



Gap Inc. **WAL*MART** Limitedbrands **Timberland**  

PROTOCOLO DE BUENAS PRACTICAS DE INSPECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO DE NICARAGUA

DOCUMENTO PROPUESTO

2008

This publication was produced for review by the United States Agency for International Development. It was prepared by DAI.

PROTOCOLO DE BUENAS PRACTICAS DE INSPECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO DE NICARAGUA

DOCUMENTO PROPUESTO

Program Title:	Continuous Improvement in the Central American Workplace
Sponsoring USAID Office:	USAID/EI Salvador Central America Regional Programs
Cooperative Agreement Number:	596-A-00-04-00225-00
Contractor:	DAI
Date of Publication:	2008

Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista/opiniones de este documento son responsabilidad de CIMCAW/MECOMAQ y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.

CIMCAW colaboró con Cumple y Gana un proyecto del Departamento de Trabajo de Estados Unidos en la elaboración de este documento. La elaboración fue posible con apoyo financiera del Departamento de Trabajo de Estados Unidos. Los puntos de vista/opiniones de este documento son responsabilidad de CIMCAW / MECOMAQ y Cumple y Gana y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.

**PROTOCOLO DE BUENAS PRACTICAS DE INSPECCIÓN GENERAL DEL
TRABAJO DE NICARAGUA
Documento propuesto**

Para la ejecución de una inspección es fundamental que el personal que la lleve a cabo disponga de un instrumento que le guíe en los pasos a seguir, y que de esta forma complemente sus conocimientos y experiencia, permitiéndole obtener conclusiones veraces y objetivas del proceso de inspección.

Recomendaciones a seguir al realizar una inspección:

**I. ACTUACIONES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS INSPECTORAS
DE TRABAJO PREVIAS A REALIZAR LA INSPECCIÓN DE TRABAJO**

- Es importante tener en cuenta que la función primordial de las inspecciones es de educación y prevención, en conjunto con la vigilancia del cumplimiento de la ley laboral.
- La decisión de salir a realizar una inspección de trabajo se puede dar por dos situaciones: la primera de ellas es que se haya presentado una solicitud por parte de una persona para que inspeccionen un centro de trabajo, es decir, que se de una inspección especial. El segundo caso es cuando por iniciativa de la Inspección de Trabajo se decide programar una inspección a un centro de trabajo determinado por medio de una inspección integral.
- Las inspecciones especiales se realizan en el momento en que se presenta la denuncia, deben estar enfocadas a verificar el caso particular, no se debe hacer cita previa y debe estar presente la persona o empresa empleadora o su representante legal. Si la denuncia es presentada por un sindicato es necesario dar conocimiento a la empleadora; en caso que la presente una persona trabajadora se mantiene confidencial.
- La persona inspectora tiene que conocer sus funciones y responsabilidades en relación con la inspección a realizar, así como los requisitos y criterios de evaluación a aplicar; es necesaria la consulta de las posibles normas violentadas, debiendo estudiar el caso fundamentándose en la ley, es decir, determinar la legislación aplicable conforme a la cual se llevará a cabo la inspección.
- Deberá revisar el Protocolo de Investigación, analizando el o los bloque/s que correspondiere/n para preparar y profundizar los aspectos a considerar durante la inspección.

