



# Amazon

## Manual de Estándares de la Cadena de Suministro

*Este Manual de Estándares de la Cadena de Suministro ("Manual") constituye una guía para todos los Proveedores de bienes y servicios de Amazon y sus filiales, incluidos los Proveedores, los colaboradores comerciales, contratistas y subcontratistas ("Proveedores"), para garantizar que sus prácticas cumplan y superen las expectativas de los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon. Este documento es un recurso complementario para mejorar el conocimiento de los Proveedores. No modifica ni sustituye ninguno de los requisitos especificados en los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon. Se espera que los Proveedores cumplan con los Estándares de la Cadena de Suministro y las leyes y regulaciones aplicables.*



*Actualizado en noviembre de 2023*



# Contenidos

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
¿Cuáles son los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon?	3
¿Quién debe cumplir con los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon? ¿Hay alguna excepción?	3
<b>Requisitos de auditoría y expectativas legales/regulatorias</b>	<b>4</b>
Requisitos de Auditoría	4
<b>Auditorías Aceptadas</b>	<b>5</b>
Auditorías de una Asociación del Sector	5
Auditorías Administradas por Amazon	5
Programa de seguridad estructural, eléctrica, contra Incendios y de edificios (BEFS)	5
<b>Prevención</b>	<b>6</b>
Análisis de Diferencias	6
Políticas y Controles Internos	6
Ejemplos de Políticas y Controles	6
<b>Reparación</b>	<b>7</b>
Pasos Clave del Proceso de Reparación	7
¿Cuándo considera Amazon poner fin a una relación con un Proveedor?	8
<b>Gestión de la Cadena de Suministro</b>	<b>9</b>
Relaciones con proveedores	9
Mecanismos de Queja	9
<b>Transparencia</b>	<b>9</b>
<b>Medioambiente</b>	<b>10</b>
<b>Diversidad de Proveedores</b>	<b>10</b>
<b>Apéndices</b>	<b>11</b>
Apéndice 1: Glosario de términos	11
Apéndice 2: Preguntas frecuentes	11
Apéndice 3: Requisitos de abastecimiento específicos de cada país	12
Apéndice 4: Iniciativas del sector y de varias partes interesadas	13
Apéndice 5: Ejemplo de agenda de auditoría	15
Apéndice 6: Ejemplo de notificación de auditoría	16
Apéndice 7: Lista de verificación de documentos de muestra para la auditoría	16
Apéndice 8: Ejemplo de plan de acción correctiva	17

## Introducción

### ¿Cuáles son los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon?

Los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon ("los Estándares") son fundamentales para incorporar el respeto de los derechos humanos en todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

Nuestro compromiso y enfoque se basan en los principales estándares y marcos internacionales creados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Amazon se compromete a respetar y apoyar los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los convenios fundamentales de la OIT y la Declaración de la OIT sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Estos Estándares se derivan de los principios, estándares y marcos reconocidos internacionalmente anteriores. Al interpretar estos Estándares, seguimos los materiales de orientación y las definiciones de la ONU y la OIT.

Los Estándares se basan en los principios de inclusión, mejora continua y responsabilidad de la cadena de suministro. Trabajamos con Proveedores que están comprometidos con estos mismos principios, y los Proveedores se comprometen a cumplir estos estándares como condición para hacer negocios con nosotros. Actualizamos estos estándares al menos cada tres años trabajando con partes interesadas externas para alinear los requisitos con las mejores prácticas y estándares regulatorios actuales. El compromiso con estos Estándares se incluye en todos los acuerdos de compra o servicio con Amazon.

El [texto completo de los Estándares](#) se encuentra en línea; están disponibles en más de 20 idiomas.

### ¿Quién debe cumplir con los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon? ¿Hay alguna excepción?

Cualquier tercero que fabrique un producto vendido en nuestras tiendas o que le proporcione un producto o un servicio a Amazon debe cumplir con estos estándares.

Los Proveedores deben cumplir todas las leyes y normativas aplicables y deben ayudar a Amazon a hacer lo mismo, lo que incluye atender cualquier solicitud de Amazon a este respecto. Cuando la ley aplicable entre en conflicto con estos Estándares, los Proveedores deben cumplir la ley y encontrar formas de respetar los principios de los derechos humanos reconocidos internacionalmente y las expectativas contenidas en los Estándares.



## Requisitos de auditoría y expectativas legales/regulatorias

Amazon puede auditar a los Proveedores durante la incorporación y periódicamente a partir de entonces para comprender el desempeño social y medioambiental. Las evaluaciones abarcan cuatro categorías: trabajo, salud y seguridad, medioambiente y ética. Las auditorías son una herramienta para ayudar a los proveedores a identificar y abordar problemas relacionados con los Estándares de Amazon. También se les puede exigir a los Proveedores que cumplan con requisitos legales y reglamentarios adicionales. Por ejemplo, si así lo exige la ley, los Proveedores deben actuar con la debida diligencia en materia de derechos humanos y medioambiente para identificar, priorizar y abordar sus riesgos más destacados.

### Requisitos de Auditoría

Si se les solicita, los Proveedores deben presentar una auditoría aprobada por Amazon de sus instalaciones antes de proporcionarle a Amazon productos, mano de obra u otros servicios. Los Proveedores pueden 1) enviar una auditoría de una asociación del sector aprobada o 2) completar una Auditoría Gestionada por Amazon.

Colaboramos con una variedad de asociaciones del sector; estas organizaciones ayudan a los Proveedores a minimizar la duplicación de auditorías y a redistribuir los recursos para abordar los problemas y mejorar continuamente.

### Qué esperar durante una auditoría:

- Inspección en el sitio de todas las áreas y de cualquier residencia proporcionada por el empleador.
- Entrevistas o encuestas confidenciales a los trabajadores realizadas sin la presencia de la gerencia del sitio.
- Revisión y análisis de documentos o licencias del sitio para evaluar la edad, los contratos, la remuneración, los horarios de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo.
- Identificación de problemas pasados de cumplimiento y áreas de mejora.
- Desarrollo de un plan de acciones correctivas.
- Revisión de las medidas de reparación.

Se espera que los Proveedores sean transparentes y les proporcionen a los auditores acceso rápido a las instalaciones, a los registros y a los trabajadores,

incluidos los trabajadores temporales y eventuales. Si a través de una auditoría se detectan problemas, podemos llevar a cabo una verificación en el sitio anunciada o no anunciada o solicitar documentación adicional para realizar un seguimiento de los esfuerzos de reparación.

Dependiendo de los problemas encontrados, se puede evaluar a los Proveedores varias veces al año, incluidas las evaluaciones de seguimiento para abordar hallazgos específicos. Una vez completada una evaluación, los Proveedores deben proporcionar de inmediato un plan de soluciones detallado para cada problema identificado.

Amazon opera con una política de mejora continua. Aunque nos reservamos el derecho de poner fin a una relación en cualquier momento por incumplimiento de nuestros Estándares, en la mayoría de los casos, la rescisión se producirá cuando un proveedor se niegue a cooperar con una evaluación, a cambiar comportamientos o prácticas o no haga un progreso significativo en la reparación.



