



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

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DE GUATEMALA

DOCUMENTO FINAL

2008

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

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DE GUATEMALA

DOCUMENTO FINAL

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 PRÁCTICAS DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DE
GUATEMALA
Documento final**

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 a la hora de realizar una inspección:

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

- La realización de una inspección de trabajo puede generarse por distintas causas:
- La primera de ellas, responde a una programación previa, conforme a un plan y se la denomina inspección de oficio;
- La segunda causa se origina en una denuncia presentada por una o más personas, que genera, una vez resuelto que la cuestión es competencia del Ministerio de Trabajo, una inspección en un centro de trabajo; a ésta se la llama inspección de parte. En este caso, se concurrirá con la o las personas denunciantes en la fecha que se notifique a las mismas o bien se solicitará su presencia.
- También una inspección puede estar generada con motivo de una denuncia anónima. En ese caso, se concurrirá a la empresa a verificar los extremos de la denuncia, haciéndose saber a las personas trabajadoras y al patrono sobre la presencia de la persona inspectora.
- Las inspecciones de oficio también pueden originarse con motivo de la decisión de comprobar una cuestión puntual, como puede ser verificar el pago del aguinaldo en los períodos estipulados para el cumplimiento de esa obligación, o cuando se introduce una modificación al salario mínimo a pagar en una determinada actividad y se resuelve verificar si se está cumpliendo con el pago dispuesto.
- En cualquiera de los casos y una vez que la persona inspectora recibe el expediente, seguidamente deberá verificar en el sistema y/o libro de

control, sí efectivamente fue asignado a su nombre para poder actuar dentro del mismo. A partir de ese momento, será necesario tener presente los aspectos que se mencionan a continuación.

- La persona inspectora firma de recibido, dejando constancia de la adjudicación del expediente y registra en el libro de control personal, completando los formularios que se requieren.
- 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.
- Seguidamente, estudiará el caso fundamentándose en la ley, es decir, debe determinar la legislación aplicable a la situación bajo análisis y conforme a la cual llevará a cabo la inspección.
- En el caso de tratarse de una inspección de parte, debe hacer énfasis en el motivo de la denuncia.
- Si se trata de una inspección para verificar el cumplimiento de una cuestión puntual (pago del aguinaldo), debe hacer énfasis en lo denunciado.
- Finalmente, de tratarse de una inspección programada, debe considerar todos los aspectos a verificar en la preparación previa a la inspección.
- La persona inspectora debe determinar la información relevante y suficiente para la ejecución de 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.
- 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, registros de ingreso y egreso, libro de salarios, planillas, constancias, comprobantes de pagos, formularios, expedientes de personal, certificados, comunicaciones, Reglamento, etc., en definitiva toda la documentación relacionada con la cuestión o cuestiones que se investigan y que es conveniente requerir al empleador 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 en

la empresa, al momento de la inspección las comunicaciones, correspondencia o notas que pudieran haber intercambiado la empresa con esos terceros.

- La persona inspectora analizará las personas a entrevistar, sean representantes del empleador, 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/las supuesta/s infracción/es 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.
- Analizar la necesidad 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, que cantidad recibió por dicho concepto, si percibe alguna remuneración variable, cual es el concepto, 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.

- Nombre de la empresa o Centro de trabajo, nombre del empleador 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, o en alguna otra especialidad, 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, en esos casos, la necesidad de comunicar al organismo u oficina especializada.
- Revisar si la empresa cuenta con Reglamento Interno y Convenio Colectivo.

- Debe revisar y considerar los antecedentes de la empresa a inspeccionar, las infracciones anteriores si hubiera, características de las mismas y cómo se resolvieron. Revisar sanciones a la empresa si hubiera. Para ello, revisará la información en el sistema informático, o en anteriores expedientes de la misma empresa o en otros archivos del Ministerio de Trabajo.
- Tener en cuenta el momento de la inspección, la presencia o no de la persona empleadora, la localización geográfica del centro de trabajo, 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 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 de identificación, formularios, actas, útiles, Código de Trabajo, otras leyes y cualquier otro elemento y material para cumplir adecuadamente sus funciones. Se recomienda revisar este listado general antes de cada inspección.
- Definir necesidad de contar con un vehículo en función de la ubicación geográfica de la empresa.
- Debe 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 llevará a cabo la inspección. 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.

- Remitir la programación a la dependencia respectiva del Ministerio de Trabajo para que se le asigne vehículo, gasolina y viáticos, en caso que sea necesario.
- Debe esperar la autorización de salida.

