

## **Sistema de gestión de Protección Social**

### **1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión donde se asegure que los productos y/o servicios desarrollados por una determinada organización puedan minimizar y/o eliminar el trabajo infantil, la discriminación y el trabajo forzoso en toda su cadena productiva.

Esta normativa es aplicable a cualquier organización que brinda servicios y/o productos donde el trabajo infantil, la discriminación y el trabajo forzoso representen un impacto en cada eslabón de la cadena productiva incluyendo proveedores y sub-proveedores internos y externos de productos y/o servicios.

### **2 REFERENCIAS**

Las normas bolivianas contienen disposiciones que al ser citadas en el texto, constituyen requisitos de la norma. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda, a aquellos que realicen acuerdos en base a ellas, que analicen la conveniencia de usar las ediciones más recientes de las normas bolivianas citadas.

NB/ISO 9000	Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario
NB/ISO 9001	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
NB/OHSAS 18001	Sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional – Requisitos
NB/ISO 19011	Directrices para la auditoria en los sistemas de gestión

### **3 TERMINOS Y DEFINICIONES**

Para el propósito de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

#### **3.1 Cadena productiva/Cadena de suministro**

Una red funcionalmente integrada de actividades de producción, comercio y servicios que cubre las etapas como la transformación de materias primas, etapas intermedias de fabricación, hasta la entrega de un producto terminado a un mercado (Jean-Paul Rodrigue, Commodity Chains and Freight Transportation).

##### **NOTA**

La cadena productiva no está limitada a empresas manufactureras, sino que se ha ampliado para incluir tanto "productos tangibles" como "servicios intangibles" que llegan al consumidor y que éstos a su vez requieren de productos y servicios.

#### **3.2 Proveedor**

Organización que proporciona un producto o un servicio (ISO 9000:2015 punto 3.2.5).

##### **NOTA**

Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

#### **3.3 Sub proveedor**

Cualquier entidad o individuo en la cadena de suministro que abastece al proveedor de bienes y/o servicios integrados para ser utilizados en o para la producción de los bienes y/o servicios del proveedor o de la organización (SA 8000:2014, punto 24).

**NOTA**

Para efecto de esta norma también podrá llamarse proveedor tercerizado a los sub proveedores.

**3.4 Contratista**

Cualquier entidad o individuo en la cadena de suministro que provee directamente a la organización bienes o servicios integrados a ser utilizados en o para la producción de los bienes y/o servicios de la organización (SA 8000:2014, punto 23).

**NOTA**

En una situación contractual un proveedor puede denominarse a veces contratista.

**4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN****4.1 Comprensión del propósito y contexto de la organización**

La organización debe determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas y externas.

**NOTA 1**

Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

**NOTA 2**

La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

**NOTA 3**

La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

**4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios sin la existencia de trabajo infantil, discriminación y trabajo forzoso, enmarcado en los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

**4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión**

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Boliviana si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión.

El alcance del sistema de gestión de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Boliviana que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión.

La conformidad con esta Norma Boliviana sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y/o servicios, minimizar y/o eliminar el trabajo infantil, la discriminación y el trabajo forzoso.

**4.3.1** La organización debe realizar las acciones necesarias en contra del uso de mano de obra infantil, garantizar el respeto por igualdad y ausencia de discriminación y la defensa de los derechos laborales en sus respectivas cadenas productivas, manteniendo evidencias de las acciones realizadas por la organización y a través de sus proveedores externos.

La organización debe asegurarse que:

- a) se cuente con la respectiva documentación como evidencia;
- b) los trabajadores reciban mínimamente un salario justo, atención médica, vivienda digna (si corresponde), capacitación profesional (si corresponde), alimentación (si corresponde) y otras que se consideren necesarias;
- c) en caso que el trabajador sea trasladado con su familia, éstos también deben tener acceso a la salud, vivienda digna, servicios básicos, educación y transporte para los hijos a las unidades educativas, acceso a la alimentación y otras que se consideren necesarias;
- d) procurar la diversidad laboral;

#### **4.4 Sistema de gestión y sus procesos**

**4.4.1** La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Boliviana.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión
- i) realizar acciones en las cadenas productivas más allá de lo determinado por ley

para enmarcarse a una gestión socialmente responsable en la medida de sus posibilidades y de acuerdo a sus políticas internas.

