



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

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

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 LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

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 LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

Documento Final

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

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:

- La decisión de salir a realizar una inspección de trabajo se puede dar por dos situaciones:
- La primera de ellas originada en la presentación de una solicitud de una de las partes de la relación laboral, una o varias personas que trabajan, la persona empleadora, o de un tercero que cumpla los requisitos exigidos por el artículo 44 de la L.O.F.S.T.P.S., para que se realice una inspección en un centro de trabajo, a fin de verificar hechos expresamente determinados, vinculados a la relación laboral, y que requieren una inmediata comprobación; es la denominada inspección especial o no programada.
- La otra situación se origina por iniciativa de la Autoridad de Inspección de Trabajo competente, cuando decide programar una inspección a un centro de trabajo determinado. Estas inspecciones, llamadas programadas, se encuentran consideradas en el plan mensual elaborado por la autoridad competente y tienen por objeto constatar el cumplimiento de las disposiciones laborales y prevenir los riesgos y conflictos laborales.

- En caso de tratarse de una inspección especial se debe tener presente el nombre completo del solicitante, y si fuera una persona trabajadora incluir la tarea que desempeña, el área específica, el salario, y el nombre del centro de trabajo y su dirección. La solicitud se debe conservar anónima a efecto de evitar represalias hacia la persona que la presentó.
- El Supervisor se encarga de ingresar la solicitud de inspección en el sistema, con número de expediente y la asigna a una persona inspectora para llevarla a cabo.
- El inspector revisa la solicitud y, de considerarlo necesario, analiza la misma conjuntamente con la persona Supervisora. El inspector 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 conforme a la cual se llevará a cabo la inspección.
- En el caso de tratarse de una inspección solicitada, debe poner foco en la materia de la supuesta infracción y analizará la legislación aplicable a la misma, así como las opiniones jurisprudenciales en sede administrativa relacionadas con esa cuestión.
- 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.
- Finalmente, 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, revisando el Listado de Verificación y el Protocolo de Investigación en los aspectos pertinentes.
- Debe determinar la información relevante y suficiente para la ejecución de la inspección.
- Debe analizar y preparar un detalle de toda la documentación laboral que solicitará para verificar la veracidad de la solicitud 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 Interno, contrato colectivo de trabajo, etc., en definitiva toda la documentación relacionada con la cuestión o cuestiones que se investigan y que es conveniente requerir a la persona 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 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 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 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 comentando en la entrevista; la cuestión que se trata en la misma y la mayor o menor especialización sobre el tema que tiene la persona entrevistada.
- Es conveniente analizar el orden en que se realizarán las entrevistas y que las mismas sean individuales, sin otras personas cuya presencia puede modificar el comportamiento y respuestas de la persona entrevistada.
- Revisar 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.

- En general, en el caso de las entrevistas que se realicen a las personas trabajadoras, se recomienda 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.
- La persona inspectora puede resolver realizar la entrevista a solas con las personas trabajadoras.
- 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.
- A continuación se incluyen preguntas que pueden formularse, sin perjuicio de otras a criterio de la persona inspectora:
- Nombre y apellido de la persona trabajadora, 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 cuanto percibe, 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, que cantidad recibió por dicho 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 Institución, 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 descanso para lactancia a las madres para amamantar a sus hijos/as, cuanto tiempo, si la empresa tiene una sala de lactancia o lugar apropiado para guardar al niño/a, 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, si tienen contrato colectivo 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, temperatura, humedad, ventilación, contaminación, calidad del agua, u otras para llevar los instrumentos adecuados para las mediciones e informar y coordinar con los organismos competentes en la realización de las mismas. Dicho apoyo será coordinado por las personas Supervisoras de cada una de las oficinas involucradas.
- Si es necesario se coordina la inspección con otras instituciones encargadas de seguridad e higiene como el ISSS y de tratarse de un lugar peligroso se solicita el acompañamiento de la PNC.
- 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. Revisar sus antecedentes en materia de cumplimiento de normas laborales y de Seguridad e Higiene. Revisará la información en el sistema informático, o en anteriores expedientes de la misma empresa o en otros archivos del Ministerio de Trabajo.
- Verificar con los restantes organismos competentes de inspección si están programadas simultáneamente inspecciones a la misma empresa, teniendo en cuenta la jurisdicción territorial.
- Debe revisar, si hubiere, el Reglamento Interno aprobado por la Dirección General de Trabajo y contrato colectivo vigente para la empresa que se trate.
- 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, o la obstrucción a la diligencia de la inspección.

- En caso de inspecciones a fincas agrícolas se debe priorizar por zonas de mayor actividad y por época del año (cosecha).
- Debe establecer los elementos y materiales a llevar consigo, sean documentos, credencial o carné de identificación, formatos patronales y trabajadores, actas, útiles, papelería, lapiceros, aparatos de medición, líquidos para verificar la pureza del agua y otros aparatos de medición según el caso, Código de Trabajo, otras leyes y cualquier otro elemento y material para cumplir cabalmente sus funciones.
- Debe analizar las características propias de la empresa y definir necesidad de contar con un vehículo en función de la ubicación geográfica de la empresa.
- 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 de la persona empleadora para que se evite que la información sea manipulada y de esta manera poder observar la realidad que se vive en la empresa.
- Siempre debe sopesar buscando la mejor alternativa, conforme al criterio de oportunidad y conveniencia a los fines de una mejor inspección.
- Todo lo anterior debe verse reflejado en un plan de trabajo bajo el cual llevar a cabo la inspección. El mismo debe incluir los aspectos mencionados anteriormente, así como también los tiempos estimados que la persona inspectora 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.
- 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 REALIZACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO