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

- En primer lugar al llegar a la empresa la persona inspectora debe identificarse de conformidad con la ley.
- Ante lo cual se pueden dar las siguientes situaciones:
 - Que no estén las partes,
 - Que se obstruya la inspección,
 - Que se le permita el ingreso.
- Si las partes no están presentes se puede programar una nueva visita, o se les cita al Ministerio de Trabajo.
- Si se obstruye la inspección se procede a faccionar acta de obstrucción y luego a plantear el incidente de faltas laborales.
- Si se le permite el ingreso debe identificarse nuevamente de conformidad a la ley.
- Debe identificar a la persona que le atiende corroborando:
 - Si es el patrono o un representante de este.
 - La calidad con que actúa, posición o cargo, poder para obligar a la empresa.
 - El nombre completo.
 - El estado civil.
 - La nacionalidad
 - La profesión u oficio.
 - El domicilio.
 - El número de cédula.
 - Constituir un lugar para recibir notificaciones o citaciones.
- Debe solicitar también la identificación como persona jurídica o natural de conformidad a la documentación que debe tener el empleador en la empresa, acta constitutiva de la sociedad, o escritura de constitución de la sociedad mercantil, instrumento publico de la representación legal de

la empresa, y en algunos casos que acrediten mediante documentación si son contratistas o no, 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.
- Posteriormente indica el motivo de la visita y se pone a la vista la adjudicación de mérito.
- Pide que la persona del patrono o su representante legal se pronuncie al respecto.
- Si existe sindicato, se requiere la presencia de algún integrante del mismo. De no haber se solicita la presencia de dos a tres personas trabajadoras, para llevar a cabo una reunión tripartita. Debe solicitar documento de identidad y posición o puesto en el que cada uno se desempeña.
- Se le hace saber a las partes los derechos y obligaciones que tiene cada una.
- Debe mantener una actitud persuasiva que apunte a revertir una posible situación de incumplimiento, pero a la vez cumplir una función de asesoría y colaboración, orientando a la persona empleadora hacia el cumplimiento y respeto de las normas laborales.
- 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, poniendo énfasis en la verificación documental y la verificación física.
- La verificación documental incluye:
 - Informe estadístico.
 - Libro de salarios o planillas.
 - Contrato individual de trabajo.
 - Reglamento interno.
 - Planillas del IGSS.
 - En su caso, autorización para laborar días de asueto o descanso semanal.
 - Sí hubiera trabajadores de nacionalidad distinta a la guatemalteca, solicitar permiso de extranjero para laborar en el país.

- Constancia de pagos de aguinaldo, bonificación anual e incentivo, salario ordinario, horas extraordinarias, comisiones y comprobante de pago, comprobante anticipado de pago de vacaciones y goce de las mismas.
- Acta de constitución del comité de higiene.
- certificados médicos, solicitudes, autorizaciones, notas.
- Cualquier otro documento que sea necesario.
- En tal sentido al requerir la documentación, registros y archivos necesarios, analiza el contenido de los mismos y consulta al patrono o representante del empleador 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, área para ingerir alimentos.
 - 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 las personas trabajadoras 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.
 - Se debe corroborar el cumplimiento básico de medidas de higiene y seguridad.
 - En definitiva, se debe corroborar el cumplimiento básico 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.

- Se puede entrevistar a las personas trabajadoras de la empresa que se inspecciona u otras personas de empresas proveedoras o contratistas que, por su relación con la empresa inspeccionada, pueden aportar información útil sobre el hecho que se investiga durante cada paso.
- Todas las entrevistas deben ser serias, profesionales, concretas y privadas.
- Utilizar en cada caso el cuestionario elaborado previamente.
- Se debe verificar la cantidad de personas trabajadoras activas, según sean mujeres, hombres o menores.
- 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. Para ello, debe 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 obtener las conclusiones relativas al cumplimiento de la legislación laboral.
- Debe ser objetiva en la obtención de resultados, mostrando absoluta imparcialidad en los mismos.
- Debe ser una persona discreta, respetuosa y diplomática durante la realización de la inspección, manteniendo una actitud dialogante y adecuada con el personal del establecimiento.
- 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.
- En caso de observarse alguna irregularidad laboral se procede a formular las prevenciones de ley, dejándoles un plazo a criterio de la persona inspectora para el cumplimiento de las mismas, siempre que se

ajuste a derecho y considerando el tipo de incumplimiento laboral cometido.

- Es importante que la prevención sea directa y concreta.
- Se facciona el acta respectiva y se proceda a la firma de la misma.
- La persona inspectora debe ser cuidadosa y precisa en la redacción y contenido del acta de la inspección.
- Si el acta se facciona, debe revisar y analizar cuidadosamente los hechos, la documentación, los entrevistas y cualquier otro elemento observado durante la inspección útil para precisar la infracción o infracciones o bien el cumplimiento de las normas por parte de la empresa.
- Debe 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.
- 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

- Se debe respetar la confidencialidad de la información brindada por la empresa inspeccionada.
- La persona inspectora procederá lo más pronto posible a notificar a la empresa el acta de inspección respectiva. Es importante que la prevención sea directa y concreta.
- Vencido el plazo establecido para la corrección de las faltas laborales, se verifica el cumplimiento de las prevenciones formuladas, dejando constancia del cumplimiento total o parcial, en la respectiva acta.
- Si al concluir las diligencias, la entidad cumplió con las prevenciones se remite el expediente a la superioridad para los efectos respectivos (enviar a archivo). Se registra en el libro de control personal y se hace el descargo en el sistema con sus respectivas anotaciones.

- 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.
- Si se estableció el incumplimiento total o parcial de las prevenciones se procede a elaborar el incidente de falta laboral. En el caso de la región central se remite a la superioridad para su revisión y si no hay ningún inconveniente será trasladado a la sección de asesoría jurídica. En el caso de la región VI se solicita la certificación de las actuaciones a la dirección regional y habiendo resuelto la dirección regional se procede a elaborar el incidente de falta laboral por la persona inspectora actuante, según sea el caso.