**4.4.2** En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

## **5 LIDERAZGO**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión
- b) asegurándose de que se establezcan la política y los objetivos para el sistema de gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión social eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión
- g) asegurándose de que el sistema de gestión logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

#### **NOTA**

En esta Norma Boliviana se puede interpretar el término "negocio" en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.

### **5.2 Política**

#### **5.2.1 Establecimiento de la política**

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de esta norma;

- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión.

### 5.2.2 Comunicación de la política social

La política del sistema de gestión debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

### 5.3 Roles y responsabilidades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de esta Norma Boliviana;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión.

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

**6.1.1** Al planificar el sistema de gestión social, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

**6.2** La organización debe planificar:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos de sistema de gestión social (véase 4.4)
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto social.

La organización debe mantener la información documentada de sus riesgos y oportunidades que es necesario abordar.

### 6.3 Requisitos legales:

#### La organización debe:

- a) Determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con aspectos de las normas laborales y de derechos humanos (por ejemplo: convenios y recomendaciones de la OIT ratificados por Bolivia y otras normativas internacionales relacionados en temas de trabajo infantil, trabajo forzoso y discriminación, adicional a las normas legales);
- b) Determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización;
- c) Tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión
- d) La organización debe mantener información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos.

#### NOTA

Los requisitos legales y otros requisitos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades para la organización

### 6.4 Objetivos

**6.4.1** La organización debe establecer objetivos para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión

Los objetivos del sistema de gestión deben:

- a) ser coherentes con la política del sistema de gestión
- b) ser medibles (si es factible);
- c) ser objeto de seguimiento;
- d) comunicarse;
- e) actualizarse según corresponda
- f) tener en cuenta los requisitos aplicables;

La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos del sistema de gestión.

## 7 APOYO

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de esta norma.

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos, para verificar que está realizando acciones que mitiguen el Trabajo Infantil, Trabajo Forzoso y Discriminación en sus actividades laborales"

### 7.1.2 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión.

### 7.1.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para cumplir con la presente norma

#### NOTA

La infraestructura puede incluir:

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte;
- d) tecnologías de la información y la comunicación.
- e) Accesos para personas con discapacidad, en lugares donde corresponda

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con la norma.

#### NOTA

Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).
- d) Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de la norma con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

## 7.2 Competencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia de la norma
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

**NOTA**

Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación de personas competentes.

**7.3 Toma de conciencia**

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política social;
- b) los objetivos sociales pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.

**7.4 Comunicación**

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

**7.5 Información documentada****7.5.1 Generalidades**

El sistema de gestión de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por esta Norma Boliviana;
- b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión

**NOTA**

La extensión de la información documentada para un sistema de gestión social puede variar de una organización a otra, debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia de las personas.

**7.5.2 Creación y actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.



### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión social y por esta Norma Boliviana se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

#### NOTA

El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos de esta norma.
- b) el establecimiento de criterios para los procesos y su aceptación.
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de la norma;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación.
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - 1) tener confianza en que los procesos que se han llevado a cabo según lo planificado;
  - 2) demostrar la conformidad de la norma con sus requisitos.
- f) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización debe:

- a) establecer los controles según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos de gestión social se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio considerando cada etapa de su ciclo de vida;
- b) comunicar sus requisitos de gestión pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas;

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4). Dentro del sistema de gestión social se debe definir el tipo y grado de control o influencia que se va aplicar a estos procesos.

## **8.2 Requisitos**

### **8.2.1 Comunicación interna y externa**

La comunicación interna y externa debe incluir:

- a) proporcionar la información relativa a los requisitos de esta norma;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación relativa a las quejas, sugerencias, agravios o denuncias;
- d) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos del cumplimiento de la norma**

Cuando se determinan los requisitos de la norma, la organización debe asegurarse de que:

- a) los requisitos se definen, incluyendo:
  - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - 2) aquellos considerados necesarios por la organización;

### **8.2.3 Revisión de los requisitos de la norma**

**8.2.3.1** La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de la norma y debe incluir:

- a) los requisitos específicos, incluyendo los requisitos para sus actividades de y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos especificados por la organización;
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización;
- d) las diferencias existentes entre los requisitos de contratos o pedido y los expresados previamente.