### Consejos para la Preparación de Auditorías:

- **Entender:** Esperamos que los proveedores revisen y entiendan nuestros Estándares. Las auditorías están diseñadas para identificar problemas existentes y potenciales y realizar mejoras. Esperamos que los Proveedores sean abiertos y transparentes durante las auditorías.
- **Preparar:** Los Proveedores deben evaluar sus instalaciones y operaciones para identificar las diferencias entre las condiciones de trabajo actuales y los Estándares de Amazon.
- **Obtener ayuda:** Los Proveedores pueden utilizar recursos externos, completar una autoevaluación o participar en una iniciativa del sector.

## Auditorías Aceptadas

### Auditorías de una Asociación del Sector

Las auditorías de una asociación del sector son iniciativas de cumplimiento social de terceros y programas de múltiples partes interesadas; son ampliamente aceptadas por marcas de muchos sectores.

Actualmente, Amazon acepta auditorías de las siguientes asociaciones del sector:

- [amfori BSCI](#)
- [Better Work \(BW\)](#)
- [Alianza de Negocios Responsables \(Responsible Business Alliance, RBA\)](#) (Amazon solo acepta auditorías de RBA VAP, no aceptamos auditorías de RBA SVAP)
- [Sedex Members Ethical Trade Audit \(SMETA\)](#)
- [SA8000 Standard](#)
- [Social and Labor Convergence Program \(SLCP\)](#)

Cuando Amazon haya solicitado una auditoría, no aceptará certificaciones de instalaciones, sellos de cumplimiento, autoevaluaciones, informes parciales ni calificaciones en lugar de la auditoría completa de la instalación.

Si los proveedores presentan una auditoría realizada por una asociación del sector aprobada, nos reservamos el derecho de determinar si una auditoría demuestra que una instalación cumple con nuestros Estándares.

Revisaremos el informe de auditoría e informaremos al proveedor si los resultados cumplen con nuestros estándares. Si no cumplen, los Proveedores deberán presentar una auditoría de seguimiento que demuestre que se resolvieron los hallazgos.

Para obtener más información sobre las auditorías de una asociación del sector, incluido cómo solicitar una auditoría, comunícate con [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

### Auditorías Administradas por Amazon

Las Auditorías Administradas por Amazon son realizadas por empresas de auditoría externas autorizadas en nombre de Amazon. Amazon trabaja en estrecha colaboración con auditores experimentados y calificados para utilizar el conocimiento específico del sector y la región para evaluar las condiciones de trabajo.

Antes de que se lleve a cabo una auditoría, Amazon puede notificar a los Proveedores. Amazon se reserva

el derecho de llevar a cabo auditorías anunciadas, semianunciadas o no anunciadas, con o sin notificación previa.

Los Proveedores deben concederles a los auditores acceso a lo siguiente:

- Todos los edificios con licencia comercial, incluidas, entre otras, las instalaciones de producción, los almacenes, las oficinas de administración, los dormitorios proporcionados por el empleador y los comedores.
- Los documentos aplicables, como registros relacionados con el empleo (incluidos los de trabajadores contratados o temporales).
- Gestión de trabajadores y del sitio para realizar entrevistas.

Las auditorías de Amazon pueden tardar un día laborable completo o más, dependiendo del tamaño de la instalación. Se espera que el personal de las instalaciones y los representantes de las agencias laborales que participan en la auditoría estén disponibles durante la auditoría. Una vez finalizada, el auditor compartirá un resumen de hallazgos con el proveedor, el cual identificará cualquier problema que deba corregirse de inmediato. Después de la auditoría, Amazon enviará una solicitud para completar un plan de acción correctiva si es necesario.

### Programa de seguridad estructural, eléctrica, contra incendios y de edificios (BEFS)

El programa de seguridad eléctrica, estructural y contra incendios de edificios (Building, Electrical, Fire, and Structural Safety Program, BEFS) de Amazon es una evaluación específica para identificar y remediar problemas estructurales, eléctricos y de seguridad contra incendios. Esta evaluación va más allá de la cobertura de una auditoría de cumplimiento social tradicional para profundizar en los problemas de seguridad cubiertos en los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon e identificar áreas de mejora para las fábricas alcanzadas.

Las evaluaciones BEFS son un requisito obligatorio para todos los nuevos sitios ubicados en Bangladesh. También se requieren evaluaciones BEFS anuales para sitios en Pakistán y Camboya. Este alcance está sujeto a cambios.

Amazon inicia las evaluaciones BEFS. Cuando nos ponemos en contacto con los Proveedores para realizar evaluaciones BEFS, deben cooperar con un tercero designado para programar la evaluación. Al igual que una auditoría tradicional, los Proveedores

\*Si el punto de contacto de Amazon se encuentra en Japón, envía un correo electrónico a [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

también están obligados a cooperar y ser transparentes con el tercero el día de la evaluación. Una vez completada la evaluación, Amazon emitirá un plan de acción correctiva y los Proveedores deberán enviar actualizaciones periódicas sobre el progreso de las reparaciones.

## Prevención

Leer y comprender nuestros Estándares es uno de los pasos más importantes que los Proveedores pueden tomar para mitigar los riesgos en sus operaciones. La gestión de riesgos es clave para prevenir problemas y proteger a los titulares de derechos.



### Consejo

Las prácticas de compra y producción, como las ventas, la planificación de la capacidad y la compra de materias primas, pueden afectar a los trabajadores. Los proveedores de Amazon deben tener en cuenta lo siguiente a la hora de relacionarse con sus propios proveedores:

- Los costos, las condiciones de pago y los calendarios de producción pueden afectar la capacidad de su proveedor para pagar los salarios legalmente requeridos y evitar el exceso de horas extra; estas prácticas también pueden impedir el uso de subcontratistas no revelados.
- Cualquier cambio en las órdenes de compra debe realizarse con suficiente antelación para que los gestores de producción planifiquen en consecuencia sin la necesidad de horas extra excesivas.
- La comunicación con los Proveedores debe ser frecuente y oportuna, para permitir ajustes y respaldar una relación comercial sostenible.

### Análisis de Diferencias

Para comprender mejor cómo las prácticas de una instalación cumplen con los Estándares de Amazon, los Proveedores deben realizar un análisis de las diferencias. Después de leer los Estándares de Amazon, los Proveedores deben recopilar información y datos sobre el estado actual de sus instalaciones y operaciones, incluidos los indicadores de rendimiento pertinentes. El análisis de estos datos en relación con los requisitos de Amazon ayudará a identificar discrepancias entre el estado actual y el nivel deseado de cumplimiento. Luego, los Proveedores pueden priorizar las diferencias identificadas en función de su nivel de riesgo y crear planes de acción para reducir y eliminar las diferencias.

## Políticas y Controles Internos

Los Proveedores deben establecer políticas y controles internos para respaldar su conformidad con los Estándares de Amazon. Las políticas escritas y los procedimientos de control son fundamentales para garantizar una prevención de riesgos coherente y una mejora continua. En esta sección se proporcionan ejemplos de políticas y controles. No es una lista exhaustiva.

