

Manual de Estándares de la Cadena de Suministro de Amazon

Amazon se rige por cuatro principios: la obsesión por el cliente, la pasión por la invención, el compromiso con la excelencia operativa y el pensamiento a largo plazo. Estamos comprometidos con relacionarnos con proveedores que respeten los derechos humanos, ofrezcan espacios de trabajo seguros e inclusivos y que promuevan un futuro sostenible.

Este Manual de Estándares de la Cadena de Suministro ("Manual") sirve de guía para los proveedores a fin de garantizar que sus procesos cumplen o superan las expectativas del Código de Conducta de Proveedores de Amazon.

En este Manual se describen los requisitos para los proveedores (incluidos licenciatarios, fabricantes, productores y empaquetadores) y las instalaciones que se utilizan en la producción de productos, piezas de productos o materiales de Amazon, que lleven la marca o se fabriquen usando la propiedad intelectual de Amazon, o que se hayan diseñado conforme a las especificaciones de Amazon.



Esperamos que los proveedores fomenten un entorno de trabajo seguro y respetuoso.

amazon

Los Requisitos Generales del Proveedor

Visión General

En Amazon, creemos que las buenas condiciones de trabajo son la base de los buenos negocios. Esperamos que todos nuestros proveedores y proveedores de servicios **se comporten de manera legal y responsable, protejan el medio ambiente, actúen con seguridad y responsabilidad y protejan los derechos de los trabajadores.**

Código del Proveedor

Requisitos de Cualificación

Los requisitos y expectativas de los proveedores de nuestra cadena de suministro se describen en el **Código de Conducta de Proveedores de Amazon** ("Código del Proveedor"). Nuestro Código del Proveedor está basado en los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y en los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), además de en la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU. **Nos relacionamos con proveedores que están comprometidos con los mismos principios.**

Requisitos de Auditoría

Auditorías Autorizadas

Nos asociamos estrechamente con proveedores que buscan mejorar continuamente las condiciones de trabajo. **Como mínimo, requerimos que las instalaciones cumplan y mantengan una serie de requisitos básicos para la producción inicial y continua de productos de Amazon.** Estos se conocen como nuestros Requisitos de Cualificación

Acciones Correctivas

Utilizamos auditores externos para verificar el cumplimiento con nuestros estándares, además de otros mecanismos, como entrevistas confidenciales con los trabajadores, según sean necesarios. Abajo se incluye más información acerca de nuestros [Requisitos de Auditoría](#).

Gestión de la Cadena de Suministro

Para ver definiciones de los términos utilizados en este manual, consulte el [Apéndice 1](#). Para ver las preguntas frecuentes, consulte el [Apéndice 2](#).

Solución

Transparencia

Medio Ambiente

Apéndices

Acciones fundamentales para los proveedores:

- ✓ Comprender los requisitos de Amazon y toda la legislación vigente
- ✓ Declarar todas las instalaciones y completar una auditoría autorizada
- ✓ Tomar medidas de manera inmediata cuando se trate de problemas urgentes
- ✓ Desarrollar un plan de acción correctiva para abordar problemas
- ✓ Supervisar continuamente las condiciones de trabajo y la propia cadena de suministros

Código de Conducta de los Proveedores

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

Apéndices

Nuestros proveedores deben cumplir con la legislación vigente, además de con los requisitos y principios descritos en nuestro Código de Conducta de Proveedores, incluso si son más exigentes que los requisitos legales. El Código del Proveedor, en su totalidad, está disponible en varios idiomas y se puede consultar [en línea aquí](#).

Los aspectos fundamentales de nuestro Código del Proveedor incluyen:

- Derechos laborales y condiciones de trabajo respetuosas
- Seguridad e higiene
- Protección del medio ambiente
- Transparencia y comportamiento ético

Su compromiso con el Código del Proveedor de Amazon forma parte de su acuerdo comercial o de servicios con Amazon.

Es su responsabilidad garantizar que sus prácticas empresariales y laborales, así como todas las instalaciones en las que se producen productos de Amazon, cumplen con la legislación vigente y con los estándares de nuestro Código del Proveedor, incluso cuando estos sean más exigentes que lo que marca la ley.