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

**8.2.3.2** La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para la organización.

## 8.2.4 Cambios en los requisitos de cumplimiento para la organización

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos de cumplimiento, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

## 8.3 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

### 8.3.1 Generalidades

La organización debe asegurarse de que los procesos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos de esta norma.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La organización debe asegurarse que los proveedores externos apliquen acciones para el cumplimiento del punto 4.3.1

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos de esta norma.

La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

### 8.3.2 Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa al sistema de gestión

La organización debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
  - 1) el impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

### **8.3.3 Información para los proveedores externos**

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## **8.4 Provisión del servicio**

### **8.4.1 Identificación y trazabilidad**

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad del sistema de gestión social.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### **8.4.2 Propiedad perteneciente a los proveedores externos.**

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los a proveedores externos mientras este bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

#### **NOTA**

La propiedad de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

### **8.4.3 Control de los cambios**

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

## **8.5 Control de las salidas no conformes**

**8.5.1** La organización debe conservar la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad

## **9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La organización debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

#### **9.1.2 Análisis y evaluación**

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión;
- b) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- c) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- d) el desempeño de los proveedores externos;
- e) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión

#### **NOTA**

Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.

### **9.2 Auditoría Interna**

**9.2.1** La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión:

- a) es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

**9.2.2 La organización debe:**

- a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

**NOTA**

Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.

**9.3 Revisión por la dirección****9.3.1 Generalidades**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

**9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión incluida las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos sociales;
  - 3) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 4) los resultados de seguimiento y medición;
  - 5) los resultados de las auditorías;
  - 6) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

**9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión;
- c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## **10 MEJORA CONTINUA**

### **10.1 Generalidades**

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del sistema de gestión social

Éstas deben incluir:

- a) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- b) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión

#### **NOTA**

Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

**10.2.1** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, agravios o denuncias, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;
- f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**10.2.2** La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

### **10.3 Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

## 11 BIBLIOGRAFÍA

- NB 56010 Libre de trabajo Infantil – Fundamentos, clasificación y definiciones
- NB 56011 Libre de trabajo Infantil – Requisitos
- NB 56012 Libre de discriminación - Fundamentos, clasificación y definiciones
- NB 56013 Libre de discriminación - Requisitos
- NB 56014 Libre de trabajo forzoso (LTF) – Fundamentos, clasificación y definiciones
- NB 56015 Libre de trabajo forzoso (LTF) – Requisitos

Documento en revisión-IBNORCA



## Anexo A (Informativo)

**DEFINICIONES****A.1 Definiciones relativas al trabajo infantil****A.1.1 Adolescencia**

Etapa que transcurre desde los doce (12) años hasta los dieciocho (18) años cumplidos (Ley No. 548, Art. 5, 6 y 7).

**A.1.2 Infancia**

Periodo comprendido desde la concepción hasta la edad de cinco (5) años cumplidos (Ley No. 548, Art. 5, 6 y 7).

**NOTA**

Etapa fundamental en el desarrollo, pues de ella va a depender la evolución posterior y sus características primordiales sería las físicas, motrices, capacidades lingüísticas y socio afectivas.

**A.1.3 Niño o Niña**

Todo ser humano desde la concepción hasta los doce (12) años cumplidos (Ley No. 548, Art. 5).

**NOTA**

El artículo primero de la Convención de los Derechos del Niño especifica que es todo ser humano menor de 18 años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.

**A.1.4 Trabajo infantil**

Es todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Así pues, se alude al trabajo que es peligroso y perjudicial para el bienestar físico y mental o moral del niño; interfiere con su escolarización privando la posibilidad de asistir a clases, obligando a abandonar la escuela de forma prematura o exigiendo combinar el estudio con un trabajo pesado y que insume mucho tiempo (IPEC/OIT).