### Ejemplos de Políticas y Controles

- **Retención de Documentos:** Una política que prohíba todas las formas de retención de documentos personales de empleados de acuerdo con los estándares internacionales, las leyes y las regulaciones locales, lo que sea más estricto. Esta política debe aplicarse a todos los trabajadores y debe incluir el compromiso de llevar a cabo la debida diligencia de los socios comerciales pertinentes para supervisar el cumplimiento de la política.
- **Comportamiento Ético:** Un conjunto de políticas que fomentan y hacen cumplir el comportamiento ético, incluida una política de obsequios y hospitalidad para determinar si un obsequio es apropiado o no, una política de denuncia de irregularidades (incluida una política contra represalias) y políticas de recursos humanos que impulsan el comportamiento ético, como la investigación de antecedentes de los candidatos a puestos directivos.
- **Salarios y Beneficios:** Una política en línea con las leyes laborales locales que se aplica a todos los trabajadores (directos, de despacho, inmigrantes, por contrato, temporales, a destajo y otras categorías, según corresponda). En los casos en que no existan dichas leyes, se les recomienda a los Proveedores que mantengan políticas que proporcionen beneficios a los trabajadores, como vacaciones pagadas.
- **Salud y Seguridad:** Los controles para prevenir riesgos dañinos o fatales incluyen, entre otros, la asignación de personas específicas con responsabilidades definidas para garantizar que las instalaciones cuenten con equipos adecuados de prevención y extinción de incendios, y que se inspeccionen, prueben y mantengan regularmente. Los Proveedores deben proporcionarles a los trabajadores capacitación para prevenir, mitigar y responder a los riesgos para la salud y la seguridad, incluida la realización de simulacros de respuesta a emergencias.
- **Jornada Laboral:** Los Proveedores deben con-

trolar los horarios de trabajo asignando personas con responsabilidad y rendición de cuentas definidas para la planificación integral de la producción o la dotación de personal, y asegurándose de que se controlen los factores contribuyentes. Por ejemplo, establecer un mecanismo para la aprobación de horas extra que requiera la aprobación de la alta dirección de las horas que excedan los límites de la empresa.

- **Trato Justo:** Una política que compromete al Proveedor a promover el trato justo y el respeto de los empleados. Esta política debe establecer que no se tolerará la violencia ni ninguna otra forma de acoso, abuso o coerción. La política debe garantizarles a los empleados el acceso a procedimientos confidenciales de denuncia e investigación y comprometer al proveedor a tomar medidas exhaustivas para rectificar cualquier incidente denunciado.
- **Contratación Responsable:** Esta política debe comprometer al Proveedor a proporcionarles a todos los trabajadores términos y condiciones de empleo completos y precisos y establecer que el Proveedor pagará todas las cuotas de contratación y a reembolsar dichos costos si algún trabajador tuvo que pagarlos.
- **Prevención del Trabajo Forzoso:** Una política que prohíba cualquier forma de trabajo en régimen de servidumbre, en prisión o forzoso, incluida la esclavitud, el trabajo infantil y la trata de personas. Los Proveedores pueden controlar los problemas de trabajo forzoso estableciendo procedimientos y responsabilidades para seleccionar y contratar eficazmente a agencias externas éticas de contratación de personal, proveedores de alojamiento u otros contratistas.
- **No Discriminación:** Una política que defina claramente la discriminación y establezca que las prácticas discriminatorias son inaceptables. Esta política debe establecer que los trabajadores no deben ser discriminados durante los procedimientos de contratación, empleo o rescisión. La política también debe declarar que no se castigará a los trabajadores ni se tomarán represalias contra ellos por denunciar acciones o comportamientos discriminatorios.

Para obtener más información sobre estas y otras políticas, comunícate con [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

## Reparación

### Pasos Clave del Proceso de Reparación

Cuando las auditorías, los mecanismos de quejas, los informes de los medios de comunicación u otras fuentes identifican problemas, el proceso de corrección variará en función de la naturaleza y el alcance de los problemas. Todos los planes de reparación tienen en común la necesidad de actuar con rapidez, eliminar los daños, actuar en el mejor interés de los trabajadores y comprometerse a prevenir problemas similares en el futuro.

Durante el proceso de reparación, los proveedores deben:

#### 1. Actuar rápido

En determinadas situaciones, pausaremos los nuevos pedidos de producción, compra o dotación de personal y notificaremos a los Proveedores que deben tomar medidas inmediatas. Los Proveedores son responsables de reparar las infracciones dentro del plazo solicitado por Amazon.

#### 2. Identificar el problema

En función de los problemas identificados, les proporcionaremos a los Proveedores una guía de reparación con respecto a nuestros Estándares de la Cadena de Suministro. Esto incluye pasos para corregir el incumplimiento.

#### 3. Priorizar la reparación desde la perspectiva de los trabajadores

Durante las investigaciones, Amazon prioriza los comentarios de los trabajadores, y trabajaremos directamente con los Proveedores para examinar los problemas, investigar conjuntamente la causa raíz y desarrollar conjuntamente un plan de acciones correctivas (Corrective Action Plan, CAP).

#### 4. Diseñar una respuesta adecuada y completa

Trabajaremos con los Proveedores para garantizar que los pasos del plan de soluciones se cumplan de manera consistente y realizaremos verificaciones periódicas para garantizar que se logren avances. Esperamos que los planes de reparación de los Proveedores incluyan inversiones basadas en el sistema de gestión para evitar que se repita el problema.



**Principio básico de reparación de Amazon:** Los trabajadores deben estar en el centro de cualquier esfuerzo de reparación. Ponemos la seguridad y los intereses de los trabajadores afectados en primer lugar.

\*Si el punto de contacto de Amazon se encuentra en Japón, envía un correo electrónico a [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

## Planes de Acción Correctiva

Un Plan de Acción Correctiva (Corrective Action Plan, CAP) es una herramienta para ayudar a los Proveedores a comprender los problemas descubiertos durante una auditoría y establecer un plan para solucionarlos. Un CAP puede ayudar a los Proveedores a mejorar continuamente los sistemas de gestión y las cadenas de suministro posteriores.

Una vez que Amazon recibe y analiza los resultados de la auditoría, proporcionamos un resumen de los problemas identificados. Los Proveedores deben revisar los resultados y elaborar un CAP en el que se detallen las acciones inmediatas para abordar los problemas de alto riesgo y un plan a largo plazo para evitar que vuelvan a producirse. El incumplimiento de la implementación de las medidas enumeradas en el CAP puede impedir que el Proveedor continúe con la producción o preste servicios o mano de obra a Amazon.

### Un CAP incluye lo siguiente:

- Una explicación de la causa raíz de los problemas que conducen al incumplimiento.
- Cualquier acción correctiva inmediata que deba tomarse.
- Acciones preventivas a largo plazo para ayudar a evitar que ocurran problemas similares en el futuro.
- Personas responsables a las que se les asignarán las acciones correctivas que deben tomar y que serán responsables del progreso.
- Una fecha de finalización requerida para acciones inmediatas y a largo plazo.

Los Proveedores deben completar y devolver el CAP a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)\* dentro de los 20 días hábiles posteriores a la recepción del informe final del CAP. En el apéndice 8 se incluye un ejemplo de CAP.