- La persona inspectora debe tener una programación previamente establecida, donde analice las condiciones en que se realizará la inspección, tales como la zona geográfica en que se ubica el centro de trabajo, la dirección exacta, y de ser necesario asegurarse el transporte y los viáticos. Considerar las características de la actividad de que se trata y analizar la conveniencia o no de requerir en carácter previo la documentación pertinente a la empresa a visitar.
- Debe verificar los antecedentes de la empresa, teniendo en cuenta cuántas inspecciones se le han realizado (integrales/reinspecciones), en cuántas ocasiones se ha multado, qué tipo de denuncia hay en contra de ella (laborales o de seguridad) y la existencia o no de sindicato. Revisar sanciones a la empresa si hubiera. Revisa la información en el sistema informático, o en anteriores expedientes de la misma empresa o en otros archivos del Ministerio de Trabajo.
- En el caso de tratarse de una inspección especial, debe poner foco en la materia de la supuesta infracción denunciada y analizará la legislación aplicable a la misma así como las opiniones en sede administrativa relacionadas con esa cuestión.
- Por ejemplo, si se trata de una inspección para verificar el cumplimiento de una cuestión puntual (pago del aguinaldo), debe poner foco en ese aspecto y se prepara para tener en claro la legislación y jurisprudencia aplicable a esa cuestión.
- De tratarse de una inspección programada, que tiene por fin verificar en la empresa el cumplimiento de diferentes cuestiones laborales, debe considerar todos los aspectos a verificar en la preparación previa a la inspección.
- Debe analizar y preparar un detalle de toda la documentación laboral que solicitará para verificar la veracidad de la denuncia recibida, o la documentación relacionada a los temas a revisar, sean contratos individuales de trabajo, convenio colectivo correspondiente a la empresa, registros de ingreso y egreso, libro de salarios, planillas, constancias, comprobantes de pagos, formularios, expedientes de personal, certificados, comunicaciones, Reglamento Interno, etc., en definitiva toda la documentación relacionada con la cuestión o cuestiones que se investigan y que es conveniente requerir a la persona o empresa empleadora al momento de la inspección. Es recomendable concurrir con un listado elaborado previamente.
- También debe analizar si, en relación al hecho o hechos que se investigan, hay terceros, ya sean personas físicas, empresas, organismos o instituciones, que pueden aportar información útil, de modo de requerir, al momento de la inspección, las comunicaciones, correspondencia o notas que pudieran haber intercambiado la empresa inspeccionada con esos terceros.

- Debe analizar las personas a entrevistar, sean representantes de la empleadora, personas que trabajan en la empresa, representantes del sindicato, contratistas u otras personas en la empresa que pueden aportar información útil a la investigación de la supuesta infracción a las leyes laborales o a las cuestiones que se deben verificar.
- Es importante considerar un número de entrevistas que facilite la obtención de información de la mejor calidad y mayor objetividad posible.
- Es recomendable considerar el perfil de las personas a entrevistar, su posición, cargo o puesto en la empresa; edad; grado de instrucción y formación; antigüedad en la empresa, menor o mayor cercanía de la información que provee o de los hechos que pueden haber ocurrido y sobre los cuales está informando en la entrevista; el tema o cuestión sobre el que se comenta en la entrevista y la mayor o menor especialización sobre el mismo que tiene la persona entrevistada;
- Es conveniente analizar el orden en que se realizarán las entrevistas y la posibilidad que las mismas sean individuales, sin otras personas cuya presencia puede modificar el comportamiento y respuestas de la persona entrevistada.
- Conviene analizar la posibilidad de entrevistar a otra u otras personas que pueden estar afectadas por una causa similar a la que afecta a la o las personas trabajadoras supuestamente perjudicadas y por la que se lleva a cabo la inspección (en situaciones de discriminación por ejemplo).
- Es recomendable elaborar un cuestionario específico para cada una de las personas a entrevistar, teniendo en cuenta en su preparación la presencia de preguntas que agreguen valor a la información que se espera recibir.
- En general, en el caso de las entrevistas que se realicen a las personas trabajadoras, recomendamos entrevistas individuales y manteniendo el anonimato de las personas que trabajan para evitar intimidación, temor, pérdida de confianza, o algún otro sentimiento que afecte las declaraciones de la persona entrevistada.
- En algunos casos, podría ser conveniente la realización de una entrevista grupal de personas trabajadoras, si ello facilita corroborar distintas opiniones sobre una cuestión que se inspecciona.
- Las entrevistas constituyen una herramienta importante para la persona que inspecciona pues contribuyen a corroborar o a invalidar otra información, o bien a complementar algún otro elemento de prueba para acreditar o no la existencia de un incumplimiento legal o del convenio colectivo.