En nuestro Código del Proveedor se incluyen expectativas con respecto a la administración de sus instalaciones y la cadena de suministros. El uso de un sistema de gestión que fomente la mejora continua y la comunicación con los empleados le ayudará a desarrollar espacios de trabajo sostenibles. **Esperamos, además, que exija a sus proveedores y contratistas los mismos estándares que nosotros le exigimos a usted.**

Sabemos que el hecho de cumplir y sobrepasar los requisitos de cualificación de nuestro Código de Proveedores puede llevar un tiempo. En la sección [Gestión de la Cadena de Suministros que hay a continuación](#) se incluyen recursos y herramientas que puede usar para gestionar su propia cadena de suministros.

Sugerencia

La manera en que realiza sus compras, como la planificación de ventas y producción y la adquisición de materiales, puede perjudicar a los trabajadores. Al tomar decisiones sobre compras, asegúrese de lo siguiente:



Los pedidos, las condiciones de pago y los calendarios de producción no afectan al pago de los salarios, conforme a la ley.



Los cambios en las órdenes de compra no le obligan a incumplir compromisos salariales o de horas trabajadas.



No se hace uso de subcontratistas no declarados para cumplir con las obligaciones de compra.

Requisitos de Cualificación

Visión General

Amazon requiere que todas las instalaciones utilizadas para la producción de productos de Amazon cumplan y mantengan, como mínimo, **una serie de requisitos básicos para la producción inicial y continuada**.

Código del Proveedor

Este nivel esencial de cumplimiento con nuestro Código del Proveedor es lo que llamamos los Requisitos de Cualificación. Si tiene dudas con respecto al cumplimiento de estos estándares, debe ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata. A continuación, se muestran algunos ejemplos de nuestros Requisitos de Calificación, pero tenga en cuenta que esta lista no es exhaustiva:

Requisitos de Cualificación

Requisitos de Auditoría

Todos los trabajadores tienen la edad adecuada

- Los trabajadores deben tener al menos 15 años de edad, o cumplir con la edad mínima legal, lo que sea más estricto.

Auditorías Autorizadas

El trabajo debe ser voluntario

- No se debe someter a los trabajadores a castigo físico ni financiero (como la retención de salarios, sanciones financieras o cuotas de contratación).
- Los trabajadores deben de poder acceder libremente, y en todo momento, a sus documentos personales (por ejemplo, el pasaporte, el permiso de trabajo o el documento de identidad).
- Los trabajadores deben poder acceder libremente a los servicios básicos (como aseos y agua potable).
- Los trabajadores deben poder terminar su relación laboral, con un preaviso razonable, sin que se les penalice.

Acciones Correctivas

Todos los trabajadores deben recibir un trato equitativo con respeto y dignidad

- No se debe discriminar a trabajador alguno, ni someterle a abusos físicos, verbales o psicológicos, incluidas las amenazas de violencia o acoso sexual.

Gestión de la Cadena de Suministro

Solución

Libertad sindical

- No se debe amenazar, despedir ni tomar represalias de cualquier tipo contra los trabajadores por el ejercicio pacífico de su derecho de asociarse, o de no asociarse, con organizaciones legales.

Transparencia

Transparencia

- Los proveedores deben proporcionar registros auténticos y fiables (por ejemplo, nóminas de asistencia de los trabajadores) para su revisión.
- Los auditores deben poder entrevistar a los trabajadores sin restricciones y sin represalias.

Medio Ambiente

Protección del medio ambiente

- Las aguas residuales se deben gestionar conforme a la legislación vigente. Las sustancias peligrosas se deben eliminar adecuadamente.

Apéndices

Requisitos de Cualificación

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

Apéndices

Condiciones de trabajo seguras

- Se debe proteger a los trabajadores frente a riesgos inmediatos que pongan sus vidas en peligro (por ejemplo, explosiones, incendios, colapso del edificio, grietas importantes en los muros).
- Un sistema adecuado y funcional de detección de incendio, alarma y sistemas de supresión de incendio deben de estar presente donde se encuentren los trabajadores (por ejemplo, las zonas de producción, los almacenes, el comedor y en los cuartos de los dormitorios)
- Todas las salidas de emergencia deben estar libres de obstáculos y nunca se deben bloquear ni cerrar con llave, si hay personas en las instalaciones.
- Se debe proteger a los trabajadores de la exposición a sustancias y elementos químicos tóxicos que representen un riesgo para la salud.
- La maquinaria debe disponer de protecciones adecuadas que eviten causar lesiones a los trabajadores.