Hacemos un seguimiento minucioso de la reparación y realizamos evaluaciones de seguimiento según sea necesario. Entre las evaluaciones, nuestro equipo se relaciona directamente con los Proveedores para analizar los problemas abiertos y el progreso de la reparación. Para respaldar nuestra cadena de suministro, contamos con equipos dedicados que trabajan directamente con Proveedores y prestadores de servicios con sede en países de abastecimiento clave.

Reconocemos que algunos problemas pueden tardar en solucionarse de manera efectiva. En el caso de

problemas graves, esperamos que los Proveedores demuestren que están haciendo un progreso significativo hacia la reparación dentro de un plazo definido, en función del problema. Durante este tiempo, nos reservamos el derecho de realizar auditorías de verificación en el sitio anunciadas o no anunciadas o solicitar documentación adicional para realizar un seguimiento de los esfuerzos de reparación.

Ofrecemos formación presencial y remota para apoyar la mejora continua. También se alienta a los Proveedores a participar en programas de capacitación externos, como tutoriales de asociaciones del sector, para aprender cómo reconocer y prevenir el trabajo forzoso, cómo cumplir con los requisitos de salarios y horas de trabajo y cómo implementar sistemas de gestión.



### Involucrar a los trabajadores en el proceso del CAP:

- Buscar las perspectivas de los trabajadores para identificar las causas fundamentales de los problemas y las posibles soluciones.
- Incluir los comentarios de los trabajadores en el CAP para ayudar a identificar cambios sostenibles y evitar que los problemas vuelvan a ocurrir.

### ¿Cuándo considera Amazon poner fin a una relación con un Proveedor?

Amazon se reserva el derecho de investigar los problemas de la cadena de suministro en cualquier momento. Las infracciones recurrentes de nuestros Estándares sugerirán que los proveedores no están realizando mejoras sostenibles.

Amazon hará todo lo posible para colaborar con los Proveedores para solucionar el problema, en lugar de poner fin a la relación contractual, con el objetivo de mejorar las condiciones de los trabajadores. Para apoyar a los Proveedores y a sus trabajadores, Amazon contribuirá con el apoyo de expertos y los recursos necesarios.

Durante la reparación, Amazon puede:

- Suspender la nueva producción, compra o abastecimiento durante la investigación hasta que el Proveedor haya aceptado el plan de soluciones.
- Reanudar provisionalmente la producción, la compra o el abastecimiento durante la reparación, siempre que se cumplan los hitos del plan de acción.
- Suspender la producción, las compras o el abastecimiento durante cualquier retraso en el cumplimiento de los hitos.

\*Si el punto de contacto de Amazon se encuentra en Japón, envía un correo electrónico a [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

- Desvincularse de la instalación si el Proveedor se niega a remediar o no logra un progreso significativo.

Se considerará rescisión cuando:

- Los proveedores se niegan a cooperar con una investigación o a participar en la reparación.
- Los proveedores no avanzan en el plan de soluciones.
- Los proveedores se niegan a cambiar comportamientos o prácticas.

Si tienes dudas sobre el cumplimiento de los estándares de Amazon, envía un correo electrónico a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

## Gestión de la Cadena de Suministro

Reconocemos que las cadenas de suministro son complejas y difíciles de supervisar. Les pedimos a los Proveedores que supervisen regularmente su propia cadena de suministro para identificar y abordar los riesgos.

### Relaciones con proveedores

Esperamos que nuestros Proveedores revelen todas las relaciones, incluido el uso de subcontratistas o agentes laborales antes de la producción o de la prestación de servicios o mano de obra a Amazon.

Los proveedores deben revelar las relaciones dentro de sus propias cadenas de suministro en las que la producción o los procesos relacionados se asignan a una parte diferente de la entidad con la que Amazon contrató. Los proveedores deben confirmar que los Proveedores de segundo nivel o los subcontratistas que proporcionen productos, servicios o mano de obra directos o indirectos para Amazon también cumplen con nuestros Estándares.

Nos reservamos el derecho de auditar las instalaciones involucradas en la producción de productos de Amazon, incluidas las instalaciones que producen componentes o materias primas o que contribuyen al proceso de producción (como planchado, lavandería, bordado, ensamblaje, cintas transportadoras, equipos informáticos, etc.). El personal de Amazon o los auditores que realizan evaluaciones en nombre de Amazon pueden solicitar la revisión de la documentación pertinente para verificar el sistema de un proveedor para garantizar el cumplimiento entre los Proveedores y subcontratistas del siguiente nivel.

### Mecanismos de Queja

Los mecanismos de queja son procesos que les permiten a diversas partes (trabajadores, miembros de la comunidad, clientes) o a sus representantes (organizaciones de sociedad civil, representantes sindicales, etc.) presentar quejas y buscar una solución a los impactos negativos que hayan sufrido como resultado de las actividades empresariales. Estos pueden ser tan simples como una línea directa o una dirección de correo electrónico. O bien, pueden ser tan complejos como una herramienta basada en la web, un centro comunitario que recibe consultas o un servicio de terceros. El mecanismo debe construirse de manera que les permita a varias partes presentar sus quejas y procesarlas de una manera que sea accesible, transparente, predecible y que conduzca a la reparación de reclamos bien fundados.

Si tienes preguntas sobre los mecanismos de quejas, incluida la obtención de ayuda para establecer un mecanismo, comunícate con [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

## Transparencia

Amazon espera que los Proveedores sean honestos y directos en la forma en que llevan a cabo sus negocios y tratan a sus trabajadores.

No trabajamos con Proveedores que no sean honestos con nosotros. Entendemos que los Proveedores pueden tener dificultades para cumplir ciertos requisitos o normas de las asociaciones del sector. Nuestro objetivo final es ayudar a los Proveedores comprometidos a mejorar sus lugares de trabajo y proteger mejor a sus trabajadores, incluso si hacerlo lleva tiempo. Podemos ayudar a los Proveedores a desarrollar un plan de acción mutuamente acordado para mantener el cumplimiento de nuestros estándares a lo largo del tiempo.

Nuestros estándares de transparencia exigen a los Proveedores que proporcionen documentación precisa sobre las condiciones de trabajo de las instalaciones. En el Apéndice 7 hay ejemplos.

Durante una auditoría, los Proveedores deberán conceder a los auditores acceso a lo siguiente:

- Todos los edificios con licencia de la empresa, incluidas, entre otras, las oficinas de administración, los registros de empleo, las instalaciones de producción, los almacenes, los dormitorios, los comedores y las residencias.
- Documentos aplicables (incluidos los de traba-

\*Si el punto de contacto de Amazon se encuentra en Japón, envía un correo electrónico a [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

jadores temporales y contratistas).

- Gestión de trabajadores y del sitio para realizar entrevistas.

Si no se permite a los auditores un acceso completo, la auditoría puede fracasar. Si hay zonas que no se pueden ver o registros de algunos grupos de trabajadores que no se pueden proporcionar debido a condiciones como los acuerdos de confidencialidad, los Proveedores deben comunicárselo a Amazon antes de la auditoría.

