etc., que definan las disposiciones planificadas para la Participacion del Personal (p. ej., manual de RR. HH., políticas de la empresa, sitio web, paneles informativos, etc.) - Capacitación sobre derechos legales, derechos de la norma SA8000, riesgos, peligros, políticas y recursos de Remediación en las sesiones de inducción para el nuevo Personal - Capacitación sobre derechos legales, derechos de la norma SA8000, riesgos, peligros, políticas y recursos de Remediación para el Personal establecido. - Exhibición de carteles, infografías o pantallas digitales en áreas comunes que resuman los derechos, riesgos, peligros, políticas, canales de Reclamos y procedimientos de emergencia en formatos e idiomas accesibles - Mantenimiento de una plataforma interna o aplicación donde el Personal pueda acceder a las políticas, objetivos y procesos en cualquier momento - Un manual simplificado y multilingüe que resuma los derechos laborales pertinentes - Intercambio de datos de contacto del Equipo de desempeño social (y otros representantes de equipos internos, representantes sindicales, organizaciones de apoyo a las Personas trabajadoras, autoridades laborales y recursos similares) con el Personal - Comunicación de cambios en la legislación laboral (a través de boletines, reuniones o alertas digitales) con explicaciones en un lenguaje sencillo - Provisión de una versión simplificada de esta Norma, con elementos visuales y ejemplos pertinentes para el lugar de trabajo.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
mecanismos para acceder a la Remediación.	- Notificaciones visuales y auditivas preestablecidas de riesgos y peligros (p. ej., etiquetado de productos químicos, alarmas de evacuación, señales de advertencia de peligro en maquinaria) - Uso de métodos de Capacitación participativos para ayudar al Personal a comprender cómo se aplica la Norma en situaciones reales - Realización de sesiones periódicas sobre seguridad y salud en el trabajo, riesgos psicosociales y vulnerabilidades laborales - Información sobre peligros accesible - Intercambio de lecciones aprendidas de incidentes pasados o cuasiaccidentes en foros abiertos - Vías confidenciales (consejeros, líneas de ayuda) para hablar sobre el estrés, el acoso o los problemas de salud mental en el lugar de trabajo - Difusión de actualizaciones de políticas y objetivos a través de paneles informativos, boletines de noticias, asambleas generales y plataformas digitales - Publicación de actualizaciones sobre el progreso de los objetivos clave - Diálogos periódicos (p. ej., trimestrales) entre la dirección y los representantes de las Personas trabajadoras sobre objetivos y procesos - Canales de Reclamos que sean multilingües, confidenciales y accesibles en múltiples formatos - Publicación y explicación de los procedimientos para plantear inquietudes y acceder a recursos de Remediación - Disposición de líneas de atención telefónica, buzones de sugerencias o plataformas de terceros para quejas confidenciales - Registro, seguimiento y presentación de informes sobre quejas y recursos de Remediación - Canales sindicales, juntas laborales o del defensor del pueblo cuando los recursos de Remediación internos sean insuficientes

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Auditorías/encuestas/evaluaciones periódicas del Personal para calibrar la Concientización sobre derechos, políticas, riesgos y recursos de Remediación - Ajuste de las campañas de Concientización, Capacitación y canales en función de los resultados de las encuestas, las auditorías y los Reclamos recibidos **Métricas, tales como:** - % de Personal capacitado - % de Personal que verifica la accesibilidad de la información - Proporción de Personal que cumple o supera los requisitos de competencia durante las evaluaciones. - % de Personas trabajadoras que pueden identificar correctamente derechos laborales específicos - Tiempo promedio transcurrido entre un cambio en la legislación laboral y su comunicación al Personal - % de Personas trabajadoras que afirman saber dónde encontrar información sobre sus derechos legales - % de Personal capacitado en Concientización sobre la norma SA8000 en los últimos 12 meses - % de Personas trabajadoras que pueden identificar los riesgos ocupacionales o laborales pertinentes para su función - % de zonas de peligro donde las señales de advertencia y la información sobre riesgos están colocadas de forma visible - % de Personas trabajadoras que afirman saber dónde están publicadas o accesibles digitalmente las políticas y los objetivos - % de Personas trabajadoras que pueden identificar el/los objetivo(s) organizacional(es) pertinente(s) vigente(s) relacionado(s) con la norma SA8000

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de Personas trabajadoras que afirman saber cómo presentar una queja - % de Personas trabajadoras que pueden describir qué tipos de recursos de Remediación están disponibles - % de Personas trabajadoras que pueden demostrar haber retenido los conocimientos tres meses después de la Capacitación
M7.3 – La organización debe asegurarse de que las Partes interesadas tengan una Concientización adecuada sobre: **a. Los riesgos pertinentes;** **b. Las políticas, los objetivos, las acciones y los procesos organizacionales; y** **c. Los canales para su Participacion y la protección de los derechos definidos en esta Norma.**	**Procesos para** - Mantenimiento de un registro de Partes interesadas clasificadas por tipo - Análisis de la información que necesita/solicita cada grupo - Registros de lo que se comunicó a cada categoría de Partes interesadas (y cuándo/cómo); confirmación de recepción; y el diálogo resultante - Invitaciones para la Participacion en oportunidades de involucrarse en el programa de gestión social de la organización - Adaptación de los métodos de comunicación al acceso de las Partes interesadas - Publicación de resúmenes periódicos de los riesgos identificados, los objetivos y el progreso para mitigarlos/eliminarlos (p. ej., informes de desempeño social, boletines de noticias, etc.), - Sesiones informativas con las comunidades locales y las ONG cuando los riesgos puedan afectarles - Oportunidades para que las Partes interesadas respondan a los riesgos publicados planteando inquietudes, comentarios o información complementaria sobre los riesgos - Publicación de las políticas organizacionales clave adaptadas para la comprensión de las Partes interesadas - Divulgación de ejemplos sobre cómo funcionan en la práctica los Reclamos, las acciones correctivas y los procesos de interacción con las Partes interesadas - Divulgación de métricas sobre indicadores de desempeño en formatos accesibles

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra

	- Reuniones de participación o mesas redondas con sindicatos, ONG, representantes comunitarios, Socios comerciales y otras Partes interesadas.
	- Ampliación de los canales de Reclamos más allá de las Personas trabajadoras
	- Materiales en los idiomas locales, con términos no técnicos y culturalmente apropiados
	- Canales de audio, visuales y digitales (según sea necesario) para alcanzar diversos niveles de alfabetización
	- Mantenimiento de un sitio web o portal digital con políticas, objetivos y oportunidades de participación de las Partes interesadas actualizados
	- Comprobación periódica de si las Partes interesadas comprenden realmente los riesgos, las políticas y los canales de Participacion
	
	Métricas, tales como:
	
	- Número y tipos de comunicaciones a las Partes interesadas (p. ej., notificaciones, informes)
	- % y tipos de Partes interesadas que pueden identificar el/los riesgo(s) pertinente(s) que la organización ha divulgado
	- % y tipos de Partes interesadas
	  o conscientes de
	  o que utilizan
	
	  … canales para la Participacion (por ejemplo, comités, difusiones para Partes interesadas, etc.)
	
	- Tiempo promedio transcurrido entre la identificación de un riesgo significativo y la comunicación a las Partes interesadas pertinentes
	- % de riesgos destacados divulgados públicamente en comparación con los documentados en el registro de riesgos de la organización
	- % de Partes interesadas que afirman saber dónde encontrar las políticas organizacionales

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de Partes interesadas que conocen el/los riesgo(s) específico(s) y sus consecuencias - % de Partes interesadas que pueden identificar los objetivos organizacionales pertinentes para ellas - % de actualizaciones planificadas de políticas/objetivos comunicadas a tiempo - % de Partes interesadas que confirman la recepción de informes de progreso - % de Partes interesadas que saben cómo acceder a los canales de Reclamos o Remediación - Número y tipos de comunicaciones disponibles en los idiomas locales pertinentes - Número de diferentes grupos de Partes interesadas representados en las actividades de participación
M7.4 – En sus interacciones con los Socios comerciales, la organización debe: **a. Asegurar que los Socios comerciales tengan una Concientización, comprensión, acceso a la información y canales adecuados para comunicarse sobre las políticas, los objetivos, las acciones y los procesos de la organización;** **b. Asegurar que sus términos y prácticas comerciales no menoscaben la capacidad de los Socios comerciales para cumplir con las expectativas mutuas que haya establecido;**	**Procesos para:** - Talleres de inducción para nuevos Socios comerciales sobre las políticas, los objetivos, las acciones y los procesos de la organización - Acceso en línea a políticas, objetivos y requisitos de presentación de informes actualizados en múltiples idiomas - Establecimiento de puntos de contacto designados, líneas de atención telefónica o portales para Socios comerciales donde estos puedan formular preguntas, plantear inquietudes o proporcionar comentarios - Realización de seminarios web o reuniones para revisar los objetivos, los riesgos clave y las expectativas con todos los Socios comerciales clave - Antes de finalizar los contratos, revisión de las condiciones de pago, los plazos de entrega, los precios y las demandas de producción para evaluar si generan condiciones que menoscaben el cumplimiento - Evaluación de si las prácticas de compra, los plazos de entrega o la presión sobre los precios están generando riesgos en la cadena de suministro (por ejemplo, evaluación comparativa)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
c. Proporcionar a los Socios comerciales apoyo para poner fin a los riesgos, prevenirlos, mitigarlos y remediarlos, en una medida proporcional a la contribución de la organización a dichos impactos; **d. Procurar minimizar las cargas administrativas de las expectativas mutuas para los Socios comerciales, siempre que sea posible; y** **e. No finalizar las relaciones comerciales en respuesta a los riesgos, a menos que:** **I. El Socio comercial no aborde reiteradamente el riesgo tras una interacción y un apoyo adecuados por parte de la organización; Y** **II. Los riesgos de finalizar la relación no sean mayores que el riesgo original.**	- Oportunidad de comunicar inquietudes cuando los términos comerciales generen presiones de riesgo para los socios comerciales u otros - Colaboración con los socios comerciales para crear e implementar medidas correctivas cuando se identifiquen riesgos - Capacitación, orientación técnica o costos compartidos para mejoras - Definición de cuándo y cómo la organización proporcionará recursos financieros, técnicos o humanos para ayudar a los socios comerciales, de manera proporcional a su propia contribución al riesgo - Aceptación de certificaciones confiables, informes de auditoría o evaluaciones de debida diligencia realizados por organismos reconocidos para evitar duplicaciones - Diferenciación de los requisitos según el perfil de riesgo del socio comercial, procurando que los socios comerciales pequeños o de bajo riesgo no se vean sobrecargados con exigencias desproporcionadas - Solicitud de retroalimentación/datos de los socios comerciales sobre la carga de trabajo administrativa y ajuste correspondiente de los requisitos - Definición de umbrales y una secuencia de acciones requeridas antes de considerar la desvinculación (por ejemplo, advertencias, plazos para acciones correctivas, orientación, apoyo y escalamiento a la alta dirección). - Antes de terminar una relación, evaluación de si la desvinculación podría causar un daño mayor - Requisito de justificación documentada de las acciones de escalamiento y decisiones de terminación con los socios comerciales - Si la desvinculación es necesaria, notificación previa y colaboración con las partes interesadas - Coordinación con otros compradores para alinear expectativas y evitar un impacto negativo en las personas trabajadoras de los socios comerciales

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Evaluación periódica de si los socios comerciales demuestran comprensión de las políticas, objetivos y procesos de la organización **Métricas, tales como:** - N.° de socios comerciales con planes de mejora - % de contratos con socios comerciales que abarcan las expectativas relevantes - % de socios comerciales que han recibido capacitación o inducción sobre las políticas, objetivos y procesos de la organización - % de socios comerciales que confirman saber dónde acceder a las políticas y expectativas vigentes - N.° de actualizaciones de políticas/expectativas comunicadas a los socios comerciales por año - % de contratos/relaciones revisados para evaluar condiciones de pago justas, plazos de entrega, precios y otros requisitos de los socios comerciales, y % que cumple con ellos - % de facturas pagadas dentro del plazo acordado - % de planes de acción correctiva (PAC) con socios comerciales cerrados dentro de los plazos acordados - N.° de socios comerciales que reciben apoyo técnico/financiero/de desarrollo de capacidades - Proporción de los costos de remediación asumidos por la organización frente a los transferidos en su totalidad a los socios comerciales - % de reducción de requisitos de presentación de informes duplicados o redundantes para los socios comerciales - N.° de desvinculaciones en las que se siguieron protocolos de escalamiento (advertencias, apoyo, revisión de la alta dirección)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de desvinculaciones con una evaluación de riesgos documentada que muestre los riesgos de la desvinculación frente a la continuidad del compromiso - N.º de desvinculaciones en las que se implementaron medidas para minimizar el daño a las personas trabajadoras - Evolución a lo largo del tiempo de la capacidad de los socios comerciales para identificar correctamente las políticas, los objetivos y los canales de reclamos - N.º de riesgos vinculados a socios comerciales reducidos o eliminados a través de la colaboración
M7.5 – La información documentada pertinente para cumplir los requisitos de esta Norma debe ser: **a. Disponible e idónea;** **b. Precisa y clara;** **c. Eficazmente controlada; e** **d. Identificable.**	**Procesos para:** - Mantenimiento de un sistema seguro y centralizado donde todas las políticas, procedimientos y registros pertinentes estén almacenados y sean accesibles para el personal autorizado - Definición de derechos de acceso a la información documentada según la función - Traducción de documentos clave a los idiomas relevantes y provisión de versiones accesibles (visuales, en audio, simplificadas) para procurar su idoneidad para diferentes niveles de alfabetización - Un sistema estructurado (códigos de documentos, números de revisión, fechas, autor responsable) para exigir que solo se utilicen versiones vigentes y aprobadas - Revisión en «lenguaje sencillo» de la información documentada cuando sea necesario - Revisión de documentos a intervalos definidos para verificar su precisión y pertinencia - Canales para que las personas trabajadoras o partes interesadas señalen documentación poco clara o inexacta - Requisito de aprobación formal (firma de la dirección/personal competente) antes de que se emitan documentos nuevos o revisados - Retiro de documentos obsoletos de circulación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Para documentos confidenciales, implementación de protecciones por contraseña, permisos basados en funciones y medidas de protección de la privacidad de los datos - Asignación de un identificador único (título, número de referencia, versión, fecha y responsable) a cada documento - Para sistemas digitales, incorporación de etiquetas de metadatos (p. ej., tema, departamento, área de riesgo, estado) para la búsqueda y recuperación - Vinculación de cada documento con procesos específicos, fechas y personal responsable - Cronogramas definidos de retención y archivo - Capacitación del personal sobre cómo crear, actualizar y controlar la información documentada **Métricas, tales como:** - Tasa de error de la información publicada - N.° y frecuencia de las revisiones de información documentada - N.° de informaciones documentadas obsoletas o inválidas encontradas en auditorías - % de personal muestreado que puede localizar y acceder a la información documentada requerida dentro de un plazo establecido - N.° de documentos clave disponibles en todos los idiomas relevantes del personal y en formatos accesibles - % de inexactitudes/documentos poco claros identificados y corregidos dentro del plazo definido - N.° de documentos sin el debido control o autorización - N.° de versiones obsoletas identificadas y retiradas de circulación oportunamente - N.° de incidentes de acceso no autorizado a documentos confidenciales - % de documentos digitales etiquetados con los metadatos requeridos - Tiempo promedio para recuperar documentos archivados cuando se solicitan

©Social Accountability International - 2026

M8: Integridad y transparencia

Criterios	Indicadores de muestra
M8.1 - En el cumplimiento de los requisitos de esta Norma, la organización debe operar y comunicarse con integridad.	**Procesos para:** - Medidas disciplinarias por incumplimiento de los requisitos de integridad - Capacitación inicial y periódica de concientización sobre integridad - Inclusión de elementos de integridad en la documentación operativa (p. ej., el requisito de considerar objetivamente a todos los candidatos en un procedimiento de contratación) - Un proceso de revisión de comunicación ética para todas las declaraciones internas y externas relacionadas con las prácticas laborales y el cumplimiento - Un mecanismo de denuncia de irregularidades con protección contra represalias - Controles para prevenir la falsificación, manipulación u ocultamiento de registros - Un proceso contra el fraude y las declaraciones engañosas relacionado con datos laborales y de cumplimiento - Un mecanismo ético de toma de decisiones y escalamiento para conflictos entre presiones comerciales y derechos de las personas trabajadoras - Declaraciones de cumplimiento (certificaciones, comercialización, comunicaciones con clientes) - Corrección y reemisión de información inexacta o engañosa - Proceso de notificación, investigación y acción correctiva ante infracciones a la integridad - Proceso interno de notificación y escalamiento para inquietudes relacionadas con la integridad **Métricas, tales como:** - N.° de incidentes relacionados con la integridad y acciones disciplinarias conexas en un período determinado - % de personal que ha recibido capacitación de concientización sobre integridad en un período determinado

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de personal muestreado consciente de (una o más) políticas/prácticas de integridad - N.° de incidentes de interferencia en auditorías reportados (meta = 0) - % de auditorías realizadas sin restricciones de acceso ni incidentes de aleccionamiento - % de empleados que confirman su libertad de expresión durante las auditorías (a partir de encuestas o entrevistas) - N.° de incidentes de falsificación o manipulación de registros - % de registros que superan los controles internos de verificación de precisión - % de registros críticos con trazabilidad (responsable, versión, aprobación) - N.° de correcciones de documentos emitidas debido a inquietudes de integridad
M8.2 – La organización debe presentar informes públicos periódicamente sobre sus procesos y resultados relevantes para esta Norma. Los informes públicos deben, como mínimo: **a) Ser transparentes, veraces y claros;** **b) Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas;** **c) Incluir el compromiso de política de la organización;** **d) Describir las operaciones comerciales de la organización;**	**Procesos para:** - Un ciclo fijo (p. ej., anual o bienal) para preparar y publicar informes públicos - Contribuciones y revisiones interfuncionales de la información que se va a reportar (p. ej., incluyendo cumplimiento, recursos humanos, seguridad y salud ocupacional, finanzas, representantes de las personas trabajadoras). - Exigir la firma de la alta dirección para confirmar la precisión, integridad y alineación con los compromisos - Consulta a partes interesadas clave para determinar el alcance, contenido y necesidades de accesibilidad de los informes - Verificación cruzada de los datos reportados con los documentos de origen - Redacción de informes (en lenguaje no técnico, con notas explicativas, resúmenes, infografías y preguntas frecuentes, cuando sea necesario) - Inclusión tanto de resultados positivos como de desafíos, acciones correctivas y riesgos continuos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
e) Informar sobre cómo la organización está abordando sus riesgos; **f) Proporcionar información, previa solicitud, sobre el uso de los mecanismos de reclamos y los resultados de los procesos de reclamos;** **g) Cumplir con los requisitos legales, regulatorios y otros de presentación de informes; y** **h) Estar debidamente accesibles y disponibles para las partes interesadas.**	- Participación de evaluadores independientes (p. ej., auditores u observadores de la sociedad civil) para revisar la credibilidad del contenido de los informes - Inclusión de una descripción general de los centros de trabajo, la fuerza laboral, los sectores, los países de operación y las cadenas de suministro - Resumen de los riesgos identificados, métodos de priorización, esfuerzos de mitigación y remediación, y tendencias de desempeño - Publicación de informes en línea, en los idiomas relevantes y en formatos impresos o en las instalaciones que sean accesibles para las personas trabajadoras y las comunidades locales - Provisión de versiones en PDF, páginas web, folletos resumen y formatos visuales - Difusión de resúmenes para las personas trabajadoras a través de paneles informativos, plataformas digitales o reuniones con todo el personal - Comparación del contenido y estilo con pares, iniciativas de la industria y las mejores prácticas de SA8000 **Métricas, tales como:** - N.° de temas informados - % de informes que reproducen o reiteran el compromiso de política de la organización - % de riesgos prioritarios identificados sobre los que se informa - % de informes revisados formalmente y aprobados por la alta dirección antes de su publicación - % de informes que incorporaron comentarios de personas trabajadoras, sindicatos o partes interesadas externas durante su preparación - Proporción de temas positivos frente a temas negativos informados - % de puntos de datos verificados con respecto a los documentos de origen - Cantidad de correcciones fácticas emitidas después de la publicación por ciclo de informe

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de partes interesadas encuestadas que consideran que el informe es claro, pertinente y útil; % de centros operativos y niveles de la cadena de suministro descritos en el informe - % de obligaciones legales/reglamentarias de presentación de informes cumplidas - % de informes traducidos a todos los idiomas relevantes para las personas trabajadoras y partes interesadas - % de personas trabajadoras que declaran haber visto el informe o haber sido informadas sobre él
M8.3 – La organización deberá colaborar de manera transparente y abierta con las terceras partes autorizadas, incluso proporcionando acceso a la documentación, los registros, los materiales, las personas y los entornos relacionados con el trabajo que sean requeridos.	**Procesos para:** - Adopción de una política por la que se comprometa a cooperar de forma transparente con terceras partes autorizadas, incluidos auditores, organismos de certificación, reguladores y representantes de las personas trabajadoras - Disposición de procedimientos claros para conceder acceso a las instalaciones, al personal, a los registros y a los documentos cuando las solicitudes sean legítimas y se encuentren dentro del alcance - Mantenimiento de un repositorio digital/físico actualizado de políticas clave, procedimientos, registros de riesgos, registros de capacitación, registros de reclamos, nóminas y planes de acción correctiva (PAC) - Una lista de verificación de los documentos habitualmente solicitados por auditores y reguladores - Establecimiento de plazos de respuesta a las solicitudes - Normas de ingreso al centro de trabajo - Autoridades y disposiciones para el acceso a espacios confidenciales separados de la dirección - Tiempo para que el personal se reúna con terceros durante el horario de trabajo sin pérdida de remuneración ni riesgo de represalia

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Definición de cómo se resolverán con los terceros las discrepancias sobre el alcance, el acceso o la confidencialidad - Capacitación de los directivos y demás personal sobre la conducta esperada durante las auditorías/inspecciones realizadas por terceros - Capacitación del personal sobre su derecho a hablar libremente durante las entrevistas con terceros y sobre las garantías de no represalia de la organización - Designación de un representante de la dirección para coordinar y facilitar las interacciones con partes externas - Documentación e investigación de cualquier caso en el que el acceso se haya retrasado, restringido o haya sido incompleto **Métricas, tales como:** - % de documentos solicitados proporcionados a terceros dentro del plazo acordado - Tiempo promedio transcurrido entre la solicitud y la entrega de la documentación - % de documentos muestreados proporcionados que coinciden con los registros originales sin discrepancias - Cantidad de veces que se presentaron versiones obsoletas de documentos durante las auditorías - % de solicitudes de auditoría/visita al centro de trabajo concedidas sin demora ni restricción - % de auditorías/inspecciones no anunciadas atendidas sin interrupción - % de entrevistas solicitadas realizadas de forma confidencial sin interferencia de la dirección - % de directivos/personal capacitados sobre cómo interactuar de forma transparente con auditores/reguladores - % de personas trabajadoras que confirman la concientización sobre su derecho a hablar libre y confidencialmente durante las auditorías - Cantidad de casos documentados en los que se denegó, restringió o demoró el acceso

©Social Accountability International - 2026

M9: Monitoreo y mecanismo de reclamos

Criterios	Indicadores de muestra
M9.1 – La organización deberá realizar el monitoreo de su desempeño y de sus sistemas de gestión para cumplir los requisitos de esta Norma. El monitoreo deberá, como mínimo: **a. Evaluar la implementación de las acciones y los procesos planificados;** **b. Evaluar el cumplimiento de esta Norma;** **c. Evaluar el desempeño de los socios comerciales pertinentes con respecto a las expectativas mutuas establecidas; y** **d. Documentarse debidamente.**	**Procesos para:** - Un plan anual de monitoreo que defina el alcance, la frecuencia, el personal responsable y los métodos - Inclusión de los representantes de las personas trabajadoras, los sindicatos y las partes interesadas externas en el diseño y la validación del monitoreo - Mantenimiento de un registro activo de todas las acciones planificadas (M6/M7), con actualizaciones de su estado (no iniciada, en curso, completada, demorada) - Realización de revisiones trimestrales con el Equipo o los Equipos de desempeño social para confirmar que las acciones se implementaron según lo previsto - Realización de comprobaciones puntuales para confirmar que las acciones están operativas - Comparación de los recursos, cronogramas y resultados planificados frente a los reales para identificar deficiencias - Realización de auditorías periódicas (al menos una vez al año) en relación con todas las cláusulas de la Norma, utilizando auditores internos capacitados e independientes del área auditada - Uso de listas de verificación de autoevaluación SA8000, encuestas a personas trabajadoras y revisiones de la dirección para identificar brechas - Revisiones periódicas del cumplimiento de los socios comerciales respecto a las expectativas mutuas - Donde los riesgos sean altos, exigencia de informes de auditoría, certificaciones o evaluaciones independientes a los socios comerciales - Realización de visitas conjuntas a los centros de trabajo con proveedores, ONG o sindicatos para verificar el desempeño en cadenas de suministro sensibles

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Un sistema de calificación de socios basado en el cumplimiento social, la capacidad de respuesta y la gestión de riesgos - Mantenimiento de un registro consolidado que recoja los resultados de las auditorías internas, las revisiones de socios y el seguimiento de la implementación - Mantenimiento de un registro de no conformidades, causas fundamentales, acciones correctivas, personas responsables y fechas de cierre - Resumen de los hallazgos del monitoreo en las revisiones por la dirección y (cuando sea pertinente) en los informes públicos - Vinculación de todos los hallazgos de monitoreo a acciones correctivas/preventivas, a las que se dará seguimiento hasta su cierre - Encuestas al personal **Métricas, tales como:** - Frecuencia de las actividades de monitoreo - Frecuencia de las actividades de evaluación por tipo (por ejemplo, auditorías, revisiones, comprobaciones puntuales) - Tasa de uso de las encuestas - Tasa de uso de los mecanismos de reclamos y sugerencias - % de cláusulas de la Norma auditadas internamente dentro del período del informe - Cantidad de no conformidades por ciclo de auditoría, categorizadas por gravedad - % de socios comerciales evaluados en función de las expectativas mutuas durante el ciclo - % de socios de alto riesgo con revisiones de desempeño o auditorías documentadas - % de riesgos identificados de los socios abordados con acciones correctivas conjuntas o apoyo - % de actividades planificadas de monitoreo con resultados documentados - % de registros de monitoreo muestreados verificados como precisos y completos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de resultados de monitoreo compartidos internamente con personas trabajadoras/comités o externamente en informes públicos - % de reducción de hallazgos recurrentes a lo largo de los ciclos de monitoreo
M9.2 – La organización deberá incorporar información procedente de múltiples fuentes en sus procesos de monitoreo, según corresponda: **a. Evaluación y priorización de riesgos;** **b. Indicadores y métricas planificados;** **c. Mecanismos de reclamos y canales de comunicación internos y externos;** **d. Participación de las personas trabajadoras y comunicación;** **e. Reclamaciones e inquietudes de las partes interesadas;** **f. Diálogo social y retroalimentación procedente de los acuerdos tripartitos pertinentes y de otros acuerdos vinculantes;** **g. Noticias e información de dominio público;** **h. Auditorías internas y externas; y** **i. Expertos externos.**	**Procesos para:** - Especificación de todas las fuentes de información requeridas, asignación de responsabilidades y definición de la frecuencia de recopilación - Mantenimiento de un repositorio para almacenar aportes de evaluaciones de riesgos, métricas, reclamos, auditorías y fuentes externas para su análisis y cotejo - Uso de ciclos de monitoreo para revisar y actualizar el registro de riesgos de la organización con nuevos datos de monitoreo - Comparación de los riesgos identificados con los datos reales de reclamos para comprobar la precisión de la priorización de riesgos - Integración de métricas planificadas (de M6 a M8) en un panel de monitoreo actualizado trimestralmente - Comparación de tendencias de indicadores con metas, lo que desencadena acciones correctivas cuando no se alcanzan los umbrales - Intercambio de indicadores con los comités de personas trabajadoras para su validación y aportaciones - Seguimiento de la frecuencia, tipo y estado de resolución de los reclamos de los mecanismos internos y externos - Recopilación y revisión de información de sindicatos, ONG, líneas de atención telefónica o informes del defensor del pueblo - Realización periódica de encuestas anónimas y grupos focales para conocer la percepción sobre los riesgos, los derechos y el clima laboral

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Cotejo de las declaraciones de las personas trabajadoras con la documentación y los hallazgos de las inspecciones físicas - Revisión de la conformidad con los convenios colectivos y/o los marcos sectoriales o tripartitos - Inclusión de representantes sindicales en las revisiones del monitoreo - Uso de herramientas para seguir noticias, informes de ONG y boletines gubernamentales sobre derechos laborales y riesgos del sector - Comparación del desempeño de la organización con los informes de homólogos/del sector - Identificación de informes externos sobre presuntas infracciones en proveedores, regiones o sectores vinculados a la organización - Recopilación y revisión de los hallazgos de auditorías internas, auditorías de certificación, auditorías de clientes e inspecciones gubernamentales - Comparación de los resultados de auditorías a lo largo del tiempo - Cotejo de los hallazgos de las auditorías con los testimonios de las personas trabajadoras y los datos de reclamos - Participación de especialistas en derechos laborales, expertos en salud en el trabajo o asesores jurídicos para revisar las prácticas de monitoreo y las evaluaciones de riesgos - Encargo de evaluaciones externas de áreas de alto riesgo como parte del monitoreo - Establecimiento de paneles asesores de expertos para revisar periódicamente los datos de monitoreo y proporcionar recomendaciones, cuando proceda - Convocatoria del Equipo o Equipos de desempeño social para comparar la información procedente de múltiples fuentes e identificar patrones o brechas - Presentación de una síntesis de los hallazgos procedentes de todas las fuentes a la alta dirección y a los representantes de las personas trabajadoras **Métricas, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Cantidad de veces al año que se actualiza el registro de riesgos con nuevos datos de monitoreo - % de nuevos riesgos identificados a través del monitoreo que no estaban incluidos en el registro de riesgos del ciclo anterior - % de objetivos de la organización con al menos un indicador activo de desempeño seguido mediante monitoreo - % de indicadores planificados revisados en el período de monitoreo previsto - % de casos en los que la superación de los umbrales de las métricas desencadenó acciones correctivas - % de cuestiones planteadas en reclamos incorporadas a los informes de monitoreo - % de reclamos con resultados documentados y vinculados a acciones correctivas - % de quejas externas integradas en los procesos de monitoreo - % de personas trabajadoras involucradas a través de encuestas, entrevistas o grupos focales anualmente - % de informes de monitoreo que hacen referencia al aporte de las personas trabajadoras como fuente de datos - Promedio de días para acusar recibo y actuar ante las inquietudes de las partes interesadas - % de sesiones o acuerdos de diálogo social revisados como parte del monitoreo - % de compromisos de acuerdos tripartitos/sectoriales a los que se les hace seguimiento para su cumplimiento - % de aportes sindicales/de representantes incluidos en los informes de monitoreo - Cant. de noticias externas, informes de ONG o gubernamentales revisados por ciclo de monitoreo - % de ciclos de monitoreo con análisis de tendencias de los resultados de auditorías internas y externas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de hallazgos de auditoría verificados de forma cruzada con datos de reclamos o aportes de las personas trabajadoras - Cant. de veces que se recurre a expertos externos por año - % de hallazgos respaldados por más de una fuente independiente