- En cuanto a la cantidad de entrevistas a realizar, habrá que ver si se trata de una empresa con pocas personas trabajadoras (hasta 10), se sugiere entrevistar a todos o, a la mayoría de ellos, si fuera posible.
- Para empresas con mayor cantidad de personas trabajadoras y hasta 100 personas, se sugiere entrevistar, al menos, 3 cada 10 personas en empresas hasta 50 y 2 cada 10 personas cuando superen las 50 personas.
- Para empresas que superen las 100 y hasta 500 personas, se sugiere entrevistar 4 personas por cada 100.
- Al respecto, se deberá tener en cuenta también la cuestión o tema que genera la entrevista, por cuanto puede tratarse de una denuncia o situación que esté afectando a un sector u oficina de la empresa y no a toda la organización.
- Otra cuestión a considerar es la conveniencia que la persona que inspecciona sea hombre o mujer, dependiendo del género de la mayoría de las personas que trabajan.
- Es importante que la persona que inspecciona logre que la persona trabajadora entrevistada se sienta cómoda y tranquila durante la misma.
- Para ello, es conveniente iniciar la entrevista con preguntas más generales, luego hacer una introducción a la problemática sobre la que versará la entrevista, para facilitar a la persona trabajadora ubicarse en el tema y, gradualmente, conducir la entrevista a las cuestiones más puntuales sobre las que se requiere información.
- En las organizaciones que posean sindicato será importante entrevistar a los representantes del mismo.
- Incluimos a continuación preguntas a efectuar a las personas trabajadoras y a las personas empleadoras o sus representantes para considerar en las entrevistas, sin perjuicio de otras a criterio de las personas inspectoras y de los usos y costumbres locales:
- Nombre y apellido, edad, nacionalidad, puesto que desempeña, fecha de ingreso, salario que devenga, si cobra mensualmente, quincenalmente, semanalmente o diariamente, si tiene tiempo de descanso; cual es su día de descanso, si disfruta de feriados, si al trabajarlos como le pagan, cual es su horario de trabajo, que jornada labora, si trabaja horas extras, cuanto recibió por ese concepto, si le pagaron aguinaldo el año anterior, cuanto recibió por ese concepto, si le pagaron algún otro concepto remuneratorio o no remuneratorio, que cantidad recibió por dicho concepto, si percibe alguna remuneración variable, cual es el concepto variable, si tiene otros derechos pendientes de pago, si le adeudan vacaciones, de que periodo, si recibe malos tratos de obra o palabra, de parte de quien los recibe

si su respuesta es afirmativa, si se ha sentido hostigado mediante amenazas en la realización de sus tareas, si ha advertido u observado que se hostiga o acosa laboral o sexualmente a otras personas trabajadoras.

- Nombre de la empresa o Centro de trabajo, nombre de la persona empleadora o su representante, su calidad: Propietario/a, Gerente/a, Administrador/a, Jefe/a Personal, Encargado/a, dirección exacta, negocio o actividad a que se dedica, clasificación si es Comercial, Industrial, Agrícola, Ganadera, Servicios prestados a empresas, Servicios Personales, Servicios Personales Comunales y Sociales u otros, número de personas que trabajan, hombres, mujeres, nacionales, extranjeros, si tienen carnet de trabajo, menores de 18 años, si tienen autorización de trabajo, si trabajan mujeres en estado de embarazo, si le conceden la hora de lactancia a las madres para amamantar a sus hijos/as, si la empresa tiene una sala de lactancia o lugar apropiado para guardar al niño, si tienen contrato escrito con las personas que trabajan, si tienen Libro de Inscripción de Empleados, si llevan planillas de pago, si tienen Reglamento Interno de Trabajo, cuantos discapacitados tienen laborando, los horarios para la jornada diurna, mixta y nocturna, si se trabaja tiempo extraordinario, como se paga, si gozan del día de descanso las personas que trabajan, si se remuneran los días feriados, si gozan de vacaciones, si gozan del descanso por maternidad las mujeres, si están asegurados las personas que trabajan.
- En caso de verificarse condiciones de trabajo, analizar lugares, locales y oficinas que serán necesarias visitar a los fines de una inspección ocular.
- Definir si es necesario llevar apoyo técnico o profesional en materia de seguridad e higiene, Especialista o técnico, INSS, Salario, Policía (Decreto 13-97), así como también si deben hacerse mediciones de ruido, iluminación, contaminación, calidad del agua, u otras para llevar los instrumentos adecuados para ello. Tener presente, si fuera necesario, comunicar alguna situación que genera riesgos al organismo u oficina especializada.
- Revisar si la empresa cuenta con Reglamento Interno y Convenio Colectivo.
- Debe considerar las dificultades que pueden presentarse, desde impedimento para ingresar al establecimiento, falta de colaboración en las respuestas, negativa a mostrar determinada documentación, ausencia de documentación relevante, o negativa a citar a alguna de las personas a entrevistar.
- Debe establecer los elementos y materiales a llevar consigo, sean documentos, credencial o carné de identificación, formatos patronales y trabajadores, actas, Código de Trabajo, Normativa ministerial del sector, Convenio colectivo del sector,