Requisitos de transparencia:

- No involucrarse en un comportamiento ilegal, engañoso o poco ético (por ejemplo: soborno)
- Proporcionar documentación precisa sobre las condiciones de trabajo
- Divulgar relaciones, incluidas las agencias laborales o de contratación
- Proporcionarles a los auditores acceso a todos los edificios, documentos aplicables, trabajadores y administración del sitio

## Medioambiente

Alentamos a los proveedores a ir más allá de las obligaciones legales y de cumplimiento estableciendo objetivos y mostrando el progreso hacia la integración de prácticas ambientales sostenibles en sus operaciones.

Los proveedores pueden minimizar los impactos negativos en el medioambiente mediante la implementación de sistemas en sus instalaciones que:

- Comprenden y minimizan el consumo de agua
- Reducen las emisiones de gases de efecto invernadero
- Mejoran la eficiencia energética
- Minimizan el desperdicio
- Supervisan, documentan e informan los impactos

## Diversidad de Proveedores

Promover la diversidad y la inclusión de Proveedores (Supplier diversity and inclusion, SDI) es importante para Amazon porque es bueno para nuestro negocio, se alinea con las expectativas de nuestros clientes y es lo correcto para la sociedad en su conjunto. El programa de diversidad de Proveedores de Amazon se guía por nuestra ambición de ampliar las oportu-

nidades de adquisición a empresas diversas, con el objetivo de impulsar la innovación en la cadena de suministro y ofrecerles a los clientes una gama más amplia de productos y servicios.

Alentamos a los Proveedores a que analicen sus propias cadenas de suministro y promulguen políticas y medidas para fomentar la diversidad, la equidad y la inclusión.

## Apéndices

### Apéndice 1: Glosario de términos

**Auditoría Gestionada por Amazon:** Una auditoría de las instalaciones del Proveedor realizada por una empresa de auditoría externa en nombre de Amazon.

**Auditorías anunciadas:** La notificación de auditoría se enviará a la instalación y a las partes relevantes, y el auditor se comunicará con la instalación para confirmar la información de contacto de la instalación y la fecha en que se llevará a cabo la auditoría.

**Resultados de la auditoría:** Un problema detectado en las instalaciones de un Proveedor de Amazon, un proveedor de servicios o un subcontratista. Los resultados de la auditoría pueden identificarse a través de cualquier mecanismo de evaluación formal o informal (por ejemplo: visita al sitio, auditoría, encuesta).

**Plan de Acción Correctiva (CAP):** Un resumen de los problemas identificados en una auditoría que deben corregirse. Los proveedores deben revisar el CAP e implementar medidas para abordar los problemas inmediatos, así como desarrollar un plan a largo plazo para evitar que los problemas vuelvan a ocurrir.

**Instalación:** Cualquier ubicación en la que se obtengan o fabriquen productos de la marca Amazon o productos diseñados conforme a las especificaciones de Amazon (incluidas, entre otras, las siguientes actividades: procesar, terminar, ensamblar, distribuir o entregar).

**Auditoría de una asociación del sector:** Una auditoría realizada por una organización de cumplimiento social independiente o una iniciativa multilateral.

**Leyes:** Cualquier ley, reglamento o norma aplicable a un proveedor o instalación. Esto incluye las leyes locales y nacionales, los reglamentos y normas nacionales y los tratados.

**Requisitos de cualificación:** El nivel mínimo de cumplimiento de los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon que deben cumplir los Proveedores y las instalaciones para calificar como Proveedor de Amazon.

**Reparación:** Una prueba de que se corrigió una

infracción de los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon y de que se tomaron medidas para evitar que el problema vuelva a producirse. La reparación debe demostrarse a través de un método de verificación aprobado y determinado por Amazon.

**Auditorías semianunciadas:** La notificación de auditoría se enviará a la instalación y a las partes pertinentes. El auditor se pondrá en contacto con la instalación para confirmar la información de contacto y acordar un plazo de una o dos semanas en el que se llevará a cabo la auditoría. El auditor no proporcionará una fecha exacta en la que se llevará a cabo la auditoría.

**Subcontratistas:** Un individuo o una empresa que firma un contrato para cumplir una parte o la totalidad de las obligaciones de un contrato ajeno.

**Proveedores:** Una entidad que produce, fabrica, ensambla o proporciona bienes, servicios o mano de obra a Amazon.

**Estándares de la Cadena de Suministro:** Los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon ("Estándares") incluyen requisitos y expectativas para los Proveedores de la cadena de suministro de Amazon y los Proveedores que respaldan las operaciones de Amazon.

**Auditorías no anunciadas:** La instalación no recibirá aviso previo. El auditor puede ponerse en contacto con la instalación para notificar que se llevará a cabo una auditoría en el futuro, pero no proporcionar una fecha específica.

**Trabajador:** El titular principal de los derechos en una instalación, empleado a tiempo completo, a tiempo parcial, temporal o contractual por un proveedor o prestador de servicios.

### Apéndice 2: Preguntas frecuentes

 **¿Cómo sé si tengo que aprobar una auditoría antes de trabajar con Amazon?**

Amazon se pondrá en contacto contigo si necesitas aprobar una auditoría. Esperamos que todos nuestros Proveedores, así como sus propios Proveedores y subcontratistas, cumplan con los Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon.

### **? Si envié una auditoría de una asociación del sector, ¿significa que cumpla con los estándares de Amazon?**

Enviar una auditoría de una asociación del sector no significa que el sitio auditado cumpla con los estándares de responsabilidad social de Amazon. Amazon revisará el informe para determinar el cumplimiento. Tu socio comercial de Amazon te informará si los resultados de la auditoría de una asociación del sector no cumplen con los estándares de Amazon, en cuyo caso, se te pedirá que pases por una nueva auditoría de la asociación del sector o una auditoría administrada por Amazon para asegurar que se resolvieron los hallazgos.

### **? Si apruebo la auditoría de una asociación del sector, ¿tengo que someterme también a una Auditoría Gestionada por Amazon?**

Amazon aceptará algunas auditorías de una asociación del sector si cumplen nuestros requisitos, en lugar de realizar una Auditoría Gestionada por Amazon. Sin embargo, Amazon se reserva el derecho de realizar evaluaciones en cualquier momento.

### **? ¿Cuánto tiempo durará el proceso de auditoría?**

La duración de la auditoría depende del tamaño de la instalación que se está evaluando y del número de trabajadores entrevistados. Las auditorías durarán como mínimo un día hábil completo.

### **? ¿Dónde puedo obtener más información?**

Comunícate con tu socio comercial de Amazon si tienes preguntas sobre auditorías recientes o futuras.

### **? ¿Quién paga por una IAA/AMA?**

Se espera que los proveedores paguen por todas las auditorías de asociaciones del sector (industry associate audits, IAA), incluidas las auditorías iniciales y de mantenimiento de SLCP. La única excepción son las auditorías de verificación de SLCP, que correrán a cargo de Amazon. Amazon también pagará por las auditorías administradas por Amazon.

Para ponerte en contacto con el equipo de responsabilidad social de Amazon, envía un correo electrónico a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

## **Apéndice 3: Requisitos de abastecimiento específicos de cada país**

Amazon tiene requisitos de abastecimiento adicionales para los siguientes países. Los proveedores ubicados en estos países deben ponerse en contacto con su socio comercial de Amazon para obtener más información.