Requisitos específicos a cada país

Las empresas licenciatarias y proveedores de productos de Amazon no pueden iniciar operaciones en ciertos países sin la autorización previa de Amazon. La lista completa de países sujetos a restricciones se encuentra en el [Apéndice 3](#).

Si desea producir productos de Amazon en alguno de esos países, póngase en contacto con su equipo de suministro de Amazon. Proceder al suministro sin la aprobación de Amazon puede suponer la terminación inmediata de la relación comercial.

La producción de productos de Amazon en uno de dichos países no puede ser iniciada hasta que Amazon lleve a cabo un estudio completo a nivel de país con partes interesadas internas y externas, y se establezca una estrategia compuesta de:

- Un análisis de riesgos de partes interesadas externas globales
- Un plan de consulta con organizaciones locales (por ejemplo, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, iniciativas sectoriales o grupos de la sociedad civil)
- Un compromiso por parte del proveedor para participar en programas para el desarrollo de capacidades y programas de participación para los trabajadores.

Los proveedores de estas regiones estarán sujetos a un mayor control, incluida la evaluación sin previo aviso de las instalaciones con objeto de afrontar los riesgos específicos del país.

A lo largo de la relación de suministro, Amazon se reunirá periódicamente con organizaciones locales y partes interesadas en la región para aminorar riesgos actuales y futuros y **ayudar a desarrollar la capacidad de los proveedores locales para cumplir con los estándares internacionales**.



En Amazon creemos que la comunicación entre los trabajadores y la dirección es la base para mejorar la cadena de suministro. Estamos comprometidos con trabajar tanto con los proveedores como con sus empleados para mejorar las condiciones de trabajo.

Requisitos de Auditoría

Visión General

Código del Proveedor

Requisitos de Cualificación

Requisitos de Auditoría

Auditorías Autorizadas

Acciones Correctivas

Gestión de la Cadena de Suministro

Solución

Transparencia

Medio Ambiente

Apéndices

Las auditorías son una herramienta que sirve para identificar y resolver problemas en instalaciones que producen productos con la marca Amazon. Como proveedor potencial o actual de Amazon, o de alguna de sus filiales, está obligado a someterse a una auditoría de Responsabilidad Social de Amazon.

Todos los proveedores deben proporcionar una auditoría autorizada por Amazon de sus instalaciones antes de iniciar la producción de productos con la marca Amazon. Para ello, puede 1) presentar una auditoría de una asociación autorizada, o 2) completar una Auditoría Gestionada por Amazon. En la página siguiente hay [más información acerca de los dos tipos de auditorías](#).

Nosotros colaboramos con diferentes asociaciones de la industria; estas organizaciones pueden ayudarle a minimizar la duplicación de auditorías, reducir costos y desplegar recursos para solucionar problemas y mejorar de forma continua.

¿Qué puede esperar durante una auditoría?

- Que se inspeccionen todas las áreas de su planta, así como cualquier residencia
- Entrevistas confidenciales o encuestas realizadas a los trabajadores, sin que el equipo de dirección de la planta esté presente
- Revisión y análisis de los documentos o licencias del sitio para evaluar la edad, el contrato, el salario, el horario laboral y las condiciones del lugar de trabajo de los trabajadores.
- Identificación de problemas de cumplimiento anteriores y áreas de mejora
- Desarrollo de un plan de acción correctivo

Se espera transparencia por su parte, así como su colaboración con los auditores para facilitarles el acceso a las instalaciones, los registros y los trabajadores, incluidos los trabajadores temporales y eventuales. Si se detectan problemas en la auditoría de sus instalaciones, Amazon puede llevar a cabo verificaciones, anunciadas o sin anunciar, en sus instalaciones o solicitarle documentación adicional para comprobar si la situación se está corrigiendo.

En función del tipo de problemas detectados, es posible que las instalaciones sean auditadas en múltiples ocasiones al año, incluso llevando a cabo evaluaciones de seguimiento respecto a hallazgos concretos. Una vez completada una evaluación, debe presentar, sin demora, un plan detallado con soluciones para cada problema detectado.