Guía inspectiva, Tabla salarial, útiles, hojas, papelería, lapiceros y cualquier otro elemento y material para cumplir adecuadamente sus funciones.

- Se establece o escoge el momento para realizar la Inspección, programar la visita y calendarizar la salida. Dicha programación se hace internamente, sin que sea del conocimiento del patrono para que se evite que la información sea manipulada y de esta manera poder observar la realidad que se vive en la empresa.
- Todo lo anterior debe verse reflejado en un plan de trabajo bajo el cual llevar a cabo la inspección. Remitirá la programación a la dependencia respectiva del Ministerio de Trabajo para que se le asigne vehículo, gasolina y viáticos, en caso que sea necesario. El mismo debe incluir los aspectos mencionados anteriormente, así como también los tiempos estimados que el inspector dedicará a la revisión de la documentación laboral, a las entrevistas y a la inspección ocular en el establecimiento, fábrica o local que se inspeccione.
- Queda a criterio de persona inspectora la necesidad de revisar el plan con su supervisora/r o jefa/e antes de la realización de la inspección.
- Debe esperar la autorización de salida.

II. ACTUACIONES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS INSPECTORAS DE TRABAJO DURANTE LA REALIZACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO.

- La persona inspectora se apersona a las instalaciones de la empresa y se identifica como tal, por medio de su identificación oficial (carné de inspector/a laboral).
- En este punto se pueden dar dos situaciones, la obstrucción o que se le atienda.
- Si existe obstrucción, la persona inspectora levanta informe y programa una nueva visita.
- Si en la segunda visita no se le atiende, levanta un nuevo informe y la persona inspectora departamental del trabajo realiza la multa.
- En caso de que no esté la persona que debe atender la inspección no se realiza, y se reprograma.
- Sí se recibe a la persona inspectora, esta solicita una reunión con la persona empleadora o su representante legal, se cerciora de la razón social de la empresa y del nombre de la persona que la representará en la inspección, requiriendo acta constitutiva de la sociedad, o escritura de constitución de la

sociedad mercantil, identifica a la persona que actúa en representación de la misma y acredita su carácter de representante, mediante el instrumento publico de representación legal de la empresa.