- Afganistán
- Argelia
- Angola
- Bangladesh\*
- Burundi
- Camerún
- República Centroafricana
- Camboya\*
- Chad
- Comoras
- Congo
- Yibuti
- República Democrática del Congo
- Egipto
- Guinea Ecuatorial
- Eritrea
- Etiopía\*
- Gabón
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Haití\*
- Irak
- Líbano
- Liberia
- Libia
- Madagascar
- Malí
- Mauritania
- Mozambique
- Myanmar
- Níger
- Nigeria
- Pakistán

\* Se requiere la participación de Better Work y BEF para las instalaciones elegibles.

- Somalia
- Sudán del Sur
- Tayikistán
- Togo
- Turkmenistán
- Zimbabue
- Uzbekistán
- Venezuela
- Yemen

## Apéndice 4: Iniciativas del sector y de varias partes interesadas

Para ayudar a los Proveedores a cumplir y superar nuestros estándares, recomendamos los siguientes recursos, programas y herramientas proporcionados por asociaciones del sector e iniciativas de varias partes interesadas. La siguiente información puede cambiar.

### amforiBSCI

amfori es una asociación empresarial para el comercio abierto y sostenible, que reúne a más de 2300 minoristas, importadores, marcas y asociaciones de más de 40 países.

- Sitio web principal: [amfori.org](http://amfori.org)
- Portal de proveedores: [amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform](http://amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform)
- Portal de e-Learning: [amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy](http://amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy)

#### Formación recomendada

La Academia amfori ofrece una amplia gama de formación, como talleres e e-learning. Recomendamos lo siguiente:

- Primeros pasos con amfori BSCI
- Introducción a los sistemas de gestión social
- Seguridad e higiene en el trabajo
- Elaboración de un plan de soluciones
- Remuneración justa y horario de trabajo decente

#### Herramientas de evaluación de riesgos

- Plataforma amfori BSCI: Proporciona una visión general de las cadenas de suministro para reducir la duplicación de esfuerzos, ahorrar dinero y ayudar a identificar mejoras.
- Programa de integridad de auditoría: Un proceso

de aceptación exhaustivo e independiente para que las empresas de auditoría participen en las actividades de amfori BSCI.

- Herramienta de diligencia debida por país: Ayuda a los miembros a comprender su cadena de suministro y a gestionar cualquier riesgo potencial.

### Better Work

Todos los Proveedores elegibles en Bangladesh, Camboya, Etiopía y Haití deben inscribirse en el programa Better Work. También alentamos a todos los Proveedores ubicados en países donde opera Better Work a inscribirse (Bangladesh, Camboya, Etiopía, Haití, Indonesia, Jordania, Nicaragua y Vietnam)

- Sitio web principal: [betterwork.org](http://betterwork.org)
- Portal de proveedores: [portal.betterwork.org](http://portal.betterwork.org)
- Portal de e-Learning: [betterwork.org/training/](http://betterwork.org/training/)

#### Formación recomendada

Better Work ofrece cursos de formación en áreas como comunicación, negociación y técnicas de supervisión, relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo y prevención del acoso. La formación se centra en ayudar a los participantes a resolver problemas del mundo real de forma práctica.

#### Paquete de servicio de fábrica

Better Work ofrece el paquete de servicios de fábrica en Bangladesh, Camboya, Haití, Jordania, Indonesia, Nicaragua y Vietnam.

Las fábricas inscritas en Better Work pasan por un proceso de aprendizaje, que incluye evaluaciones, servicios de asesoramiento, seminarios del sector y capacitación.

### Alianza de Negocios Responsables (Responsible Business Alliance, RBA)

La RBA, anteriormente la Coalición de Ciudadanía de la Industria Electrónica, es una organización sin fines de lucro compuesta por minoristas y Proveedores de electrónica, comercio minorista, automóviles y juguetería que colaboran para mejorar las condiciones laborales y medioambientales.

- Sitio web principal: [responsiblebusiness.org](http://responsiblebusiness.org)
- Portal de proveedores: [rba-online.org](http://rba-online.org)
- Portal de e-Learning: [academy.responsiblebusiness.org](http://academy.responsiblebusiness.org)

#### Formación recomendada

Los miembros de la RBA pueden utilizar una serie de herramientas de formación y evaluación de la RBA. Recomendamos lo siguiente para empezar:

- Código de Conducta de la RBA
- Evaluaciones y reparación 1: Evaluaciones de fábrica
- Evaluaciones y reparación 2: Transparencia y ética
- Evaluaciones y reparación 3: Planes de Acción Correctiva

### Herramientas de evaluación de riesgos

- Eventos de capacitación: La RBA organiza eventos de alcance global y capacitaciones presenciales, y los miembros pueden suscribirse al boletín de eventos.
- Iniciativa de fábrica responsable: Proporciona una arquitectura unificadora para las herramientas y programas a nivel de fábrica de RBA para empresas que buscan evaluar y desarrollar su cadena de suministro en todos los niveles de madurez.

## Sedex

Amazon solo acepta auditorías de Sedex realizadas por firmas miembro de APSCA de pleno derecho. Encontrar una lista actualizada de empresas aprobadas en línea.

Sedex es una organización global de membresía que proporciona herramientas, servicios, orientación y capacitación para ayudar a los proveedores a mapear y gestionar los riesgos en su cadena de suministro. Sedex cuenta con más de 55 000 miembros en más de 180 países en 35 sectores industriales.

- Sitio web principal: [sedex.com](https://sedex.com)
- Portal de proveedores: [sedex.com/become-a-member/supplier-membership/](https://sedex.com/become-a-member/supplier-membership/)
- Portal de e-Learning: [sedex.com/training/](https://sedex.com/training/)

### Formación recomendada

- Introducción a SMETA
- Formación para compradores
- Capacitación para proveedores
- Formación para auditores

### Herramientas de evaluación de riesgos

- Auditoría SMETA: Metodología de auditoría diseñada para ayudar a los auditores a realizar auditorías de alta calidad.
- Sedex Advance: Una de las mayores plataformas colaborativas de datos éticos para compradores,

Proveedores y auditores.

- Los proveedores que se unen a Sedex también pueden acceder a herramientas exclusivas para miembros

## Social and Labor Convergence Program (SLCP)

El SLCP es una iniciativa de múltiples partes interesadas establecida para abordar el problema de la fatiga de auditoría en las cadenas de suministro, con un enfoque inicial en los sectores de la confección y el calzado. El Marco de Evaluación Convergente (CAF) del SLCP está diseñado para reemplazar todos los programas de auditoría social patentados con una sola evaluación para recopilar y verificar datos sociales y laborales.