Funcionamos de acuerdo con un principio de mejora constante. Aunque nos reservamos el derecho de terminar una relación en cualquier momento por el incumplimiento de nuestro Código de Conducta de Proveedores, en la mayoría de los casos, la finalización ocurrirá cuando el proveedor se niegue a cooperar con la evaluación, se niegue a modificar su comportamiento o práctica, o la solución al problema no avance significativamente. Puede obtener más información en la [sección sobre Transparencia que hay a continuación](#).

Siga estos pasos para prepararse para una auditoría:

- ✓ **Comprenda:** El propósito de las auditorías es el de identificar problemas actuales o futuros y hacer mejoras. Esperamos que sea franco y transparente durante las auditorías.
- ✓ **Prepárese:** Evalúe sus instalaciones y sus operaciones para identificar brechas entre sus condiciones de trabajo y los estándares de Amazon.
- ✓ **Obtenga ayuda:** Utilice recursos externos, lleve a cabo una autoevaluación y considere la posibilidad de participar en alguna iniciativa del sector (consulte el [Apéndice 4](#)).

Auditorías Autorizadas

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

**Auditorías
Autorizadas**

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

Apéndices

1. Auditoría de una Asociación del Sector

Las Auditorías de una Asociación del Sector son iniciativas de cumplimiento social de terceros y programas de varias partes interesadas. Son ampliamente aceptadas por marcas en una amplia variedad de sectores.

Actualmente, Amazon acepta auditorías de las siguientes asociaciones sectoriales:

- amfori BSCI
- Better Work (BW)
- Responsible Business Alliance (RBA)
- Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)
- SA8000 Standard

Estas auditorías deben llevarlas a cabo auditores independientes específicos y reconocidos internacionalmente. Dispone de más información en el [Apéndice 4](#). Tenga en cuenta que esta lista puede sufrir modificaciones. Amazon no aceptará certificaciones de las instalaciones, sellos de cumplimiento, autoevaluaciones, informes parciales ni valoraciones como alternativa a una auditoría completa de las instalaciones.

Si usted somete una auditoría realizada por parte de una asociación sectorial autorizada, la auditoría debe demostrar que las instalaciones cumplen con nuestros Requisitos de Cualificación. Nos reservamos el derecho de decidir si una auditoría demuestra que las instalaciones cumplen con nuestros requisitos.

Estudiaremos el informe de la auditoría y le comunicaremos si los resultados cumplen con nuestros estándares. Si no es el caso, debe llevar a cabo una segunda auditoría que demuestre que se han resuelto los hallazgos detectados. **Envíe un correo electrónico a sr-support@amazon.com para obtener una lista de firmas de auditoría aceptadas**

2. Auditoría Gestionada por Amazon

Las Auditorías Gestionadas por Amazon las llevan a cabo empresas de auditoría autorizadas en nombre de Amazon. Amazon trabaja estrechamente con auditores expertos y cualificados que utilizan conocimientos específicos sectoriales y regionales para evaluar las condiciones de trabajo.

Antes de llevar a cabo una auditoría, es posible que Amazon le comunique que dicha auditoría está programada. Amazon se reserva el derecho a llevar a cabo auditorías anunciadas, parcialmente anunciadas o no anunciadas, con o sin notificación previa. En los [Apéndices 5-7](#) se pueden ver ejemplos del tipo de comunicaciones y documentación de nuestro proceso de auditoría.

Los proveedores deben facilitar el acceso a los auditores a:

- Todos los edificios bajo la licencia empresarial, incluidos y sin limitación a las instalaciones de producción, los almacenes, los dormitorios, los comedores y las residencias.
- Documentos pertinentes (incluidos los relativos a trabajadores contratados o temporales).
- Trabajadores y administradores de la planta, a fin de realizar entrevistas.

Las auditorías de Amazon pueden durar un día laboral completo o más, dependiendo del tamaño de las instalaciones. Esperamos contar con personal de las instalaciones que participe en la auditoría y esté disponible durante todo su transcurso. **Una vez completada, el auditor compartirá un Resumen de Hallazgos** en el que se identificarán los problemas que se deben solucionar de forma inmediata. Después de la auditoría, Amazon le enviará una petición para que lleve a cabo un Plan de Acción Correctiva.