M9.3 – La organización debe establecer, mantener y monitorear un mecanismo de reclamos para que el personal plantee inquietudes, problemas, quejas, incidentes y reclamos pertinentes a esta Norma contra la organización o sus socios comerciales. Los mecanismos de reclamos de la organización para el personal deben:
● **Ser legítimos; accesibles; predecibles; equitativos; transparentes; basados en el diálogo; compatibles con los derechos; y una fuente de mejora continua;**
● **Mantener la confidencialidad de los usuarios;**
● **No generar represalia contra los usuarios, ya sea por parte de la organización o de otras partes; y**
	Procesos para:
	- Campañas para comunicar el propósito, los procesos y el valor de los mecanismos de reclamos
	- Inclusión de representantes de las partes interesadas en el diseño o las revisiones de los mecanismos de reclamos
	- Consideración de grupos vulnerables al garantizar la accesibilidad de los mecanismos de reclamos
	- Uso de terceros neutrales en la gestión de reclamos, cuando proceda
	- Publicación de métricas y datos relacionados con los reclamos
	- Publicación de mejoras o cambios realizados en respuesta a los hallazgos de reclamos
	- Procesos específicos para gestionar problemáticas como:
	  o VBG (violencia y acoso por motivos de género) y discriminación
	  o Trabajo infantil
	- Política escrita sobre reclamos que afirme el derecho de las personas trabajadoras a plantear problemas sin represalia, alineada con los principios de la norma SA8000
	- Cobertura de inquietudes, incidentes, quejas y reclamos relacionados con la organización y sus socios comerciales
	- Múltiples vías para presentar reclamos (p. ej., buzones de sugerencias, líneas directas, aplicaciones móviles, correo electrónico, representantes de pares, atención presencial de Recursos Humanos)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
• **No generar pérdidas de ingresos para el personal que participe en los procedimientos de reclamos.**	- Capacitación de nuevas contrataciones sobre el mecanismo de reclamos durante la inducción - Uso de carteles, folletos y avisos digitales para mantener informado al personal sobre cómo y dónde plantear inquietudes - Provisión de información en todos los idiomas y formatos relevantes (elementos visuales, explicaciones orales) - Definición de cómo se reciben, registran, acusa recibo y asignan los reclamos para su seguimiento - Acuse de recibo (a menos que sea anónimo) que incluya un número de caso o ID de referencia - Ingreso de reclamos en una base de datos segura o libro de registro con acceso restringido - Asignación de niveles de gravedad a los reclamos para respaldar la priorización de los casos - Investigaciones llevadas a cabo con la participacion de representantes de las personas trabajadoras, cuando corresponda - Monitoreo para detectar indicios de represalia o intimidación contra los denunciantes - Definición de plazos máximos para investigar y resolver reclamos - Registro de acciones correctivas, medidas de remediación provistas y pasos de seguimiento - Actualizaciones al personal sobre el progreso y los resultados (a menos que la queja haya sido anónima) - Vías de escalamiento para casos que permanezcan sin resolver - Pruebas de resistencia en los canales de reclamos (p. ej., envíos simulados) para garantizar su funcionalidad - Un órgano de supervisión de reclamos que incluya a la gerencia, a representantes de las personas trabajadoras y, cuando sea pertinente, a partes interesadas externas para garantizar la imparcialidad

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Invitación periódica a ONG independientes, auditores o sindicatos para revisar la legitimidad y el funcionamiento del mecanismo de reclamos - Revisión de si la presentación de un reclamo genera cargas financieras o logísticas - Divulgación de plazos, pasos y resultados para la gestión de reclamos en políticas y capacitación - Límites de tiempo máximos para cada etapa del proceso de reclamos - Oportunidades para que los denunciantes presenten pruebas, traigan representantes o reciban asistencia de traducción - Acceso a intérpretes, asistencia legal u otros servicios de apoyo según sea necesario - Audiencias de reclamos en entornos neutrales que minimicen el riesgo de interferencia de la gerencia - Publicación de datos anonimizados sobre el volumen, tipos y resoluciones de reclamos en informes anuales - Mecanismos para que los comités de personas trabajadoras y las partes interesadas revisen el funcionamiento de los procesos de reclamos anualmente - Incorporación de opciones de diálogo facilitado o mediación antes del escalamiento - Tras la resolución, conversaciones de seguimiento con los denunciantes para evaluar la satisfacción y obtener aprendizajes - Acceso a canales externos (p. ej., sindicatos, reguladores, tribunales) si la resolución interna falla - Revisión de los patrones de reclamos para identificar causas sistémicas o factores contribuyentes - Presentación de datos sobre reclamos y lecciones aprendidas en las revisiones gerenciales para la toma de decisiones - Adaptación de la capacitación, los procedimientos o las políticas según las tendencias de reclamos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Comparación del diseño y la eficacia del mecanismo de reclamos con pares o mejores prácticas de la industria - Asignación de un número limitado de encargados de reclamos capacitados con acceso controlado a los registros de reclamos - Almacenamiento de las presentaciones de reclamos en sistemas digitales protegidos con contraseña o archivos físicos bajo llave, con registros de acceso - Líneas directas, buzones o plataformas de terceros que permitan a los usuarios denunciar sin revelar su identidad - Capacitación del personal que gestiona reclamos sobre obligaciones de confidencialidad, requisitos de privacidad y consecuencias de los incumplimientos - Establecimiento de una política por escrito que prohíba la represalia por parte de gerentes, compañeros de trabajo, proveedores o contratistas - Clasificación de la represalia como una falta disciplinaria con sanciones definidas - Tras la presentación de reclamos, realización de entrevistas o encuestas de seguimiento a los denunciantes para confirmar que no hubo represalia - Extensión de las expectativas contra la represalia a socios comerciales y contratistas a través de contratos y códigos de conducta - Permitir que el personal presente o dé seguimiento a reclamos durante el horario de trabajo remunerado sin pérdida de salario - Los sistemas de RR. HH. o de nómina marcan las reuniones o audiencias relacionadas con reclamos como tiempo remunerado - Revisión de los registros de nómina del personal que utilizó el sistema de reclamos para confirmar que no se produjeron deducciones salariales - Revisión de si solo el personal autorizado accedió a los datos de reclamos - Acceso a un canal o línea de apelación externa en caso de que surjan inquietudes internas sobre confidencialidad o no represalia

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Investigación y remediación en caso de que se detecten violaciones a la confidencialidad, represalia o deducciones salariales - Documentación y análisis de cualquier violación a la confidencialidad, casos de represalia o disputas salariales vinculadas a reclamos **Métricas, tales como:** - Cant. de reclamos recibidos - Duración promedio del proceso de reclamos - % de satisfacción con los resultados de los procesos de reclamos - % de personas trabajadoras que saben cómo y dónde presentar un reclamo - Cant. de canales de presentación de reclamos disponibles - % de canales de reclamos y materiales informativos disponibles en los idiomas pertinentes de las personas trabajadoras - % de reclamos con acuse de recibo dentro del plazo requerido - % del total de reclamos presentados de forma anónima - % de reclamos registrados correctamente en el sistema de seguimiento - % de reclamos investigados dentro de los plazos definidos - % de casos escalados a la alta gerencia o a una revisión externa - % de reclamos relacionados con socios comerciales - % de reclamos resueltos dentro de los plazos establecidos - % de denunciantes que confirman estar satisfechos con la resolución - % de personas trabajadoras que consideran que pueden plantear problemas sin represalia - % de revisiones de reclamos realizadas con la participacion de personas trabajadoras o partes interesadas externas - % de personas trabajadoras y partes interesadas externas que afirman confiar en la imparcialidad del mecanismo de reclamos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Cant. de veces al año que el mecanismo de reclamos es evaluado por auditores independientes, ONG o sindicatos - % de personas trabajadoras y partes interesadas externas que pueden explicar cómo presentar un reclamo - Cant. de diferentes canales de reclamos utilizados en la práctica - % de personas trabajadoras o partes interesadas externas de grupos vulnerables que afirman tener confianza en el uso del mecanismo - % de reclamos con acuse de recibo dentro del plazo publicado - % de reclamos resueltos dentro del plazo publicado - % de denunciantes que afirman comprender las etapas y los plazos del proceso de reclamos - % de casos de reclamos en los que los denunciantes accedieron a servicios de interpretación, legales u otros servicios de apoyo disponibles - % de denunciantes que confirman haber tenido igualdad de oportunidades para presentar pruebas y argumentos - % de reclamos resueltos a través del diálogo o la mediación en lugar de decisiones unilaterales - % de casos resueltos en los que se pidió a los denunciantes su opinión sobre el proceso de reclamos - % de reclamos no resueltos que se derivaron a sindicatos externos, reguladores o tribunales - % de problemas sistémicos identificados a través de reclamos que dieron lugar a cambios en las políticas o los procesos - % de disminución interanual en la repetición de reclamos sobre el mismo problema - % de revisiones por la gerencia que incluyeron el análisis de datos de reclamos para la mejora continua - % de personal a cargo de la gestión de reclamos capacitado anualmente en requisitos de confidencialidad

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de incidentes de represalia investigados y resueltos dentro de los plazos definidos - % de contratos de socios comerciales que incluyen expectativas de no represalia relacionadas con el uso de reclamos - % de casos muestreados donde los registros de nómina confirman que no hubo deducciones por participación relacionada con reclamos - % de incumplimientos identificados (confidencialidad, represalia, impacto salarial) que dieron lugar a acciones correctivas
M9.4 – La organización debe establecer, mantener y monitorear un mecanismo de reclamos para que las partes interesadas externas planteen inquietudes, problemas, quejas, incidentes y reclamos pertinentes a esta Norma contra la organización o sus socios comerciales. Los mecanismos de reclamos de la organización para partes interesadas externas deben: • **Ser legítimos; accesibles; predecibles; equitativos; transparentes; basados en el diálogo; compatibles con los derechos; y una fuente de mejora continua;** • **Mantener la confidencialidad de los usuarios;**	**Procesos para:** - Inclusión de representantes de las partes interesadas en los mecanismos - Consideración de grupos vulnerables en la accesibilidad - Uso de terceros neutrales en los mecanismos - Cobertura de inquietudes, incidentes, quejas y reclamos presentados por partes interesadas externas con respecto a la organización o sus socios comerciales - Provisión de información en todos los idiomas relevantes y formatos accesibles (recursos visuales, explicación oral) para partes interesadas externas - Documentación de cómo se reciben, registran y acusan recibo de los reclamos externos - Emisión de acuse de recibo (a menos que sea anónimo) que incluya un número de caso o identificación de referencia - Ingreso de reclamos externos en una base de datos o libro de registro seguro, con acceso restringido - Asignación de niveles de gravedad a los reclamos externos para respaldar la priorización de casos - Realización de investigaciones con la participación de representantes de las partes interesadas cuando corresponda - Monitoreo de señales de represalia o intimidación contra los denunciantes

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra

• **No generar represalia contra los usuarios, ya sea por parte de la organización o de otras partes; y**
• **No generar pérdidas de ingresos para el personal que participe en los procedimientos de reclamos.**
	- Definición de plazos máximos para investigar y resolver reclamos externos
	- Registro de acciones correctivas, remediación proporcionada y medidas de seguimiento adoptadas en respuesta a reclamos externos
	- Actualizaciones a las partes interesadas sobre el progreso y los resultados (a menos que la queja haya sido anónima)
	- Vías de escalamiento si los reclamos permanecen sin resolver
	- Provisión de múltiples canales de denuncia, incluidos:
	  o Supervisor
	  o Aplicación móvil
	  o Encuestas
	  o Correo electrónico
	  o Formulario web
	  o Correo postal
	  o Buzón físico
	  o Buzón físico fuera de las instalaciones
	- Consideración de grupos vulnerables para garantizar la accesibilidad de los canales externos de reclamos
	- Uso de terceros neutrales en la gestión de reclamos externos, cuando corresponda
	- Comunicación de métricas y datos relacionados con reclamos a partes interesadas externas en formatos adecuados
	- Comunicación de mejoras o cambios realizados en respuesta a reclamos
	
	Métricas, tales como:
	
	- N.º de reclamos externos recibidos
	- Duración promedio del proceso de reclamos externos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de satisfacción entre los denunciantes externos con los resultados de los procesos de reclamos - % de partes interesadas externas que saben cómo y dónde presentar un reclamo - N.º de canales de presentación de reclamos disponibles para partes interesadas externas - % de canales de reclamos y materiales de información disponibles en los idiomas de las partes interesadas externas pertinentes - % de reclamos externos con acuse de recibo dentro del plazo requerido - % del total de reclamos externos presentados de forma anónima - % de reclamos externos registrados correctamente en el sistema de seguimiento - % de reclamos externos investigados dentro de los plazos definidos - % de casos de reclamos externos escalados a la alta dirección o a revisión externa - % de reclamos externos relacionados con socios comerciales - % de reclamos externos resueltos dentro de los plazos establecidos - % de denunciantes externos que confirman estar satisfechos con la resolución
M9.5 – La organización deberá participar de buena fe en procesos externos de reclamos y remediación relacionados con impactos adversos y riesgos en derechos humanos que haya causado, a los que haya contribuido o con los que esté directamente vinculada a través de sus operaciones o relaciones comerciales.	**Procesos para:** - Adopción de una política escrita que comprometa a una participación justa, oportuna y respetuosa con los mecanismos de reclamos externos - Definición de pasos internos para responder cuando se presenta un reclamo externo - Designación de una persona capacitada (o equipo) responsable de coordinar la comunicación con los organismos externos de reclamos - Provisión de la documentación, registros y datos solicitados a los organismos externos de reclamos dentro de los plazos definidos - Prohibición de demorar, restringir o presionar al personal o a las partes interesadas para que no participen en procesos externos de reclamos o remediación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Participación en reuniones, audiencias o sesiones de mediación organizadas por sindicatos, reguladores u otros organismos externos pertinentes - Comunicación pública de actualizaciones sobre el progreso con el organismo externo de reclamos y las personas trabajadoras o partes interesadas afectadas - Colaboración con organismos externos de reclamos, sindicatos y ONG para diseñar medidas de remediación - Seguimiento de la eficacia de las medidas de remediación y entrega de informes periódicos a los organismos externos de reclamos - Participación en iniciativas colaborativas o sectoriales de remediación para ayudar a abordar cuestiones sistémicas - Difusión pública de la justificación de las posturas adoptadas en los procesos externos - Tras cada reclamo externo, revisión de si la participación de la organización cumplió con los compromisos de puntualidad, transparencia y equidad - Recopilación de comentarios de sindicatos, ONG y reguladores sobre si la participación fue constructiva - Mantenimiento de un registro de casos de reclamos externos y sus resultados para el aprendizaje institucional - Divulgación pública de las lecciones aprendidas agregadas a partir de casos de reclamos externos **Métricas, tales como:** - % de consultas sobre reclamos externos con acuse de recibo dentro del plazo definido - Promedio de n.º de días requeridos para proporcionar respuestas sustanciales a organismos externos de reclamos - % de audiencias o reuniones externas a las que asistió la organización cuando fue invitada

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de documentos y registros solicitados que se proporcionaron a los organismos externos de reclamos dentro de los plazos acordados - % de casos de reclamos externos donde la organización y el organismo externo de reclamos alcanzaron un acuerdo sobre la remediación - % de casos de reclamos externos donde la organización proporcionó una justificación clara de su postura o acciones - % de casos de reclamos externos donde la organización y sus socios comerciales colaboraron para respaldar la remediación - Duración promedio desde la apertura del caso hasta la resolución o cierre final
M9.6 - Los resultados del monitoreo y de los mecanismos de reclamos deberán traducirse en acciones (incluidos cambios en los sistemas de gestión, recursos y/o relaciones) para: **a) Poner fin a los impactos adversos;** **b) Prevenir impactos adversos futuros;** **c) Mitigar riesgos; y** **d) Garantizar la remediación para las personas y grupos afectados por impactos adversos.**	**Procesos para:** - Traducción de hallazgos del monitoreo o reclamos en solicitudes de acciones correctivas/preventivas (CAPA) con responsables y plazos asignados - Escalamiento automático de hallazgos graves o sistémicos para la revisión de la alta dirección - Vinculación de los hallazgos de reclamos y del monitoreo con el registro de riesgos de la organización para actualizar la priorización de riesgos - Inclusión de representantes de las personas trabajadoras y partes interesadas pertinentes en la validación de las acciones y medidas de remediación propuestas - Suspensión inmediata de prácticas perjudiciales una vez identificadas - Exigencia a proveedores/socios vinculados al daño para que tomen medidas inmediatas a fin de cesar las prácticas contribuyentes, con compromisos documentados - Revisión de las políticas de la organización para abordar las brechas reveladas por los reclamos o el monitoreo - Integración de controles preventivos (p. ej., nuevos flujos de trabajo de aprobación, equipo de seguridad, controles automatizados de nómina)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Capacitación focalizada para gerentes, supervisores y personas trabajadoras para prevenir la recurrencia de problemas similares - Ajuste de descripciones de puestos, KPI o evaluaciones de desempeño para reforzar comportamientos preventivos - Ajuste de los procesos de priorización de riesgos a partir de nuevos hallazgos de reclamos o del monitoreo - Revisión de las prácticas de compras, contratación y producción para reducir los riesgos sistémicos en las operaciones o en la cadena de suministro de la organización - Mantenimiento de un registro que vincule cada hallazgo de reclamo o del monitoreo con acciones correctivas, preventivas y de remediación, con plazos y actualizaciones de estado - Consolidación de resultados y acciones en informes para las personas trabajadoras, revisiones por la dirección y, cuando corresponda, divulgaciones públicas **Métricas, tales como:** - % de hallazgos del monitoreo y reclamos vinculados a acciones correctivas, preventivas o de remediación formales - % de casos de alta gravedad escalados a la alta dirección o al/a los Equipo(s) de desempeño social dentro de los plazos definidos - N.º de veces por año en que se actualizan los registros de riesgos con nuevos hallazgos de reclamos o del monitoreo - % de planes de acción correctiva (PAC) revisados o validados por representantes de las personas trabajadoras o partes interesadas afectadas - % de impactos adversos confirmados cesados por completo dentro del período definido para la acción correctiva - % de casos donde la verificación de seguimiento confirma que ya no se presentan prácticas o condiciones perjudiciales

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de áreas de impacto previamente resueltas donde recurre el mismo problema o uno similar - Promedio de n.º de días entre la identificación de un impacto grave y la implementación de medidas inmediatas de contención - % de reclamos o hallazgos del monitoreo que dieron lugar a cambios en los procedimientos o políticas de la organización - % de gerentes y supervisores capacitados en nuevas medidas preventivas - % de disminución de problemas recurrentes en comparación con períodos de monitoreo anteriores - % de acciones de mitigación de riesgos identificadas completadas dentro de los plazos establecidos - Intervalo promedio de monitoreo en zonas de alto riesgo antes y después de las medidas de mitigación - Reducción promedio en las puntuaciones de gravedad de riesgo tras implementar medidas de mitigación - % de relaciones con proveedores o socios modificadas para reducir riesgos sistémicos en las operaciones o la cadena de suministro - % de personas o grupos afectados que recibieron la remediación acordada - Número promedio de días desde el reclamo confirmado hasta la entrega de la remediación acordada - % de denunciantes que informan que la remediación proporcionada fue justa y efectiva - % de medidas de remediación implementadas conjuntamente con socios comerciales o partes interesadas externas - % de revisiones por la dirección que incluyen un análisis de acciones y resultados derivados de los procesos de M9.8

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de acciones que resultaron en actualizaciones de materiales de capacitación, sistemas o procesos de gestión de riesgos - N.º de revisiones formales por año que evalúan la eficacia de las acciones correctivas y preventivas

M10: Análisis estratégico, revisión y mejora continua

Criterios	Indicadores de muestra
M10.1 – La organización deberá revisar periódicamente su desempeño con respecto a sus objetivos y a esta Norma. Durante su revisión, la organización evaluará, como mínimo: **a. El progreso hacia el logro de sus objetivos;** **b. La eficacia de sus acciones y procesos planificados e implementados;** **c. La idoneidad y suficiencia de las acciones, los procesos y los recursos planificados e implementados;** **d. La eficacia de su sistema de gestión; y** **e. Las oportunidades para mejorar su desempeño.**	**Procesos para:** - Un calendario formal de revisiones (p. ej., revisiones internas trimestrales y una revisión exhaustiva anual) integrado con los ciclos de auditoría y planificación comercial - Una plantilla para la orden del día de la revisión por la dirección que incluya todas las entradas requeridas - La asignación de un representante de la alta dirección para dirigir la revisión - Datos recopilados del monitoreo (M9.1), los mecanismos de reclamos (M9.3–M9.8), las auditorías, las evaluaciones de riesgos y la retroalimentación de las partes interesadas - El mantenimiento de un registro de seguimiento actualizado que compare el progreso real frente al planificado hacia cada objetivo organizativo y de SA8000 - La revisión de las métricas de desempeño pertinentes - La identificación de las razones por las que no se alcanzaron las metas (p. ej., limitaciones de recursos, deficiencias procedimentales, perturbaciones externas) - La actualización de objetivos y metas cuando estos se incumplan de forma sistemática o se alcancen de manera anticipada, para asegurar su vigencia continua - La evaluación de las acciones correctivas, preventivas y de remediación implementadas con el fin de determinar si eliminaron o redujeron los riesgos e impactos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- La solicitud de retroalimentación de las personas trabajadoras y las partes interesadas para evaluar si las medidas implementadas fueron eficaces - La inclusión de representantes de Recursos Humanos, adquisiciones, producción y comités de personas trabajadoras para evaluar la eficacia desde múltiples perspectivas - La evaluación de si los recursos financieros, de personal, materiales y de información siguen siendo adecuados para cumplir los objetivos organizativos y de SA8000 - La evaluación de si el personal cuenta con las competencias, la capacitación y la autoridad necesarias para desempeñar sus responsabilidades - La evaluación de si las capacidades de los socios comerciales se alinean con las expectativas mutuas y los compromisos organizacionales - La revisión de los resultados de las auditorías internas (M9.1), incluidas las no conformidades y los problemas recurrentes - La evaluación de los niveles de uso, los grados de confianza y la eficacia de los canales de reclamos - La evaluación de si las políticas, los procesos, los roles y la documentación siguen estando alineados con la estructura de SA8000:2026 - La comparación del desempeño frente a las mejores prácticas externas y los puntos de referencia del sector - El uso de datos a largo plazo procedentes de reclamos, auditorías y KPI para identificar problemas recurrentes o tendencias positivas que valga la pena replicar a escala - El mantenimiento de un registro de todas las oportunidades de mejora, las acciones adoptadas y las evaluaciones de seguimiento - La elaboración de un informe resumido y firmado de la revisión por la dirección que abarque todos los puntos de evaluación obligatorios (a–e) junto con las conclusiones y los próximos pasos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- La divulgación de los resultados resumidos de la revisión y los compromisos de mejora entre el personal en formatos e idiomas accesibles - En la siguiente revisión, la evaluación de si las medidas acordadas en la reunión anterior se completaron y resultaron eficaces **Métricas, tales como:** - % de revisiones por la dirección planificadas que se completaron dentro del plazo previsto - % de participantes obligatorios (alta dirección, representantes de las personas trabajadoras, departamentos clave) que asistieron - % de revisiones que incorporan datos de todas las entradas requeridas - % de acciones de la revisión anterior cuya finalización se confirmó en la revisión siguiente - % de informes de revisión por la dirección que documentan exhaustivamente las secciones obligatorias (a–e) - % de objetivos organizativos y de SA8000 alcanzados o superados dentro del período de revisión - % de objetivos no alcanzados que fueron analizados para determinar su causa raíz y a los que se les asignaron acciones correctivas - % de objetivos revisados y actualizados para mantener la alineación con los riesgos, las políticas y las prioridades de las partes interesadas - % de acciones correctivas, preventivas y de remediación evaluadas como satisfactorias en la eliminación o reducción de los problemas detectados - % de acciones evaluadas como eficaces según la retroalimentación de las personas trabajadoras o de las partes interesadas externas - % de procesos monitoreados que cumplen con las metas de desempeño definidas o los umbrales de cumplimiento - % de problemas recurrentes en revisiones subsiguientes

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de departamentos que reportan contar con recursos suficientes (personal, presupuesto, materiales, información) para la implementación - % de roles clave evaluados respecto a brechas de competencia durante la revisión - % de no conformidades de auditoría cerradas antes de la revisión por la dirección - % de hallazgos de auditorías externas identificados previamente a través del monitoreo o las auditorías internas - Número de nuevas oportunidades de mejora identificadas por revisión - % de oportunidades de mejora identificadas que se implementaron antes del siguiente ciclo de revisión - % de acciones de mejora que incorporan nuevos métodos, tecnologías o enfoques colaborativos - % de conclusiones de la revisión que derivan en acciones de seguimiento concretas
M10.2 – La organización incorporará información de múltiples fuentes en su revisión, incluyendo según corresponda: **a. La evaluación y priorización de riesgos;** **b. Los procesos de monitoreo;** **c. Los mecanismos de reclamos y canales de comunicación internos y externos;** **d. La participación de las personas trabajadoras y la comunicación con estas;**	**Procesos para:** - Una matriz que enumere las nueve fuentes de información (a–i), los departamentos responsables de recopilarlas y la frecuencia con la que debe suministrarse cada una antes de cada revisión - La provisión de una lista de verificación previa a la revisión para garantizar que todos los informes pertinentes (riesgos, auditorías, reclamos, partes interesadas, etc.) sean recopilados y resumidos para el paquete de revisión de la dirección - La facilitación de reuniones preparatorias entre Recursos Humanos, Seguridad y Salud, adquisiciones, cumplimiento, representantes de las personas trabajadoras y la alta dirección a fin de interpretar los datos recopilados antes de la revisión formal - El uso del registro de riesgos más reciente como un elemento de entrada permanente para cada revisión por la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
e. Las quejas e inquietudes de las partes interesadas; **f. El diálogo social y la retroalimentación procedente de acuerdos tripartitos pertinentes y otros acuerdos vinculantes;** **g. Fuentes de noticias e información de dominio público;** **h. Auditorías internas y externas; y** **i. Expertos externos.**	- La revisión de los nuevos riesgos señalados desde la última revisión, evaluando su severidad, probabilidad y posibles vínculos con las operaciones comerciales - La inclusión de la evolución de los derechos humanos a escala sectorial, nacional y global que influya en el perfil de riesgo de la organización - La integración de los resultados de los procesos de monitoreo M9.1–M9.2 en la revisión - La evaluación de si los procesos de monitoreo son confiables y oportunos - La revisión de las estadísticas de los mecanismos de reclamos internos y externos, incluidos el tipo, la frecuencia, las tasas de resolución y las inquietudes sobre represalias - La correlación de las categorías de reclamos con los hallazgos de monitoreo y de auditoría - La evaluación de si los canales de reclamos y retroalimentación son conocidos, utilizados y confiables para las personas trabajadoras y las partes interesadas externas - La inclusión de actas y recomendaciones de las reuniones entre personas trabajadoras y la dirección, los comités de seguridad y los diálogos con sindicatos o representantes de las personas trabajadoras - La presentación ante la dirección de los resultados de las encuestas periódicas a las personas trabajadoras (p. ej., sobre derechos, salarios, seguridad, confianza en los reclamos) - El resumen de las inquietudes planteadas por ONG, clientes, comunidades e inversores - La evaluación de si las respuestas de la organización han mejorado la confianza de las partes interesadas o reducido las inquietudes recurrentes - La revisión del progreso y cumplimiento en relación con convenios colectivos de trabajo y acuerdos sectoriales o tripartitos - La solicitud formal de aportes a representantes sindicales o asociaciones de personas trabajadoras antes o durante la revisión - El resumen de noticias, informes de ONG y alertas regulatorias relevantes sobre trabajo, seguridad y derechos humanos en las regiones operativas de la organización

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- La revisión de cómo organizaciones homólogas o competidoras están abordando riesgos similares o problemas emergentes - La identificación de tendencias externas que puedan exigir nuevas evaluaciones de riesgos u objetivos actualizados - La compilación de hallazgos de auditorías internas, auditorías de certificación e inspecciones gubernamentales o de clientes - La revisión de la tasa de cierre y la eficacia a largo plazo de las medidas adoptadas en respuesta a los hallazgos de auditoría - La invitación a especialistas externos para presentar hallazgos o recomendaciones independientes durante las revisiones - La inclusión de estudios de terceros (p. ej., evaluaciones salariales) como aportes - El mantenimiento de un grupo asesor de expertos que revise anualmente la eficacia del sistema de gestión - La presentación de una tabla consolidada que resuma los hallazgos de las nueve fuentes, identificando tendencias convergentes y divergentes - La facilitación de debates estructurados entre los líderes y los representantes de las personas trabajadoras para interpretar los hallazgos combinados y decidir las acciones prioritarias - El registro de las medidas correctivas, preventivas y de mejora acordadas en el informe de revisión por la dirección, vinculadas a personas responsables y plazos de seguimiento - Tras cada revisión, la evaluación de si las fuentes de información utilizadas fueron suficientes y confiables, y el ajuste del plan de recopilación de datos según sea necesario **Métricas, tales como:** - % de revisiones que incluyen datos de al menos cinco de las nueve fuentes de información indicadas (a–i)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Promedio de fuentes de información distintas utilizadas por ciclo de revisión - % de hallazgos de la revisión respaldados por más de una fuente de información - % de fuentes de información calificadas como confiables y actualizadas por los participantes de la revisión - % de revisiones que dieron lugar a actualizaciones del registro de riesgos de la organización - % de riesgos existentes que cambiaron de nivel de prioridad a partir de nueva información - % de hallazgos de auditoría ya reflejados en la información de monitoreo antes de la revisión - % de revisiones que incluyen un análisis resumido de reclamos internos y externos - % de hallazgos relacionados con reclamos que derivaron en acciones correctivas, preventivas o de remediación - Número de veces que se trataron cuestiones de confidencialidad o represalias en el marco de la revisión por la dirección - % de revisiones que incorporan resultados de encuestas a las personas trabajadoras o comentarios de comités - % de sugerencias de las personas trabajadoras sobre las cuales se tomaron medidas o que fueron atendidas en los resultados de la revisión por la dirección - % de quejas o inquietudes de las partes interesadas consideradas formalmente en la revisión por la dirección - Número de informes externos, novedades en medios o estudios sectoriales incluidos por revisión - % de alertas o tendencias externas que condujeron a una reevaluación interna de riesgos o al establecimiento de nuevos objetivos - Número de veces al año en que se contrata a consultores o expertos externos para aportar información a la revisión por la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de decisiones de revisión respaldadas por evidencias de múltiples fuentes que derivaron en acciones concretas
M10.3 – Las salidas de esta revisión deberán: **a. Orientar la evaluación y priorización periódicas de riesgos de la organización y los procesos de monitoreo;** **b. Orientar la estrategia organizacional y la toma de decisiones; y** **c. Conducir a cambios en las políticas, recursos, objetivos, procesos y acciones de la organización, según sea necesario.**	**Procesos para:** - El desarrollo de una plantilla de informe estructurada que resuma las conclusiones, los hallazgos clave y las decisiones de cada revisión por la dirección - La clasificación de las salidas de la revisión en temas como gestión de riesgos, desempeño, retroalimentación de partes interesadas, eficacia del sistema y oportunidades de mejora - La definición de cómo se comparten las salidas de la revisión a nivel interno y externo, según sea necesario - Tras cada revisión, la actualización del registro de riesgos para reflejar los nuevos hallazgos, riesgos emergentes o prioridades cambiantes identificados en la revisión - El recálculo de las valoraciones de riesgo (severidad y probabilidad) a partir de las evidencias obtenidas en la revisión - El ajuste de la frecuencia, el alcance o los indicadores de monitoreo para alinearlos con los riesgos revisados - La facilitación de sesiones estructuradas con el liderazgo, los representantes de las personas trabajadoras y los departamentos clave para alinear los resultados de la revisión por la dirección con la estrategia empresarial - La incorporación de los hallazgos de la revisión en los ciclos de planificación presupuestaria y estratégica anual - Elevar al máximo órgano de toma de decisiones de la organización los riesgos graves en materia social o de derechos humanos identificados en la revisión - El uso de las conclusiones de la revisión para reevaluar las relaciones con socios comerciales, sectores o regiones de aprovisionamiento