- Portal de proveedores: [slconvergence.org](https://slconvergence.org)
- Orientación para proveedores: [slconvergence.org/tool](https://slconvergence.org/tool)
- Información de costos:
  - ¿Cuáles son los costos relacionados con la participación en el SLCP?
  - ¿Cuáles son los costos asociados a la evaluación del SLCP?
- Compartir los resultados de la auditoría:
  - Enviar el enlace del informe desde SLCP Gateway a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)
  - Información adicional sobre el uso compartido de informes

## Social Accountability International SA8000

Social Accountability International (SAI) es una organización no gubernamental mundial que promueve los derechos humanos en el trabajo. SAI es propietaria del SA8000 Standard y la actualiza periódicamente para responder a cuestiones sociales y de derechos humanos nuevas y emergentes. Si bien SAI proporciona orientación sobre la implementación de los estándares y determina la metodología de auditoría del programa, todas las auditorías SA8000 son llevadas a cabo por organismos de certificación (es decir, firmas de auditoría calificadas) que reciben la acreditación de la división administrada de forma independiente de la SAI, Servicios de Acreditación de Responsabilidad Social (SAAS).

- Sitio web: [sa-intl.org](https://sa-intl.org)
- Orientación para proveedores: [sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/](https://sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/)
- Información sobre costos: [sa-intl.org/resources/](https://sa-intl.org/resources/)

[sa8000-certification-costs/](#)

- Compartir los resultados de la auditoría:
  - Enviar un correo electrónico a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)\* con la:
    - Auditoría de la etapa 2
    - Auditoría de vigilancia más reciente (ocurre cada 6 meses)
    - Certificación válida (válida por 3 años)

## Apéndice 5: Ejemplo de agenda de auditoría

Este ejemplo de agenda de auditoría es solo para referencia. La duración de cada fase de auditoría puede variar según la instalación.

- 1. Sesión de apertura:** Discutir el proceso de auditoría y revisar el documento de Conducta Esperada del Proveedor y del Auditor: 30 minutos
- 2. Reconocimiento de las instalaciones:** Visita de las instalaciones (todas las áreas de producción, almacenes, comedores, dormitorios). Los auditores toman fotos durante este recorrido: entre 1 y 2 horas
- 3. Entrevistas a directivos y trabajadores:** Entrevistas confidenciales con los trabajadores, incluidos los trabajadores directos e indirectos (generalmente entre 10 y 25 o a discreción del auditor). Entre 2 y 4 horas
- 4. Revisión de documentos:** Antes de la auditoría, recibirás una lista de registros o documentos del auditor para que los revises durante este tiempo: entre 2 y 3 horas
- 5. Sesión de clausura:** Los auditores se reunirán con la gerencia de las instalaciones para revisar los hallazgos preliminares y discutir los próximos pasos: 30 minutos

(Continúa en la página siguiente.)

## Apéndice 6: Ejemplo de notificación de auditoría

From: [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)

To: Supplier Emails

CC: Supplier Emails

Subject: Amazon Social Responsibility - Importance of Transparency | Initial Audit | A-##### | Facility Name | ST-##### | Company Name | Country

Dear Suppliers

As a potential or existing Amazon supplier, you are required to undergo a Social Responsibility (SR) audit to demonstrate compliance with Amazon's Supply Chain Standards.

Failure to meet and maintain these requirements may result in your factory losing eligibility for initial or continued Amazon production until you can demonstrate compliance. We partner with third party audit firms to monitor compliance. See below for next steps.

### Next Steps:

1. Please review the Site Information attachment and confirm the details are correct.

2. One of Amazon's third-party audit firms (Elevate, Intertek, Bureau Veritas or SGS) will email you within the next few days to schedule the audit. Please be sure to respond to them right away to avoid any delay.

### Preparation Steps and Resources:

1. Review Amazon's Supply Chain Standards (<https://amzn.to/supply-chain-standards>) 2. Download and review Amazon's Supplier Manual (<https://amzn.to/supplier-manual>) 3. Review the attached Audit Guidance and Detailed Supplier Standards to understand audit scope and supplier expectations. Pay close attention to pages 4 and 5, which provides examples of non-conformances that Amazon considers high-risk.

### Transparency requirement.

Transparency is critically important to maintaining your business relationship with Amazon. Amazon's [Supplier Manual](https://sustainability.aboutamazon.com/people/supply-chain#section-nav-id-0) (<https://sustainability.aboutamazon.com/people/supply-chain#section-nav-id-0>) provides transparency guidance for suppliers. We expect suppliers to be open and honest with auditors performing audits on Amazon's behalf. This means:

- **We expect suppliers will provide accurate records, including truthful wage and attendance records, to verify working conditions.** Amazon understands that many factors can lead to hours worked on scheduled days of rest and holidays, and we are willing to work with suppliers that are truthful about working hours and have a plan to *reduce working hours over time*, towards compliance with Amazon's Supplier Code of Conduct. Conversely, suppliers who falsify information related to working hours, wages, social benefits, or permits and inspection reports receive an **ALERT** finding, which could jeopardize their business relationship with Amazon. *Please refer to attached Transparency Overview to learn more.*
- **We expect suppliers will provide full access to facility.** This includes access to all production and common areas affiliated with your business license, including areas not specific to Amazon (e.g. other client production areas, warehouses, canteen, dormitory). If suppliers do not allow auditors full access, this will be noted as an **ALERT** audit finding. If supplier has concerns about providing auditors access to all areas of the facility, please notify the audit firm in advance of the audit. *Please refer to attached SR Audit Guidance (part 2) to learn more.*
- **We expect suppliers will provide full access to documents and workers.** This includes access to truthful worker records, including time, payroll, and personnel records for a sample of directly hired employees and engaging labor agencies to have records on-site for indirectly hired workers (e.g., contract, temporary, dispatch, intern). We expect suppliers will allow auditors to interview workers involved in production and related processes, sampled from direct employees and indirectly hired workers if present.
- **We expect suppliers will act ethically and transparently.** This means that suppliers will not coach or threaten workers or management personnel to provide false information to auditors, falsify or destroy records prior to the audit, or attempt to bribe auditors.

Please respond to this email with any questions or concerns.

Regards,

Amazon Social Responsibility

## Apéndice 7: Lista de verificación de documentos de muestra para la auditoría

Esta lista tiene por objeto ayudar a los proveedores a reunir los registros y documentos necesarios para una auditoría. Se respetará la confidencialidad de toda la información confidencial. Los documentos originales deben estar disponibles durante la auditoría para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores de contratistas y temporales. Esta lista no es exhaustiva y los auditores pueden solicitar documentos adicionales.