**A.1.5 Trabajo familiar**

Las actividades desarrolladas por las niñas, niños, y adolescentes en el marco familiar y social comunitario, tienen naturaleza formativa y cumplen la función de socialización y aprendizaje (Ley No. 548, Art. 127).

**A.1.6 Trabajo comunitario**

Es la actividad de la niña, niño o adolescente desarrollada conjuntamente con sus familias en comunidades indígena, originaria, campesina, afro bolivianas e interculturales. Estas actividades son culturalmente valoradas y aceptadas, y tienen como finalidad el desarrollo de destrezas fundamentales para su vida y fortalecimiento de la convivencia comunitaria dentro del marco del Vivir Bien; construido sobre la base de saberes ancestrales que incluyen actividades de siembra, cosecha, cuidado de bienes de la naturaleza como bosques, agua, animales con constantes componentes lúdicos, recreativos, artísticos y religiosos (Ley No. 548, Art. 128).

**A.1.7 Trabajo ligero**

Trabajo realizado por niños de doce (12) años cumplidos fuera de las horas fijadas para su asistencia a la escuela, siempre y cuando estos trabajos no sean nocivos para su salud o su desarrollo normal; no sean de naturaleza tal que puedan perjudicar su asistencia a la escuela o el aprovechamiento de la instrucción que en ella se ofrece; no excedan de dos horas diarias, tanto en los días de clase como durante las vacaciones, y que en ningún caso el tiempo total dedicado diariamente a la escuela y a dichos trabajos ligeros exceda de siete horas. (IPEC/OIT, Convenio núm. 33 Art. 3)

**NOTA**

De acuerdo al Artículo 3 del Convenio núm. 33 de la OIT la legislación nacional, previa consulta a las principales organizaciones interesadas de trabajadores y de empleadores determinará qué trabajos podrán considerarse ligeros a los efectos del presente artículo y prescribirá las condiciones previas que deban cumplirse antes de que los niños puedan ser empleados en trabajos ligeros.

**A.1.8 Trabajo peligroso**

El trabajo que pone en peligro el desarrollo físico, mental o moral del niño, sea par su naturaleza o por las condiciones en las que se efectúa (IPEC/OIT, Convenio núm. 182 Art. 3)

**NOTA**

Aunque el trabajo infantil adopta muchas formas diferentes, una prioridad es la eliminación inmediata de sus peores formas de trabajo infantil según la definición del Artículo 3 del Convenio núm. 182 de la OIT.

**A.2 Definiciones relativas a la discriminación****A.2.1 Discapacidad**

Es el resultado de la interacción de la persona, con deficiencias de función física, psíquica, intelectual y/o sensorial a largo plazo o permanente, con diversas barreras físicas, psicológicas, sociales, culturales y comunicacionales (Ley No. 223, art. 5).

**A.2.2 Discriminación**

Toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual e identidad de géneros, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica, social o de salud, profesión, ocupación u oficio, grado de instrucción, capacidades diferentes y/o discapacidad física, intelectual o sensorial, estado de embarazo, procedencia, apariencia física, vestimenta, apellido u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de derechos humanos y libertades fundamentales reconocidos por la Constitución Política del Estado y el derecho internacional. No se considerará discriminación a las medidas de acción afirmativa. (Ley No. 045).

**NOTA 1**

Obviamente las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo no se consideran discriminatorias (OIT).

**NOTA 2**

Tomar en cuenta que según la Ley No. 223 se utiliza el término "Personas con discapacidad" en lugar de "Capacidades diferentes", además se agregan de acuerdo a la misma ley dos tipos de discapacidad: "Discapacidad psíquica o mental" y "Discapacidad múltiple".

**A.2.3 Discriminación laboral**

Toda forma de discriminación que se produce en el ámbito del empleo público o privado.

#### **A.2.4 Género**

Es la construcción social de roles, comportamientos, usos, ideas, vestimentas, prácticas o características culturales y otras costumbres para el hombre y la mujer (Ley No. 807, Art. 3).

#### **A.2.5 Igualdad de género**

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derecho (Ley No. 807, Art. 6).