- En los casos que sea necesario, debe acreditar mediante documentación si son contratistas o no las personas intervinientes y en caso que haya extranjeros que acrediten su situación migratoria y su permiso para trabajar en el país.
- La persona inspectora debe tener cuidado de anotar correctamente los datos anteriores.
- En caso que exista sindicato se solicita la participación de uno o dos representantes, verificando su identificación (certificación actualizada) o en su defecto representantes de los trabajadores; una vez constituidas las partes se explica el objeto de la inspección.
- Si fuera necesario, solicita que la persona empleadora o su representante legal se pronuncie al respecto.
- Al continuar con la inspección la persona inspectora debe solicitar y analizar la información necesaria sobre las instalaciones, procesos, equipos, sistemas, documentos, otros, del establecimiento a inspeccionar.
- Pone énfasis en la verificación documental y la verificación física.
- La verificación documental incluye:
 - Patente de comercio de la entidad,
 - Informe estadístico,
 - Reglamento Interno,
 - Libro de salarios o planillas,
 - Reporte y recibo del INSS,
 - Contrato individual de trabajo,
 - Reglamento interno de trabajo,
 - Convenio colectivo del sector,
 - Permiso de extranjero,
 - Planilla del 3vo. mes del año que antecede,
 - Constancia de pagos de aguinaldo, bonificación anual e incentivo, salario ordinario, horas extraordinarias, comisiones, constancias del otorgamiento de vacaciones,
 - Acta de constitución del comité de higiene.
 - certificados médicos, solicitudes, autorizaciones, notas.
 - Cualquier otro documento que sea necesario.
- En el caso de mujeres embarazadas se debe solicitar:

- expedientes laborales de las mujeres embarazadas (pre y postnatal).
 - verificar el trabajo que están realizando,
 - verificar las constancias de atención medica,
 - revisar las tarjetas de control de tiempo.
- En tal sentido al requerir la documentación, registros y archivos necesarios, analiza el contenido de los mismos y consulta a la persona empleadora o su representante en caso de surgir dudas de la revisión de la misma, a los fines de verificar la supuesta infracción o el cumplimiento de las obligaciones de la empresa en la materia.
- La verificación física incluye, dependiendo de la naturaleza de cada actividad y, en cada caso, en función del tipo de infracción de que se trate:
 - El reconocimiento físico de las instalaciones de la empresa, verificando que estas cumplan con los estándares de iluminación, ventilación, señalización y rutas de evacuación, equipo contra incendios y primeros auxilios, antideslizante en gradas, barandillas, servicios sanitarios, corredor (con área suficiente de acuerdo al número del personal), guardería, clínica medica.
 - En cuanto a la maquinaria, se debe verificar que cuente con la protección y resguardo, que sus conexiones eléctricas no estén expuestas, que tengan los avisos de uso y de las personas autorizadas para el manejo de las mismas.
 - Dependiendo de la actividad que realicen los trabajadores se debe verificar que cuenten con el equipo de protección personal, tal como: guantes (acerados), botas (con punta de acero), casco, mascarilla, orejeras o tapón auditivo, lentes, cinturón, chalecos reflectivos y overoles, entre otros.
 - En definitiva, se debe corroborar el cumplimiento de las medidas tendientes a proteger la seguridad y la salud de las personas que trabajan, en particular todas aquellas situaciones que pueden representar peligros inminentes, de las que se dejará constancia y se dará aviso inmediato a la autoridad competente correspondiente.
- También, se puede realizar un muestreo, por ejemplo con 20 casos, y pedir expedientes (cedula, contratos y hoja nit).
- Se debe verificar la existencia o no de mano de obra infantil.

- En caso de que no estén completos los documentos se deja una cita, (día, hora) para que presente los documentos, y de no llevarlos se infracciona.
- El discurso persuasivo sobre la importancia de cumplir con la legislación laboral debe estar enfocado hacia el representante de la persona empleadora.
- Dentro de los incumplimientos que se deben abordar primero están los de riesgo y peligro inminente de los trabajadores, todas las violaciones al código del trabajo, los derivados del convenio colectivo.
- Se toma nota de los alegatos y entrevistas realizadas a la persona empleadora y a las personas trabajadoras.
- Todas las entrevistas deben ser serias, profesionales, concretas y privadas.
- Utilizar en cada caso el cuestionario elaborado previamente.
- Verificar la cantidad de personas trabajadoras activas, según sean mujeres, hombres o menores.
- Se debe dar importancia a la verificación física del centro de trabajo, puntualizando las infracciones laborales, si es que las hay, con su respectiva fundamentación legal.
- La persona inspectora tiene que cuestionar la validez y fiabilidad de las fuentes de información, con el fin de minimizar la posibilidad de que le brinden información falsa. Se recomienda revisar y confrontar toda la información obtenida de las diferentes entrevistas, de la documentación revisada y de la inspección ocular efectuada para alcanzar el mayor grado de veracidad y certeza sobre los hechos, declaraciones y documentos que se verifican.
- Es importante que recoja y analice las evidencias pertinentes y suficientes para permitir obtener las conclusiones relativas al cumplimiento de la legislación laboral.
- Debe ser objetiva en la obtención de resultados, mostrando absoluta imparcialidad en los mismos.
- La persona inspectora tiene que ser discreta, respetuosa y diplomática durante la realización de la inspección, manteniendo una actitud dialogante y adecuada con el personal del establecimiento.
- Debe aclarar todas las dudas que tenga la persona empleadora, o su representante o las personas trabajadoras sobre el proceso de inspección.
- Debe tener capacidad de comunicación, sabiéndose adaptar a cada persona y situación concreta, usando adecuadamente el vocabulario.
- Debe velar por la seguridad personal y por sus colegas, respetando las normas que al respecto tenga definidas la empresa.