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- La actualización de las políticas siempre que los hallazgos de la revisión revelen desalineaciones o nuevos riesgos - El ajuste de presupuestos, personal o infraestructura en función de las áreas identificadas como carentes de recursos suficientes - Actualización de los objetivos organizacionales (M6.1) para reflejar las nuevas prioridades, incorporando cronogramas y metas medibles - Modificación de los flujos de trabajo o procedimientos a partir de la evidencia obtenida de la revisión - Integración de todas las acciones posteriores a la revisión en el sistema de seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de remediación de la organización - Resumen de los resultados de la revisión y las acciones consiguientes a través de sesiones informativas para las personas trabajadoras, reuniones de comités y boletines en un lenguaje accesible - Seguimiento de la alineación de los resultados de la revisión por la dirección con las divulgaciones de ASG o los marcos de presentación de informes de derechos humanos **Métricas, tales como:** - % de decisiones de la revisión por la dirección que resultan en acciones de seguimiento concretas, proyectos o actualizaciones de políticas - % de acciones posteriores a la revisión completadas dentro de los plazos asignados - % de cambios implementados evaluados como efectivos a través del monitoreo de seguimiento o la retroalimentación de las personas trabajadoras o partes interesadas - % de departamentos involucrados activamente en la implementación de los resultados de la revisión - % de riesgos nuevos o modificados identificados directamente a partir de los hallazgos de la revisión por la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de indicadores, frecuencias o métodos de monitoreo actualizados con base en los resultados de la revisión - % de estrategias corporativas o departamentales actualizadas con base en los hallazgos de la revisión por la dirección - % de decisiones estratégicas u operativas que hacen referencia a información de las revisiones por la dirección - % de presupuestos reasignados para abordar prioridades o deficiencias identificadas en la revisión - % de hallazgos de la revisión discutidos en reuniones de la junta directiva o del liderazgo superior - # o % de políticas clave revisadas como resultado de los resultados de la revisión por la dirección - % de objetivos organizacionales o de SA8000 actualizados después de las discusiones de la revisión - % de resultados de la revisión que derivaron en flujos de trabajo, procedimientos o herramientas digitales modificados - % de acciones asignadas completadas por los gerentes responsables dentro de los plazos definidos - % de personal que recibió comunicación sobre los resultados de la revisión o las mejoras relacionadas
M10.4 – La organización deberá demostrar la mejora continua del desempeño en materia de trabajo digno (decente) y de los sistemas de gestión en sus operaciones y relaciones comerciales, lo que incluye:	**Procesos para:** - Inclusión de la mejora continua como principio fundamental en la declaración de políticas de la organización - Integrar la mejora continua en la planificación anual, alineada con las revisiones por la dirección, las evaluaciones de riesgos y los resultados del monitoreo

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
a. Abordar continuamente los riesgos en todos los niveles de prioridad; **b. Identificar y aprovechar oportunidades para mejorar las condiciones de trabajo más allá de los requisitos de esta Norma; e** **c. Identificar y aprovechar oportunidades para aumentar la participacion e integración de las personas trabajadoras y partes interesadas en el sistema de gestión de la organización.**	- Establecimiento de un grupo permanente (que incluya representantes de las personas trabajadoras y gerentes) responsable de revisar datos, proponer mejoras y dar seguimiento al progreso - Mantenimiento de un registro de proyectos de mejora, acciones e innovaciones, categorizados por reducción de riesgos, mejora del lugar de trabajo y participación - Conversión de riesgos recurrentes o de menor prioridad en proyectos de mejora preventiva focalizados, incluso cuando aún no se materialicen como no conformidades - Facilitación del Equipo o Equipos de desempeño social para desarrollar intervenciones tempranas ante riesgos emergentes o de menor nivel antes de que escalen - Evaluación de oportunidades de mejora que superen los requisitos mínimos de cumplimiento - Comparación del desempeño con respecto a pares de la industria, marcos globales (por ejemplo, convenios de la OIT, Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos) y mejores prácticas de SA8000 - Creación de mecanismos que animen al personal a proponer ideas de mejora en el lugar de trabajo que vayan más allá de los requisitos legales o de la Norma - Participacion directa de los comités de personas trabajadoras, sindicatos y partes interesadas externas en el diseño, implementación y revisión de los componentes del sistema de gestión - Facilitación de talleres conjuntos donde las personas trabajadoras y los gerentes revisen los datos de desempeño, identifiquen problemas y codiseñen medidas de mejora - Invitación a ONG, grupos comunitarios y clientes a diálogos periódicos sobre desempeño, transparencia y gestión de riesgos - Integración de datos de acciones correctivas, preventivas y de remediación con oportunidades de mejora para impulsar el aprendizaje

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- Evaluación de los resultados de las acciones de mejora a través de la retroalimentación de las personas trabajadoras y las partes interesadas externas, inspecciones in situ y tendencias en los datos de desempeño - Mantenimiento de un registro documentado de todas las iniciativas de mejora, incluidos su origen (riesgo, reclamo, sugerencia), alcance, cronograma y resultados medibles - Inclusión de los resultados de mejora y las nuevas oportunidades como un punto permanente en el orden del día de las revisiones por la dirección - Resumen de los resultados de mejora en actualizaciones internas e informes públicos - Requisito de aprobación por parte de la alta dirección para las iniciativas de mejora importantes y sus resultados - Revisión de proyectos de mejora fallidos o retrasados para comprender los obstáculos y perfeccionar los procesos - Reconocimiento público a los equipos o personas que contribuyen a la mejora sistémica **Métricas, tales como:** - # de iniciativas de mejora continua lanzadas o completadas por año - % de acciones de mejora propuestas implementadas con éxito dentro de los plazos definidos - % de mejoras implementadas verificadas como efectivas a través del monitoreo o la retroalimentación - % de reducción interanual en las puntuaciones de gravedad general de los riesgos - % de mejoras dirigidas a riesgos de prioridad media y baja - # de iniciativas de mejora que superan los requisitos de SA8000 o los legales - % de personas trabajadoras que se benefician directamente de mejoras que superan los requisitos de SA8000 o los legales - % de proyectos piloto o mejoras experimentales adoptados con éxito tras la evaluación

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra
	- % de métricas de desempeño que cumplen o superan los parámetros de referencia del sector o de las mejores prácticas - % de iniciativas de mejora con participacion activa de las personas trabajadoras o de sus representantes en el diseño o la toma de decisiones - # de consultas o diálogos formales con partes interesadas externas realizados anualmente en relación con la planificación de mejoras - % de sugerencias de mejora de las personas trabajadoras o partes interesadas externas implementadas o puestas a prueba - % de disminución interanual de no conformidades reiteradas, reclamos o hallazgos de auditoría - % de la fuerza laboral total involucrada en alguna actividad de mejora - % de líderes sénior que participaron en al menos un proyecto de mejora por año - % de avance en la madurez del sistema de gestión (según herramientas de evaluación de madurez internas o de SA8000) - Grado en que las mejoras del desempeño social están vinculadas a la estrategia empresarial o de ASG más amplia

©Social Accountability International - 2026

Sección 2: Desempeño

D1: Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas Trabajadoras Jóvenes

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D1.1 - La organización deberá respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo a las personas trabajadoras jóvenes.	**Cumplimiento de D1.2 – D1.5**	**Cumplimiento de D1.2 – D1.5**

D1.2 – La organización no deberá emplear a niños, niñas o adolescentes menores de 15 años de edad (o por debajo de la edad de escolaridad obligatoria, si esta fuera mayor). Podrán hacerse excepciones en aquellos casos que cumplan con la definición de «Niño(s), niña(s) o adolescente(s) que trabaja(n) legalmente» en esta Norma.	**Procesos para:**
	- Alineación de los requisitos de edad con los anuncios de empleo y las comunicaciones relacionadas
	- Verificación de las edades del personal, incluyendo:
	  o Verificación de identificación mediante la base de datos gubernamental
	  o Verificación de identificación mediante procesos físicos
	  o Expedientes escolares
	  o Uso de servicios de verificación de terceros
	  o Métodos alternativos cuando no se disponga de registros oficiales
		Impactos adversos, tales como:
		- niños, niñas o adolescentes trabajando sin habilitación legal
		- personas trabajadoras jóvenes por debajo de la edad mínima
		- personal por debajo de la edad mínima para el tipo de trabajo
		Sensorial y visual, incluidos:
		- Señalización
		- Personal que parece menor de edad
		- Personal que se niega a interactuar o dialogar
		- Personal visto huyendo o abandonando con prisa los entornos relacionados con el trabajo
		Verbal, tal como:
		- Declaraciones del personal, incluyendo:

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Verificación de las políticas y el desempeño de agencias de contratación de terceros
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Políticas que abordan los requisitos legales y de otro tipo, incluidos:
	  - Edad mínima para el personal habitual
	  - Edad mínima para personas trabajadoras jóvenes
	  - Edad mínima para niños, niñas y adolescentes que trabajan legalmente
	- Descripciones/anuncios de puestos de trabajo, incluidos:
	  - Edades especificadas
	- Acuerdos/contratos de personal
	- Archivos de personal
	- Datos a disposición del público, tales como:
	  - Expedientes escolares
	  - Historiales médicos
	  - Registros gubernamentales
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Manual de RRHH o manual del empleado
	- Producción/turnos
	- Asistencia del personal
		- “Mi hijo viene y ayuda”
		- “A los jóvenes no los dejan levantar cosas pesadas”
		- “Nos dicen que no preguntemos qué edad tienen”
		- “Se van temprano a casa, por la escuela”
		- “Nadie me preguntó qué edad tengo”
		- “Me acaban de contratar, nunca me pidieron mi identificación”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - % de solicitantes de empleo con comprobante de edad verificado - % de personal capacitado en materia de edad mínima legal y procesos pertinentes - % de avisos o anuncios de empleo que indiquen con claridad los requisitos de edad mínima - % de agencias o reclutadores evaluados en cuanto al cumplimiento de las leyes sobre la edad - % de archivos de personal que incluyan documentación verificada de la fecha de nacimiento - % de registros de identificación faltantes o incompletos identificados y a los que se les dio seguimiento antes de la contratación - % de socios comerciales con políticas y procedimientos para la verificación de la edad - % de socios comerciales evaluados en cuanto al cumplimiento de la edad mínima durante el último año - # de casos de impactos adversos identificados - Gravedad de los impactos adversos identificados	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

D1.3 - La organización debe asegurarse de que el empleo de personas trabajadoras jóvenes:
a. Proteja el desarrollo social, moral y físico de las personas trabajadoras y no constituya un peligro para su salud general y bienestar;
b. No sea tan exigente como para perjudicar sus logros educativos;
c. Proporcione un salario y prestaciones proporcionales a los de las personas trabajadoras adultas en puestos similares; y
d. No supere las limitaciones de las horas de trabajo, incluyendo:
e. 8 horas de trabajo en un día cualquiera (o el máximo legal si es inferior a 8 horas),
f. 10 horas al día combinando escuela, trabajo y transporte (o el máximo
	Procesos para:
	- Asignación de tareas adecuadas al desarrollo físico y cognitivo
	- No asignación de trabajo nocturno
	- Entornos seguros, limpios y ergonómicos con iluminación, ventilación y equipo de protección adecuados
	- No asignación a tareas peligrosas, incluyendo:
	  o Manipulación de productos químicos
	  o Levantamiento de cargas pesadas
	- Uso de horarios flexibles que se adapten a la escuela o la capacitación vocacional
	- Programas de desarrollo de habilidades, incluido el seguimiento del desarrollo de competencias
	- Emparejamiento de personas trabajadoras jóvenes con mentores o supervisores experimentados
	- Capacitación del personal para que sea empático y comprensivo con las personas trabajadoras jóvenes
	- Oportunidades para el desarrollo profesional
	- Exposición a una diversidad de tareas
	- Oportunidades para participar en los procesos de la organización
	- Capacitación en salud y seguridad adaptada a las personas trabajadoras jóvenes
		Impactos adversos, tales como:
		- personas trabajadoras jóvenes trabajando en condiciones peligrosas
		- personas trabajadoras jóvenes trabajando horas extras
		- personas trabajadoras jóvenes trabajando de noche
		- personas trabajadoras jóvenes incapaces de asistir con regularidad a la escuela o a programas vocacionales
		- personas trabajadoras jóvenes que perciben un salario inferior al del mismo puesto de adulto
		- personas trabajadoras jóvenes por debajo de la edad mínima
		- personas trabajadoras jóvenes que trabajan más de 8 horas al día
		- personas trabajadoras jóvenes ocupadas durante más de 10 horas al día incluyendo escuela, trabajo y transporte
		- Personas trabajadoras jóvenes excluidas de las prestaciones de protección social:
		  o Seguro de salud
		  o Cobertura por accidentes
		  o Derechos de licencia
		  o Etc.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

legal si es inferior a 10 horas), y
g. No tenga lugar en horario nocturno.
	- Participación de los padres o tutores
	- Servicios de asesoramiento o apoyo
	- Reconocimiento de logros
	- Retroalimentación constructiva sobre el desempeño
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Archivos de personal
	- Horas y salarios
	- Datos disponibles públicamente, tales como:
	  o Registros escolares
	  o Historiales médicos
	  o Registros gubernamentales
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Producción/turnos
	- Asistencia del personal
	
	Métricas, tales como:
	
	- % de tareas evaluadas respecto a riesgos para las personas trabajadoras jóvenes
	- % de participación de personas trabajadoras jóvenes en mecanismos de reclamos o retroalimentación
		Sensoriales y visuales, incluyendo:
		
		- Señalización
		- Personal que parece menor de edad
		- Personal que se niega a interactuar o dialogar
		- Personal al que se ve huyendo o abandonando con prisa los entornos relacionados con el trabajo
		- Personal de aspecto joven en entornos o tareas peligrosos
		- Personal de aspecto joven identificado en múltiples turnos
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o “Los más jóvenes trabajan tan duro y tantas horas como nosotros”
		  o “No sé quién es una persona trabajadora joven y quién no”
		  o “Se quemó porque nadie le dijo que la máquina estaría caliente”
		  o “Son pequeños, así que se meten en los espacios estrechos”
		  o “A los jóvenes es a los que más les gritan”
		  o “No tienen pausas como nosotros porque tienen energía de sobra”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de participación de personas trabajadoras jóvenes en programas de apoyo - % de personal relevante que conoce las políticas y procesos relativos a las personas trabajadoras jóvenes - N.º de casos de impactos adversos identificados - Gravedad de los impactos adversos identificados - Promedio de horas trabajadas por personas trabajadoras jóvenes - Promedio de horas de escuela, trabajo y transporte para personas trabajadoras jóvenes - Salario actual de las personas trabajadoras jóvenes	
D1.4 – Cuando haya niñas, niños o adolescentes no trabajadores presentes en entornos relacionados con el trabajo, la organización debe garantizar: **a. Protección contra peligros y riesgos para la salud;** **b. Suministro para necesidades básicas apropiadas para la edad de cada menor (p. ej., acceso a**	**Procesos para:** - Designación de áreas específicas donde se permite que estén niñas, niños o adolescentes no trabajadores - Disposición de personal para garantizar la supervisión de niñas, niños o adolescentes no trabajadores - Capacitación y concientización para el personal sobre los riesgos que plantean y a los que se exponen niñas, niños o adolescentes no trabajadores	**Impactos adversos, tales como:** - niñas, niños o adolescentes no trabajadores en entornos relacionados con el trabajo no designados - niñas, niños o adolescentes no trabajadores sin supervisión - entornos relacionados con el trabajo designados que no proporcionan protección contra peligros - niñas, niños o adolescentes no trabajadores en la planta de producción - Espacios inadecuados para niñas, niños o adolescentes no trabajadores

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

alimentos, agua, servicios sanitarios, etc.);
c. Supervisión de adultos adecuada y continua; y
d. No interferencia con los procesos de la organización.
	Documentos y registros, tales como:
	- Manual de RRHH/manual del empleado,
	  o Cobertura de niñas, niños o adolescentes no trabajadores
	- Guardería o cuidado infantil en las instalaciones
	- Libro de registro de visitantes
	- Registro de dependientes del empleado
	- Registros de seguridad o de CCTV
	- Formularios de padres o tutores
	- Reclamos/quejas
	Métricas, tales como:
	- N.º de casos de impactos adversos identificados
	- Gravedad de los impactos adversos identificados
	- N.º de incidentes de SST que involucran a niñas, niños o adolescentes no trabajadores
	- % de entornos relacionados con el trabajo de alto riesgo con controles aplicados para el acceso infantil
		o confinamiento
		o aislamiento
		o acceso a necesidades básicas
		o etc.
		Sensoriales y visuales, incluyendo:
		- Señalización
		- Niños en entornos laborales peligrosos
		- Niños sin supervisión
		- Vivienda del personal
		Verbales, tales como:
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o “Su hijo nunca se separa de él cuando está aquí”
		  o “Tengo que traerlo aquí; no hay nadie que lo cuide en casa”
		  o “Solía haber una guardería, pero ahora los niños simplemente deambulan por ahí”
		  o “No sé dónde se supone que deben estar los niños durante mi turno”

D1.5 – La organización debe desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios	**Por desarrollar…**	**Por desarrollar…**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
asociados a la Protección de Niños y Jóvenes Trabajadores en todas sus operaciones y relaciones comerciales…		

D2: Libertad de Asociación y Derecho a la Negociación Colectiva

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D2.1 - La organización deberá respetar y reconocer los derechos del personal a formar, afiliarse y participar libremente en sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras de su elección, así como a la negociación colectiva.	**Cumplimiento de D2.2 – D2.9**	**Cumplimiento de D2.2 – D2.9**

D2.2 – La organización debe asegurarse de que el personal esté informado sobre sus derechos a formar, afiliarse y participar en sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras de su elección, sin consecuencias negativas ni represalia por parte de la organización.	**Procesos para:**
	- Contratos que confirmen que las personas trabajadoras tienen derecho a formar y afiliarse al sindicato de su elección sin consecuencias negativas
	- Comunicaciones que confirmen los derechos de las personas trabajadoras y la no injerencia, incluyendo:
	  o Materiales de capacitación
	  o Boletines informativos
		Impactos adversos, tales como:
		• El personal desconoce sus derechos de libertad de asociación y sindicales
		• El personal no es informado sobre sus derechos
		• El personal no busca formar, afiliarse o participar en sindicatos
		• El personal no negocia colectivamente en su perjuicio

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Carteles ○ Correos electrónicos ○ Manuales para empleados ○ Materiales de inducción - Comunicaciones tanto digitales como impresas - Divulgación de la información de contacto de los sindicatos donde haya presencia sindical - Declaraciones explícitas que prohíban las represalias por formar, afiliarse o participar en sindicatos u organizaciones de personas trabajadoras - Comunicación de la postura de neutralidad y no injerencia de la organización con respecto a la formación y participación sindical **Documentos y registros, tales como:** - Descripciones de puestos/anuncios de empleo - Acuerdos/contratos del personal - Manual de RRHH/manual del empleado - Condiciones contractuales del personal no empleado	• El personal pierde oportunidades de beneficiarse de la participación en sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras **Visuales/sensoriales, tales como:** • Señalización • Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección • Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección **Verbales, tales como:** • Declaraciones del personal, incluyendo: ○ “No sabía que había un sindicato aquí” ○ “Creo que no se nos permite afiliarnos al sindicato” ○ “¿Qué es un sindicato?” ○ “Escuché que uno se puede meter en problemas por hablar de eso” ○ “No creo que nadie sepa cómo iniciar uno” ○ “No creo que eso sea para nuestra industria” ○ “No quisiera que me despidieran”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Cumplimiento de los términos contractuales por parte del contratista - En los casos en que exista un sindicato reconocido: ○ Convenios colectivos ○ Otros acuerdos sindicales - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida - Registros de rescisión - **Métricas, tales como:** - # de encuestas a personas trabajadoras realizadas que incluyan preguntas sobre libertad de asociación y derechos sindicales - % de comunicaciones al personal que abordan la libertad de asociación y los derechos sindicales - % de la fuerza laboral que participa en reuniones sindicales o de representantes de las personas trabajadoras - % de personas trabajadoras con derecho a voto que participan en las elecciones de representantes de las personas trabajadoras	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- # de impactos adversos identificados relacionados con la libertad de asociación - Calificaciones de gravedad de los impactos adversos identificados relacionados con la libertad de asociación - % de personal que declara desconocer sus derechos de libertad de asociación y sindicales - % de personal que participa en sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras	
D2.3 - La organización debe asegurarse de no interferir, ya sea directamente o a través de terceros, en el establecimiento, funcionamiento o administración de sindicatos u otras organizaciones de personas trabajadoras.	**Procesos para:** - Facilitación de la comunicación confidencial entre las personas trabajadoras y los representantes sindicales - Acceso de los representantes sindicales para reunirse con las personas trabajadoras - Participación sindical en los procesos de reclamos - Participación sindical en el SPT - Acuerdo entre el sindicato y la dirección sobre la no injerencia - Participación sindical en los procesos de toma de decisiones de la organización	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de elección de sindicatos - Personas trabajadoras desinformadas sobre derechos y procesos - Representantes sindicales sin posibilidad de acceso - Falta de protección frente a problemas como el despido arbitrario y el pago insuficiente de salarios - Discriminación contra quienes participan en actividades sindicales - Incapacidad de los sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras para

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Participación sindical en las medidas disciplinarias
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Descripciones de puestos y anuncios de contratación
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Manuales de RRHH o manuales del empleado
	- Condiciones contractuales para el personal no empleado
	- Cumplimiento de los términos contractuales por parte del contratista
	- Prestaciones o bonificaciones
	- Reclamos
	- Promociones
	- Medidas disciplinarias
	- Comunicaciones internas y externas
	- Entrevistas de salida
	- Actas de las reuniones de elecciones, incluyendo
	  ○ cómo se eligió a los representantes sindicales
	  ○ Cómo se solicitaron y verificaron las postulaciones de candidatos
		representar legalmente al personal en la organización y/o negociar colectivamente
		- Falta de aportes del personal y de participación en los sistemas de reclamos y retroalimentación
		- Temor del personal a represalias de la dirección por su participación
		
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		
		Verbales, tales como:
		
		• Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ “No sabía que había un sindicato aquí”
		  ○ “Creo que no se nos permite afiliarnos al sindicato”
		  ○ “Escuché que te puedes meter en problemas por hablar de eso”
		  ○ “No me gustaría que me despidieran”
		  ○ “Lo intentaron en el pasado, pero despidieron a todos”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ La elección llevada a cabo mediante votación secreta sin la supervisión del director de RRHH ○ Quién organizó el recuento de votos en caso de haber habido votación **Métricas, tales como** - # de casos de participación de representantes sindicales - % de personas trabajadoras cubiertas por convenios colectivos vigentes. - # de comunicaciones que abordan los derechos sindicales - Tasa de rotación del personal afiliado al sindicato - Tasa de contratación del personal afiliado al sindicato - Tasa de promoción del personal afiliado al sindicato - # de casos de impactos adversos identificados - Gravedad de los impactos adversos identificados	○ “No quiero perder mis turnos” ○ “Dijeron que empeoraría las cosas para nosotros” ○ “Me llamaron a la oficina después de que vino el sindicato” ○ “La dirección estaba tomando fotos de nuestra reunión” ○ “Dejaron de darles horas extras” ○ “Dijeron que no lo necesitamos porque tenemos una política de puertas abiertas” ○ “No se le permitió la entrada al representante” ○ “Dijeron que una reunión iba en contra de la política de la empresa” ○ “No se nos permite colocar nada sobre sindicatos en el panel informativo”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D2.4 – La organización se asegurará de que los miembros de los sindicatos y de otras organizaciones de trabajadores, los representantes de las personas trabajadoras y cualquier personal dedicado a la organización de las personas trabajadoras no sean objeto de discriminación, acoso, intimidación o represalia debido a su afiliación o actividades sindicales.	**Procesos para:** - Participacion sindical en los procesos del SPT - Participacion sindical en los procesos de toma de decisiones de la organización - Participacion sindical en medidas disciplinarias - Disposiciones en los contratos laborales que confirmen que las personas trabajadoras tienen el derecho de constituir los sindicatos que elijan y de afiliarse a ellos sin consecuencias negativas ni discriminación - Consideración de posibles sesgos relacionados con el sindicato en la contratación, medidas disciplinarias, capacitaciones, despidos y promociones - Supervisión independiente para las medidas que involucren a miembros del sindicato **Documentos y registros, tales como:** - Descripciones de puestos y anuncios de contratación - Acuerdos/Contratos del personal - Manual de RRHH o manual del empleado	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de oportunidades de promoción, aumentos salariales, capacitación o participacion para el personal vinculado a sindicatos u otras organizaciones de trabajadores - Falta de representantes de las personas trabajadoras presentes o dispuestos a prestar servicio dentro de la organización - Pérdida de funciones y/o de ingresos para el personal vinculado a sindicatos u otras organizaciones de trabajadores - Falta de participacion del personal en los mecanismos de reclamos y/o retroalimentación **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas - Prestaciones o bonificaciones - Reclamos - Promociones - Medidas disciplinarias - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - N.º de casos que involucran a representantes sindicales - % de personas trabajadoras cubiertas por convenios colectivos válidos. - N.º de comunicaciones que cubren los derechos sindicales - Tasa de rotación del personal afiliado al sindicato - Tasa de contratación de personal afiliado al sindicato - Tasa de promoción del personal afiliado al sindicato - N.º de casos de impactos adversos identificados	**Verbales, tales como:** • Declaraciones del personal, incluyendo: ○ “No me gustaría que me despidieran” ○ “Lo intentaron en el pasado, pero despidieron a todos” ○ “No quiero perder mis turnos” ○ “Me llamaron a la oficina después de que vino el sindicato” ○ “Dejaron de darles horas extras” ○ “Desde que me afilié al sindicato, no me hablan” ○ “Obtengo malas evaluaciones de desempeño ahora que estoy en el sindicato” ○ “Justo después de que ella habló en la reunión del sindicato, le hicieron una amonestación por escrito” ○ “Ahora siempre se meten conmigo” ○ “Ya no me invitan a las reuniones de equipo” ○ “Me dijeron que no puedo llevar el logotipo del sindicato”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Gravedad de los impactos adversos identificados	
D2.5 – La organización se asegurará de que los miembros de sindicatos y de otras organizaciones de trabajadores, los representantes de las personas trabajadoras y cualquier personal dedicado a la organización de las personas trabajadoras tengan un acceso equitativo a los miembros en entornos relacionados con el trabajo.	**Procesos para:** - Facilitación de una comunicación confidencial entre las personas trabajadoras y los representantes sindicales - Facilitación de acceso para que los representantes sindicales se reúnan con las personas trabajadoras - Provisión de espacio para oficinas o reuniones para las actividades sindicales - Participacion sindical en los procesos de reclamos - Participacion sindical en los SPT - Acuerdo de no injerencia entre el sindicato y la dirección - Participacion sindical en los procesos de toma de decisiones de la organización - Participacion sindical en medidas disciplinarias **Documentos y registros, tales como:** - Descripciones de puestos y anuncios de contratación - Acuerdos/Contratos del personal	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de concientización y comprensión de los derechos y de los procesos sindicales y de otras organizaciones de trabajadores - Falta de representación por parte de sindicatos u otras organizaciones de trabajadores dentro de la organización - Disminución del compromiso del personal en los procesos tanto de la organización como de los sindicatos y de otras organizaciones de trabajadores - Deterioro de las condiciones de trabajo debido a la no participacion de representantes de las personas trabajadoras en los procesos de la organización **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Manual de RRHH o manual del empleado
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas
	- Prestaciones o bonificaciones
	- Libros de registro de visitantes
	- Reclamos
	- Promociones
	- Medidas disciplinarias
	- Comunicaciones internas y externas
	- Entrevistas de salida
	- Actas de reuniones de elecciones, tales como:
	  ○ cómo fueron elegidos los representantes sindicales
	  ○ Cómo se solicitaron y verificaron las candidaturas
	  ○ Confirmación de que la elección se llevó a cabo por votación secreta sin la supervisión del director de Recursos Humanos
	  ○ Identificación de quién organizó el recuento de votos, en caso de haber utilizado votación
		Verbales, tales como:
		• Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ “No sabía que había un sindicato aquí”
		  ○ “Creo que no se nos permite afiliarnos al sindicato”
		  ○ “Escuché que te puedes meter en problemas por hablar de eso”
		  ○ “La dirección estaba tomando fotos de nuestra reunión”
		  ○ “No se le permitió la entrada al representante”
		  ○ “Dijeron que una reunión iba en contra de la política de la empresa”
		  ○ «Nunca he conocido a nadie del sindicato»
		  ○ «No sabía que teníamos un representante»

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - N.º de salas de reuniones reservadas por representantes sindicales - N.º de visitas realizadas por representantes sindicales - N.º de días de tiempo libre remunerado (PTO) otorgados para actividades sindicales - Tasa de asistencia del personal a las actividades sindicales - N.º de impactos adversos identificados - Gravedad de los impactos adversos identificados	

D2.6 - La organización llevará a cabo la negociación colectiva de buena fe con representantes de las personas trabajadoras, sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras, si así lo solicitan.	**Procesos para:**
	- Reconocimiento formal de sindicatos y representantes de las personas trabajadoras
	- Establecimiento de procedimientos que aborden la negociación, incluyendo:
	  ○ Plazos
	  ○ Participantes
	  ○ Métodos de comunicación
	  ○ Intercambio de información
	  ○ Autoridad(es) para la toma de decisiones
		Impactos Adversos, tales como:
		- Deterioro de las condiciones laborales
		- Menor remuneración para el personal
		- Aumento del horario de trabajo
		- Falta de representación por parte de sindicatos u otras organizaciones de personas trabajadoras
		Visuales/Sensoriales, tales como:
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Suministro de la información necesaria a los sindicatos y representantes de las personas trabajadoras, incluyendo:
	  o Datos financieros
	  o Estadísticas de la fuerza laboral
	
	Documentos y Registros, tales como:
	
	- Toma de decisiones sobre propuestas
	- Reuniones o negociaciones, incluyendo:
	  o Quiénes asistieron
	  o Qué se trató
	  o Qué se decidió
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Libros de registro de visitantes
	- Reclamos
	- Promociones
	- Medidas disciplinarias
	- Comunicaciones Internas y Externas, incluyendo:
	  o Tiempos de las solicitudes de negociación y respuesta
	  o Intercambio de información necesaria
	  o Lenguaje dirigido al personal en torno a la negociación
	  o Encuestas al personal
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección
		
		Verbales, tales como:
		
		• Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o «Cada propuesta que hacemos se desestima sin motivo»
		  o «Dijeron que no podemos permitírnoslo, pero no mostraron pruebas»
		  o «Escuché que uno puede meterse en problemas por hablar de eso»
		  o «Implementan cosas antes de que terminemos de hablar de ellas»
		  o «Nos dijeron que no escucháramos al sindicato; solo intentan causar problemas»
		  o «Han pasado meses y todavía estamos estancados en los mismos temas»
		  o «Después de la reunión, dejaron de asignarme turnos»

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - N.º de personas trabajadoras que participan en reuniones de negociación - N.º de reuniones de negociación realizadas - N.º de personas trabajadoras cubiertas por el convenio colectivo de trabajo - Duración del convenio colectivo de trabajo - Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes del sindicato o de representantes de las personas trabajadoras - % de propuestas de sindicatos o representantes de las personas trabajadoras que recibieron respuesta - Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información de sindicatos o representantes de las personas trabajadoras	
D2.7 – En caso de existir un convenio colectivo de trabajo sectorial, la organización respetará y cumplirá sus obligaciones en virtud del mismo. Esto no impide la negociación colectiva adicional por parte de sindicatos u otras organizaciones de personas trabajadoras a nivel de la organización, siempre que dichos	**Procesos para:** - Evaluación de qué cláusulas de los convenios sectoriales son obligatorias, cuáles permiten mejoras a nivel de empresa y si alguna desviación requiere la aprobación del sindicato o el registro legal - Alineación de los requisitos departamentales con el convenio de negociación sectorial	**Impactos Adversos, tales como:** - Deterioro de las condiciones laborales - Menor remuneración para el personal - Mayor horario de trabajo - Falta de representación por parte de sindicatos u otras organizaciones de personas trabajadoras

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

acuerdos sean más beneficiosos para las personas trabajadoras que los convenios sectoriales vigentes.	- Alineación de las tablas salariales de la organización con el convenio de negociación sectorial
	- Uso de equipos interfuncionales integrados por personas trabajadoras y directivos para implementar los requisitos del convenio sectorial
	
	Documentos y Registros, tales como:
	
	- Convenio(s) colectivo(s) de trabajo sectorial(es)
	- Descripciones de puestos y avisos de selección
	- Acuerdos/Contratos del personal
	- Nómina
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Condiciones contractuales para el personal no empleado
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas
	- Prestaciones o bonificaciones
	- Comunicaciones Internas y Externas
	- Entrevistas de salida
	