### Documentos comerciales

- Licencia, registro, permiso o certificado comercial o industrial
- Informes o permisos de inspección gubernamentales (por ejemplo, saneamiento, seguridad contra incendios, seguridad estructural, cumplimiento ambiental)
- Lista resumida del certificado de registro e inspección de equipos especiales (por ejemplo: grúa, elevador, generador, caldera, recipiente a presión, carretilla elevadora) y el certificado del operador
- Otros documentos (si corresponde) relacionados con los contratos de proveedores y subcontratistas (como el comedor, la seguridad, las instalaciones)

### Políticas y procedimientos de las instalaciones

- Normas de las instalaciones/manual para empleados
- Políticas relacionadas con la contratación o la selección, el trabajo infantil, los salarios y las horas de trabajo, las medidas disciplinarias, los beneficios y las asignaciones, la discriminación y el acoso, las quejas, la libertad de asociación, la salud y la seguridad, el medioambiente y la capacitación

### Documentación de empleados

- Archivos de recursos humanos de los empleados (como solicitudes de empleo, contratos laborales, avisos disciplinarios, copias de documentos de identificación, permisos de trabajo, registros de renuncia)
- Registros del registro y los chequeos de salud de los trabajadores (si corresponde)
- Prueba de edad para trabajadores en prácticas, pasantías o estudiantes (si corresponde)

### Documentos de nómina y asistencia

- Registros de nóminas y registros de tiempo (horas ordinarias y extraordinarias), incluidos los permisos por horas extraordinarias o exenciones del gobierno, los registros de tarifas por destajo de los últimos 12 meses (incluidos el periodo pico, el periodo más bajo y el periodo más reciente)
- Registros de trabajos a destajo y registros de producción (como el informe de producción diario, el



informe de inspección de productos)

- Listado de fiestas por ley
- Registros de licencias ganadas y licencias ocasionales de los últimos dos años
- Registros de cotizaciones a los seguros sociales
- Registros de las prestaciones de los empleados (por ejemplo: vacaciones anuales, permiso por maternidad/paternidad)

#### **Libertad de asociación**

- Acuerdo de organización legal u otros documentos (como actas de reuniones)

#### **Salud y seguridad**

- Permisos/licencias/informes de pruebas relacionados con la seguridad en el lugar de trabajo y del equipo
- Registros de inspección y servicio del equipo
- Lista de procesos peligrosos y productos químicos utilizados
- Hojas de datos de seguridad (Safety data sheets, SDS)
- Lista del equipo de protección individual requerido
- Registros de pruebas, inspección y mantenimiento de equipos de extinción de incendios
- Registros de simulacros de incendio, informes de inspección de incendios
- Procedimientos de acción de emergencia (como un plan de respuesta a emergencias)
- Registros de lesiones y enfermedades profesionales
- Registros de la supervisión de la higiene industrial (como la exposición a sustancias químicas, los contaminantes del aire, el ruido, la temperatura, la iluminación y la calidad del aire interior)
- Registros de exámenes médicos de los empleados (si corresponde)
- Registros de análisis y pruebas de agua potable
- Licencia de cafetería y registros de salud del personal del servicio de alimentos (si corresponde)

#### **Ambiental**

- Informe de aceptación y aprobación de la evaluación de impacto ambiental y finalización del proyecto
- Registros anuales de seguimiento e informes (si corresponde)
- Permisos de emisión a la atmósfera y registros de supervisión

- Permisos de descarga de aguas residuales y registros de supervisión
- Registros de eliminación e inspección de residuos peligrosos
- Aprobación/consentimiento de la junta de control de la contaminación

## **Apéndice 8: Ejemplo de plan de acción correctiva**

Conocer y comprender la causa raíz de un problema de incumplimiento ayudará a identificar las mejores acciones correctivas para abordar los problemas inmediatos y evitar que vuelvan a ocurrir. Cuando revises los resultados de la auditoría y crees un CAP, pregúntate lo siguiente:

- **Conocimiento:** ¿El problema se produjo por falta de conciencia o conocimiento?
- **Asignación:** ¿El problema se produjo porque no se asignó claramente la responsabilidad?
- **Herramientas:** ¿El problema se produjo debido a que no se dispone de las herramientas adecuadas?
- **Formación:** ¿El problema se produjo debido a la falta de capacitación adecuada?
- **Responsabilidad:** ¿El problema se produjo por falta de responsabilidad?
- **Recursos:** ¿El problema se produjo debido a la insuficiencia de recursos, como el presupuesto o el espacio?



# Ejemplo de plan de acción correctiva

STANDARD NO.	STANDARD	RISK LEVEL	REMEDATION STATUS	LEGAL REFERENCE	FINDINGS DESCRIPTION	REMEDATION PROGRESS NOTES	RECOMMENDATION FOR REMEDIATION	PRIMARY ROOT CAUSE OF ISSUE	ROOT CAUSE DETAILS	IMMEDIATE CORRECTIVE ACTIONS	LONG-TERM PREVENTATIVE ACTIONS	RESPONSIBLE INDIVIDUAL	PLANNED COMPLETION DATE	Follow Up Question(If Applicable)
B2.1	Adequate and effective fire detection, alarm and suppression systems are in place.	CRITICAL	Not Remediated	Amazon Code	It was noted that no smoke detectors were installed in production building. Fire alarm system is triggered manually by pulling a lever that is mounted to the wall of the facility.		1. Establish a policy and procedures for fire detection. 2. Assign responsibility to overseeing the management of the fire detection policy/procedures to a member of management. 3. Install smoke detection devices. 4. Conduct regular inspections to confirm ongoing functionality of smoke detection devices.	Lack of Awareness	The individual responsible for the site's fire safety procedures had not realized that smoke detection was needed in order to meet Amazon Code.	We will install smoke detectors throughout the building.	1. We will update our fire safety/prevention policy to say that we utilize fire detection devices as part of our fire alarm system. 2. We will update our fire safety/prevention procedure to include monthly inspections of the smoke detection devices.	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	10/15/2023	
B2.1.2	FIRE DETECTION: Fire detection and alarm systems (including heat or smoke detection systems) are in place and functioning properly. The facility is equipped with visual alarms (e.g., flashing red lights) for areas where ear protective equipment are used. Fire alarm system is audible throughout all sections of the work area and dedicated only for fire and evacuation.	Non-Conformance												
B7.1	All required health & safety licenses, permits, registrations, and certificates related to food, sanitation and housing are in place and an adequate and	MAJOR	Not Remediated											
B7.1.1	PERMITS AND LICENSING: All legally required food, sanitation, and housing permits and licenses are in place, available for review, and valid. Canteen/kitchen workers have valid health certificates. A documented process is in place to ensure permits, licenses, and certificates are renewed before current permits expire.	Non-Conformance	Not Remediated	In accordance with PRC Law on Food Safety article 35, the state adopts a licensing system for food production and trade. Those intending to engage in the production or sale of food, or the catering services shall legally obtain a permit. However, a permit is not required for the sale of edible farm produce. In addition, when only pre-packaged food is sold, it shall be reported to the food safety supervision and administration department of the local people's government at	It was noted that the food service operation permit of the factory's kitchen was expired since December 1, 2022.		1. Arrange for kitchen to receive the hygiene check needed in order to receive the food service operation permit. 2. Establish a policy and procedure to routinely monitor the food service operation permits (and other legally required permits) to make sure they are valid. Procedure should also include monitoring the safe and hygienic use of the areas covered by the permit. 3. Train the responsible personnel on relevant local laws, so that they can identify permit requirements for the facility in the future.	Lack of Policy	We do not have a policy/procedure on kitchen/canteen health and hygiene. As a result, we did not know to check the permit for expiration and apply for renewal.	We will immediately apply for a food service operation permit and undergo the necessary hygiene inspection.	1. We will create a food safety policy and establish a health and safety project monitoring mechanisms that will send reminders to the responsible person when they have an upcoming task. The task for this issue will be arranging annual renewal of the food service permit. 2. Our health and safety manager will perform a check of the kitchen's hygiene quarterly.	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	8/8/2023	