Planes de Acciones Correctivas

Visión General

Un **Plan de Acciones Correctivas** (CAP, por sus siglas en inglés) es una herramienta que le ayuda a comprender los problemas en sus instalaciones y a establecer un plan para ponerles solución. Un CAP le puede ayudar para mejorar sus sistemas de gestión y su propia cadena de suministro de forma continua.

Código del Proveedor

Después de recibir y analizar los resultados de una auditoría, le proporcionaremos un resumen con los problemas detectados en la auditoría. Se espera que revise los resultados y desarrolle un CAP que detalle acciones inmediatas para hacer frente a los problemas de alto riesgo, así como un plan a largo plazo para evitar que estas circunstancias vuelvan a ocurrir. **Las infracciones de los Requisitos de Cualificación de Amazon se deben solucionar de manera inmediata como condición para iniciar la producción con Amazon y que esta se mantenga continuamente.**

Requisitos de Cualificación

Requisitos de Auditoría

Un CAP incluye:

- Una explicación de la **causa raíz** del problema o problemas que dieron lugar a la infracción.
- Cualquier **medida o acciones correctivas de carácter inmediato** que se deban tomar.
- Las **medidas preventivas** de largo plazo para evitar que vuelvan a repetirse problemas similares en el futuro.
- Los **individuos responsables** encargados de poner en marcha las acciones correctivas y que también serán **responsables de su progreso**.
- Una **fecha de finalización** requerida para las medidas inmediatas y de largo plazo.
- Espacio para indicar el estado actual de cada punto del CAP, incluida la opción de adjuntar **evidencia fotográfica o documentación**.

Auditorías Autorizadas

Acciones Correctivas

Nosotros seguimos de cerca la aplicación de las acciones correctivas y hacemos evaluaciones posteriores según sea necesario. Entre las distintas evaluaciones, nuestro equipo mantiene conversaciones con los proveedores para comentar problemas no resueltos y el progreso de las medidas. **Para apoyar nuestra cadena de suministro, en ciertos países suministradores clave, contamos con equipos especializados que trabajan directamente con los proveedores y proveedores de servicios.**

Gestión de la Cadena de Suministro

Solución

Sabemos que la solución efectiva de algunos problemas puede llevar tiempo. Con los problemas críticos, esperamos que los proveedores demuestren que están avanzando de manera significativa hacia la solución, con un calendario definido, de acuerdo con el tipo de problema. Durante este proceso, podemos llevar a cabo comprobaciones en las instalaciones, con preaviso o no, o solicitar documentación adicional para verificar los esfuerzos de corrección.

Transparencia

Disponemos de opciones de formación, tanto en las instalaciones como a distancia, como medida de apoyo para la mejora continua. También animamos a los proveedores a participar en programas de formación externos, como, por ejemplo, tutoriales de las asociaciones sectoriales, para aprender a reconocer y evitar el trabajo forzoso, a cumplir con los requisitos salariales y de jornada laboral y a implementar sistemas de gestión. En el [Apéndice 4](#) se muestran algunos programas de formación recomendados.

Medio Ambiente

El CAP se debe completar y enviar a sr-support@amazon.com. En el [Apéndice 8](#) se incluye un CAP de ejemplo.

Apéndices

Involucre a sus trabajadores en el proceso de elaboración del CAP:

- ✓ Las perspectivas de los trabajadores pueden ser útiles para establecer las causas raíz de los problemas, así como sus posibles soluciones.
- ✓ Incluya comentarios de los trabajadores en el CAP, para identificar cambios sostenibles y evitar que los problemas vuelvan a suceder.

Gestión de la Cadena de Suministro

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

● Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

Apéndices

Reconocemos que las cadenas de suministro son complejas y difíciles de supervisar. Pedimos a los proveedores que supervisen periódicamente sus propia cadena de suministro para identificar riesgos y solucionarlos. También esperamos que exijan a sus propios proveedores, subcontratistas y agentes laborales que cumplan con los estándares de nuestro Código del Proveedor.

Sistemas de gestión y riesgos

Su capacidad para gestionar tanto los riesgos para los trabajadores como los de su empresa dependen de la solidez de su sistema de gestión. Un sistema de gestión es un mecanismo útil para la producción al tiempo que garantiza el cumplimiento continuado de nuestras políticas.