- Al llegar la persona inspectora al centro de trabajo se puede dar la posibilidad que esté cerrado; ante este caso, regresa posteriormente a efecto de realizar la inspección; si existe cierre definitivo se realiza informe notificando la situación.
- Si el centro de trabajo se encuentra abierto, el inspector se identifica como tal con su carné y solicita la presencia de la persona que atenderá la inspección, ya sea este el patrono, el representante legal, representante patronal o el de mayor jerarquía.
- Si el empleador o su representante no se encontraren presentes, se exigirá la presencia de personal de mayor nivel, quién deberá prestar las facilidades para realizar la visita de inspección.
- Si en este punto no se atiende al inspector, se deja cita solicitando documentación y la finalidad.
- En el caso que la persona empleadora o algún representante de la empresa no atienda la cita se buscan otros mecanismos alternativos como visitar a la persona empleadora en su domicilio, o investigar si la casa matriz se encuentra en San Salvador a fin de que sean diligenciados en ese lugar.
- Si definitivamente no se llega a atender se elabora acta notificando obstrucción.
- Sí se atiende a la persona que realiza la inspección, esta debe corroborar la identidad de la persona empleadora o representante mediante la solicitud del documento de identidad (DUI), si es persona natural o jurídica, la calidad bajo la cual actúa y expone el caso a la persona empleadora o su representante.
- La persona inspectora debe solicitar la documentación pertinente, a fin de corroborar el cumplimiento de la ley.

- Si no se muestra la documentación se trata de persuadir la obtención de la misma y, en caso de negativas reiteradas y agotados los medios, a criterio de la persona inspectora se elabora el acta o informe de obstrucción.
- Dentro de los documentos que se deben analizar se encuentran:
- La última credencial del representante legal, inscripción de la empresa en el Registro de Comercio, número, folio, libro y NIT de la empresa, el Reglamento Interno de trabajo, el contrato individual de trabajo, los comprobantes de salario de los últimos tres meses, los registros de ingreso de la empresa, planillas de seguro social y AFP, notas, comunicaciones, certificados y cualquier otra documentación que pudiera estar en los archivos de la empleadora o de las personas que trabajan y se estime pueda ser útil a los fines de la inspección.
- Posteriormente, si no hay ningún tipo de obstrucción, se procede a las entrevistas con los trabajadores y a la revisión ocular.
- En caso que sea una inspección especial la entrevista se enfoca en el área en la cual se está cometiendo el incumplimiento, si es programada se toma una muestra aleatoria de trabajadores.
- 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 y concretas.
- En todo momento debe estar presente el representante patronal, legal o representante del comité de seguridad e higiene ocupacional, a excepción de las entrevistas con las personas trabajadoras.
- Al continuar con la inspección la persona inspectora debe solicitar y analizar la información necesaria sobre las instalaciones, procesos, equipos, sistemas, documentos del establecimiento a inspeccionar, poniendo énfasis en la verificación documental y la verificación física.
- 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.
- Es necesario verificar el cumplimiento en todo lo relacionado a la higiene y la seguridad ocupacional.

- Si hay riesgo de accidente se notifica a la Dirección General de Previsión Social.
- En lo que se refiere a la verificación de situaciones discriminatorias (personas con discapacidad, VIH, pruebas de embarazo, etc.) se verifican en las inspecciones programadas, entrevistando a las personas trabajadoras y solicitando a la empleadora los requisitos de ingreso.
- En caso de reclamación de prestaciones post mortem se debe identificar la relación vinculante entre la persona fallecida y la persona que lo solicita.
- 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.
- 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 empleadora 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.
- Previamente a la redacción del acta la persona inspectora se reunirá con las partes que hubieran intervenido con el objeto de examinar en forma conjunta las medidas destinadas a subsanar las infracciones que a su juicio existan.

- Posteriormente, se redacta el acta, siguiendo el modelo según sea una inspección especial o programada, y se explican las consecuencias.
- El acta debe contener como mínimo los datos generales de la empresa (nombre, dirección, etc.), hora y fecha en que se realiza la inspección, identificación del patrono, relación de los hechos por parte del patrono, entrevista a los trabajadores y verificación de documentos relacionados con el trabajador, hacer constar los hechos verificados y las alegaciones de las partes, la puntualización de las infracciones con su fundamentación legal y, por último, la fijación del plazo para subsanar incumplimiento en caso de que lo hubiere, debiendo consignar las objeciones que se hubieren formulado.
- La persona inspectora está facultada para fijar plazos diferenciados, de acuerdo a la naturaleza de las infracciones.
- Se notifica al momento de levantar el acta.
- Se lee el acta de inspección.
- El acta será suscrita por las partes que hubieran intervenido en la diligencia.
- Si la persona empleadora o representante legal se niega a firmarla se hace constar en el acta y se entrega copia de la misma a las partes.
- Si no existe infracción el caso se envía a archivo.
- La persona inspectora al día siguiente de la visita de inspección elevará lo actuado a la autoridad correspondiente.

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

- Si existió infracción, después de vencido el plazo para subsanarla se realiza la reinspección. Si se subsanó, se hace constar y se recomienda el archivo del expediente en el acta respectiva.
- Si continua el incumplimiento se hace constatar en acta y se remitirá a la autoridad superior para la imposición de la sanción correspondiente (pasa a trámite de multa).

- Se debe tener presente, si es del caso, hacer del conocimiento de otras instituciones PDDH, FGR, PGR, ISSS, SP.
- Al finalizar la inspección 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.
- La persona inspectora debe ser cuidadosa en el archivo de la documentación relacionada con la inspección y en la registración en el sistema de toda la información obtenida para facilitar futuras verificaciones en la misma empresa.
- Una vez registrada la información pertinente en el sistema, la persona inspectora debe elevar el expediente a la autoridad superior a la mayor brevedad, dejando constancia de ello en el libro respectivo.