	Métricas, tales como:
		- Disparidades salariales en comparación con las empresas firmantes cubiertas por el convenio sectorial
		
		Visuales/Sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección
		
		Verbales, tales como:
		
		• Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ «No sé cómo calculan los salarios, es diferente cada vez»
		  ○ «A nosotros nunca nos pagan las horas extras como a otras empresas»
		  ○ «Si pides un día libre, te descuentan del sueldo»
		  ○ «Creo que deberíamos tener seguro médico, pero nunca lo he visto»
		  ○ «No sabía que teníamos un convenio sindical»

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de puestos de trabajo clasificados según las escalas salariales del convenio sectorial - % de personas trabajadoras que perciben al menos el salario mínimo fijado por el convenio sectorial para su clasificación - % de horas extraordinarias remuneradas conforme a las tarifas correctas del convenio sectorial - % de empleados que reciben licencias remuneradas por enfermedad, vacaciones o maternidad/paternidad según lo exigido por el convenio sectorial - N.º de infracciones relacionadas con descansos o períodos de descanso - % de personas trabajadoras inscritas en regímenes de seguridad social, jubilación o seguros según lo exigido por el convenio sectorial - N.º de carteles, materiales informativos o capacitaciones brindadas en relación con el convenio sectorial - N.º de reclamos relacionados con las condiciones del convenio sectorial que se presentaron, se admitieron y se resolvieron	
D2.8 - La organización se asegurará de que los comités de consulta en el	**Procesos para:**	**Impactos Adversos, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
lugar de trabajo, incluidos los equipos de desempeño social y otros grupos de personas trabajadoras, no interfieran con la constitución, el funcionamiento o la administración de los sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras ni con la negociación colectiva.	- Restricción de las funciones del comité y la toma de decisiones en los casos en que las actividades puedan vulnerar los derechos sindicales - Inclusión de los marcos jurídicos pertinentes o los convenios sindicales en los términos de referencia del comité - Inclusión de miembros sindicales y representantes de las personas trabajadoras en las estructuras o actividades del comité - Revisión sindical de los resultados o decisiones del comité **Documentos y Registros, tales como:** - Manual de RRHH/manual del empleado - Actas de reuniones del comité - Términos de referencia del comité - Actas de reuniones de la alta dirección - Comunicaciones Internas y Externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - % de resultados de reuniones del comité compartidos con el sindicato	- Falta de elección de sindicatos - Personas trabajadoras desinformadas sobre los derechos y el proceso - Imposibilidad de acceso para representantes sindicales - Falta de protección frente a problemas tales como despidos arbitrarios y pago insuficiente de salarios - Discriminación contra quienes participan en actividades sindicales - Incapacidad de los sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras para representar legalmente al personal en la organización y/o negociar colectivamente - Falta de aportes y participación del personal en los sistemas de reclamos y retroalimentación - Temor del personal a represalias por parte de la dirección por participar en el sindicato o relacionarse con organizaciones de personas trabajadoras **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: ○ “Nos dijeron que no podíamos contarle al sindicato lo que hablamos”

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de reuniones del comité con asistencia del sindicato	○ "Siempre se reúnen cuando el sindicato no puede asistir"
D2.9 – La organización debe desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios asociados a la Libertad de Asociación y el Derecho a la Negociación Colectiva en todas sus operaciones y relaciones comerciales…	**A ser desarrollado…**	**A ser desarrollado…**

D3: Contratación, Empleo y Terminación Laboral Libres y Justos

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D3.1 - La organización deberá respetar los derechos del personal y de las personas solicitantes a un reclutamiento, empleo y terminación libres y justos.	**Cumplimiento de D3.2-D3.13**	**Cumplimiento de D3.2-D3.13**
D3.2 - La organización debe asegurarse de que el personal y las personas solicitantes comprendan y acepten voluntariamente los términos y condiciones aplicables de	**Procesos para:** - Entrega de una carta de oferta que detalle los términos y condiciones - Entrega del contrato de trabajo antes de la firma	**Impactos adversos, tales como:** - Condiciones de trabajo peores de lo previsto/acordado, incluyendo: ○ naturaleza del trabajo ○ ubicación del trabajo

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
contratación, empleo y terminación, inclusive mediante: **a. El uso de idioma(s) y métodos de comunicación accesibles y comprensibles;** **b. Una descripción clara, precisa y exhaustiva de los procesos pertinentes, los detalles del puesto y las condiciones de trabajo;** **c. Un acuerdo de trabajo claro, preciso y exhaustivo; y** **d. Una descripción clara, precisa y exhaustiva de las condiciones de vida, cuando corresponda.**	- Orientación previa al empleo que cubra los términos y condiciones - Uso de testigos o monitores en contextos de alto riesgo - Una entrevista posterior a la llegada - Una entrevista de "salida" - Suministro de información sobre términos y condiciones en un(os) idioma(s) comprendido(s) por el personal **Documentos y registros, tales como:** - Manual de RRHH/manual del empleado - Materiales de inducción - Descripciones de puestos/anuncios de empleo - Acuerdos/contratos del personal - Nómina - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de los términos contractuales por parte del contratista - Prestaciones o bonificaciones - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:**	○ empleador ○ salario o prestaciones ○ cantidad de trabajo ○ cobertura de seguridad social ○ acceso a la educación ○ condiciones de vida ○ frecuencia de visitas a o por parte de la familia ○ Estatus migratorio/perspectivas en el país de destino **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Personal que realiza tareas incoherentes con las descripciones del puesto - Silencio en áreas comunes **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: ○ "No sé cuánto se supone que me van a pagar".

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de personal con contrato escrito - % de personas solicitantes que reciben información de orientación - % de cambios en políticas o términos reconocidos formalmente por el personal afectado - % de términos y condiciones cubiertos en contratos/acuerdos - N.º de idiomas en los que se proporcionan los contratos y la información de inducción	○ “Nunca me dieron un contrato”. ○ “No me explicaron las normas cuando empecé”. ○ “No sabía que también teníamos que trabajar los fines de semana”. ○ “Firmé unos papeles, pero no sé lo que decían”. ○ “Nadie me habló sobre el proceso de reclamos”. ○ “No me dieron una copia de mi contrato”. ○ “Si quiero ver mi contrato, tengo que pedirle al supervisor”. ○ “Dijeron que tenía que firmar o no conseguiría el trabajo”. ○ “Me prometieron un trabajo diferente antes de venir”. ○ “Pensé que el período de prueba era de 1 mes, pero dicen que es de 3”. ○ “Pensé que tendría una habitación privada, pero tengo que compartir con otras 3 personas”.
D3.3 - La organización debe comunicar con claridad y antelación al personal afectado cualquier cambio en sus términos y condiciones de	**Procesos para:** - Entrega de una carta de oferta que detalle los términos y condiciones	**Impactos adversos, tales como:** - Condiciones de trabajo peores de lo previsto/acordado, incluyendo:

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

empleo o terminación, con tiempo suficiente para que el personal pueda tomar otras medidas si así lo desea.	- Entrega del contrato de trabajo antes de la firma
	- Orientación previa al empleo que cubra los términos y condiciones
	- Uso de testigos o monitores en contextos de alto riesgo
	- Una entrevista posterior a la llegada
	- Una entrevista de "salida"
	- Actualización de contratos del personal, tales como:
	  o Plazo de preaviso requerido
	  o Comunicación con el personal afectado
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Materiales de inducción
	- Descripciones de puestos/anuncios de empleo
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Contratos actualizados con las firmas del personal
	- Nómina
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
		o naturaleza del trabajo
		o ubicación del trabajo
		o empleador
		o cantidad de trabajo
		o cobertura de seguridad social
		o acceso a la educación
		o condiciones de vida
		o frecuencia de visitas a o por parte de la familia
		o Estatus migratorio/perspectivas en el país de destino
		
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Personal que realiza tareas incompatibles con las descripciones del puesto
		- Silencio en las áreas comunes
		
		Verbal, como por ejemplo:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Cumplimiento de los términos contractuales por parte del contratista - Prestaciones o bonificaciones - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - % de personal con contrato escrito - % de personas solicitantes que reciben información de orientación - % de cambios en políticas o términos reconocidos formalmente por el personal afectado	○ «No sé cuánto se supone que me van a pagar». ○ «Nunca recibí un contrato». ○ «No me explicaron las reglas cuando empecé». ○ «No sabía que también teníamos que trabajar los fines de semana». ○ «Firmé unos papeles, pero no sé qué decían». ○ «Nadie me habló sobre el proceso de reclamos». ○ «No recibí una copia de mi contrato». ○ «Si quiero ver mi contrato, tengo que pedírselo al supervisor». ○ «Dijeron que tenía que firmar o no obtendría el trabajo». ○ «Me prometieron un trabajo diferente antes de venir». ○ «Pensé que el período de prueba era de 1 mes, pero dicen que es de 3». ○ «Comencé en un puesto pero me cambiaron a otro sin previo aviso». ○ «Cambiaron mi horario y me dijeron que tenía que aceptarlo o me despedirían».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D3.4 - La organización se asegurará de que el personal y los solicitantes tengan libertad de movimiento durante la contratación, el empleo y la finalización del contrato, incluyendo: **a. Acceso continuo a documentos de identidad y otros documentos importantes;** **b. Horas extras voluntarias y no excesivas, cuando corresponda;** **c. Ausencia de amenazas, rescates o retenciones contra personas, salarios o propiedades;** **d. Autonomía física y movimiento razonables en entornos relacionados con el trabajo; y** **e. Libertad para transferir sus habilidades y conocimientos a un nuevo empleo sin restricciones indebidas.**	**Procesos para:** - No restricción del acceso a los baños - Acceso sin restricciones 24/7 a casilleros para el personal - Acceso sin restricciones 24/7 al transporte para el personal en viviendas proporcionadas por el empleador - Acceso sin restricciones 24/7 a dormitorios para el personal y sus invitados - Revisión de CCTV y registros de entrada/salida - Servicios de apoyo para el traslado de empleo para el personal migrante - Prohibición de retener documentos originales de identidad y otros documentos importantes del personal - Horas extras voluntarias - Prevención del exceso de horas extras (D4.4) **Documentos y registros, como por ejemplo:** - Manual de RRHH o manual del empleado - Materiales de inducción - Acuerdos/contratos del personal - Nómina	**Impactos adversos, como por ejemplo:** - Confinamiento durante la contratación o el empleo - Denuncia ante las autoridades utilizada como amenaza/castigo - Confiscación de documentos de identidad o de viaje - Retención de documentos de identidad o de viaje - Horas extras forzadas - Obligación de trabajar «de guardia» (día y noche) - Adicción inducida a drogas o alcohol; obligación de consumir drogas/alcohol - Estar encerrado en el lugar de trabajo, alojamiento u otro entorno relacionado con el trabajo - Retención de activos (p. ej., salarios, depósitos u otros) - Imposibilidad de renunciar tras recibir capacitación u otra prestación pagada por el empleador - Imposibilidad de renunciar voluntariamente (de conformidad con los requisitos legales) - Obligación de seguir trabajando mientras se espera el pago de salarios adeudados

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte del contratista - CCTV y registros de entrada/salida - Registros disciplinarios - Prestaciones o bonificaciones - Comunicaciones internas y externas - Acuerdos de no competencia - Registro de fechas/horas de recepción y devolución de documentos de identidad recopilados para trámites necesarios **Métricas, como por ejemplo:** - % de solicitudes de uso de baño denegadas - % de solicitudes de transporte denegadas - % de solicitudes de salida denegadas - Duración promedio del tiempo de retención de documentos de identidad y otros documentos importantes - % de personal con acuerdos restrictivos de no competencia - Frecuencia de las pausas para ir al baño del personal - % del tiempo del personal transcurrido en entornos relacionados con el trabajo	- Salarios retrasados periódicamente, retenidos o entregados con demora - Personas trabajadoras migrantes obligadas a permanecer en el lugar de trabajo en espera de sus salarios - Personas trabajadoras migrantes obligadas a permanecer en el lugar de trabajo más tiempo del acordado - Personal transferido a otro empleador sin su consentimiento - Obligación de trabajar en caso de enfermedad o lesión - Obligación de realizar tareas peligrosas sin protección - Libertad de movimiento limitada fuera del lugar de trabajo (p. ej., personal de seguridad intimidatorio) - Libertad de movimiento limitada dentro del lugar de trabajo (p. ej., acceso restringido a baños, agua potable, pertenencias personales) - Imposibilidad de practicar la propia religión Acceso limitado o intermediado a casilleros/almacenamiento de artículos personales provistos por el trabajo (p. ej., limitar el acceso a días/horas específicos, exigir aprobación o documentación de la dirección)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de personal que realiza horas extras - Número promedio de horas extras trabajadas por persona	- Acceso de entrada/salida restringido a viviendas proporcionadas por el empleador (p. ej., toques de queda, procedimientos de registro de entrada/salida) - Imposibilidad de salir del trabajo durante los períodos de comida y después del horario de trabajo - Pérdida de oportunidades en otros empleos - Uso de trabajo penitenciario **Visual/sensorial, como por ejemplo:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Puertas o portones cerrados con llave - Acompañantes o guardias - Salidas obstruidas - CCTV en zonas privadas - Barras o rejas en las ventanas **Verbal, como por ejemplo:** - Declaraciones del personal, incluyendo:

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		○ «Tenemos que pedir permiso para obtener nuestras identificaciones». ○ «Hay un guardia en la puerta y tenemos que explicar por qué salimos». ○ «Solo abren el portón durante ciertas horas». ○ «Hay toque de queda; no podemos salir después de las 8 p.m.». ○ «No nos quieren dar la llave de nuestra habitación». ○ «Dijeron que me incluirían en una lista negra si me voy antes». ○ «Nos dijeron que no podemos cambiar de empleador». ○ «Las personas que intentan irse se meten en problemas». ○ «Tenemos miedo de decir cualquier cosa; siempre nos están vigilando». ○ «El reclutador dijo que perdería mi depósito si me voy». ○ «Las horas extras son obligatorias; me dijeron que me castigarían si no seguía trabajando». ○ «Cuando estoy demasiado cansado para seguir trabajando, me hacen tomar algo para mantenerme despierto».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D3.5 - La organización se asegurará de que el personal y los solicitantes estén libres de cargas financieras relacionadas con la contratación, el empleo y la finalización del contrato, incluyendo: **a. Servidumbre por deudas;** **b. Sanciones económicas;** **c. Tarifas;** **d. Robo o pérdida de salarios; y** **e. Sistemas de pago a destajo explotadores.**	**Procesos para:** - Sistemas de costos compartidos de mano de obra con socios comerciales - Reembolso de cualquier tarifa pagada por el personal para conseguir empleo - Uso de reclutadores laborales certificados por IRIS - Uso de procesos de contratación directa - Uso de encuestas posteriores al empleo - Uso de remuneración a destajo vinculada al desempeño del personal y a horas no extraordinarias - Préstamos y anticipos (p. ej., uso limitado, plazo especificado para el reembolso, tasas de interés bajas, no condicionados a la continuidad en el empleo) **Documentos y registros, tales como:** - Manual de RRHH/manual del empleado - Materiales de inducción - Acuerdos/Contratos del personal - Nómina - Registros de reembolsos - Condiciones contractuales del personal no empleado	**Impactos adversos, tales como:** • Pérdida de recursos gastados para conseguir empleo • Personal endeudado por nacimiento/descendencia con el empleador (servidumbre por deudas) • Contratación vinculada a deudas (anticipo/préstamo) • Sanciones financieras (p. ej., multas, deducciones salariales) • Endeudamiento inducido o inflado (mediante falsificación de cuentas, precios inflados de bienes/servicios adquiridos, valor reducido de bienes/servicios producidos, tasas de interés excesivas en préstamos, etc.) • Dependencia múltiple del empleador (trabajos para familiares, vivienda, etc.) • Trabajar por un período indeterminado para saldar una deuda pendiente o un anticipo salarial • Contratación como garantía de un préstamo otorgado a padres/familiares • Contratación de niños/jóvenes personas trabajadoras como parte de un contrato con el padre/familiar

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas
	- Medidas disciplinarias/deducciones
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- % de personal con deudas
	- % de deuda relacionada con su proceso de contratación o empleo
	- % de contratos con cláusulas de exención de tarifas
	- Tiempo promedio para el reembolso de tarifas
	- % de personal que recibe el reembolso completo de tarifas
	- N.º de personal con préstamos/anticipos activos de la organización
	- % de personal compuesto por personas trabajadoras migrantes
		• Contratación a cambio de un anticipo en efectivo a la familia/familiar
		• Alimentos, ropa, vivienda proporcionados en lugar del salario
		• Cobro de tarifas durante el proceso de contratación
		  ○ p. ej., para exámenes médicos
		• Reembolso tardío o falta de reembolso de tarifas de contratación y costos relacionados
		  ○ Transporte
		  ○ Obtención y renovación de permisos de trabajo
		  ○ Otras tarifas relacionadas con el empleo
		
		Visuales/Sensoriales, tales como:
		
		• Señalización
		• Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección
		• Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección
		• Personal que no come durante los descansos
		• Filas los días de pago o entrega manual del salario

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		• Múltiples miembros de una familia trabajando para el mismo empleador **Verbales, tales como:** • Declaraciones del personal, incluyendo: ○ «Todavía estoy pagando el trabajo». ○ «Tuve que pedir dinero prestado para llegar aquí». ○ «El agente se quedó con el sueldo de un mes». ○ «Prometieron un mejor salario, pero ahora estoy atrapado». ○ «No digo nada porque todavía debo dinero». ○ «Dijeron que me devolverían el dinero, pero eso fue el año pasado». ○ «Dijeron que ganaría más de lo que realmente gano». ○ «Si no pagamos, el agente no nos volverá a llamar para trabajar». ○ «Estoy trabajando para pagar la deuda de mis padres»
D3.6 - La organización se asegurará de que las tarifas y costos relacionados con la contratación, el empleo y la terminación no sean	**Procesos para:** - Esquemas de costos laborales compartidos con socios comerciales	**Impactos adversos, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
asumidos, total o parcialmente, por el personal o las personas solicitantes.	- Reembolso de cualquier tarifa pagada por el personal para obtener el empleo - Uso de reclutadores laborales certificados por IRIS - Uso de procesos de contratación directa - Uso de encuestas posteriores al empleo - Uso de remuneración a destajo vinculada al desempeño del personal y a horas no extraordinarias **Documentos y registros, tales como:** - Manual de RRHH/manual del empleado - Materiales de inducción - Acuerdos/Contratos del personal - Nómina - Registros de reembolsos - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas - Medidas disciplinarias/deducciones - Comunicaciones internas y externas **Métricas, tales como:** - % de personal con deudas	• Costos de contratación y relacionados asumidos por las personas trabajadoras, incluyendo: o Transporte o Obtención y renovación de permisos de trabajo o Otras tarifas relacionadas con el empleo • Deuda a largo plazo • Servidumbre por deudas • Reducción del salario neto percibido • Menor capacidad para negociar las condiciones de empleo o brindar retroalimentación sobre las condiciones de trabajo • Menor capacidad para proporcionar recursos a las familias del personal **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de deuda relacionada con su proceso de contratación o empleo - % de contratos con cláusulas de exención de tarifas - Tiempo promedio para el reembolso de tarifas - % de personal que recibe el reembolso completo de tarifas - % de personal compuesto por personas trabajadoras migrantes	**Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o «Todavía estoy pagando el trabajo». o «Tuve que pedir dinero prestado para llegar aquí». o «El agente se quedó con el sueldo de un mes». o «Prometieron un mejor salario, pero ahora estoy atrapado». o «No digo nada porque todavía debo dinero». o «Dijeron que me devolverían el dinero, pero eso fue el año pasado». o «Dijeron que ganaría más de lo que realmente gano». o «Si no pagamos, el agente no nos volverá a llamar para trabajar».
D3.7 - La organización se asegurará de que el personal y las personas solicitantes estén libres de acoso e intimidación en la contratación, el empleo y la terminación, incluyendo: **a. Violencia física y sexual;** **b. Amenazas para sí mismos o para terceros; y**	**Procesos para:** - Establecimiento de una red de testigos entre pares de personal no gerencial capacitado en monitoreo, apoyo a las víctimas, intervenciones y su acompañamiento durante quejas o reclamos.	**Impactos adversos, tales como:** - Violencia sexual, incluida la obligación de participar en actos sexuales - Violencia física - Violencia psicológica y emocional - Manifestaciones de violencia/castigo delante del personal

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
c. Violencia psicológica y emocional.	- Establecimiento de sesiones informativas o puntos de control posteriores al turno - Sistemas de terceros dedicados específicamente a abordar el acoso y la intimidación y los impactos relacionados - Capacitación para gerentes sobre formas apropiadas de disciplina y motivación - Consecuencias disciplinarias estrictas para cualquier miembro del personal que haya acosado o intimidado a otro personal **Documentos y registros, tales como:** - Manual de RRHH/manual del empleado - Materiales de inducción - Acuerdos/Contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento del contratista con las condiciones contractuales - Medidas disciplinarias - Procedimientos judiciales - Registros de alojamiento - Registros de reclamos - Comunicaciones internas y externas - Procedimientos disciplinarios	- Violencia contra familiares u otros seres queridos (o amenazas de ello) - Otras formas de castigo (privación de alimentos, agua, sueño; trabajo extra; sanciones económicas; imposición de peores condiciones laborales; despido; exclusión de préstamos, etc.) - Exclusión de familiares del acceso a préstamos - Eliminación de derechos y privilegios (incluidos ascensos) - Retención de bienes (incluidos los salarios) - Amenazas de violencia - Intimidación - Amenazas contra la familia - Amenazas de exclusión de futuros empleos o exclusión de la familia de futuros empleos - Chantaje - Represalias religiosas - Amenazas de despido - Violencia y acoso por razón de género - Menor capacidad para negociar las condiciones de empleo o proporcionar comentarios sobre las condiciones de trabajo - Menor capacidad para proporcionar recursos a las familias del personal

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - % de incidentes reportados investigados dentro de los plazos definidos - % de casos confirmados de acoso que dieron lugar a medidas correctivas - N.º de incidentes o infractores reincidentes - N.º de incidentes reportados/identificados	**Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Interacciones entre la dirección y las personas trabajadoras - Disciplina pública - Falta de espacios privados para las personas trabajadoras - Imágenes, bromas o grafitis inapropiados en áreas comunes (especialmente en vestuarios o baños) - Gritos o vociferaciones **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o “Me toca incluso cuando le digo que no lo haga”. o “Nos insultan cuando cometemos errores”. o “A veces nos arrojan cosas cuando están enojados”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		○ “Si cometes un error, te gritan delante de todos”. ○ “Una trabajadora presentó un reclamo y ahora le asignan las peores tareas”. ○ “Tienes que acostumbrarte a esto si quieres trabajar aquí”. ○ “Son solo bromas, no significan nada”. ○ “Intentamos no trabajar en el mismo turno que él”. ○ “Es incómodo, pero necesito el trabajo”.
D3.8 - La organización debe asegurarse de que las políticas y prácticas disciplinarias: **a. Se comuniquen claramente al personal al momento de su contratación;** **b. Se apliquen de manera coherente y justa en toda la organización; y** **c. Estén claramente documentadas y comunicadas al personal involucrado.**	**Procesos para:** - Prácticas disciplinarias progresivas (orientadas a la corrección, no al castigo) - Requisito de documentación de las medidas disciplinarias, incluida la documentación de: ○ Documentos de políticas y de acuse de recibo ○ Reportes de incidentes y quejas ○ Registros de investigación ○ Documentación de medidas disciplinarias ○ Medidas correctivas y de remediación ○ Registros de apelaciones y revisiones ○ Registros de comunicaciones	**Impactos adversos, tales como:** • Discriminación • Menor capacidad para negociar las condiciones de empleo o proporcionar comentarios sobre las condiciones de trabajo • Menor confianza en los sistemas de comunicación • Disciplina en represalia • Falta de comprensión y concientización por parte del personal sobre las prácticas disciplinarias • Remuneración reducida **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Cierre de casos y seguimiento ○ Historial disciplinario y acceso a datos - Establecimiento de un comité de revisión disciplinaria representativo - Permiso para que miembros del sindicato estén presentes durante las medidas disciplinarias a petición - Matriz de toma de decisiones que se comunica a todo el personal - Proceso de apelaciones - Revisión secundaria anónima de las decisiones - Incorporación de "verificaciones de sesgos" en los puntos de decisión relevantes - Disposición de un "defensor de las personas trabajadoras" para el personal en el proceso **Documentos y registros, tales como:** - Manual de RRHH o manual del empleado - Materiales de inducción - Acuerdos/Contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento del contratista con las condiciones contractuales	- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Interacciones entre la dirección y las personas trabajadoras - Disciplina pública **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: ○ "Solo se les aplican sanciones escritas a las personas trabajadoras más nuevas". ○ "Si no le agradas al supervisor, buscará un motivo para castigarte". ○ "Nunca explican por qué te están disciplinando". ○ "No me permitieron llevar a nadie conmigo a la reunión". ○ "No recibí nada por escrito".

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Nómina - Bonificaciones y prestaciones - Medidas disciplinarias - Comunicaciones internas y externas **Métricas, tales como:** - Variación en las medidas disciplinarias por departamento, género o nacionalidad - Medidas disciplinarias reiteradas que involucran al mismo supervisor o equipo - Tiempo promedio desde el reporte del incidente hasta la resolución del caso disciplinario - N.º de denuncias de represalia tras una medida disciplinaria - % de decisiones disciplinarias apeladas - % de medidas disciplinarias revocadas en apelación	
D3.9 - La organización debe asegurarse de que sus condiciones y términos de trabajo, incluidos la ubicación, la provisión de alojamiento, la provisión de canales de comunicación privados, el transporte disponible, el horario	**Procesos para:** - Provisión de espacios compartidos e inclusivos para el personal - Asignación de compañeros de apoyo o mentores de equipo - Facilitación de actividades lideradas por las personas trabajadoras, como grupos de	**Impactos adversos, tales como:** - Exclusión de la comunidad y de la vida social - Libertad de movimiento limitada - Libertad de comunicación limitada - Condiciones de vida degradantes - Confiscación de teléfonos móviles - Vigilancia constante

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

laboral y otros, no aíslen indebidamente al personal.	seguridad, comités de reclamos o eventos culturales
	- Traducción de documentos clave, políticas, señalizaciones y materiales de orientación
	- Provisión de áreas comunes inclusivas y acceso a la comunicación (wifi, teléfonos, recreación) en el alojamiento provisto
	- Transporte fuera del horario de trabajo para el personal en viviendas proporcionadas por el empleador
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Materiales de inducción
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte del contratista
	- Datos demográficos del personal
	- Horarios
	- Vivienda
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Personal apartado o solo
		- Áreas de trabajo aisladas
		- Áreas de descanso separadas
		- Personal comiendo solo
		- Silencio en áreas comunes
		- Presencia intimidante del personal de seguridad
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - “Trabajo solo la mayor parte del tiempo”.
		  - “Nadie viene a ver cómo estoy durante mi turno”.
		  - “Estoy en un edificio diferente al de los demás”.
		  - “Como solo porque mi descanso es a una hora diferente”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de personal en funciones aisladas (por ejemplo, turnos de noche, fuera de la empresa, puestos de un solo trabajador) - % de nuevas contrataciones emparejadas con compañeros pares o mentores - % de personal que asiste a reuniones o sesiones informativas de equipo (en todos los turnos) - % de personal con acceso a áreas comunes de descanso o comedores - % de personal con acceso a teléfonos móviles, wifi u otras herramientas de comunicación (especialmente en viviendas proporcionadas por el empleador) - % de incidentes o inquietudes de seguridad reportadas sobre personal que trabaja solo - Tasa de rotación entre el personal en funciones o turnos aislados - % de puestos de trabajo aislados con recorridos periódicos de supervisión o controles de seguridad - N.º de visitas a las viviendas proporcionadas por el empleador	○ “A todos nosotros [migrantes, nuevas personas trabajadoras, mujeres] nos alojan separados de los demás”. ○ “La gente no nos dice mucho”. ○ “Me siento como un extraño”. ○ “No nos invitaron a la capacitación”. ○ “No sabemos quiénes son los miembros del comité”. ○ “Es solo trabajar y dormir. Nada más”. ○ “Uno se siente muy solo aquí”. ○ “No se nos permite recibir visitas”. ○ “No tengo forma de hablar con mi familia en mi lugar de origen”.
D3.10 – La organización debe asegurarse de que sus términos y condiciones de trabajo, incluidos la	**Procesos para:**	**Impactos adversos, tales como:** - Tensión emocional y sobre la salud mental

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

ubicación, la provisión de vivienda, la provisión de canales privados de comunicación, el transporte disponible, el horario de trabajo y otros, no obliguen indebidamente al personal a separarse de sus hijos y dependientes.	- Encuestar al personal para comprender sus condiciones de vida y expectativas de cuidados
	- Vivienda que admita a familias
	- Apoyo para la reubicación de las familias según los requisitos del puesto
	- Horarios de trabajo flexibles
	- Licencia familiar
	- Limitar la asignación de personal a ubicaciones remotas
	- Preferencia por la contratación local
	- Provisión de instalaciones de cuidado infantil
	- Licencia consecutiva adecuada para personas trabajadoras migrantes
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Materiales de inducción
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte del contratista
	- Horarios
	- Registros disciplinarios
	- Comunicaciones internas y externas
		- Menor rendimiento laboral
		- Menor participación en los procesos del sistema
		- Carga económica de pagar por los cuidados
		- Impactos emocionales/del desarrollo en los niños separados
		- Incapacidad para participar en la vida social/cultural
		
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - “No he visto a mis hijos en más de un año”.
		  - “No se nos permite que nuestra familia nos visite aquí”.
		  - “Dijeron que teníamos que vivir solos en los dormitorios”.
		  - “Es duro estar lejos de mis hijos”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - % de personal con vivienda proporcionada que permite la cohabitación familiar - % de habitaciones de dormitorios que permiten visitas familiares o estadías nocturnas - % de dormitorios o unidades habitacionales con instalaciones para parejas o dependientes - % de personal elegible para viajar a casa durante los períodos contractuales - % de personas trabajadoras que recibieron subsidios de transporte o licencias para reunificación familiar - Frecuencia media de visitas al hogar al año (autodeclarada o mediante registros de licencias) - % de solicitudes de licencia por motivos familiares (p. ej., enfermedad, emergencias) denegadas - % de dormitorios o unidades de vivienda con acceso a teléfonos, wifi o herramientas de comunicación	○ “Mi familia lo está pasando mal sin mí”. ○ “No aprueban la licencia a menos que sea una emergencia”. ○ “Dijeron que me darían vivienda familiar, pero no era cierto”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de la fuerza laboral cubierta por políticas que apoyan el acceso familiar o la reunificación	
D3.11 - Cuando la organización participe en programas de aprendizaje, pasantías o educación vocacional, o los utilice, debe asegurarse de que los puestos creados a través de estos programas: **a. No se utilicen para reemplazar puestos regulares;** **b. Tengan una duración especificada de antemano;** **c. No se remuneren por debajo del salario mínimo legal; y que** **d. Contribuyan al desarrollo de las habilidades, la competencia profesional y/u otros atributos laborales del personal.**	**Procesos para:** - Programas de desarrollo de habilidades - Emparejamiento de personas trabajadoras jóvenes con mentores o supervisores experimentados - Capacitación del personal para ser empático y comprensivo con las personas trabajadoras jóvenes - Oportunidades de desarrollo profesional - Exposición a una diversidad de tareas - Reconocimiento de logros - Provisión de retroalimentación constructiva - Contrato de aprendizaje implementado para todos los aprendices (R208 de la OIT) - Los aprendizajes conducen a una cualificación completa (R208 de la OIT) - Aprendizaje estructurado en torno a contenidos de aprendizaje identificados (R208 de la OIT) - Los aprendizajes incluyen tanto capacitación en el trabajo como fuera del trabajo (R208 de la OIT)	**Impactos adversos, tales como:** - Condiciones de trabajo que no cumplen con los requisitos legales de horario y salario - Ganar por debajo del salario mínimo, del salario prevaleciente o del salario acordado por convenio colectivo - Trabajo infantil o trabajo inadecuado para personas trabajadoras jóvenes - Trabajar bajo fuerza o sanción (o amenaza de las mismas) - Discriminación - Falta de desarrollo de habilidades, competencia profesional y/u otros atributos laborales **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Personas trabajadoras jóvenes

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Los aprendizajes cuentan con una evaluación vinculada a una cualificación específica (OIT R208)
	  o La cualificación está reconocida
	- Aprendizaje asociado a un programa gubernamental
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Manual de RRHH/manual del empleado
	- Materiales de inducción
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte del contratista
	- Horarios
	- Nómina
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Registros disciplinarios
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- Duración media del programa de aprendizaje, pasantía o formación profesional
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o «No me pagan nada por mi trabajo aquí».
		  o «Nos dan una asignación, pero no es suficiente para cubrir el transporte o las comidas».
		  o «No puedo asistir a mis clases debido al horario de trabajo».
		  o «No hay un plan de capacitación; solo me dicen que siga lo que hacen los demás».
		  o «Si cometo un error, amenazan con terminar mi programa».
		  o «Tuve que pagar por este trabajo»
		  o «Solo hago lo mismo todo el día»

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de aprendices/pasantes que reciben igual salario por igual trabajo en comparación con las personas trabajadoras de nivel inicial - % de programas que ofrecen licencia por enfermedad remunerada, comidas, transporte o apoyo para la vivienda - % de aprendizajes/pasantías en los que no se cobran tarifas o costos al participante - % de horas programadas dedicadas a la capacitación frente a la mano de obra productiva - % de programas que ofrecen planes de estudio estructurados o módulos certificados - % de aprendices/pasantes a quienes se les ofrece empleo al finalizar	

D3.12 - La organización debe garantizar que cualquier terminación del empleo sea justa y transparente, incluyendo:
 	
a. No discriminatoria;
b. Asignación adecuada de recursos para cumplir con los contratos, los convenios colectivos vinculantes y las leyes y reglamentos aplicables;
	Procesos para:
	
	- Un panel de revisión de terminaciones
	- Exigir la aprobación de más de un representante de la dirección para las terminaciones
	- Un proceso de apelación
	- Mantener un expediente de terminación que contenga:
	  o Informes de investigación
	  o Notas de reuniones
		Impactos adversos, tales como:
		
		- Pérdida repentina de ingresos
		- Incapacidad para cubrir las necesidades del costo de vida
		- Pérdida de acceso a prestaciones y/o protecciones sociales
		- Falta de pago o retraso en el pago de salarios, bonificaciones o indemnizaciones por despido
		- Aumento del endeudamiento

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
c. Pago oportuno de indemnizaciones por despido, salarios y otras compensaciones; y **d. Uso de reducciones de personal a gran escala únicamente como último recurso.**	○ Declaración escrita o verbal del personal ○ Carta de terminación firmada ○ Registros de entrevistas de salida **Documentos y registros, tales como:** - Manual de RRHH/manual del empleado - Materiales de inducción - Acuerdos/contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte del contratista - Nómina - Prestaciones y bonificaciones - Terminación - Registros disciplinarios - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida - Apelaciones de terminación **Métricas, tales como:** - % de terminaciones involuntarias con investigación documentada antes de la decisión - % de notificaciones de terminación emitidas en el idioma de la persona trabajadora	- Pago discriminatorio de salarios, bonificaciones o indemnizaciones por despido - Terminación discriminatoria - Depresión de la economía local (en caso de despidos a gran escala) **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: ○ «Solo me dijeron que no volviera, sin explicaciones». ○ «Me despidieron sin previo aviso». ○ «No recibí nada por escrito». ○ «Mi pago final se retrasó durante semanas». ○ «Creo que fue porque me quejé de las condiciones». ○ «Dijeron que si apelo, constará en mi expediente».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de terminaciones con múltiples firmas/revisiones - Tiempo promedio entre la decisión final y la entrega de la notificación por escrito - % de liquidaciones finales emitidas dentro de los plazos legales o de las políticas - % de entrevistas de salida realizadas antes del último día del personal - Tasa de terminación por grupo demográfico - % de terminaciones revocadas o modificadas tras una apelación - N.º de terminaciones/despidos por mes/año	○ «Hace poco despidieron a toda una división. Todos sabemos que si las cosas empeoran, seremos los siguientes».
D3.13 – La organización debe desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios asociados con la Contratación, el Empleo y la Terminación Libres y Justos en todas sus operaciones y relaciones comerciales…	**Por desarrollar…**	**Por desarrollar…**

D4: Horarios, Salarios y Prestaciones Dignas

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D4.1 – La organización debe respetar los derechos del personal a horarios,	**Cumplimiento de D4.2-D4.14**	**Cumplimiento de D4.2-D4.14**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
salarios y prestaciones que permitan un nivel de vida decente (digno).		