#### **A.2.6 Equidad de género**

Reconocer las condiciones y características específicas de cada persona o grupo social, tomando en cuenta la existencia de relaciones de poder desiguales y factores que discriminan principalmente a mujeres y en algunos casos hombres. Esto afecta a niñas, mujeres, niños y hombres en sus oportunidades y estilos de vida (Ley No. 807, Art. 6).

#### **A.2.7 Naciones y pueblos indígenas originarios campesinos**

Son pueblos y naciones que existen con anterioridad a la invasión o colonización, constituyen una unidad sociopolítica, históricamente desarrollada, con organización, cultura, instituciones, derecho, ritualidad, religión, idioma y otras características comunes e integradas. Se encuentran asentados en un territorio ancestral determinado y mediante sus instituciones propias, en tierras altas son los Suyus conformados por Markas, Ayllus y otras formas de organización, y en tierras bajas con las características propias de cada pueblo indígena, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2, el Parágrafo I del Artículo 30 y el Artículo 32 de la Constitución Política del Estado (Ley No. 031, Art. 6, apartado III).

#### **A.2.8 Raza**

Es una noción construida socialmente, desarrollada a lo largo de la historia como un conjunto de prejuicios que distorsiona ideas sobre diferencias humanas y comportamiento de grupo. Utilizada para asignar a algunos grupos un estatus inferior y a otros un estatus superior que les dio acceso al privilegio, al poder y a la riqueza. Toda doctrina de superioridad basada en la diferenciación racial es científicamente falsa, moralmente condenada socialmente injusta y peligrosa y nada en la teoría o en la práctica permite justificar la discriminación racial (Ley No. 045, Art. 5, inciso D).

#### **A.2.9 Sexo**

Condición biológica, orgánica y genética que distingue a mujeres de hombres (Ley No. 807, Art. 6).

### **A.3 Definiciones relativas al trabajo forzoso**

#### **A.3.1 Anticipo**

Dinero que se adelanta como el de un salario o sueldo. El verdadero anticipo se refiere a mes o días no trabajados aún. Recepción de dinero que el trabajador requiere en forma anticipada para cubrir deudas, necesidades familiares y otros.

### **A.3.2 Aprendiziz**

Persona que se encuentra en una formación profesional metódica que corresponda a un proceso educativo y a un oficio determinado en operaciones coordinadas de conformidad con un programa, bajo la orientación de un responsable y en un ambiente adecuado (Código Niño, Niña y Adolescente, 2009).

### **A.3.3 Aprendizaje**

Es aquella actividad en virtud del cual el patrono se obliga a enseñar prácticamente, por sí o por otro, un oficio o industria, utilizando el trabajo del que aprende, con o sin retribución, y por tiempo fijo que no podrá exceder de dos años. Se comprende el aprendizaje del comercio y de las faenas que utilicen motores mecánicos. (Ley Gral. del Trabajo, Art. 28).

### **A.3.4 Daño**

Efecto consecuente de causar detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia.

#### **NOTA**

Se contempla que existen cuatro tipos de daño: moral, emergente, físico y psicológico.

### **A.3.5 Descanso anual**

Número previamente determinado de jornadas consecutivas, fuera de los días festivos, días de enfermedad y convalecencia, durante los cuales, cada año, llenando el trabajador ciertas condiciones de servicio, interrumpe su trabajo y continúa percibiendo su remuneración (OIT).

#### **NOTA**

Según el Capítulo II, Artículo 44 de la Ley General del Trabajo de Bolivia, la escala de vacaciones para empleados y obreros en general es la siguiente:

De uno a cinco años de trabajo, 15 días hábiles  
De cinco a diez años de trabajo, 20 días hábiles  
De diez años en adelante, 30 días hábiles.

### **A.3.6 Grupos vulnerables**

Grupos o sectores de la sociedad, con mayores posibilidades que otros grupos dentro del Estado, de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o ambientales o penuria económica. Cualquier grupo o sector de la sociedad (mujeres, niños, ancianos) más vulnerables en período de conflicto o de crisis

### **A.3.7 Servidumbre**

Es entendida como el servicio personal gratuito y trabajo obligatorio bajo coacción, originada en deudas adquiridas con procedimientos tramposos, la estafa y otras defraudaciones. Se caracteriza por el establecimiento de relaciones laborales de trabajo forzoso y sistemas de endeudamiento no transparentes, que forman parte de la relación de servidumbre<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> AIPOTA AIKO CHEPIAGUIVE CHEYAMBAE (QUIERO SER LIBRE, SIN DUEÑO), Defensoría del Pueblo, Investigación de oficio 2005. Pags. 96.