Le recomendamos que adopte un enfoque flexible en lo que respecta a los sistemas de gestión, basado en el método Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA, por sus siglas en inglés). Los proveedores pueden utilizar la metodología PDCA para identificar riesgos medioambientales, de salud y seguridad o éticos asociados con sus prácticas de funcionamiento y laborales, y poder desarrollar estrategias de control frente a dichos riesgos.

Para implementar la metodología PDCA, los proveedores pueden:

- Familiarizarse con todas las plantas en su cadena de suministro
- Comprender sus riesgos y requerimientos
- Establecer políticas y objetivos claramente definidos
- Desarrollar procedimientos para solucionar deficiencias
- Asignar responsabilidades con respecto a los procedimientos
- Formar a todas las partes implicadas (gestores y trabajadores)
- Documentar los procedimientos y los resultados
- Supervisar los resultados de los procedimientos, incluida la obtención de comentarios de los trabajadores
- Tomar acciones inmediatamente, si se detectan problemas
- Llevar a cabo un análisis a nivel de la dirección de la empresa para determinar si el sistema cumple sus objetivos generales.

Relaciones con los proveedores

Esperamos que nuestros proveedores nos comuniquen todas sus relaciones, incluido el uso de subcontratistas o agentes laborales, antes de iniciar la producción.

Debe comunicarnos toda relación, dentro de la cadena de suministro de productos o procesos relacionados, que implique a terceros ajenos al sitio con que Amazon acordó contratar. Igualmente, debe confirmar que todos los proveedores de segundo nivel o subcontratistas que ofrecen productos o servicios, directos o indirectos, para Amazon también cumplen con nuestro Código del Proveedor.

Si tiene pensado subcontratar a una empresa para la producción de productos Amazon, póngase en contacto con su contacto comercial de Amazon para que lo apruebe.

Nos reservamos el derecho de auditar las instalaciones relacionadas con la producción de productos de Amazon, incluidas las instalaciones donde se reciben materias primas o piezas o que contribuyen al proceso de producción (como, por ejemplo, empresas de planchado, lavado, bordado o de montaje). El personal de Amazon, o los auditores que realizan evaluaciones en su nombre, pueden solicitar que se les muestre documentación pertinente para verificar el sistema aplicado en las instalaciones a fin de garantizar el cumplimiento de los proveedores de segundo nivel y subcontratistas.

Acciones y soluciones inmediatas

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Nuestro Código del Proveedor se centra tanto en las acciones inmediatas como en la mejora continua. Esperamos que los proveedores supervisen y apliquen constantemente nuestros estándares en su cadena de suministro, así como que valoren sus riesgos y **hagan mejoras para cumplir con nuestras expectativas**.

Sabemos que las auditorías son el reflejo de un momento concreto y que pueden no identificar cada problema de alto riesgo. En ciertas circunstancias, es posible que llevemos a cabo una investigación más profunda. En estos casos, esperamos que nuestros proveedores participen de manera significativa en la investigación y que adopten medidas correctivas inmediatamente en caso de que se detecten problemas.

Pasos fundamentales para la corrección de problemas:

1. Acción inmediata

En ciertas situaciones, Amazon le exigirá que detenga la producción y le pedirá que adopte medidas inmediatas. Como proveedor de un producto o servicio, es su responsabilidad poner remedio a las infracciones dentro del plazo exigido por Amazon.

2. Identificación del problema

En función del tipo de problema detectado, le ofreceremos mecanismos de corrección conforme a nuestro Código del Proveedor. Esto incluye medidas que se pueden adoptar inmediatamente para corregir el incumplimiento.

3. Priorización de las correcciones desde la perspectiva de los trabajadores

En nuestras investigaciones, damos prioridad a los comentarios de los trabajadores y trabajamos directamente con los proveedores para estudiar los problemas, descifrar conjuntamente la causa raíz y desarrollar, con su participación, un plan correctivo.

4. Elaboración de una respuesta adecuada y completa

Trabajaremos con usted para garantizar que los pasos del plan correctivo se cumplen adecuadamente y llevaremos a cabo comprobaciones periódicas para verificar que se avanza conforme a lo esperado antes de reanudar la producción. También le ofreceremos medidas preventivas que se pueden adoptar para minimizar la posibilidad de infracciones futuras.

● Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

Apéndices



Principio básico de corrección de Amazon: Prioridad a los Trabajadores. Ponemos en primer lugar, la seguridad y los intereses de los trabajadores afectados.