D4.2 - La organización debe respetar los derechos del personal a recibir al menos un salario vital (o digno) o ingreso vital (o digno) (o el salario mínimo legal, si fuera mayor) y a recibir las prestaciones exigidas por ley.	**Procesos para:**
	- Integración del análisis salarial actual en los sistemas de nómina, incluyendo:
	  ○ Prestaciones
	  ○ Bonificaciones
	  ○ Horas extraordinarias
	  ○ Datos demográficos
	  ○ Indicadores de salario vital (o digno)
	- Evaluación de los salarios actuales en comparación con los indicadores salariales disponibles, incluidos:
	  ○ Líneas de pobreza
	  ○ Puntos de referencia de salario vital (o digno)
	  ○ Valores de referencia de salario vital (o digno)
	  ○ Salarios prevalecientes en el sector
	  ○ Salarios mínimos
	  ○ Ingreso medio del país
	- Desarrollo de planes de mejora salarial, que pueden incluir:
		Impactos adversos, tales como:
		- Aumento del endeudamiento
		- Malas condiciones de vida
		- Falta de acceso a la atención médica
		- Incapacidad para mantener a la familia
		- Tener múltiples empleos
		- Trabajar un horario de trabajo excesivo
		- Menor rendimiento y productividad laboral
		- Falta de acceso a la educación, al cuidado de los hijos o al desarrollo profesional
		- Inestabilidad habitacional
		- Falta de capacidad para planificar de manera financiera y eficaz
		Visuales/sensoriales, tales como:
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Indicios de falta de uso de ropa adecuada o ropa inapropiada

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Metas específicas con plazos determinados basadas en brechas, riesgos, recursos, etc. ○ Aumentos salariales integrados en el presupuesto de la organización ○ Inversión en capacitación en competencias ○ Introducción de incentivos de desempeño basados en equipos ○ Mejora de los procesos para aumentar la eficiencia ○ Colaboración con socios comerciales para incrementar el precio pagado por bienes o servicios en función de las brechas ○ Financiación o confinanciación de análisis y puntos de referencia salariales ○ Establecimiento de procesos de monitoreo conjunto con socios comerciales ○ Colaboración con socios del sector (incluidas asociaciones) - Inclusión de sindicatos y otros representantes de las personas trabajadoras en la planificación y revisión salarial	- Falta de equipo de protección individual - Personal que llega a pie - Guardar comida del comedor para llevar a casa **Verbales, tales como:** - «Tengo que elegir entre pagar el alquiler y comprar suficiente comida». - «No puedo permitirme comprar verduras/carne frescas todas las semanas». - «Los niños necesitan zapatos nuevos, pero esperaremos hasta el mes que viene». - «Si no consigo turnos extra, no puedo pagar mis cuentas». - «Trabajo los fines de semana en otro lugar para llegar a fin de mes». - «Cuando me reducen las horas extraordinarias, tengo que pedir dinero prestado». - «Compramos comida a crédito y pagamos a fin de mes». - «Vivimos con otra familia para compartir el alquiler». - «No voy al médico desde hace años; cuesta demasiado». - «Esperamos a encontrarnos muy mal antes de acudir a la clínica».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Pago retroactivo por pagos insuficientes previos
	- Evaluación de las ofertas de trabajo en comparación con el valor salarial actual previsto
	- Seguimiento de las presiones inflacionarias locales sobre el personal, incluidas:
	  o Cestas de alimentos
	  o Vivienda
	  o Atención médica
	- Aumento del salario base para reducir la dependencia de las horas extraordinarias
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas
	- Nómina
	- Recibos de sueldo / comprobantes de pago
	- Herramienta salarial de SAI
	- Aprovisionamiento / compras
	- Registros de tiempo (incluidas horas extraordinarias) y de asistencia
	- Prestaciones y bonificaciones
		- «Normalmente comemos solo dos veces al día».
		- «Pedimos un aumento, pero dijeron que no hay presupuesto».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Comunicaciones internas y externas **Métricas, tales como:** - % de personal que gana igual o más que el salario vital (o digno) - % de personal que percibe un salario mínimo o superior - % de personal remunerado por debajo del salario mínimo - Resultados de la herramienta salarial de SAI - % de ingresos procedentes de horas extraordinarias - N.º de meses al año en los que el personal percibe más que un salario vital (o digno) - Tiempo promedio para alcanzar el salario vital (o digno) desde el salario inicial - Relación entre el salario más bajo y la mediana salarial - Brecha salarial de género - Brecha salarial de las personas migrantes - % de contratistas y personas trabajadoras de agencias que perciben el salario vital (o digno) - % de la remuneración total procedente de efectivo frente a prestaciones en especie - Frecuencia de las revisiones salariales frente a la tasa de inflación	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de aumento salarial durante los últimos 12 meses frente al aumento del costo de vida - Relación entre los salarios pagados y los de entidades similares en la región - Relación entre el salario/prestaciones de nivel inicial más bajo y el salario/prestaciones mínimos - % de personas trabajadoras que tienen ahorros o inversiones - % de personas trabajadoras con dificultades para pagar sus deudas	
D4.3 - Cuando las barreras contextuales impidan a la organización proporcionar de manera independiente salarios e ingresos vitales (o dignos) al personal, la organización colaborará con las partes interesadas pertinentes para abordar estas dificultades, lo que incluye: **a. Participar en el diálogo social, incluso en apoyo de los acuerdos tripartitos pertinentes y otros acuerdos vinculantes; y**	**Procesos para:** - Negociación de precios más altos con socios comerciales para cubrir las brechas - Negociación de salarios con sindicatos y otras organizaciones de personas trabajadoras - Inversión en programas de desarrollo de competencias - Participación en iniciativas multilaterales de salario vital (o digno)/ingreso vital (o digno) - Inversión en el desarrollo económico local - Promoción del salario vital (o digno) y del ingreso vital (o digno) en la colaboración con el gobierno y otras partes interesadas	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de acceso a la información y al contexto sobre los salarios - Falta de participación en la fijación de salarios por parte de los representantes de las personas trabajadoras - Aumento del endeudamiento - Condiciones de vida precarias - Falta de acceso a la atención médica - Tener múltiples empleos - Trabajar un número excesivo de horas - Menor rendimiento laboral y productividad - Falta de acceso a la educación, el cuidado infantil y/o el desarrollo profesional

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

b. Colaborar con los socios comerciales, el gobierno y otras partes interesadas internas y externas.	- Promoción del salario vital (o digno) y del ingreso vital (o digno) en las asociaciones industriales
	- Apoyo a iniciativas de servicios gubernamentales
	- Negociación con el gobierno para ampliar la prestación de servicios
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Comunicaciones internas y externas
	- Convenios colectivos de trabajo (CCT)
	- Condiciones contractuales del personal
	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas
	- Compromisos/acuerdos externos, incluidos:
	  o Asociación industrial
	  o Gobierno
	  o Socio comercial
	  o Memorandos de entendimiento
	- Programas de capacitación y desarrollo de competencias
	
	Métricas, tales como:
	
	- N.º de iniciativas de SV/IV en las que participa la organización
		- Inestabilidad habitacional
		- Falta de capacidad para planificar financieramente de manera eficaz
		- Incapacidad para mantener a la familia
		
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		
		Verbales, tales como:
		
		• «Tenemos que recurrir al transporte privado para ir a trabajar, es muy caro»
		• «Las escuelas públicas no son buenas, pero es todo lo que puedo pagar».
		• «Tenemos que viajar un día entero para llegar a un hospital de verdad. La clínica local solo puede ayudar con lesiones leves».
		• «No ganamos lo suficiente, pero la paga es la misma sin importar para qué empleador trabajes».
		• «Nos aumentan el sueldo, pero el alquiler sube lo mismo o más cada año».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de contratos/acuerdos de fijación de precios que tienen en cuenta de forma explícita los costos del salario/ingreso vital (o digno). - Aumento anual del presupuesto salarial como proporción de los costos operativos totales. - Retorno de la inversión (ROI) derivado de mejoras en productividad, retención y calidad tras los incrementos salariales. - N.º de cambios en políticas influenciados (p. ej., resultados de la promoción del salario mínimo). - N.º de proyectos de colaboración con sindicatos, ONG o pares sobre la implementación del salario vital (o digno)	•
D4.4 - La organización debe respetar los derechos del personal a un horario razonable, que como mínimo limite: **a. El horario regular a 48 horas semanales (o el máximo permitido por ley, si este fuera menor); y** **b. Las horas extraordinarias a 12 horas por semana (o el máximo**	**Procesos para:** - Previsión de las necesidades de producción y de mano de obra - Planificación de la capacidad con socios comerciales - Turnos flexibles - Planificación de contingencias para picos de producción	**Impactos adversos, tales como:** - Fatiga crónica - Menor rendimiento laboral y productividad - Accidentes y lesiones - Falta de acceso al desarrollo de competencias o profesional - Remuneración por debajo del salario vital (o digno) - Remuneración por debajo del salario mínimo

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
permitido por ley, si fuera menor).	- Integración del sistema digital de registro de la jornada laboral - Requisito de aprobación previa para horas extraordinarias - Mantenimiento de una lista de horas extraordinarias que rote las oportunidades entre el personal - Un grupo polivalente de personal - Objetivos a destajo basados en la capacidad individual de cada una de las personas trabajadoras - Inclusión de plazos de entrega mínimos en los contratos con socios comerciales **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas - Horarios - Nómina - Recibos de sueldo / comprobantes de pago - Herramienta salarial de SAI - Aprovisionamiento / compras	- Acceso limitado a canales de comunicación - Capacidad limitada para participar en el sistema de gestión de la organización - Deficiente conciliación de la vida laboral y personal - Capacidad limitada para atender responsabilidades de cuidados - Capacidad limitada para participar en la vida social o cultural **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Luces encendidas en las áreas de producción mucho antes o después del horario oficial de los turnos. - Personas trabajadoras presentes antes del inicio del turno o después de su finalización sin supervisores cerca (posible trabajo no registrado). - Ruido de maquinaria en funcionamiento fuera de los horarios establecidos.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Registros de tiempo (incluidas las horas extraordinarias) y de asistencia
	- Informes de incidentes/accidentes de salud y seguridad
	- Registros de seguridad
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- % de personal que supera el límite diario
	- % de personal que supera el límite semanal
	- Horas extraordinarias por persona trabajadora al mes
	- Tasa de concentración de horas extraordinarias: % de horas extraordinarias trabajadas por el 10 % superior de los perceptores de horas extraordinarias
	- Puntuación de equiparación de horas extraordinarias: variación de las horas extraordinarias entre personas trabajadoras que realizan tareas similares.
	- Evolución de los ingresos por horas extraordinarias a lo largo del tiempo
	- N.º de días consecutivos trabajados sin descanso
		- Fatiga del personal
		- Presencia de recipientes de comida o esterillas para dormir
		- Múltiples comidas guardadas en un puesto de trabajo
		- Ropa de cambio o ropa de cama guardada en taquillas o rincones ocultos
		- Etiquetas de «pedido urgente» en los lotes
		- Salas de descanso abarrotadas en horarios inusuales
		- Falta de personas trabajadoras en las áreas de descanso durante las pausas oficiales
		- Aire caliente y viciado en las salas de producción a primera hora de la mañana
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ «A menudo empezamos antes del turno oficial».
		  ○ «A veces trabajamos hasta medianoche, sobre todo cuando hay un pedido grande».
		  ○ «Tenemos que alcanzar la cuota, pase lo que pase».
		  ○ «Tenemos que firmar el formulario antes de empezar cada jornada».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Proporción de horas extraordinarias planificadas frente a no planificadas - Tasa de cumplimiento de plazos de entrega de producción/servicio - Número de incumplimientos de límites por departamento/gerente	○ «Es difícil mantener el ritmo cuando trabajamos tantos días seguidos». ○ «Nunca sé mi horario hasta el día anterior». ○ «Me llaman a última hora todo el tiempo».
D4.5 – La organización se asegurará de que las horas extraordinarias: **a) Sean voluntarias, a menos que la legislación nacional y un convenio colectivo vinculante lo permitan;** **b) Se paguen a una tarifa superior;** **a. En caso de que la tarifa superior no esté definida por la ley, se apliquen las tarifas de horas extraordinarias vigentes en todos los sectores del país;** **c) Se calculen por semana laboral, a menos que la legislación nacional y un convenio**	**Procesos para** - Previsión de las necesidades de producción y de mano de obra - Planificación de la capacidad con socios comerciales - Turnos flexibles - Planificación de contingencias para picos de producción - Integración del sistema digital de registro de la jornada laboral - Requisito de aprobación previa para horas extraordinarias - Mantenimiento de una lista de horas extraordinarias que rote las oportunidades entre el personal - Un grupo polivalente de personal	**Efectos adversos, tales como:** - Fatiga crónica - Menor rendimiento laboral y productividad - Accidentes y lesiones - Falta de acceso al desarrollo de competencias o profesional - Remuneración inferior a un salario vital (o digno) - Remuneración inferior al salario mínimo - Acceso limitado a los canales de comunicación - Capacidad limitada para participar en el sistema de gestión de la organización - Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal - Capacidad limitada para asumir responsabilidades de cuidado

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
colectivo vinculante lo permitan; **d) Cumplan con los requisitos legales pertinentes y otros requisitos aplicables; y** **e) No sean requeridas de manera regular, incluso debido a una planificación inadecuada o a la falta de pago de un salario vital (o digno) o de un ingreso vital (o digno).**	- Objetivos a destajo basados en la capacidad individual de cada una de las personas trabajadoras - Inclusión de plazos de entrega mínimos en los contratos con socios comerciales - Un sistema de solicitud previa, en el que las personas trabajadoras se inscriben para realizar turnos de horas extraordinarias - Un proceso de excepción de emergencia para cualquier hora extraordinaria que supere los límites de la política - Análisis del flujo de trabajo mediante tiempos y movimientos para mejorar los procesos **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas - Horarios - Nómina - Recibos de nómina/recibos de salarios - Herramienta de salarios de SAI - Abastecimiento/compras	- Capacidad limitada para participar en la vida social o cultural **Visual/sensorial, tal como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Luces encendidas en las áreas de producción mucho antes o después de los horarios oficiales de turno. - Personas trabajadoras presentes antes del inicio o después del final del turno sin supervisores cerca (posible trabajo no registrado). - Ruido de máquinas funcionando fuera del horario establecido. - Fatiga del personal - Presencia de recipientes de comida o colchonetas para dormir - Múltiples comidas guardadas en un puesto de trabajo - Ropa de cambio o artículos de cama guardados en taquillas o rincones ocultos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Registros de tiempo (incluidas las horas extras) y de asistencia
	- Registros de seguridad
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- % de personal que supera el límite diario
	- % de personal que supera el límite semanal
	- Horas extras por persona trabajadora al mes
	- Tasa de concentración de horas extras: % de horas extras trabajadas por el 10 % que más horas extras cobra
	- Puntuación de equiparación de horas extras: variación de las horas extras entre personas trabajadoras que realizan puestos similares.
	- Variación de los ingresos por horas extras a lo largo del tiempo
	- N.º de días consecutivos trabajados sin descanso
	- Proporción de horas extras planificadas frente a no planificadas
	- Tasa de cumplimiento de los plazos de entrega de producción/servicio
		- Indicaciones de «pedido urgente» en los lotes
		- Salas de descanso abarrotadas en horarios inusuales
		- Ausencia de personas trabajadoras en las zonas de descanso durante las pausas oficiales
		- Aire caliente y viciado en las salas de producción a primera hora de la mañana
		
		Verbal, tal como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - «A menudo empezamos antes del turno oficial».
		  - «A veces trabajamos hasta medianoche, especialmente cuando hay un pedido grande».
		  - «Tenemos que cumplir la cuota, pase lo que pase».
		  - «Tenemos que firmar el formulario antes de empezar cada día».
		  - «Es difícil mantener el ritmo cuando trabajamos tantos días seguidos».
		  - «Nunca sé mi horario hasta el día anterior».
		  - «Me llaman a última hora todo el tiempo».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Número de infracciones de los límites por departamento/gerente	○ «Nos pagan lo mismo, sin importar cuántas horas trabajemos».
D4.6 - La organización debe asegurarse de que los horarios de trabajo del personal, incluidas las horas: **a. Favorezcan un nivel de vida digno;** **b. Sean previsibles y convenientes para el personal;** **c. No presenten riesgos para la salud y la seguridad;** **d. Incluyan pausas y períodos de descanso adecuados;** **e. No utilicen el promedio de horas para privar al personal de los recargos por horas extraordinarias;** **f. Proporcionen al menos un día de descanso de 24 horas tras seis días consecutivos de trabajo, a menos que se aplique una de las siguientes excepciones:**	**Procesos para:** - La consideración de las necesidades de flexibilidad del personal al fijar el horario de trabajo - La previsión de las necesidades de producción y mano de obra - La planificación de la capacidad con los socios comerciales - La planificación de contingencias para picos de producción - El mantenimiento de un registro de horas extras que rote las oportunidades entre el personal - Un grupo polivalente de personal - Objetivos de remuneración a destajo basados en la capacidad individual de cada persona trabajadora - La inclusión de plazos mínimos de entrega en los contratos con los socios comerciales - Un sistema de solicitud previa, en el que las personas trabajadoras se inscriban para los turnos de horas extras	**Efectos adversos, tales como:** - Fatiga crónica - Menor rendimiento y productividad laboral - Accidentes y lesiones - Falta de acceso al desarrollo de competencias o profesional - Remuneración inferior a un salario vital (o digno) - Remuneración inferior al salario mínimo - Acceso limitado a los canales de comunicación - Capacidad limitada para participar en el sistema de gestión de la organización - Mala conciliación de la vida laboral y personal - Capacidad limitada para asumir responsabilidades de cuidado - Capacidad limitada para participar en la vida social o cultural - Capacidad limitada para la planificación financiera - Mayor riesgo de impacto en la salud **Visuales/sensoriales, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
a. La legislación nacional y un convenio colectivo vinculante lo permitan, o **b. Un convenio de la OIT lo permita, o** **c. Circunstancias excepcionales exijan un trabajo consecutivo más prolongado y el personal solicite los días consecutivos adicionales;** **g. Proporcionen al personal permisos retribuidos y no retribuidos adecuados, entre ellos:** **a. Baja por enfermedad,** **b. Permiso familiar,** **c. Vacaciones y** **d. Días festivos oficiales;** **h. Tengan en cuenta las necesidades de flexibilidad en función de las características demográficas del personal; y**	- El máximo de horario de trabajo, períodos mínimos de descanso y pausas mínimas entre turnos - Prestaciones proporcionales para el personal a tiempo parcial - La planificación de coberturas, la solicitud anticipada y la ausencia de represalia por los permisos del personal - La notificación del horario de trabajo con un mínimo de dos semanas de antelación - La concesión del «derecho a rechazar» cambios de horario a última hora sin represalia - La rotación de los turnos menos deseables entre el personal y los distintos perfiles demográficos - La consideración de los tiempos de transporte y desplazamiento en la programación de horarios - Flexibilidad ante emergencias, asuntos médicos, reuniones escolares, etc., sin penalización **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal	- Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Luces encendidas en las áreas de producción mucho antes o después del horario de trabajo oficial de los turnos. - Personas trabajadoras presentes antes del inicio del turno o después de su finalización sin responsables cerca (posible trabajo no registrado). - Ruido de máquinas en funcionamiento fuera del horario de trabajo previsto. - Fatiga del personal - Presencia de fiambreras o colchonetas para dormir - Múltiples comidas guardadas en un puesto de trabajo - Ropa de cambio o de cama guardada en taquillas o rincones ocultos - Marcas de «pedido urgente» en los lotes - Salas de descanso abarrotadas en horarios inusuales

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

i. No limiten injustamente el acceso a las prestaciones organizativas o públicas.	- Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de los contratistas
	- Horarios
	- Nómina
	- Recibos de nómina/recibos de salarios
	- Herramienta de salarios de SAI
	- Abastecimiento/compras
	- Registros de tiempo (incluidas las horas extras) y de asistencia
	- Solicitudes de permisos
	- Registros de seguridad
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- % de turnos con menos de 11 horas de descanso intermedio.
	- Incidentes/accidentes correlacionados con turnos largos o irregulares.
	- Número promedio de turnos nocturnos consecutivos por personal.
	- % de horas extras solicitadas previamente
	- Distribución de las horas extras entre la plantilla
	- Plazo medio de preaviso para la publicación de horarios
		- Falta de personas trabajadoras en las zonas de descanso durante las pausas oficiales
		- Aire caliente y viciado en las salas de producción a primera hora de la mañana
		- Horarios manuscritos o tachados
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o «Te despiden si te tomas algún tiempo libre»
		  o «Al final de la semana estoy demasiado cansado/a para cuidar de mis hijos».
		  o «Siempre me siento presionado/a para quedarme hasta tarde».
		  o «A veces me cambian el horario en el último momento sin consultarme».
		  o «Es difícil conseguir que te aprueben tiempo libre, incluso en caso de emergencia».
		  o «Perdí parte del sueldo cuando me tomé una baja por enfermedad».
		  o «Si pido un día libre, me castigan con turnos peores».
		  o «Quiero un horario a tiempo completo, pero me mantienen justo por debajo del límite».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de horarios modificados con menos de 24 horas de antelación. - % de personas trabajadoras sujetas a horarios de guardia - Variación en las horas semanales de cada persona trabajadora - % de solicitudes de permiso aprobadas frente a denegadas. - Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de permisos. - % de personas trabajadoras que hacen uso de la totalidad de sus permisos - % de solicitudes de baja por enfermedad remuneradas. - % de personal por debajo del umbral de elegibilidad para recibir prestaciones - Promedio de horas semanales del personal a tiempo parcial en comparación con los criterios de elegibilidad para recibir prestaciones. - Tasa de rotación entre el personal con un horario justo por debajo de los umbrales de prestaciones.	○ «A veces trabajo 50 horas, a veces 10, mi nómina nunca es constante». ○ «Si estás enfermo/a, se espera que vengas». ○ «Creo que nadie se queda en casa cuando está enfermo».
D4.7 - En los casos en que el personal esté legalmente exento del pago de horas extraordinarias, límites	**Procesos para:**	**Efectos adversos, tales como:** - Fatiga crónica

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
máximos de horas y otros requisitos, la organización se asegurará de que: **a. La remuneración iguale o supere el importe que percibirían al trabajar el mismo número de horas con el salario vital (o digno) con los recargos por horas extraordinarias; y** **b. El personal tenga una discrecionalidad razonable sobre las horas trabajadas.**	- Límites de referencia máximos semanales/por horas para el personal exento - Requisito de documentar las horas trabajadas por el personal exento - Comparación de los horarios del personal exento con los equivalentes no exentos - Concesión de retribuciones de reconocimiento o primas por períodos de jornadas prolongadas - Limitación de los días largos consecutivos seguidos - Concesión de permisos adicionales para el personal exento - Rotación de los picos de carga de trabajo entre el personal exento **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Cumplimiento de las condiciones contractuales por parte de contratistas - Horarios - Nómina - Recibos de salarios / Nóminas - Herramienta salarial de SAI	- Menor rendimiento y productividad laboral - Accidentes y lesiones - Falta de acceso al desarrollo de competencias o profesional - Remuneración inferior a un salario vital (o digno) - Remuneración inferior al salario mínimo - Acceso limitado a los canales de comunicación - Capacidad limitada para participar en el sistema de gestión de la organización - Mala conciliación de la vida laboral y personal - Capacidad limitada para asumir responsabilidades de cuidado - Capacidad limitada para participar en la vida social o cultural - Capacidad limitada para la planificación financiera - Mayor riesgo de impacto en la salud - Discriminación contra el personal exento **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Registros de jornada (incluidas horas extraordinarias) y de asistencia
	- Solicitudes de permisos
	- Prestaciones y primas
	- Informes de viajes o gastos
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- Promedio de días consecutivos trabajados sin un día de descanso.
	- % de personal exento con turnos inferiores a los periodos mínimos de descanso
	- Promedio de horas semanales por persona empleada exenta
	- Proporción entre salario fijo y salario por hora equivalente
	- % de personal exento que percibe menos que el equivalente del personal no exento
	- Promedio de tiempo libre compensatorio (si se ofrece)
	- Tasa de rotación entre el personal exento frente al personal no exento
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Comer en los puestos de trabajo
		- Luces o pantallas de la oficina encendidas muy tarde o muy temprano
		- Conferencias telefónicas o reuniones programadas fuera del horario normal
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - «Llego antes que mi equipo y me voy después casi todos los días».
		  - «Siento como si estuviera siempre disponible».
		  - «No me importa hacer horas de más de vez en cuando, pero ahora es continuo».
		  - «La prima ayuda un poco, pero no compensa la carga de trabajo».
		  - «Incluso cuando tengo el día libre, sigo revisando correos electrónicos o respondiendo llamadas».
		  - «Tuve que cancelar mis días libres porque no había nadie para cubrirme».
		  - «Me pierdo eventos familiares debido a peticiones de última hora».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		○ «El trabajo está invadiendo mi vida personal». ○ «Nos pagan lo estrictamente mínimo».
D4.8 - La organización abonará todos los salarios y prestaciones correspondientes de forma periódica, puntual y de un modo que resulte conveniente para el personal.	**Procesos para:** - Un ciclo de pago fijo - Publicación de un calendario oficial de pagos - Mantenimiento de fondos de reserva/reservas de efectivo - Pago de salarios mediante ingreso directo, efectivo, transferencia móvil o servicio bancario local, según las preferencias del personal - Provisión de múltiples opciones de métodos de pago - Ubicación de los puntos de distribución de salarios (si es en efectivo) en el centro de trabajo y durante el horario de trabajo - Registros salariales en idiomas comprensibles para el personal (e interpretación en caso necesario) - Apoyo al personal vulnerable para abrir lo necesario **Documentos y registros, tales como:**	**Impactos adversos, tales como:** - Remuneración inferior a un salario vital (o digno) - Remuneración inferior al salario mínimo - Capacidad limitada para la planificación financiera - Comisiones incurridas por el personal - Personal que incurre en deudas - Capacidad limitada para apelar errores - Personal que se convierte en blanco de robos - Falta de aportes a los regímenes de seguridad social (pensión, atención médica, accidentes de trabajo, desempleo, maternidad) **Aspectos visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Acuerdos/contratos del personal
	- Cumplimiento de los términos contractuales por parte de los contratistas
	- Nómina
	- Recibos de nómina / comprobantes de salario
	- Herramienta Salarial de SAI
	- Registros de tiempo (incluidas las horas extras) y de asistencia
	- Deducciones
	- Cronogramas de distribución de efectivo
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
	
	- % de periodos de pago completados en la fecha programada
	- Número de ciclos de pago omitidos o retrasados en los últimos 12 meses.
	- % de personal al que se le paga de forma sistemática y completa en cada ciclo
	- Retraso promedio (en días) entre el día de pago programado y el desembolso real.
	- % de nóminas emitidas antes o después de tiempo
		- Personal haciendo fila fuera del área de nómina, de los puntos de distribución de efectivo o de las oficinas de RR. HH. el día de pago
		
		Aspectos verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ “Nunca sabemos si llegará el importe completo o si retendrán una parte”.
		  ○ “Se saltaron un ciclo y prometieron compensarlo el próximo mes”.
		  ○ “Las comisiones del cajero automático se llevan una buena parte de mi sueldo”.
		  ○ “Tenemos que hacer fila durante horas para recibir nuestro dinero en efectivo”.
		  ○ “Solo nos entregan efectivo, sin ningún desglose”.
		  ○ “A veces la cantidad no coincide con mis horas y es difícil lograr que lo corrijan”.
		  ○ “Me preocupa llevar dinero en efectivo a casa los días de pago”.
		  ○ “