### **A.3.8 Servidumbre por deudas**

Estado o la condición que resulta del hecho de que un deudor se haya comprometido a prestar sus servicios personales, o los de alguien sobre quien ejerce autoridad, como garantía de una deuda, si los servicios prestados, equitativamente valorados, no se aplican al pago de la deuda, o si no se limita su duración ni se define la naturaleza de dichos servicios (OIT).

### **A.3.9 Servidumbre y empadronamiento**

Se caracteriza por la sobreexplotación de la fuerza de trabajo familiar, el endeudamiento (a través del “adelanto” o provisión de víveres, ropa u otros productos) y una compensación en especie por el tiempo y las labores desempeñadas que no cubren ni retribuyen el esfuerzo desarrollado<sup>2</sup>.

### **A.3.10 Semiesclavitud**

Es la obligación de trabajar para una persona hasta saldar deuda acumulada que en muchos casos es heredada a los hijos. La semiesclavitud está representada por la servidumbre, la explotación laboral y el trabajo coercitivo. Su característica principal, entendemos es la pérdida de la libertad y la transmisión de la deuda por generaciones<sup>3</sup>.

### **A.3.11 Trabajo asalariado del hogar de menores de edad**

Consiste en las labores asalariadas, propias del hogar efectuadas por adolescentes mayores de catorce (14) años; consistente en trabajos de cocina, limpieza, lavandería, aseo, cuidado de niñas o niños o adolescentes y asistencia (Ley No. 548, Art. 134).

### **A.3.12 Trabajador de temporada o migrante**

Todo trabajador migrante cuyo trabajo, por su propia naturaleza, dependa de condiciones estacionales y sólo se realice durante parte del año. (Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares, Art. 2).

### **A.3.13 Trabajo forzoso**

Todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente. La pena que se menciona no tiene que ser necesariamente una sanción penal, sino que podría también ser la pérdida de derechos o privilegios (OIT).

## **A.4 Otras Definiciones**

### **A.4.1 Convenio/Contrato**

Un convenio o contrato es un acuerdo libre de voluntades y puede referirse a una convención o un contrato para crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y

<sup>2</sup> AIPOTA AIKO CHEPIAGUIVE CHEYAMBAE (QUIERO SER LIBRE, SIN DUEÑO), Defensoría del Pueblo, Investigación de oficio 2005. Pags. 97

<sup>3</sup> AIPOTA AIKO CHEPIAGUIVE CHEYAMBAE (QUIERO SER LIBRE, SIN DUEÑO), El concepto de servidumbre es análogo al de semiesclavitud, encierra la idea de sometimiento a la voluntad, al arbitrio del empleador que le da la condición de cosa, no siempre supone la privación de libertad física y menos de movimiento. Defensoría del Pueblo, Investigación de oficio 2005. Pags. 96

obligaciones.

**NOTA**

Aclarando que el contrato es un acuerdo legal y un convenio es un acuerdo de voluntades.

**A.4.2 Declaración**

Término que indica que las partes no pretenden crear obligaciones vinculantes sino simplemente declarar ciertas aspiraciones conjuntas.

**A.4.3 Decreto**

Disposición o resolución dictada por la Autoridad en asuntos de su competencia. (www.lexjuridica.com)<sup>4</sup>.

**A.4.4 Ley**

Regla o norma constante e invariable de las cosas, precepto dictado por la autoridad competente en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados. En régimen constitucional, disposición votada por las Cortes y sancionada por el Jefe de Estado (RAE).

---

<sup>4</sup> www. exjuridica.com es un sitio de servicios jurídicos registrado como "lexjuridica servicios en internet s.l." Paseo de la Castellana 177 3º Puerta B2 (CP:28046 - Madrid -) B-82863879. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el Tomo 15.835, Libro 0, Folio 181, Sección 8, Hoja M-267351.