- En todo momento debe ser rigurosa y ordenada en las labores de inspección, cumpliendo el programa y alcance definido y emitir juicios independientes y objetivos de conformidad con los requisitos aplicables, utilizando los resultados de la inspección.

III. ACTUACIONES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS INSPECTORAS DE TRABAJO POSTERIORES A LA REALIZACIÓN DE LA INSPECCION DE TRABAJO.

- Es necesario garantizar que se han evaluado todos los aspectos definidos en el programa de inspección, y que las deficiencias identificadas conforme a la legislación de aplicación son soportadas por evidencias y razones apropiadas, así como, respetar la confidencialidad de la información brindada por la empresa inspeccionada.
- Una vez terminada la Inspección, se le deja una cita para que la persona empleadora o su representante, en conjunto con la persona trabajadora y con el representante sindical firmen el acta de inspección, y se de inicio con el cumplimiento de las medidas correctivas.
- Posteriormente se procede a la elaboración del acta de inspección, usando el sistema, según la documentación y entrevista de los trabajadores.
- La persona inspectora debe ser cuidadosa y precisa en la redacción y contenido del acta de la inspección.
- A la hora de elaborar el acta de inspección de oficio se debe tener presente:
 - las anotaciones efectuadas (personas entrevistadas, documentación revisada, etc.),
 - expresar lo que se verificó in situ integral o especial,
 - el acta de inspección debe levantarse atendiendo la estructura de la guía de inspección y las violaciones encontradas,
 - se deben dar plazos prudenciales para el cumplimiento de las medidas correctivas o de manera inmediata si el caso lo amerita. Los términos no pueden ser todos iguales, depende de la situación encontrada en la empresa visitada por la persona inspectora y a discreción de ella, priorizando en caso de mujeres embarazadas, discriminación, accidentes laborales, riesgo profesional, violación del fuero sindical y al convenio colectivo.

- El acta se remite a la persona inspectora departamental para que sea revisada, verifique el grado de cumplimiento en base a la guía inspectiva y revise el control de calidad.
- Es necesario dar seguimiento a la firma de las actas, donde la persona inspectora la lee en voz alta, informando sobre infracciones encontradas, medidas correctivas, recomendaciones, observaciones y plazos de cumplimiento
- Se debe formar expediente (cuadro de infracciones, cuadro de mano de obra infantil) y remitirlo a la secretaría de la inspectoría para el informe mensual.
- Posteriormente se debe realizar la reinspección y subsanar los bloques infraccionados.
- Una vez concluidos los términos o plazos dejados en el acta de inspección, y verificado el cumplimiento de las disposiciones dejadas en acta de inspección mediante re-inspección, la persona inspectora departamental verifica el grado de cumplimiento por medio de auto.
- La persona inspectora debe ser cuidadosa en el archivo de la documentación relacionada con la inspección y en la registración en el sistema y/o libro de toda la información obtenida para facilitar futuras verificaciones en la misma empresa.