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Tasa de discrepancia entre los registros de nómina y las hojas de tiempo/registros de horas extras. - % de personas trabajadoras que deben desplazarse fuera de las instalaciones para cobrar el salario - % de personas trabajadoras que incurren en comisiones por transacción - % de deducciones legales remitidas a tiempo	
D4.9 - Además de compensar al personal por el tiempo dedicado al desempeño de sus funciones, la organización deberá proporcionar al personal una compensación adecuada por: **a. El tiempo durante el cual se les exige estar en su lugar de trabajo;** **b. El tiempo de trabajo perdido debido a lesiones o enfermedades laborales; y** **c. El tiempo de trabajo perdido debido a la participación en capacitaciones, equipos de**	**Procesos para:** - Exigencia de relojes checadores para registrar todo el tiempo de permanencia en las instalaciones - Preconfiguración de códigos de pago para tiempo de guardia, espera, colocación/retiro de equipo de protección o sesiones informativas - Inclusión de todo el tiempo compensado en el cálculo de horas extras - Programación de las actividades previas al turno obligatorias dentro de las horas remuneradas del turno - Alineación de los horarios de transporte/autobús con las horas de finalización de los turnos	**Impactos adversos, tales como:** - Pérdida de salario o ingresos - Mayor riesgo de impactos en la salud, incluyendo: o Propagación de enfermedades o padecimientos o Fatiga o estrés o Agravamiento de lesiones - Incapacidad para realizar planes financieros - Discriminación contra personas trabajadoras de bajos ingresos, mujeres y personas cuidadoras - Mujeres y niños que «ayudan» sin remuneración **Aspectos visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
desempeño social o procesos de reclamos.	- Verificación de los registros de las puertas de seguridad o datos de pases de identificación contra la nómina **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Cumplimiento de los términos contractuales por parte de los contratistas - Nómina - Horarios - Recibos de nómina / comprobantes de salario - Registros de seguridad - Horarios y registros de transporte - Herramienta Salarial de SAI - Registros de tiempo (incluidas las horas extras) y de asistencia - Cronogramas de distribución de efectivo - Prestaciones y bonificaciones - Comunicaciones internas y externas - Capacitación - Actas de reuniones del SPT y otras **Métricas, tales como:**	- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Personal haciendo fila fuera de las puertas de seguridad o torniquetes mucho antes de la hora oficial de inicio del turno. - Largas filas en los detectores de metales o controles de seguridad - Grupos de personal esperando en las puertas después de registrar su salida - Personal cambiándose de uniforme, equipo de protección o botas antes o después de su turno - Revisiones médicas o controles de salud en las entradas de las instalaciones - Personal sentado o de pie en áreas de espera (comedores, bancas, paradas de autobús) después de su jornada laboral - Relojes checadores ubicados dentro de las instalaciones mucho después de las puertas de seguridad o áreas de vestidores **Aspectos verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: - “Tenemos que llegar bastante temprano para lograr pasar la fila en la entrada”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Brecha promedio (en minutos) entre el ingreso por la puerta de seguridad y el registro oficial de entrada. - Brecha promedio (en minutos) entre el registro oficial de salida y la salida por la puerta de seguridad. - % de personas trabajadoras con más de X minutos de tiempo no remunerado en el sitio por turno - N.º de horas de charlas de seguridad, controles de salud o capacitaciones realizadas fuera de las horas remuneradas registradas - Tiempo de espera promedio para el transporte de la empresa después de finalizar el turno. - % del tiempo de espera de transporte incluido como tiempo remunerado. - Frecuencia de retrasos en los registros de transporte/autobús frente a la compensación en nómina - % de registros de nómina que incluyen códigos de tiempo de guardia o de espera.	○ “Si no estoy en el control de seguridad mucho antes de mi turno, llegaré tarde para checar entrada”. ○ “Toma tiempo ponerse todo el equipo antes de empezar”. ○ “Para cuando termino de cambiarme, el turno ya ha comenzado”. ○ “Todos los días comienzan con una breve charla de seguridad antes de dirigirnos a nuestros puestos”. ○ “Siempre tenemos que pasar a una revisión antes de poder entrar”. ○ “Después del trabajo, suelo quedarme esperando sentado hasta que llega el autobús”. ○ “A veces nos retienen un poco antes de que podamos salir”. ○ “Cuando las máquinas fallan, simplemente esperamos hasta que nos vuelvan a llamar”. ○ “Nos dicen que estemos listos, aunque el reloj checador aún no haya empezado a contar”. ○ “Tengo que estar aquí al mismo tiempo que todos los demás, pero me quedo

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		esperando la primera hora más o menos hasta que puedo empezar a trabajar".
D4.10 – La organización deberá asegurarse de que el personal reciba periódicamente comprobantes de remuneración que detallen de forma clara, completa y precisa las horas trabajadas y la composición de los salarios, prestaciones y deducciones correspondientes.	**Procesos para:** - Automatización de la generación y entrega de los comprobantes de remuneración en cada nómina - Comprobantes de remuneración tanto en formato electrónico como impreso - Conciliación de comprobantes de remuneración a solicitud del personal - Revisión de los comprobantes de remuneración antes de la entrega de cada nómina **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/Contratos del personal - Nómina - Horarios - Recibos de pago / comprobantes de salario - Registros de seguridad - Horarios y registros de transporte - Herramienta de Salarios de SAI - Registros de tiempo (incluidas las horas extras) y de asistencia - Cronogramas de distribución de efectivo	**Impactos adversos, tales como:** - Posible pago insuficiente, falta de pago de horas extras o falta de pago de bonificaciones - Falta de acceso a prestaciones pertinentes de la organización y del gobierno - Capacidad limitada para negociar - Dificultades en materia de vivienda, impuestos y empleo futuro **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Sobres, recibos sellados o buzones de recolección en las oficinas de RR. HH. o de nómina - Personal haciendo fila con recibos en mano en las oficinas de RR. HH. o de nómina **Verbales, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Prestaciones y bonificaciones - Comunicaciones internas y externas **Métricas, tales como:** - % de registros de remuneración que no coinciden con el libro de nómina o los registros de tiempo/asistencia. - Número promedio de correcciones o ajustes realizados por ciclo de nómina. - % de personal que recibe un comprobante de salario por escrito o en formato digital en cada período de pago - % de registros de remuneración proporcionados en un idioma que el personal comprenda. - % de registros de remuneración entregados en la fecha de pago o antes. - % de registros de remuneración que detallan las horas trabajadas y la composición de los salarios adeudados, las prestaciones y las deducciones	- Declaraciones del personal, incluyendo: o «A veces no recibo el comprobante hasta unos días después de la fecha de pago». o «Por lo general tengo que preguntar si quiero saber el desglose». o «Los números no siempre coinciden con lo que esperaba según mis horas». o «Llevo mis propios apuntes porque los recibos no siempre son claros». o «Nos dicen los totales, pero no siempre veo los detalles».
D4.12 - En caso de interrupción de la continuidad de las operaciones, la organización dará prioridad a las indemnizaciones por despido, los	**Procesos para:** - Disposición de cuentas de salarios segregadas donde los fondos se depositen y protejan antes de una interrupción	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de acceso a prestaciones pertinentes de la organización y del gobierno

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

salarios y otras remuneraciones destinadas al personal.	- Uso de acuerdos de custodia (escrow) o fideicomisos con terceros
	- Establecimiento de activadores de riesgo financiero que orienten automáticamente los fondos hacia las obligaciones con el personal
	- Inscripción en seguros de protección salarial o regímenes nacionales de garantía
	- Asignación de fiduciarios o comités de supervisión para verificar los pagos al personal
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Acuerdos/Contratos del personal
	- Nómina
	- Cuentas bancarias
	- Cuentas de custodia o fideicomisos
	- Seguros
	- Recibos de pago / comprobantes de salario
	- Cronogramas de distribución de efectivo
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Comunicaciones internas y externas
	
	Métricas, tales como:
		- Posible pago insuficiente, o falta de pago de indemnizaciones por despido, salarios y otras remuneraciones
		- Pérdida de vivienda
		- Endeudamiento
		- Pérdida del estatus legal
		
		Visuales/Sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - «Nos dicen que la empresa debe equilibrar el pagarnos a nosotros con pagar a los proveedores».
		  - «Dijeron que si las cosas empeoran, intentarán proteger los salarios en la medida de lo posible».
		  - «En realidad nunca hemos visto el plan, solo nos han dicho que todo estará bien».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de ciclos de nómina con fondos predepositados en la cuenta protegida (ring-fenced) - Variación entre los montos de nómina requeridos y los saldos reales reservados - % del personal total cubierto por la protección de custodia/fideicomiso - Tiempo promedio desde la interrupción hasta el desembolso desde la cuenta de custodia - N.º de simulacros en los que se evaluó la ejecución de la nómina - Tiempo transcurrido entre la activación del desencadenante financiero y la asignación salarial - % de personal con cálculos de indemnización/prestaciones actualizados en sus expedientes - Monto asegurado frente al pasivo total de la nómina	○ «La última vez que hubo problemas, nuestro pago se retrasó una semana». ○ «Algunas personas recibieron su pago, pero no quedó claro cómo se calculó». ○ «No estoy seguro de si realmente formamos parte del plan del gobierno». ○ «Las actualizaciones suelen llegar tarde, después de que la gente empieza a hacer preguntas».
D4.12 - La organización se asegurará de que las deducciones disciplinarias de los salarios o del horario de trabajo:	**Procesos para:** - Procedimientos disciplinarios independientes de la nómina - Requisito de autorización por escrito del personal de RR. HH. o de cumplimiento	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de acceso a prestaciones pertinentes de la organización y del gobierno - Posible pago insuficiente, falta de pago de horas extras o falta de pago de bonificaciones

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
a. Solo se descuenten de los salarios adeudados si la legislación nacional y un convenio colectivo vinculante lo permiten; **b. Sean razonables y por un período de tiempo limitado;** **c. No reduzcan los salarios por debajo de un salario vital (o digno) (o del salario mínimo legal, si este fuera superior); y** **d. Ofrezcan la oportunidad de apelar.**	antes de aplicar cualquier deducción disciplinaria - Configuración del software de nómina para alertar o bloquear cualquier deducción que reduzca el salario por debajo del salario vital (o digno) o de las horas mínimas contratadas - Entrega de una explicación previa por escrito de cualquier deducción salarial o reducción del horario de trabajo al personal - Proceso de apelación previo a la deducción de salarios o reducción del horario de trabajo **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/Contratos del personal - Nómina - Horarios - Recibos de pago / comprobantes de salario - Herramienta de Salarios de SAI - Registros de tiempo (incluidas las horas extras) y de asistencia - Cronogramas de distribución de efectivo - Medidas disciplinarias - Prestaciones y bonificaciones - Comunicaciones internas y externas	- Discriminación contra personas trabajadoras de menores ingresos, mujeres y personas cuidadoras - Incapacidad para hacer planes financieros - Deducciones desproporcionadas a la infracción **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o «Mi sueldo parece cambiar mucho de una semana a otra». o «A veces el cheque parece menor de lo que trabajé». o «No siempre entiendo por qué se descuenta dinero». o «No explican las deducciones, simplemente aparecen en el recibo».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - % de medidas disciplinarias que derivan en deducciones en comparación con otras medidas correctivas - % de deducciones con autorización previa documentada por parte de RR. HH. - Tiempo promedio requerido para la revisión de RR. HH. antes de aplicar una deducción - N.º de alertas del sistema activadas por deducciones que infringirían el salario mínimo - % de deducciones acompañadas del acuse de recibo firmado por la persona trabajadora - N.º total de deducciones disciplinarias aplicadas por período de pago. - Monto promedio de la deducción como porcentaje de los salarios brutos. - Distribución de las deducciones entre departamentos, turnos o supervisores - Promedio de horas «perdidas» por persona trabajadora debido a reducciones disciplinarias en comparación con el horario programado	○ «Depende de quién sea tu supervisor, las normas no son las mismas». ○ «Después de la sanción, apenas me quedó suficiente para sobrevivir esa semana».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Variación en la frecuencia de las deducciones entre diferentes grupos demográficos del personal	
D4.13 – La organización garantizará que el uso de la remuneración a destajo, el empleo a tiempo parcial, el empleo estacional, los contratos a corto plazo, el trabajo a domicilio, el personal no contratado directamente y los acuerdos de teletrabajo: **a. Sean cuantificados y basados en evidencia;** **b. No contradigan los requisitos de esta Norma;** **c. Proporcionen salarios y horarios que sustenten un nivel de vida digno;** **d. No planteen riesgos indebidos de salud y seguridad; y** **e. Sean transparentes, predecibles y convenientes para el personal.**	**Procesos para:** - Requisito de que los contratistas de trabajo a domicilio mantengan registros, incluyendo: o los hogares y miembros trabajadores de familias que reciben trabajo (p. ej., no solo el padre o esposo, como es común en algunos contextos) o la cantidad de trabajo distribuida al personal a domicilio o la cantidad de trabajo completada y devuelta o los pagos realizados al personal a domicilio o cualquier prestación de seguridad social o seguro médico proporcionada al personal a domicilio o los gastos de bolsillo pagados por materiales o las horas trabajadas	**Impactos adversos, tales como:** - Falta de acceso a las prestaciones pertinentes de la organización y del gobierno - Posible pago inferior al debido, falta de pago de horas extras o falta de pago de bonificaciones - Discriminación contra las personas trabajadoras de menores ingresos, las mujeres y las personas cuidadoras - Incapacidad para hacer planes financieros - Incapacidad para cambiar de empleo - Trabajo forzoso - Horas extras forzadas - Mayores riesgos de impactos sobre la salud **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Sistema de precalificación para intermediarios/agentes que suministran trabajo a domicilio
	- Evaluación de los objetivos de producción mediante estudios de tiempos y movimientos o aportaciones del personal para garantizar ingresos alcanzables sin requerir horas excesivas o una intensidad de trabajo peligrosa
	- Integración del procesamiento automático de nómina que ajusta la retribución del personal para que sea al menos equivalente a un salario vital (o digno) con independencia de la producción
	- Evaluación de los objetivos de producción en función de los resultados en materia de salud y seguridad
	- Establecimiento de una cantidad mínima de horas que el personal a tiempo parcial puede esperar a la semana o al mes
	- Remuneración, bonificaciones y prestaciones iguales o proporcionales para el personal a tiempo parcial, estacional, con contratos a corto plazo y el personal no contratado directamente
		- Personas trabajadoras contando unidades en voz alta o comparando entre sí el recuento de piezas
		- Signos visibles de prisa, sobreesfuerzo por movimientos repetitivos o fatiga derivados del intento de aumentar el rendimiento
		- Recuentos o cuadernos informales que indican que las personas trabajadoras llevan el control de su propia remuneración
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ «Tengo que saltarme los descansos si quiero ganar lo suficiente».
		  ○ «Si bajo el ritmo, mi paga se reduce mucho».
		  ○ «Llevo mi propia cuenta porque los números no siempre coinciden».
		  ○ «A veces solo me dan unas pocas horas y luego nada durante días».
		  ○ «El horario no deja de cambiar a última hora».
		  ○ «Para cuando pago el transporte, apenas gano nada en los turnos cortos».
		  ○ «Suelo quedarme esperando por si me llaman para hacer horas extra».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Oportunidades de transición a puestos permanentes y a tiempo completo para el personal a tiempo parcial, estacional, con contratos a corto plazo y el personal no contratado directamente - Igualdad de acceso (en relación con el tiempo completo) a la capacitación y al desarrollo para el personal a tiempo parcial, estacional, con contratos a corto plazo y el personal no contratado directamente - Límites a la renovación consecutiva de contratos a corto plazo - Plazos de preaviso para la terminación o no renovación de contratos - Requisito de justificación para el empleo de personal a tiempo parcial, estacional, con contratos a corto plazo, personal a domicilio y/o personal no contratado directamente - Requisito contractual de acceso a todos los datos y resultados de desempeño relevantes para los proveedores de personal no contratado directamente - Acceso total a los mecanismos de reclamos y quejas de la organización para el personal a tiempo parcial, estacional, con contratos a	○ «Dijeron que no necesitamos mucha capacitación porque no estaremos aquí mucho tiempo». ○ «Me alojo en las viviendas de la empresa con muchas otras personas hasta que termina la temporada». ○ «He firmado más contratos aquí de los que puedo contar». ○ «Nunca sabemos realmente si continuaremos hasta el último momento». ○ «Primero consultamos con la agencia antes de preguntarle nada a la empresa». ○ «No nos incluyen en la mayoría de las comunicaciones de la empresa, pero eso es normal». ○ «Solo uso mi propia mesa y silla; no es realmente una instalación de oficina». ○ «Después de pagar los suministros cada mes, queda muy poco». ○ «Es un trabajo familiar, todos contribuimos».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	corto plazo, el personal a domicilio y/o el personal no contratado directamente - Provisión de equipamiento ergonómico para el personal bajo acuerdos de teletrabajo **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Descripciones de puestos de trabajo - Ofertas de empleo - Nómina - Horarios - Recibos de pago / Recibos de salario - Estudios de tiempos y movimientos - Herramienta de Salarios de SAI - Registros de jornada (incluidas las horas extras) y de asistencia - Calendarios de distribución de pagos en efectivo - Reembolso de gastos - Medidas disciplinarias - Prestaciones y bonificaciones - Comunicaciones internas y externas **Métricas, tales como:**	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de objetivos de retribución a destajo cumplidos durante el horario de trabajo ordinario - % de personal que cumple regularmente los objetivos a destajo durante el horario de trabajo ordinario - Variación salarial entre el personal que realiza tareas similares - % de personal que recibe remuneración, bonificaciones y/o prestaciones iguales o proporcionales sin distinción de la modalidad de empleo - Tasa de rotación del personal por modalidad de empleo - % de contratos estacionales renovados a lo largo de años consecutivos - % de personal no fijo que pasa a puestos fijos - Promedio de renovaciones de contratos a corto plazo - Relación entre puestos permanentes y no permanentes - Plazo medio de pago para la entrega del trabajo a domicilio - Variación de ingresos entre diferentes modalidades de empleo	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de personal al que se le reembolsan los gastos requeridos para las modalidades de teletrabajo	
D4.14 – La organización debe desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios asociados a Horarios, Salarios y Prestaciones Dignas en todas sus operaciones y relaciones comerciales…	**A desarrollar…**	**A desarrollar…**

D5: Libre de Discriminación

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D5.1 - La organización deberá respetar el derecho del personal a estar libre de discriminación.	**Cumplimiento de D5.2-D5.6**	**Cumplimiento de D5.2-D5.6**
D5.2 - La organización debe garantizar que el personal tenga igualdad de acceso y de oportunidades y esté libre de discriminación en todas sus interacciones con la organización, incluyendo:	**Procesos para:** - Establecimiento de metas/objetivos de diversidad - Requisitos de competencias/cualificaciones para todos los puestos de la organización definidos y documentados	**Efectos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Falta de acceso a puestos, promociones, desarrollo profesional u otras oportunidades de empleo - Reducción de salarios, bonificaciones o prestaciones

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
a. Contratación y selección; **b. Empleo y condiciones de trabajo;** **c. Asignación de puestos de trabajo;** **d. Evaluación del desempeño y retroalimentación;** **e. Capacitación y tutoría;** **f. Promociones y oportunidades;** **g. Reclamos;** **h. Salarios y prestaciones, incluidos alojamiento, transporte, comidas, prestaciones para parejas y familias, entre otros;** **i. Procesos disciplinarios; y** **j. Despido y jubilación.**	- Estandarización de las publicaciones de ofertas de empleo, entrevistas y criterios de selección - Establecimiento de criterios para salarios, promociones y evaluaciones de desempeño - Composición de equipos interfuncionales de personas trabajadoras y dirección que sean representativos de la demografía de las personas trabajadoras - Inclusión de conductas discriminatorias en el código disciplinario - Adaptación a las diferentes necesidades del personal (procesos, expectativas, equipamiento, etc.) - Asignación de la responsabilidad de las iniciativas contra la discriminación a la alta dirección - Procesos de selección anonimizados en los que se eliminan nombres, edades, fotografías y otros identificadores personales de los currículums o de la preselección inicial - Inclusión de paneles demográficos mixtos en la contratación, promociones y despidos - Emparejamiento de grupos demográficos subrepresentados con miembros de la dirección en calidad de mentores/aprendices	- Falta de reparación para reclamos y lesiones **Visuales/sensoriales, tales como:** - Datos demográficos del personal por función/responsabilidad/autoridad - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o «Parece que siempre llaman primero a ciertas personas cuando surge un puesto nuevo». o «Mucha gente como yo no suele durar mucho tiempo». o «La gente que tiene el mismo puesto no parece ganar lo mismo, pero así son las cosas». o «Yo no puedo ser supervisor. Creo que no me lo permiten». o «Ese trabajo es para mujeres. No lo quiero».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Rotación de tareas de alta visibilidad, oportunidades de capacitación o liderazgo de proyectos - Bandas salariales y datos de promociones anonimizados en tablones de anuncios o portales digitales - Contratación de un asesor independiente externo o defensor del pueblo para abordar las inquietudes sobre discriminación de forma confidencial y recomendar medidas de remediación **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Descripciones de puestos de trabajo - Anuncios de empleo - Nómina - Horarios - Recibos de nómina / comprobantes de pago - Herramienta salarial de SAI - Registros de horas de trabajo (incluidas las horas extras) y asistencia - Cronogramas de desembolso de efectivo - Reembolso de gastos	○ «No sabría adónde acudir si considerara que algo no es justo». ○ «Por aquí, encajar importa más que hacer bien el trabajo».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Medidas disciplinarias - Prestaciones y bonificaciones - Promociones - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - Proporción de candidatos de diferentes grupos demográficos que pasan a la preselección o a las entrevistas finales. - Ratios de brecha salarial entre puestos comparables - Tasas de promoción por grupo demográfico en comparación con su proporción en la plantilla laboral - Tasa de rotación por grupo - Antigüedad promedio en los distintos grupos demográficos. - Tasas de participación en programas de capacitación o desarrollo por grupo - Porcentaje de puestos de supervisión ocupados por grupos subrepresentados - Tasa de medidas disciplinarias aplicadas en los distintos grupos, ajustada según su proporción en la plantilla laboral	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D5.3 - La organización debe garantizar que el personal esté libre de conductas no deseadas, incluidos el acoso, la intimidación y las conductas hostiles en entornos relacionados con el trabajo y por parte de personas vinculadas al trabajo.	**Procesos para:** - Asesoramiento, apoyo entre pares o reasignación temporal para quienes sufran conductas no deseadas - Designación de ciertos miembros del personal como aliados o compañeros de apoyo entre departamentos, a quienes las personas trabajadoras puedan acudir informalmente para hablar sobre sus inquietudes antes de presentar denuncias formales o en lugar de hacerlo - Establecimiento de expectativas para que el personal intervenga de manera segura al presenciar conductas no deseadas - Rotación periódica del personal o de los supervisores si las quejas se concentran en ciertos equipos o entornos de trabajo - Además de las medidas disciplinarias, ofrecimiento de mediación voluntaria o diálogo reparador cuando corresponda - Publicación de resúmenes anonimizados de casos - Ajuste de los horarios de turnos, los flujos de trabajo y las líneas de reporte para reducir las situaciones en las que los desequilibrios de	**Efectos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Falta de acceso a puestos, promociones, desarrollo profesional u otras oportunidades de empleo - Reducción de salarios, bonificaciones o prestaciones - Falta de reparación para reclamos y lesiones - Pérdida del puesto o de ingresos - Trabajo forzoso - Horas extras forzosas - Discriminación **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Espacios donde algunas personas trabajadoras se callan rápidamente cuando entra otra persona - Individuos excluidos de manera reiterada de conversaciones informales, almuerzos grupales o reuniones

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	poder o el aislamiento incrementan los riesgos de conductas no deseadas
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Acuerdos/contratos del personal
	- Condiciones contractuales del personal no empleado
	- Nómina
	- Horarios
	- Reembolso de gastos
	- Medidas disciplinarias
	- Prestaciones y bonificaciones
	- Servicios de apoyo
	- CCTV
	- Promociones
	- Comunicaciones internas y externas
	- Entrevistas de salida
	
	Métricas, tales como:
	
	- Tasa de rotación
	- Promedio de días de enfermedad/ausencia por persona trabajadora por trimestre en equipos específicos frente al promedio de la empresa.
	- % de personas trabajadoras de un departamento que solicitan traslados
		- Apodos de burla utilizados habitualmente en espacios comunes
		- Comentarios reiterados sobre la apariencia, la vestimenta o el acento que se escuchan en las áreas compartidas
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - «Intento pasar desapercibido para que no me señalen».
		  - «Es más fácil si solo evito a [esa persona/esa oficina]».
		  - «La gente sabe que no debe opinar en las reuniones; solo resulta contraproducente».
		  - «No es para tanto, pero algunas de las bromas me incomodan».
		  - «Así es como habla [el responsable/el compañero], uno se acostumbra».
		  - «Siempre hacen comentarios sobre cómo me visto o cómo me veo».
		  - «No puedo arriesgarme a hablar; se volverá en mi contra».
		  - “Solía gustarme venir a trabajar, pero ahora lo temo”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Tasa de participación del personal en las reuniones - % de quejas de salud (estrés, fatiga, síntomas psicosomáticos) concentradas en un departamento frente a otros - % del total de días de enfermedad clasificados como estrés/salud mental, desglosados por equipo	
D5.4 - La organización deberá tomar medidas razonables para ser inclusiva con respecto a las diferencias del personal, incluyendo: **a. Habilidades;** **b. Prácticas religiosas y consuetudinarias;** **c. Niveles de alfabetización y lengua;** **d. Necesidades de higiene personal;** **e. Responsabilidades de cuidado; y** **f. Otras necesidades que no afecten indebidamente a la**	**Procesos para:** - Provisión de un proceso de admisión confidencial para que el personal comparta sus necesidades de ajustes o adaptaciones - Provisión de horarios flexibles que incorporen las necesidades del personal - Provisión de una revisión en "lenguaje sencillo" de las políticas y expectativas de RR. HH. en función de la comprensión del personal - Provisión de un flujo de trabajo de solicitudes de adaptaciones ergonómicas/ajustes razonables - Provisión de salas silenciosas o espacios de bienestar que puedan utilizarse para rezar, descansar o relajarse	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Falta de acceso a funciones, promociones, desarrollo profesional u otras oportunidades de empleo - Reducción de salario, bonificaciones o prestaciones - Falta de reparación para reclamos y lesiones - Pérdida de la función o de ingresos **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
capacidad del personal para desempeñar su función.	- Requisito de un formulario de "evaluación de impacto" antes de denegar una solicitud de adaptación (documentando motivos, alternativas consideradas, etc.) **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/Contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Nómina - Horarios - Reembolso de gastos - Medidas disciplinarias - Prestaciones y bonificaciones - Servicios de apoyo - CCTV - Promociones - Solicitudes de adaptaciones o ajustes razonables - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - Tiempo promedio para resolver las solicitudes de adaptaciones	- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Puestos de trabajo donde los empleados han improvisado soluciones (almohadas para sillas, reposapiés caseros) **Verbales, tales como:** - Personal, incluyendo: o "En realidad aquí no hay un proceso para solicitar adaptaciones". o "Ni siquiera sé con quién hablar sobre temas como horarios flexibles o accesibilidad". o "Tengo que intercambiar turnos por debajo de la mesa porque la dirección no ayuda". o "Me dijeron que el equipo era demasiado caro, así que simplemente me las arreglo". o "Evito las reuniones porque los materiales nunca están en un formato que pueda utilizar". o "Firmé documentos que no entendía del todo porque no había traducción". o "La capacitación se hace con prisa y no verifican si todos realmente la siguieron".

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de solicitudes de adaptaciones aprobadas o modificadas frente a las denegadas - Rendimiento, satisfacción, absentismo, errores/incidentes y/o tasas de retención del personal posteriores a la implementación de adaptaciones	○ "Mi gerente dijo: 'Tenemos que tratar a todos por igual', y rechazó mi solicitud". ○ "Me dijeron que mis necesidades generan resentimiento en el resto del equipo".
D5.5 - La organización deberá asegurarse de que el personal no sea sometido a procedimientos médicos/corporales invasivos como parte de su empleo, incluyendo: **a. Pruebas de "virginidad";** **b. Pruebas de embarazo;** **c. Pruebas de VIH/SIDA; y** **d. Otras pruebas, inspecciones o procedimientos médicos/corporales que no sean relevantes para su función específica.** **Solo podrán hacerse excepciones:** **a. Según sea necesario para identificar, prevenir y**	**Procesos para:** - Consentimiento informado por escrito antes de cualquier evaluación médica o de antecedentes, describiendo el alcance, propósito y uso - Justificación de por qué alternativas menos invasivas no serían suficientes - Si se requieren estas prácticas, son realizadas por un tercero autorizado y no por personal interno **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/Contratos del personal - Condiciones contractuales del personal no empleado - Medidas disciplinarias - Convenios colectivos de trabajo (CCT) - Solicitudes de adaptaciones o ajustes razonables	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Falta de acceso a funciones, promociones, desarrollo profesional u otras oportunidades de empleo - Reducción de salario, bonificaciones o prestaciones - Falta de reparación para reclamos y lesiones - Pérdida de la función o de ingresos - Lesión física **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
mitigar impactos adversos graves y riesgos para el individuo u otro personal; y **b. Cuando se comunique claramente y se acuerde con el personal por adelantado.**	- Formularios de consentimiento - Prueba(s) - Registros de acceso - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - Número de solicitudes de procedimientos invasivos registradas por año - % de solicitudes con justificación legal documentada - % de procedimientos con consentimiento informado documentado - Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de adaptaciones - Tasa de adaptaciones denegadas - % de personas trabajadoras sometidas a pruebas/registros - Período promedio de retención de datos invasivos	- Salas de examen médico o estaciones de pruebas instaladas in situ en las áreas de producción, a la vista de los compañeros de trabajo - Dispositivos biométricos visibles (lectores de huellas dactilares, escáneres de retina, rastreadores portátiles) sin señalización que explique su uso o la protección de datos. - Registro público y abierto de pertenencias personales - Supervisores que hablan de manera informal sobre la salud, los resultados de pruebas o asuntos privados de alguien en espacios compartidos - Personal de seguridad o directivos realizando cacheos, revisiones de bolsos o de bolsillos **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o “Tuve que compartir mi historial médico con mi supervisor, no con RR. HH.”. o “Nos hacen pruebas antidopaje todo el tiempo, incluso si no hay incidentes ni motivo”. o “No me dejaron volver al trabajo hasta que les entregué mis registros médicos privados”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		○ "Nos cachean antes de los turnos; se siente como si nos trataran como sospechosos". ○ "No me gusta que nos monitoreen con cámaras en todas partes, incluso en las áreas de descanso". ○ "Me pidieron mis credenciales de acceso a redes sociales cuando me contrataron". ○ "Sentí que no podía negarme, o perdería mi trabajo". ○ "No nos dijeron para qué era la prueba; solo dijeron que era obligatoria".
D5.6 – La organización deberá desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios asociados a la No Discriminación en todas sus operaciones y relaciones comerciales…	**Por desarrollar…**	**Por desarrollar…**

D6: Salud y Seguridad

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D6.1 - La organización deberá respetar los derechos del personal a la salud y	**Cumplimiento de D6.2-D6.13**	**Cumplimiento de D6.2-D6.13**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
seguridad, incluyendo el bienestar físico, social y mental.		

D6.2 – La organización deberá designar a un representante competente de la dirección cuyas responsabilidades incluyan garantizar entornos relacionados con el trabajo seguros y saludables para el personal y cumplir con los requisitos de salud y seguridad de esta Norma.	**Procesos para:**
	- Elaboración de un marco de competencias para el representante de la dirección, incluyendo:
	  o capacitación,
	  o experiencia,
	  o habilidades de comunicación,
	  o conocimiento
	- Consulta con las personas trabajadoras sobre la designación
	- Un período de prueba después de la designación
	- Capacitación obligatoria para el representante
	- Requisito de educación continua para el representante
	- Definición de tiempo protegido para desempeñar las funciones sin penalización en las métricas de desempeño
	- Inclusión de protección contra represalias por plantear cuestiones de seguridad
		Impactos adversos, tales como:
		- Peligros de SyS que no se reconocen y/o no se abordan adecuadamente
		- Incidentes de SyS que provocan cuasiaccidentes, lesiones o la muerte
		- Falta de conocimiento sobre los riesgos y procesos de salud y seguridad
		- Falta de reparación para reclamos y lesiones
		Visuales/sensoriales, tales como:
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		Verbales, tales como:
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o “Sé / no sé quién es responsable”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Establecimiento, mantenimiento y monitoreo del Comité o los Comités de Salud y Seguridad - Requisitos, responsabilidades y protocolos para el Comité de Salud y Seguridad - Requisito de participación en investigaciones de incidentes, auditorías y evaluaciones de riesgos - Inclusión del desempeño como representante de SyS en las evaluaciones de desempeño **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Descripción del puesto - Certificados de capacitación/registros de competencias - Notas de reuniones del Comité o de los Comités de SyS - Evaluaciones de riesgos de SyS - Accidentes/incidentes - Evaluaciones de desempeño - Comunicaciones internas y externas **Métricas, tales como:**	○ “Nos han dicho a quién se asignó, pero no escucha (o no hace ningún cambio)”. ○ “Creo que alguien de la dirección lo es, pero nunca le he visto”. ○ “Si algo sale mal, simplemente se lo decimos a nuestro supervisor, pero no hay una persona específica para la seguridad”. ○ “Se supone que debemos resolver las cosas por nuestra cuenta o llamar a mantenimiento”. ○ “Por lo general, el supervisor decide si algo es lo suficientemente seguro”. ○ “Cuando el equipo se avería, simplemente depende de a quién puedas encontrar para arreglarlo”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- N.º de horas de educación continua por año - N.º de reuniones/capacitaciones impartidas por el representante - % de peligros notificados sin seguimiento documentado o sin persona responsable asignada - % de acciones correctivas sin un responsable de SyS asignado	

D6.3 - La organización deberá identificar periódicamente los peligros, así como evaluar y priorizar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en los entornos relacionados con el trabajo que la organización cause, a los que contribuya o con los que esté directamente vinculada a través de sus operaciones o relaciones comerciales en circunstancias normales o excepcionales. La organización deberá incluir efectos tanto inmediatos como a largo plazo o acumulativos al considerar los riesgos.	**Procesos para:**
	- Realización de inspecciones de SyS en el lugar de trabajo
	- Elaboración de mapas de peligros o diagramas de planta para ayudar en las inspecciones
	- Inclusión de pruebas sensoriales en las inspecciones
	- Un sistema de notificación de peligros
	- Inclusión de comités de seguridad dirigidos por personas trabajadoras
	- Realización de análisis de tareas para identificar peligros
	- Realización de análisis de exposición, incluyendo quiénes pueden estar en riesgo
		Impactos adversos, tales como:
		- Peligros de SyS que no se reconocen y/o no se abordan
		- Incidentes de SyS que provocan cuasiaccidentes, lesiones o la muerte
		- Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones
		- Lesiones o muerte
		- Angustia emocional o psicológica, incluyendo:
		  - Estrés
		  - Ansiedad
		  - Depresión
		  - Soledad
		  - Aislamiento
		  - Ira

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Definición del carácter del peligro, incluyendo su naturaleza y cómo podría causar daño - Evaluación de los controles existentes - Aplicación de una matriz de riesgos de probabilidad y verosimilitud - Realización de análisis de costo-beneficio, incluyendo la viabilidad y proporción del control **Documentos y registros, tales como:** - Identificación de peligros - Análisis de peligros y priorización de riesgos - Selección y monitoreo de socios comerciales - Capacitación en reconocimiento de peligros - Notas de reuniones del Comité o de los Comités de SyS - Accidentes/incidentes - Manuales de equipos - Reclamaciones de compensación de las personas trabajadoras - Mantenimiento - Permisos/licencias/certificados	- Lesiones físicas, incluyendo: o Lesiones agudas (fracturas, quemaduras, conmociones cerebrales…) o Tensiones crónicas/por movimientos repetitivos (tendinitis, bursitis, túnel carpiano…) o Lesiones internas (daño orgánico, sangrado, hemorragias…) o Lesiones ambientales (pérdida auditiva, quemaduras químicas, caídas…) - Enfermedades, incluyendo: o Enfermedades infecciosas (virales, bacterianas, fúngicas…) o Enfermedades crónicas (cardiovasculares, autoinmunes, dolor crónico…) o Enfermedades mentales (ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad…) o Enfermedades ocupacionales (respiratorias, musculoesqueléticas, afecciones de la piel…)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Internas y externas
	- Comunicaciones
	
	Métricas, tales como:
	
	- N.º de peligros identificados por inspección
	- % de departamentos, turnos o procesos incluidos en las inspecciones programadas o revisiones de peligros
	- % de peligros que reaparecen después de haber sido identificados y "cerrados" previamente.
	- Tiempo promedio entre la introducción de un nuevo proceso/equipo y la finalización de la evaluación de riesgos
	- % de actividades de alto riesgo con evaluaciones de riesgos documentadas y actualizadas
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Peligros no señalizados/no identificados, incluyendo:
		  o Cables expuestos,
		  o contenedores de productos químicos sin etiquetar,
		  o falta de protecciones en las máquinas,
		  o fosas/zanjas sin cubrir
		- Olores persistentes, incluyendo:
		  o Fuertes olores químicos,
		  o humos/vapores,
		  o olores a moho
		- Ruidos fuertes o de maquinaria
		- Partículas visibles en el aire
		- Iluminación deficiente
		- Temperaturas extremas
		- Uso de EPP

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		Verbales, tales como: - Declaraciones del personal, incluyendo: o "¿Peligro? … ¿qué tiene de peligroso … [tema/ proceso/ condición/ material /equipo / entorno, etc.] ?" 😊 o "Hay alarma contra incendios y extintores, pero creo que los procedimientos de emergencia son responsabilidad de la dirección". o "Es seguro siempre y cuando sepas lo que estás haciendo". o "Ralentizaría las cosas / costaría más si cambiáramos la forma en que operamos". o "Somos una organización pequeña, nosotros …[no podemos cumplir]…" o "Ya no podemos conseguir piezas de repuesto para esta maquinaria". o "No necesitamos controles adicionales … nadie jamás … [se comportaría de una manera que pudiera ser peligrosa]". o "¿Cómo se puede esperar que apliquemos ideas de salud y

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
		seguridad fuera de nuestra organización?” ○ “Compramos estos productos químicos en una ferretería local; por lo tanto, no pueden ser realmente peligrosos”. ○ “No creo que nadie revise nunca esta parte del edificio”. ○ “Esa protección de la máquina lleva rota semanas; nadie ha venido a mirarla”. ○ “Simplemente sorteamos el problema; siempre ha sido así”. ○ “Llega equipo nuevo y nos las arreglamos nosotros mismos”. ○ “Nadie explicó qué podría pasar realmente si algo sale mal”. ○ “Solo arreglan las cosas si alguien ya se lastimó”. ○ “Nos dicen que mantengamos la producción en marcha, incluso si es arriesgado”.
D6.4 - La organización deberá abordar adecuadamente los riesgos derivados de	**Procesos para:** - Requisito de que se etiqueten las áreas tratadas con productos químicos	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Lesión física

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

los peligros en el lugar de trabajo, incluidos, entre otros:
 	
a. Materiales peligrosos;
b. Equipos, entorno de trabajo y/o servicios públicos peligrosos (p. ej., maquinaria, calidad del aire, electricidad, iluminación, polvo, patógenos, ruido, temperatura, peligros de lesiones, etc.); y
c. Ergonomía.
	- Sustitución de materiales peligrosos por no peligrosos
	- Disposición de espacio para pausas de comida del personal, almacenamiento de alimentos y almacenamiento de pertenencias
	  o Lejos de materiales y áreas peligrosas y/o áreas que puedan suponer riesgos para la salud (p. ej., ruido, vibraciones)
	  o Cubierto
	  o Higiénico
	  o Lejos de las áreas de trabajo
	- Suministro de lavaojos, estaciones de limpieza química, etc…
	- Mantenimiento de una lista de todas las sustancias peligrosas, con Fichas de Datos de Seguridad (FDS) y recipientes etiquetados
	- Establecimiento de protocolos para la compatibilidad química
	- Mantenimiento de sistemas de extracción, filtración y climatización (HVAC)
	- Realización de comprobaciones de CO_2, polvo o vapores químicos
	- Realización de mapas de decibelios y mediciones de niveles de lux
	- Instalación de alarma de detección de gases
		- Enfermedad
		- Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones
		- Muerte
		
		Visuales/sensoriales, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Postura del personal en los puestos de trabajo
		- Movimientos repetitivos
		- Almacenamiento y eliminación de productos químicos/materiales peligrosos/residuos
		- Plantas/postes de alta tensión
		- Niveles de ruido
		- Temperatura(s)
		- Iluminación
		- Barandillas

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Aplicación de controles de entrada para áreas de alto riesgo
	- Inspección y mantenimiento preventivo de resguardos, paradas de emergencia y enclavamientos
	- Requisitos para el aislamiento de fuentes de energía antes del mantenimiento o la limpieza
	- Requisitos de competencia y certificación de los operadores de maquinaria
	- Intervalos para la limpieza, calibración, lubricación y mantenimiento de los equipos
	- Requisito de revisión y aprobación de cualquier modificación no estándar en la maquinaria
	- Realización de evaluaciones ergonómicas de los puestos de trabajo
	- Suministro de sillas ajustables, pautas de altura del monitor y calendarios de rotación para tareas repetitivas
	- Rotación del personal que realiza tareas de gran esfuerzo y aplicación de pausas de descanso
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Revisiones de salud ocupacional
		- protectores de sierras, cubiertas de poleas, botones de parada de emergencia, etc.
		- Áreas tratadas con productos químicos que deben estar etiquetadas
		- Cableado
		- Uso de EPP
		- Polvo, pelusas, restos, etc.
		- Ventilación
		- Duchas de seguridad, estaciones lavaojos, estaciones de limpieza química, etc…
		- Cuadros eléctricos
		- Espacio de trabajo para el personal
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ “A veces las etiquetas de esas botellas están demasiado borrosas para leerlas, pero sabemos lo que hay dentro por el olor”.
		  ○ “Normalmente pedimos prestados guantes de otra estación cuando se nos acaban”.
		  ○ “Los vapores son más fuertes algunos días, pero si abres la ventana no está tan mal”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Notas de las reuniones del(de los) Comité(s) de Salud y Seguridad - Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad - Inspecciones de salud y seguridad - Registros de incidentes / cuasi accidentes - Inventario de productos químicos y materiales peligrosos - Fichas de Datos de Seguridad - Eliminación de residuos - Manuales de equipos - Reclamaciones de indemnización de personas trabajadoras - Mantenimiento - Registros de entrada/salida - Permisos/ licencias/ certificados - Internos y externos - Comunicaciones **Métricas, tales como:** - Tasa de incidentes (por tipo de peligro) - Tasa de cumplimiento del mantenimiento preventivo - Tiempo promedio de respuesta para contener/notificar incidentes - Tiempo medio entre fallos (MTBF)	○ “El protector está un poco suelto, pero aun así cumple su función”. ○ “Si se atasca, solo le das una patada y vuelve a arrancar”. ○ “Hay mucho ruido en esa sección, pero después de un tiempo como que dejas de notarlo”. ○ “El suelo suele estar resbaladizo después de limpiar, así que simplemente caminamos con cuidado”. ○ “En verano, solo hay que beber mucha agua y aguantarse”. ○ “Me ha estado doliendo el hombro, pero todo el mundo aquí tiene eso después de unos meses”. ○ “Cambiamos de posición cuando se vuelve demasiado doloroso, incluso si la rotación no está programada”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Porcentaje de equipos con resguardos requeridos o sistemas de bloqueo/etiquetado verificados como funcionales - N.º de informes de cuasi accidentes - % de mediciones de nivel de ruido que superan los umbrales - % de muestras de calidad del aire/agua dentro de los límites seguros - Tasa de resbalones, tropiezos y caídas notificados en relación con el tamaño de la plantilla - % de evaluaciones ergonómicas de puestos de trabajo completadas - % de días de absentismo vinculados a lesiones ergonómicas - Días por año en los que el WBGT interior supera los 30 °C WBGT (Temperatura de Globo y Bulbo Húmedo = medida de calor extremo) y/o la norma nacional	
D6.5 - La organización deberá abordar adecuadamente los riesgos derivados de desastres y emergencias naturales y de origen antropogénico, incluidos, entre otros: **a. Incendio y explosión/implosión;**	**Procesos para:** - Registrar la presencia y ubicación del Personal en todo momento - Planes de respuesta a emergencias para diferentes situaciones de emergencia, tales como:	**Impactos Adversos, tales como:** - Malestar emocional o psicológico - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, Prestaciones o bonificaciones

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
b. Terremotos; **c. Inundaciones;** **d. Sequía;** **e. Condiciones ambientales extremas, incluidas temperaturas extremas;** **f. Otras emergencias (no relacionadas con incendios);** **g. Patógenos (enfermedades transmisibles); y** **h. Otras situaciones anormales o de emergencia previsibles.**	○ protocolos de comunicación ○ roles y responsabilidades, ○ equipos ○ materiales ○ acceso a la información ○ rutas de evacuación, ○ puntos de encuentro seguros, ○ pruebas de respuesta a emergencias - Establecimiento y mantenimiento de provisiones de emergencia, tales como: ○ Puertas de salida ○ Iluminación de rutas de evacuación a batería ○ Señalización ○ Puntos de encuentro ○ Extintores ○ Simulacros ○ Alarmas ○ Botiquines de primeros auxilios ○ puntos de encuentro visibles y con mantenimiento ○ equipos de extinción de incendios - Realización de mapas de riesgos específicos del sitio (entorno geológico, climático, político e industrial)	- Muerte **Visual/Sensorial, tales como:** - Acceso ○ a rutas de evacuación ○ a alarmas de emergencia, materiales, equipos y planes ○ a EPP ○ para los equipos de respuesta a emergencias (tanto internos como externos) - Señalización, incluyendo: ○ Rutas de evacuación, incluidas las ubicaciones actuales ○ Instalaciones de refugio en el lugar ○ Funciones y responsabilidades en emergencias, incluyendo: ▪ Proveedores de primeros auxilios ▪ Encargados de incendios ▪ Personal directivo - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Identificación de procesos críticos, áreas de alto riesgo (almacenamiento de productos químicos, fuentes de energía) y grupos vulnerables
	- Integración con las autoridades locales y los sistemas de primeros intervinientes
	- Refuerzo de las estructuras de los edificios para resistir los peligros locales
	- Instalación de sistemas de respaldo de energía, agua y/o ventilación
	- Diseño de áreas de almacenamiento de materiales peligrosos para evitar fugas durante emergencias
	- Instalación de alarmas y sistemas de detección (sensores de incendio, fugas de gas e inundación)
	- Establecimiento de suscripciones a alertas meteorológicas y notificaciones de protección civil
	- Desarrollo de protocolos para la comunicación rápida con el Personal (alertas por mensaje de texto, altavoces, aplicaciones)
	- Impartición de Capacitación obligatoria sobre preparación y respuesta ante emergencias
	- Realización de simulacros periódicos de evacuación (al menos anualmente, idealmente
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Sistemas automatizados contra incendios, incluyendo:
		  o Detección de incendios
		  o Detección de humo
		  o Alarmas contra incendios
		- Puertas de salida
		  o Número
		  o Sin llave
		  o Apertura en el sentido de la marcha
		- Salida de emergencia
		  o Conocimiento del Personal
		  o Libre de obstrucciones
		  o Rutas alternativas
		  o Distancias seguras (la distancia máxima típica es de 60 m)
		  o Estado de las escaleras
		  o Visibilidad
		- Señalización de salidas no autorizadas
		- Ventanas (sin rejas si pudieran ser necesarias para la salida de emergencia)
		- Sistemas de extinción de incendios instalados en zonas de alto riesgo de incendio

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	cada trimestre) simulando diferentes escenarios
	- Capacitación de equipos designados de respuesta a emergencias (primeros auxilios, extinción de incendios, respuesta a derrames)
	- Estandarización de procedimientos para apagar equipos, asegurar materiales peligrosos y contabilizar al Personal.
	- Implementación de un "sistema de compañeros" o encargados de piso para ayudar a las Personas trabajadoras vulnerables
	- Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios y de suministros de emergencia
	- Desarrollo de un plan de continuidad del negocio (PCN) que identifique funciones esenciales, proveedores de respaldo y prioridades de recuperación
	- Protección de datos críticos con sistemas de respaldo fuera de las instalaciones o en la nube
	- Establecimiento de acuerdos de ayuda mutua con instalaciones o socios cercanos
	- Atención de las necesidades inmediatas tras la emergencia (atención médica, vivienda,
		- Sacos de arena, lonas o cubos almacenados cerca de zonas propensas a inundaciones en lugar de soluciones permanentes
		- Generadores, bombas o sistemas de respaldo con polvo o telarañas
		- Hidrantes y mangueras
		- Presión del agua contra incendios
		- Baterías agotadas o cables desconectados en los detectores de humo
		- Sirenas o sistemas de megafonía que suenan amortiguados o distorsionados durante los avisos
		- Botiquines de primeros auxilios con artículos faltantes (vendas, guantes) o suministros visiblemente caducados
		- Extintores o luces de emergencia con etiquetas de inspección caducadas
		- Proximidad y estado de
		  o equipos de respuesta ante emergencias
		  o estaciones lavaojos
		  o duchas de emergencia
		  o botiquines de primeros auxilios
		- Estado del suministro eléctrico

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	alimentos, continuidad salarial para las Personas trabajadoras desplazadas)
	- Participacion de los representantes de las Personas trabajadoras en la elaboración y prueba de los planes de emergencia
	- Facilitación de canales de comunicación a las Personas trabajadoras para plantear inquietudes sobre la seguridad o Brechas en la preparación
	- Interacción con las comunidades locales sobre riesgos compartidos (p. ej., plantas químicas cerca de zonas residenciales)
	
	Documentos y Registros, tales como:
	
	- Actas de reuniones del/de los Comité(s) de Salud y Seguridad
	- Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad
	- Inspecciones de salud y seguridad
	- Planes de respuesta a emergencias
	- Resultados de las pruebas de respuesta a emergencias
	  o Alarmas y apagados automáticos (equipos, procesos e instalaciones)
	  o Equipos de supresión de incendios
	  o Evacuación(es)
		o Aislamiento (contra descargas y materiales combustibles)
		o Aislamiento
		o Puesta a tierra
		o Sobrecarga
		- Prácticas seguras para «trabajos en caliente»
		- Prácticas seguras de orden y limpieza
		o Manipulación y almacenamiento seguros de materiales inflamables, combustibles y/o explosivos
		o Ausencia de materiales inflamables junto a vías de evacuación por escaleras o fuentes de ignición
		o Materiales peligrosos sin contención secundaria y/o ventilación
		o Controles, equipos y materiales para derrames de materiales
		
		Verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		o «Ya hemos tenido tormentas antes, pero nunca pasa nada en realidad, así que no nos preocupamos mucho por eso».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Simulacros de respuesta a incidentes - Productos químicos - Eliminación de residuos - Reclamaciones de indemnización por accidentes de trabajo - Mantenimiento - Registros de entrada/salida - Permisos/ licencias /certificados - Internas y Externas - Comunicaciones **Métricas, tales como:** - Frecuencia de los simulacros de evacuación - Frecuencia de la práctica del plan de emergencia - Tiempos de respuesta ○ Evacuación ○ Escalada ○ Asistencia al lugar del incidente ○ Asistencia de los servicios externos de respuesta a emergencias - % de instalaciones con Evaluaciones de riesgos de emergencia actualizadas y completadas en los últimos 12 meses	○ «Creo que el mapa de inundaciones está en alguna carpeta, pero nadie nos lo ha mostrado». ○ «Si ocurriera algo grave, supongo que simplemente seguiríamos a quien parezca saber qué hacer». ○ «El generador de respaldo funciona, al menos la última vez que lo probaron hace un tiempo». ○ «Las alarmas suenan a veces, pero por lo general no es nada, así que la gente ya no se apresura». ○ «El año pasado tuvimos un simulacro, pero la gente se lo tomó en broma principalmente porque nos apartaba del trabajo». ○ «Si las máquinas se caen, simplemente nos quedamos esperando a que alguien de arriba nos diga qué hacer». ○ «La empresa realiza simulacros de incendio, pero nada más». ○ «Tras el último apagón, nadie nos preguntó qué salió mal; simplemente nos dijeron que volviéramos al trabajo».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de escenarios de emergencia identificados cubiertos por planes formales de respuesta - % de infraestructura crítica (refuerzos estructurales, protección contra incendios, defensas contra inundaciones) que cumple con las normas - Horas que los sistemas de respaldo de energía/agua pueden funcionar en condiciones de prueba en comparación con la norma requerida - % de pruebas funcionales superadas por alarmas, sensores y sistemas de notificación - Tiempo promedio desde la detección del peligro hasta la notificación a las Personas trabajadoras - % de Personas trabajadoras que participaron en al menos un simulacro en el último año - Tiempo promedio para evacuar la instalación frente al tiempo objetivo seguro - % de intervinientes designados con certificaciones vigentes de primeros auxilios/extinción de incendios - % de simulacros/incidentes en los que se contabilizó a todo el Personal - Tiempo promedio para restablecer las operaciones esenciales tras una interrupción	○ «Si ese [proceso / equipo / entorno] falla, es un sálvese quien pueda».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de Personas trabajadoras afectadas que reciben indemnización/asistencia - Número de simulacros/reuniones conjuntas con servicios locales de emergencia o comunidades	
D6.6 – La organización deberá abordar adecuadamente los riesgos de todas las demás condiciones que puedan representar un peligro para el Personal, incluyendo, entre otros: **a. Seguridad estructural de edificios e instalaciones;** **b. Condiciones seguras e higiénicas (baños, cocinas, viviendas, etc.); y** **c. Seguridad en el transporte.**	**Procesos para:** - Encargo de inspecciones por parte de ingenieros certificados para comprobar las estructuras de carga, la resistencia al fuego, los sistemas eléctricos y las salidas de emergencia - Programación de reparaciones rutinarias (grietas, fugas, corrosión, cableado suelto) antes de que se conviertan en peligros - Establecimiento de límites de ocupación máxima y Monitoreo del Cumplimiento mediante controles de acceso - Disposición de protocolos de evacuación cuando se detecten riesgos estructurales (grietas, hundimientos, temblores) - Disposición de cronogramas de limpieza diaria para áreas de trabajo, baños, cafeterías y dormitorios - Disposición de análisis de agua potable, aguas residuales e instalaciones de	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, Prestaciones o bonificaciones - Muerte **Visuales/Sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las Personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las Personas trabajadoras o la dirección - Áreas separadas de preparación de alimentos y comedor - Grietas en paredes, suelos o techos

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	saneamiento para verificar el Cumplimiento de las normas sanitarias
	- Segregación, etiquetado y eliminación de residuos peligrosos y generales
	- Establecimiento de medidas de prevención de plagas y control de vectores, especialmente en áreas de manipulación de alimentos o dormitorios
	- Exigencia de inspección, mantenimiento y certificación de los vehículos propios o contratados por la empresa
	- Evaluación de conductores en cuanto a licencias, fatiga y/o consumo de sustancias
	- Evaluación de riesgos específicos de las rutas (densidad de tráfico, estado de las carreteras, riesgos de seguridad, exposición a condiciones meteorológicas)
	- Estandarización de la carga y descarga de mercancías, con sujeciones para cargas peligrosas y límites de pasajeros
	
	Documentos y Registros, tales como:
	
	- Notas de las reuniones del/de los comité(s) de salud y seguridad
	- Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad
		- Vigas de soporte oxidadas, barras de refuerzo expuestas o barandillas de escaleras corroídas
		- Salidas de emergencia bloqueadas, mal iluminadas o estrechas
		- Techos ligeramente hundidos o goteras en el tejado
		- Ascensores o montacargas que tiemblan durante el funcionamiento
		- Baños sin jabón, papel o elementos de secado, o visiblemente sucios durante el Horario de trabajo
		- Cubos de basura desbordados o residuos dejados al descubierto
		- Agua estancada u olor a moho en baños, cocinas o dormitorios
		- aire viciado
		- condensación en las ventanas
		- moscas cerca de la comida
		- roedores cerca de la basura
		- controles de higiene en la manipulación de alimentos
		  o acceso y uso de materiales y equipos de limpieza
		  o limpieza del entorno

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Inspecciones de salud y seguridad - Eliminación de residuos - Reclamaciones de indemnización de las Personas trabajadoras - Mantenimiento - Registros de entrada/salida - Permisos / licencias / certificados - Internas y externas - Comunicaciones **Métricas, tales como:** - % de inspecciones obligatorias de seguridad estructural/de edificios completadas a tiempo - Promedio de defectos estructurales identificados por inspección - % de problemas estructurales resueltos en el plazo prescrito - % de veces que la ocupación se mantuvo dentro de los límites aprobados - % de inspecciones en las que los baños, dormitorios e instalaciones de comida cumplen con las normas - % de muestras que cumplen con las normas de descarga de agua potable y aguas residuales	○ uso adecuado del EPP (p. ej., redecillas para el pelo, guantes) - mosquitos en agua estancada - parabrisas rajados, neumáticos desgastados o luces rotas en los vehículos - personas de pie, sentadas en los escalones o asomadas fuera de los vehículos - Cinturones de seguridad ausentes, rotos o guardados - Pegatinas de inspección/registro descoloridas o caducadas **Verbales, tales como:** • Declaraciones del Personal, incluyendo: ○ “A veces se oye crujir las paredes cuando las máquinas funcionan a toda velocidad”. ○ “Evitamos esa escalera porque parece inestable”. ○ “Cuando llueve, el techo gotea un poco en la esquina, pero simplemente ponemos un cubo debajo”. ○ “En los baños se acaba el jabón a mitad del día, así que traigo el mío”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- N.º de Personas trabajadoras por inodoro, lavabo o ducha en comparación con los puntos de referencia - % de vehículos que aprueban la inspección de seguridad - % de mantenimiento programado de vehículos completado a tiempo - % de conductores con certificaciones vigentes de conducción defensiva y seguridad - Número de incidentes relacionados con el transporte o casi accidentes por cada 100 000 km recorridos - % de viajes que se ajustan a los límites de carga segura y de pasajeros - % de viajes largos en los que los registros de descanso/pausas del conductor están completos y en Cumplimiento	○ "Los dormitorios huelen un poco a humedad, pero te acostumbras". ○ "A la hora del almuerzo intentamos comer temprano, antes de que empeoren las moscas". ○ "No conviene beber de ese grifo, tiene un sabor diferente". ○ "El autobús se llena mucho, así que algunas personas van de pie en el pasillo". ○ "A veces las puertas de la furgoneta no cierran del todo, pero el conductor dice que no pasa nada". ○ "Si el camión se avería, simplemente esperamos al costado de la carretera hasta que venga alguien".
D6.7 - La organización deberá abordar adecuadamente los riesgos derivados de peligros psicosociales, incluidos, entre otros: **a. Plazos o expectativas de trabajo poco razonables;**	**Procesos para:** - Disposición de límites de turnos y horas extras, con periodos de descanso y pausas garantizados - Disposición de rotación de puestos y equilibrio de la carga de trabajo	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Enfermedad - Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones - Muerte (suicidio)

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
b. Comportamiento agresivo, de acoso o intimidatorio por parte de personas relacionadas con el trabajo; **c. Falta de privacidad personal adecuada en los entornos relacionados con el trabajo;** **d. Falta de transparencia o expectativas contradictorias; e** **e. Falta irrazonable de seguridad o estabilidad en el empleo.**	- Procesos para que el personal señale la sobrecarga, la angustia o el conflicto de forma no verbal (tarjetas de colores para el escritorio, iconos digitales en herramientas de chat o señales) - Disposición de micropausas programadas vinculadas a riesgos psicosociales específicos - Designación de personal rotativo como observadores entre pares que adviertan riesgos psicosociales tempranos (acoso, fatiga, aislamiento) - Ejecución de breves "simulacros de estrés" para practicar técnicas de desescalada: manejo de un cliente enojado, avería de una máquina o plazos poco realistas - Creación de etiquetas simbólicas para peligros psicosociales (p. ej., icono para "alto riesgo de aislamiento" o "monitoreo excesivo") - Disposición de "zonas libres de vigilancia" donde la tecnología de monitoreo esté desactivada **Documentos y registros, tales como:** - Notas de reuniones del/de los Comité(s) de Salud y Seguridad	**Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o "Nos sentimos amenazados por nuestro supervisor / la dirección / un compañero de trabajo" o "Las vacaciones solo significan que el trabajo se acumula, me da pavor volver". o "No puedo terminar mis tareas si no me salto el almuerzo". o "Es más fácil quedarse callado que lidiar con las reacciones en contra". o "He dejado de proponer ideas, de todos modos nada cambia". o "Nunca se sabe de qué humor estarán hoy".

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad - Inspecciones de salud y seguridad - Reclamaciones de indemnización por accidentes de trabajo - Licencias por enfermedad - Rotación de personal - Evaluaciones de reincorporación al trabajo - Horarios - Control de asistencia y horas trabajadas - Medidas disciplinarias - Reclamos - Registros de entrada y salida - Comunicaciones - Comunicaciones **Métricas, tales como:** - N.º de días perdidos por estrés/salud mental por cada X personas de personal - Frecuencia de licencias por enfermedad de corta duración - Proporción de la rotación total vinculada a estrés, acoso o agotamiento (burnout) - % de empleados reincorporados tras una baja relacionada con el estrés	○ “Solo hablamos cuando hay un problema, de lo contrario hay silencio”. ○ “Estoy agotado todo el tiempo, ni siquiera los fines de semana ayudan”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Promedio mensual de horas extras por persona trabajadora en comparación con los umbrales legales/organizacionales - % de empleados con menos de 12 horas entre turnos - % de casos de conflicto/acoso resueltos con la aprobación de todas las partes - % de incidentes en el lugar de trabajo en los que el estrés, la distracción o el conflicto fueron un factor contribuyente - Tasa de utilización de asesoramiento, PAE (programas de asistencia al empleado), mindfulness o iniciativas de gestión del estrés	
D6.8 - La organización deberá asegurarse de que el personal tenga una concientización adecuada, comprensión, acceso a la información y canales para comunicarse sobre: **a. Los peligros relacionados con las funciones del personal y los riesgos de salud y seguridad asociados;** **b. Las políticas, los procedimientos, las funciones y las responsabilidades pertinentes; y**	**Procesos, tales como:** - Provisión de inducción que presente al nuevo personal los peligros del lugar de trabajo, las medidas de protección y los procedimientos de emergencia - Provisión de sesiones informativas sobre peligros específicos del puesto para que el personal comprenda los riesgos propios de su departamento, maquinaria o proceso de trabajo	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones - Muerte **Visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización, incluyendo:

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
c. Sus derechos relativos a la salud y la seguridad.	- Charlas de salud y seguridad antes de los turnos para reforzar los riesgos actuales y las prácticas prohibidas - Provisión de boletines o alertas de peligro publicados físicamente (tablones de anuncios, pantallas digitales) y digitalmente (correo electrónico, intranet) siempre que surjan nuevos riesgos - Provisión de puntos de información de salud y seguridad con carteles, tarjetas de referencia rápida, FDS (hojas de datos de seguridad) y números de emergencia en zonas de mucho tránsito - Provisión de simulacros para fomentar la comprensión práctica - Provisión de capacitación continua de actualización adaptada a peligros significativos y/o nuevos/emergentes - Provisión de módulos de microaprendizaje - Provisión de evaluaciones periódicas de competencias para el personal **Documentos y registros, tales como:** - Políticas o manuales del personal - Contratos con socios comerciales - Contratación	○ zonas de ruido, almacenamiento de productos químicos, equipos en movimiento - Rutas de evacuación señalizadas, marcas en el suelo, sirenas, iluminación de salida de emergencia (por batería) - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras/la dirección - Contenedores sin etiquetar - EPP **Verbales, tales como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: ○ «Aprendí todo sobre [función laboral] mirando cómo lo hacían los demás». ○ «No estoy seguro de qué productos químicos manejamos, para mí todo parece lo mismo». ○ «Compramos estos productos químicos en una ferretería local; por lo tanto, no pueden ser realmente peligrosos». «¿Por qué

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Notas de reuniones del/de los Comité(s) de Salud y Seguridad - Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad - Inspecciones de salud y seguridad - Horarios - Capacitaciones - Evaluaciones de competencias - Comunicaciones - Comunicaciones **Métricas, tales como:** - % de personal que ha completado la capacitación de inducción y actualización dentro de los plazos requeridos - % de respuestas correctas en cuestionarios posteriores a la capacitación, controles puntuales o demostraciones prácticas - % de personal que confirma la recepción o el acuse de recibo de boletines de seguridad o alertas digitales - % de comunicaciones sobre peligros disponibles en todos los idiomas/niveles de alfabetización pertinentes para la fuerza laboral	necesitaría capacitación para realizar [función]? Es simple y obvio. (p. ej., conducir equipos de manipulación de materiales)». o No es necesario aplicar controles si uno sabe lo que hace. (p. ej., usar un arnés de seguridad en alturas) o «Simplemente usamos cualquier herramienta disponible; no creo que importe». o «No sabía que el ruido de aquí pudiera causar daños auditivos». o «Si me lastimo, es solo mala suerte, no por el trabajo». o «Siempre lo hemos hecho así, por lo que debe estar bien». o «La última capacitación sobre seguridad fue hace una eternidad; la verdad es que no me acuerdo». o «Si necesito la hoja de datos de seguridad, no sé dónde encontrarla». o «Por lo general, solo nos preguntamos entre nosotros qué es seguro; no hay nada escrito por aquí cerca».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de documentación clave sobre seguridad expuesta o disponible digitalmente en las áreas de trabajo requeridas - Tasa de informes de peligros, sugerencias o preguntas planteadas por el personal - % de personal seleccionado al azar que puede identificar los peligros y las prácticas seguras para su función - Tasa de cuasiaccidentes notificados por el personal - % de incidentes donde los hallazgos y las medidas preventivas se comunicaron formalmente al personal	
D6.9 - En caso de una lesión laboral, la organización deberá brindar primeros auxilios y ayudar al personal afectado a obtener tratamiento médico de seguimiento.	**Procesos para:** - Respuesta (incluyendo responsabilidades, acciones, etc.) en caso de incidentes/cuasi accidentes/asistencia - Desarrollo de competencias para los socorristas (p. ej., rescate, RCP, primeros auxilios y capacitación) - Mantenimiento e inspección/prueba de materiales y recursos de equipamiento de asistencia y primeros auxilios (p. ej., sistema de notificación de emergencias puesto a prueba periódicamente)	**Efectos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones - Muerte **Visuales/Sensoriales, como:** - Señalización, incluyendo: o descolorida, ausente o incoherente

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Ejercicios de simulación de respuesta ante incidentes
	- Provisión de seguro de salud/accidentes para las personas trabajadoras que puedan sufrir incidentes/lesiones laborales
	- Provisión de personal médico y/o clínicas en el lugar de trabajo para el uso del personal
	- Mantenimiento de una lista de socorristas certificados para cada turno, planta y/o centro de trabajo
	- Provisión de protocolos de reporte, respuesta y derivación de incidentes a profesionales médicos
	- Provisión de prácticas periódicas de escenarios de lesiones
	- Establecimiento de acuerdos formales con clínicas, hospitales o servicios de medicina laboral cercanos para atención urgente
	- Provisión de personal de enfermería o médico de salud ocupacional
	- Provisión de vehículos dedicados o convenios con servicios de emergencias para el traslado del personal lesionado
	- Estandarización de formularios y herramientas digitales de notificación para
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Los botiquines de primeros auxilios son visibles, accesibles, completos, limpios y organizados
		- Suministros desactualizados o vencidos
		- Botiquines de primeros auxilios ubicados únicamente en salas o áreas de almacenamiento bajo llave
		- No hay contactos de clínicas/hospitales exhibidos cerca de los puestos de primeros auxilios
		- Camilla, silla de ruedas o equipo de evacuación polvorientos o rotos
		
		Verbales, como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  ○ «Esta es una empresa pequeña, todos saben qué hacer»
		  ○ «No tenemos [equipos/procesos/materiales/instalaciones] peligrosos»

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	documentar lesiones, causas de origen y respuesta inmediata - Centralización de registros de todos los incidentes y cuasi accidentes, incluyendo el tratamiento administrado y las derivaciones realizadas - Programación de seguimientos periódicos con el personal afectado para evaluar su recuperación y posibles problemas de salud persistentes - Provisión de tareas modificadas, planes de reincorporación gradual o adaptaciones del puesto de trabajo para el personal lesionado - Provisión de programas de asistencia al empleado para el trauma o estrés relacionado con incidentes **Documentos y registros, como:** - Prestación de primeros auxilios y asistencia (p. ej., informes de incidentes, registros médicos, registros financieros) - Actas de reuniones del comité o comités de salud y seguridad - Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad - Inspecciones de salud y seguridad, incluyendo:	○ «Al botiquín siempre le faltan cosas cuando lo abrimos». ○ «Aquí solo una persona sabe de primeros auxilios y no siempre está presente». ○ «Tuvimos que esperar mucho tiempo antes de que alguien pudiera llevarlo a una clínica». ○ «Solo me dijeron que me fuera a casa a descansar, nada oficial». ○ «No estaba seguro de si debía consultar a un médico, nadie me lo explicó». ○ «Después de la lesión, nunca volví a saber de la dirección». ○ «Nadie verificó si estaba bien antes de ponerme de vuelta en el turno». ○ «Si te lesionas, corres el riesgo de perder el sueldo, así que la gente lo oculta». ○ «Me dijeron que no hiciera un problema por la lesión». ○ «La gente evita reportar porque solo genera problemas».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Botiquines de primeros auxilios ○ DEA - Cronogramas - Capacitaciones - Derivaciones médicas - Certificaciones médicas/de primeros auxilios - Incidentes/Lesiones - Asesoramiento psicológico - Planes de retorno al trabajo - Indemnizaciones/reclamos - Internas y externas - Comunicaciones **Métricas, como:** - N.º de incidentes / período (p. ej., días sin incidentes con tiempo perdido) - Frecuencia de la capacitación en primeros auxilios para el personal responsable - Tasa de personal capacitado en primeros auxilios - Capacitación para personas trabajadoras sobre la ubicación de primeros auxilios, duchas de emergencia y lavaojos, etc. - Tiempos de respuesta ante incidentes (p. ej., cantidad de minutos transcurridos desde que	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	ocurre o se reporta la lesión hasta que se administran los primeros auxilios) - % de turnos/ubicaciones con al menos un socorrista certificado presente - Resultados de simulacros de emergencia cronometrados (rapidez, precisión, cumplimiento del protocolo) - % de casos que requieren derivación desde los primeros auxilios in situ hacia la atención médica externa - Tiempo promedio desde la lesión hasta la llegada al centro médico externo (para casos derivados) - % de personal lesionado reincorporado con éxito dentro de los plazos previstos - % de personal lesionado al que se le asignaron tareas adaptadas o modificaciones durante la recuperación - % de personas trabajadoras que experimentan una recurrencia o un agravamiento de la misma lesión tras su retorno - % de reducción de peligros recurrentes que contribuyen a incidentes similares	
D6.10 - La organización deberá proporcionar, mantener y sustituir el	**Procesos para:**	**Impactos adversos, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
equipo de protección personal adecuado, según sea necesario, por cuenta propia de la organización.	- Realización de evaluaciones de riesgos periódicas para identificar el EPP requerido por función, tarea y entorno - Participación del personal en la prueba y elección del EPP para evaluar comodidad, facilidad de uso y adecuación cultural - Adquisición de EPP - Seguimiento de niveles de existencias, fechas de caducidad y puntos de reorden mediante un registro o sistema digital - Almacenamiento de artículos comunes (p. ej., guantes, mascarillas, tapones auditivos) en múltiples estaciones señalizadas cerca de las áreas de trabajo - Reemplazo de EPP dañado, desgastado o extraviado sin costo para el personal - Provisión de capacitación periódica para reforzar el uso correcto del EPP - Revisiones periódicas del estado del EPP (p. ej., inspección/prueba de respiradores) - Provisión de lavado/esterilización para EPP reutilizable - Provisión de contenedores señalizados para EPP contaminado o vencido	- Angustia emocional o psicológica - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones - Muerte **Aspectos visuales/sensoriales, tales como:** - Comportamientos físicos/apariencia observados del personal (realización de prácticas con o sin el uso del EPP adecuado), - Carteles, infografías y señalización que recuerdan a las personas trabajadoras los requisitos de EPP en áreas específicas - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante - Estaciones de EPP - EPP desgastado o dañado - EPP inadecuado o disparejo - EPP utilizado de forma incorrecta - Desecho del EPP - Incomodidad del personal

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	Documentos y registros, como:
	- Materiales y registros de capacitación del personal que aborden y confirmen el uso adecuado del EPP
	- Actas de reuniones del comité o comités de salud y seguridad
	- Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad
	- Inspecciones de salud y seguridad
	- Capacitaciones
	- Adquisición de EPP, incluyendo:
	  o Órdenes de compra
	  o Facturas
	- Inventario
	- Entrega de EPP
	- Incidentes/Lesiones
	- Indemnizaciones/reclamos
	- Internas y externas
	- Comunicaciones
	
	Métricas, como:
	- % de personal en puestos que requieren EPP a quienes se les ha entregado el equipo
	- % de personal en puestos que requieren EPP que utiliza adecuadamente el equipo
	- Número de ocasiones en las que el EPP no estuvo disponible cuando se requería
		Aspectos verbales, tales como:
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  o «Se quedaron sin guantes, así que simplemente compartimos o reutilizamos los viejos».
		  o «Si el mío se daña, tengo que comprarme otro yo mismo».
		  o «Me dijeron que los reemplazos se descuentan de mi cheque de pago si lo pierdo».
		  o «Pedí botas nuevas, pero todavía estoy esperando».
		  o «No creo que este casco me quede bien, pero es todo lo que tenían».
		  o «Se espera que lavemos nuestro propio EPP en casa».
		  o «Estos guantes hacen que sea más difícil hacer mi trabajo, así que no los uso».
		  o «Las mascarillas son incómodas y no podemos respirar bien con ellas».
		  o «Nos hemos quejado de que los lentes de seguridad se empañan, pero nada cambia».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- % de artículos de EPP en circulación que se encuentran dentro de las fechas válidas de servicio/caducidad - Tiempo promedio desde la fecha de contratación hasta la entrega completa del EPP - Tiempo promedio para reemplazar el EPP dañado, desgastado o perdido tras solicitarlo - Tasa de solicitudes de reemplazo de EPP - % de personal capacitado en el uso, ajuste y mantenimiento del EPP - % de inspecciones programadas de EPP completadas a tiempo - % de EPP reutilizable al que se le da mantenimiento periódicamente - Calificación promedio de las encuestas al personal sobre la comodidad y facilidad de uso del EPP	○ «Compramos los nuestros porque lo que nos dan no es lo suficientemente bueno».
D6.11 - La organización debe asegurarse de que los entornos relacionados con el trabajo (ya sean propios, arrendados o contratados a un proveedor de servicios) estén limpios, sean seguros, satisfagan las necesidades básicas de los usuarios y	**Procesos para:** - Cronogramas de mantenimiento regular y/o limpieza de los entornos de trabajo, materiales y equipos - Contención/recolección y disposición de materiales, equipos y desechos peligrosos y no peligrosos (efluentes, sustancias	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones - Muerte

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
proporcionen al personal un acceso razonable a: • **Instalaciones sanitarias limpias;** • **Agua potable;** • **Espacios adecuados para las pausas de comida;** • **Instalaciones sanitarias para el almacenamiento de alimentos (cuando corresponda);** • **Vestidores y almacenamiento seguro (cuando corresponda); y** • **Espacios privados para progenitores en periodo de lactancia (cuando corresponda).**	químicas/partículas suspendidas en el aire, basura, materiales reciclables, residuos de alimentos, EPP, etc.) - Inspecciones periódicas de los entornos de trabajo, materiales y equipos para determinar si se cumplen los requisitos de necesidades básicas, seguridad y limpieza. (p. ej., pruebas de seguridad de carretillas elevadoras, recorridos semanales por las instalaciones, inspecciones de dormitorios) - Limpieza de derrames/contaminación - Controles de temperatura, ventilación, iluminación, humedad y otros factores ambientales - Provisión de ajustes razonables para el personal con capacidades diferentes - Provisión de estaciones de lavado de manos con jabón, desinfectantes y opciones higiénicas de secado - Programación de mantenimiento para maquinaria, ventilación, sistemas eléctricos y de seguridad contra incendios - Provisión de estaciones de agua potable - Provisión de sanitarios con papel higiénico y productos de higiene	**Aspectos visuales/sensoriales, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Plagas de roedores/insectos/otras plagas - Sanitarios sucios, incluyendo: inodoros sin tirar la cadena, recipientes desbordados, falta de jabón/toallas, olores fuertes - Manejo y almacenamiento de materiales y residuos peligrosos y/o inflamables - Residuos y subproductos de procesos, incluyendo: montones de basura, contenedores desbordados, materiales suspendidos en el aire, efluentes contaminados - Áreas de comida insalubres, incluyendo: mesas manchadas, plagas o excrementos, comida descompuesta dejada al aire libre - Acumulación de polvo y suciedad en superficies, rejillas de ventilación, maquinaria o espacios comunes - Filas para los sanitarios

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra

	- Provisión de instalaciones para pausas de descanso y comedor
	- Provisión de vestidores y áreas de almacenamiento
	- Cronogramas de limpieza para los entornos de trabajo
	- Provisión de contenedores (basura, reciclaje, EPP, etc.), recolección y disposición
	- Inspecciones y tratamientos periódicos para prevenir plagas en los entornos de alimentos, almacenamiento y trabajo
	- Estaciones de lavado de manos con jabón, desinfectantes y opciones higiénicas de secado
	
	Documentos y registros, tales como:
	
	- Inspección
	- Resultados de pruebas ambientales (p. ej., material particulado, ruido, concentraciones químicas)
	- Resultados de pruebas de agua potable
	- Actas de reuniones del/de los Comité(s) de Salud y Seguridad
	- Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad
		- sillas/mesas rotas
		- espacio insuficiente
		- iluminación tenue
		- Olores fuertes
		- Sanitarios, incluyendo: inodoros sin tirar la cadena, recipientes desbordados, falta de jabón/toallas, olores fuertes
		- Basura acumulada, incluyendo: montones de residuos o contenedores desbordados en las áreas de trabajo o de descanso
		- Áreas de comida, incluyendo: mesas manchadas, plagas o excrementos, comida descompuesta dejada al aire libre
		
		Aspectos verbales, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - «Intentamos no usar los baños a menos que sea imprescindible».
		  - «Comemos en el mismo espacio en el que trabajamos».
		  - «Simplemente esquivamos las fugas/derrames; tardan una eternidad en arreglarlos».
		  - «Siempre hay ratones».
		  - «El agua potable sabe mal; traemos nuestras propias botellas».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Inspecciones de salud y seguridad - Limpieza - Control de plagas - Adquisiciones - Inventario - Registros de mantenimiento - Comunicación interna y externa - Disposición de residuos **Métricas, tales como:** - % de limpiezas programadas completadas a tiempo - N.º de avistamientos/reportes de plagas entre tratamientos programados - % de tareas de mantenimiento programadas completadas a tiempo - % de resultados de pruebas de agua que cumplen con los estándares de agua potable - N.º de inodoros en funcionamiento por n.º de personal - % de tiempo que las instalaciones (baños, comedor, casilleros) están fuera de servicio - % de limpiezas programadas completadas a tiempo	○ «No hay suficientes sanitarios, así que hacemos fila durante los descansos». ○ «Nos saltamos los descansos cuando hay mucho trabajo porque de todos modos no hay ningún lugar decente donde sentarse». ○ «Los vestidores no parecen seguros para dejar nuestras cosas». ○

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
D6.12 – La organización asegurará que el alojamiento, el transporte, la comida y otros bienes y servicios proporcionados por el empleador cumplan con las normas de calidad nacionales e internacionales pertinentes.	**Procesos para:** - Mantenimiento de un registro de las normativas nacionales aplicables y los puntos de referencia internacionales (p. ej., códigos de construcción, leyes de inocuidad alimentaria, directrices de la OIT sobre vivienda digna) - Evaluación de proveedores externos (servicios de catering, empresas de autobuses, arrendadores) en cuanto al cumplimiento de las normas de salud y seguridad, saneamiento y laborales - Para el transporte: o Disposición de revisiones de seguridad de los vehículos o Requisito de uso de operadores con licencia o Requisito de controles de capacidad o Disposición de programa(s) de mantenimiento o Disposición de procedimientos de emergencia - Para los servicios de alimentos y comedor: o Requisito de certificación de proveedores	**Impactos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Lesión física - Enfermedad - Pérdida de ingresos, prestaciones o bonificaciones - Muerte **Visual/sensorial, tal como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Estado de los equipos de transporte, alimentos y otros bienes y servicios - Sanitarios, incluyendo: inodoros sin descargar, botes de basura desbordados, falta de jabón/toallas, olores fuertes - Basura acumulada, incluyendo: montones de desechos o botes desbordados en áreas de trabajo, descanso o dormitorios - Áreas de comida, incluyendo: mesas manchadas, plagas o excrementos,

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Disposición de protocolos de higiene ○ Disposición de inspecciones periódicas: ○ Revisión periódica de la adecuación nutricional ○ Disposición de análisis de agua - Para alojamiento y hospedaje: ○ Evaluación periódica del cumplimiento de la seguridad de las edificaciones ○ Disposición de normas sobre espacios mínimos ○ Disposición de instalaciones de saneamiento ○ Disposición de acceso continuo a servicios públicos ○ Disposición de procedimientos de emergencia ○ Disposición de sistema(s) de mantenimiento ○ Separación de edificios que alberguen procesos de producción, almacenamiento o zonas de almacenamiento de productos químicos	alimentos en mal estado dejados a la intemperie - Acumulación de polvo y suciedad en pisos, rejillas de ventilación, maquinaria o espacios comunes - Filas para los sanitarios - sillas/mesas rotas - espacio inadecuado - iluminación tenue - Olores fuertes **Verbal, tal como:** - Declaraciones del personal, incluyendo: ○ “El autobús siempre está abarrotado; a veces la gente tiene que ir de pie”. ○ “Los cinturones de seguridad no funcionan, pero nadie los arregla”. ○ “Hemos tenido problemas estomacales después de comer aquí”. ○ “Todos los días sirven la misma comida barata; no es suficiente”. ○ “Traemos nuestra propia agua porque la del grifo no es segura”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	○ Cama individual para cada persona trabajadora ○ Camas dispuestas a no más de dos niveles ○ Dormitorios y sanitarios separados para hombres y mujeres **Documentos y registros, tales como:** - Quejas o inquietudes cuando no se han cumplido las condiciones. - Actas de reuniones del/de los comité(s) de salud y seguridad - Evaluaciones de riesgos de salud y seguridad - Inspecciones de salud y seguridad - Permisos/Códigos - Limpieza - Eliminación de residuos - Control de plagas - Adquisiciones - Facturas/Acuerdos de servicios públicos - Inventario - Registros de mantenimiento - Accidentes/Lesiones - Interna y externa - Comunicación	○ Somos demasiados hacinados en una sola habitación". ○ "Los baños están sucios y a menudo rotos". ○ "No nos sentimos seguros porque las salidas de incendios están bloqueadas". ○ "Cuando algo se rompe, pasan semanas antes de que lo arreglen". ○ "Las condiciones solo mejoran cuando vienen los auditores". ○ "Nos hemos quejado muchas veces pero nada cambia".

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	Métricas, tales como: - % de veces que se cumplen los requisitos de climatización (HVAC) - % de vehículos que aprueban las inspecciones programadas - % de conductores con licencias válidas y capacitación/autorizaciones médicas requeridas - N.º de incidentes o averías relacionados con el transporte por cada 100 000 km recorridos - % de rutas programadas completadas sin retrasos - % de viajes donde el número de pasajeros se mantuvo dentro de los límites legales/contractuales - % de inspecciones de inocuidad de los alimentos aprobadas - Promedio de calorías/nutrientes por comida en comparación con los puntos de referencia recomendados - % de análisis de agua potable que cumplen las normas nacionales/de la OMS - Metros cuadrados mínimos y promedio por persona trabajadora para el alojamiento	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Indicadores de muestra	Indicadores de muestra
	- Número de inodoros/duchas en funcionamiento por persona trabajadora en el alojamiento - Promedio de días necesarios para resolver las solicitudes de reparación de viviendas reportadas - % de unidades de vivienda con certificado válido de seguridad contra incendios, estructural y del código de edificación - % de unidades de vivienda que cumplen con los límites de ocupación máxima	
D6.13 – La organización desarrollará e implementará sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios asociados con la Salud y Seguridad en todas sus operaciones y relaciones comerciales…	**Por desarrollar…**	**Por desarrollar…**

D7: Privacidad

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
D7.1 - La organización deberá respetar los derechos del personal a la privacidad.	**Cumplimiento de D7.2-D7.5**	**Cumplimiento de D7.2-D7.5**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores

D7.2 - La organización solo recopilará, procesará y utilizará datos personales del personal:
 	
a. Por razones directamente relacionadas con el trabajo y/o los servicios del personal;
b. Para los fines para los cuales fueron recopilados originalmente;
c. De una manera que respete la autonomía personal del personal;
d. De forma limitada al tomar decisiones sobre empleo, ascensos o despidos; y
e. De manera no discriminatoria.
	Procesos para:
	
	- Requisito de que la dirección documente la razón laboral específica antes de recopilar cualquier dato personal
	- Formularios de consentimiento del personal que especifiquen por qué se recopilan los datos y cómo se utilizarán
	- Mantenimiento de un registro de los tipos de datos personales recopilados, vinculados a su propósito declarado original
	- Limitación del acceso al sistema al personal que requiera los datos para su propósito declarado original
	- Revisión y actualización periódicas del uso de datos para garantizar la alineación con los propósitos declarados originalmente
	- Que el personal solicite, revise y actualice sus propios datos personales
	- Comunicación periódica al personal sobre qué datos personales se conservan y por qué
	- Disposición de mecanismos de exclusión voluntaria (opt-out) para el personal cuando sea factible
	- Definición de qué datos personales pueden utilizarse en decisiones de contratación, ascenso o despido
		Efectos adversos, tales como:
		
		- Angustia emocional o psicológica
		- Discriminación
		- Acoso persecutorio
		- Acoso
		- Represalia
		
		Visual/sensorial, tales como:
		
		- Señalización
		- Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		- Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección
		
		Verbal, tales como:
		
		- Declaraciones del personal, incluyendo:
		  - Me pidieron detalles, pero no estoy seguro de por qué los necesitaban».
		  - «A veces siento que los formularios que completamos incluyen preguntas que realmente no se aplican a mi función».
		  - «Información que di para un motivo a veces aparece en lugares inesperados».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- Requisito de que más de una persona revise las decisiones de empleo que se basen en datos personales - Al preparar archivos para quienes toman decisiones, eliminación de datos irrelevantes para las decisiones de empleo - Anonimización de ciertos datos personales durante los procesos de contratación y ascenso **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Condiciones contractuales para el personal no empleado - Descripciones de puestos de trabajo - Anuncios de empleo - Nómina - Recibos de nómina / comprobantes de salario - Contratación - Registro de inventario de datos - Formularios de recopilación de datos / formularios de consentimiento - Registros de control de acceso - Registros de auditoría del sistema de datos - Registros de retención y eliminación de datos - Promociones	○ «No sabría cómo comprobar qué información tiene la empresa sobre mí». ○ «Cuando hay errores en mi expediente, toma mucho tiempo conseguir que alguien los corrija». ○ «Me he preguntado si las decisiones estuvieron influidas por aspectos ajenos a mi desempeño». ○ «Durante la solicitud, me sorprendieron algunas de las preguntas personales».

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- Bajas - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:** - % de categorías de datos con justificación documentada - Tiempo promedio transcurrido desde la última actualización del registro de inventario de datos - Tasa de intentos de acceso no autorizado a datos del personal - % de casos de uso de datos que coinciden con los fines declarados en la recopilación original - Frecuencia de las auditorías de acceso al sistema realizadas - % de personal que recibió notificación por escrito del uso de datos en el último año - Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de acceso/rectificación de datos - % de solicitudes de acceso o rectificación de datos resueltas - Frecuencia de datos no relacionados con el puesto encontrados en expedientes de decisiones laborales	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- % de expedientes de contratación en los que se anonimizaron los datos personales sensibles	
D7.3 - La organización debe garantizar que la recopilación, distribución, uso, mantenimiento y disposición de los datos personales del personal, como mínimo: **a. Sean exactos, válidos y fiables;** **b. Minimicen los tipos y la cantidad de datos recopilados;** **c. Proporcionen una seguridad y confidencialidad adecuadas;** **d. Garanticen que los datos se conserven únicamente durante el tiempo necesario para el fin específico y legítimo;**	**Procesos para:** - Exigir al personal que revise y confirme sus datos personales anualmente - Validación de los datos personales con documentos oficiales antes de su introducción en el sistema - Que el personal solicite rectificaciones y haga un seguimiento hasta su finalización - Una lista de verificación previa a la recopilación para justificar cada tipo de datos solicitados - Revisión periódica de las bases de datos para identificar y eliminar categorías de datos no esenciales - Limitación del acceso a los datos personales según la función - Exigencia de inicios de sesión, contraseñas y permisos basados en funciones para los sistemas de RR. HH. - Disposición de archivadores seguros, almacenamiento cerrado con llave para registros confidenciales y acceso controlado a	**Efectos adversos, tales como:** - Angustia emocional o psicológica - Discriminación - Acoso persecutorio - Acoso - Represalia **Visual/sensorial, tales como:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Escritorios o archivadores con expedientes personales dejados sin llave o parcialmente abiertos - Eliminación inadecuada de documentos (p. ej., datos personales visibles en papeleras o contenedores de reciclaje) **Verbal, tales como:**

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
e. Respeten los derechos de propiedad intelectual del personal; y **f. Tengan en cuenta los riesgos específicos de las poblaciones vulnerables.**	las salas de archivos (p. ej., tarjetas de acceso, CCTV) - Exigencia de que el personal que gestiona datos personales firme acuerdos de no divulgación/confidencialidad - Definición de períodos máximos de conservación por tipo de datos - Protocolos de eliminación o anonimización automática basados en los períodos de conservación - Realización de revisiones periódicas para depurar expedientes obsoletos, inexactos o innecesarios - Provisión de métodos de destrucción seguros (p. ej., trituración, borrado digital, proveedores certificados de destrucción) - Pautas que aclaran los derechos de propiedad sobre los materiales creados por el personal - Obtención de acuerdos por escrito antes de utilizar el trabajo personal, la imagen o las aportaciones creativas del personal - Provisión de reconocimiento o regalías al utilizar el trabajo personal, la imagen o las aportaciones creativas del personal	- Declaraciones del personal, incluyendo: o «Noté errores en mis registros, pero toma mucho tiempo corregirlos». o «A veces mi recibo de nómina muestra detalles que no coinciden con lo que envié». o «He oído por casualidad a directivos hablar de información privada sobre personas trabajadoras». o “Me fui de la empresa hace años, pero me sorprendió que aún tuvieran mi información”. o “Mis materiales de capacitación se compartieron ampliamente, pero no me dieron el crédito correspondiente”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- Para grupos vulnerables, restricción de la visibilidad de los datos únicamente a la alta dirección **Documentos y registros, tales como:** - Acuerdos/contratos del personal - Condiciones contractuales para el personal no empleado - Descripciones de puestos de trabajo - Anuncios de empleo - Nómina - Recibos de nómina / comprobantes de salario - Contratación - Registro de inventario de datos - Formularios de recopilación de datos / formularios de consentimiento - Registros de control de acceso - Registros de auditoría del sistema de datos - Registros de retención y eliminación de datos - Promociones - Bajas - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, tales como:**	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- % de registros del personal verificados/actualizados en los últimos 12 meses - Tiempo promedio de resolución de las solicitudes de rectificación - Tasa de error en los datos del personal - % de formularios de RR. HH. con justificación documentada para cada campo de datos - Frecuencia de campos de datos no esenciales identificados durante las revisiones periódicas - Tendencia de reducción en las categorías totales de datos recopiladas por personal - % de personal de RR. HH./dirección con acuerdos de confidencialidad firmados - % de sistemas de datos personales que utilizan cifrado u otros protocolos seguros - Tiempo promedio para revocar el acceso al personal dado de baja o que ha renunciado - % de registros que han superado el período de conservación y que aún permanecen en el sistema - Frecuencia de las revisiones de retención/eliminación de datos realizadas - % de certificados de eliminación disponibles para su verificación	

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- % de contratos de trabajo y manuales que contienen disposiciones sobre derechos de PI	
D7.4 - La organización debe garantizar que el personal tenga la concientización, la comprensión, el acceso a la información y los canales adecuados para comunicarse acerca de: **a. La recopilación y el uso de sus datos personales;** **b. Las políticas, los procedimientos, las funciones y las responsabilidades pertinentes; y** **c. Sus derechos, incluidos los derechos de rechazar o limitar la recopilación y el uso, cuando corresponda.**	**Procesos para:** - Carteles, infografías y guías de una página expuestos en áreas comunes, que expliquen los derechos del personal y las obligaciones de protección de datos - Sesiones específicas de capacitación sobre privacidad y protección de datos para nuevas contrataciones - Talleres basados en situaciones prácticas a fin de generar una comprensión útil de los derechos y las responsabilidades - Un sistema de autoservicio en el que el personal pueda revisar o solicitar correcciones de sus datos personales - Designación y comunicación de personas de contacto en materia de privacidad o protección de datos dentro de Recursos Humanos o Cumplimiento - Todos los materiales de concientización están disponibles en los idiomas pertinentes y en formatos accesibles para el personal, incluidos los grupos vulnerables	**Impactos adversos, como por ejemplo:** - Angustia emocional o psicológica - Discriminación - Acoso persecutorio - Acoso - Represalia **Visual/Sensorial, como por ejemplo:** - Señalización - Lenguaje corporal durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección - Irregularidades vocales/verbales durante las entrevistas con las personas trabajadoras o la dirección **Verbal, como por ejemplo:** - Declaraciones del personal, incluyendo: o “Creo que firmamos algo sobre privacidad, pero realmente no recuerdo lo que decía”. o “A veces mencionan las normas de datos en las reuniones, pero no estoy seguro de que se apliquen a mí”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	Documentos y registros, como por ejemplo: - Acuerdos/Contratos del personal - Condiciones contractuales para el personal no empleado - Descripciones de puestos - Anuncios de empleo - Registro de inventario de datos - Formularios de recopilación de datos y formularios de consentimiento proporcionados al personal - Comunicaciones internas y externas - Entrevistas de salida **Métricas, como por ejemplo:** - % de personal que recibió orientación o capacitación sobre el uso de datos y sus derechos - Frecuencia de las actualizaciones de campañas de concientización o revisiones de materiales - Puntuación promedio de comprobación de conocimientos o cuestionarios posteriores a la capacitación - % de políticas y procedimientos disponibles en los idiomas locales pertinentes	○ “No tengo en claro qué información conserva la empresa sobre mí en realidad”. ○ “El manual solo está en inglés, así que solo les pido a mis compañeros de trabajo que me lo expliquen”. ○ “Si tuviera una pregunta sobre cómo se usan mis datos, no estoy seguro de a quién acudiría”. ○ “No me sentiría cómodo mencionándolo porque podría no tomarse en serio”.

©Social Accountability International - 2026

Criterios	Muestra de indicadores	Muestra de indicadores
	- Tiempo promedio para proporcionar al personal las copias solicitadas de políticas o de sus datos personales - % de comités o reuniones donde las actualizaciones sobre protección de datos son un tema permanente de la agenda - % de personal que afirma comprender cómo se recopilan, utilizan y protegen sus datos personales (a través de encuestas o entrevistas)	
D7.5 – La organización debe desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para cumplir o superar los requisitos y principios asociados a la Privacidad en todas sus operaciones y relaciones comerciales…	**Por desarrollar…**	**Por desarrollar…**

©Social Accountability International - 2026