Acciones y soluciones inmediatas

Visión General

Estamos comprometidos con colaborar con nuestros proveedores y subcontratistas para promover entornos de trabajo seguros y éticos. Sin embargo, el incumplimiento de nuestro Código del Proveedor y la omisión de poner solución a problemas en las instalaciones puede poner en riesgo su relación comercial con Amazon.

Código del Proveedor

Amazon se reserva el derecho de investigar la cadena de suministro en cualquier momento. Las infracciones recurrentes de nuestro Código del Proveedor son una indicación de que no se están adoptando mejoras sostenibles.

Requisitos de Cualificación

Amazon hará todo lo posible para trabajar con usted y ayudarlo a solucionar los problemas, en vez de cancelar la producción, con objeto de que mejoren las condiciones de sus trabajadores. Como medidas de apoyo para usted y sus trabajadores, Amazon aportará recursos o capacidades, según corresponda.

Requisitos de Auditoría

Durante el proceso de corrección, Amazon puede:

Auditorías Autorizadas

- Suspender los pedidos durante la fase de investigación y hasta que el proveedor acceda al plan de corrección.
- Reanudar los pedidos de forma provisional siempre que se vaya cumpliendo el plan conforme al calendario.
- Suspender los pedidos en caso de que haya desviaciones con respecto al cumplimiento con los hitos del plan.
- Cortar la relación con la empresa si el proveedor se niega a aplicar las acciones correctivas o no hay avances significativos en la aplicación del plan.

Acciones Correctivas

Se considerará la posibilidad de finalizar la relación si:

- El proveedor se niega a cooperar con una investigación o rechaza aplicar medidas correctivas.
- El proveedor no avanza en la aplicación de un plan correctivo.
- El proveedor se niega a modificar sus comportamientos o prácticas.

Gestión de la Cadena de Suministro

● Solución

Transparencia

Medio Ambiente

Apéndices



Si tiene alguna duda con respecto al cumplimiento del Código del Proveedor de Amazon, **envíe un correo electrónico a sr-support@amazon.com**

Transparencia

Visión General

Amazon espera que sus proveedores se comporten de forma franca y honesta en la gestión de su empresa y en la manera en que tratan a sus trabajadores.

Código del Proveedor

Requisitos de Cualificación

No trabajamos con proveedores que no sean honestos con nosotros. Entendemos que el cumplimiento con ciertos requisitos o estándares sectoriales puede ser un reto para muchos proveedores. Nuestro objetivo es ayudar a los proveedores comprometidos a mejorar sus entornos laborales y a proteger a sus trabajadores, aunque el proceso sea largo. Podemos ayudarle a desarrollar un plan de actuación con el que estemos de acuerdo ambas partes, para que pueda cumplir con nuestros estándares a lo largo del tiempo.

Requisitos de Auditoría

Nuestros estándares de transparencia incluyen el acceso a sus registros relativos a la jornada laboral y salarios de sus trabajadores. Esperamos que nos proporcione documentación correcta acerca de las condiciones de trabajo en las instalaciones, incluida información sobre las horas de una jornada normal, horas extras, salarios, deducciones salariales y otra información pertinente.

Auditorías Autorizadas

No toleraremos comportamiento alguno que no se atenga a lo ético por parte de nuestros proveedores o de sus representantes (por ejemplo: sobornos, corrupción, extorsión o falsificación de documentos).

Acciones Correctivas

En el transcurso de una auditoría, los auditores deben poder acceder a:

- Todos los edificios con licencia empresarial, entre los que se incluyen las instalaciones de producción, los almacenes, los dormitorios, los comedores y las residencias.
- Documentos relevantes (incluidos los relativos a trabajadores contratados por proyectos o temporales)
- Trabajadores y administradores de las instalaciones, a fin de realizar entrevistas.

Gestión de la Cadena de Suministro

Solución

Si no se permite a los auditores el acceso libre a estos recursos, es posible que el resultado de la auditoría sea negativo. Si existen zonas que no se puedan visitar, o registros de algunos grupos de trabajadores que no se pueden entregar, por ejemplo, por condiciones como un acuerdo de confidencialidad, debe comunicárselo a Amazon antes de la auditoría.

● Transparencia

Medio Ambiente

Apéndices

Requisitos de transparencia:

- ✓ No debe participar en prácticas ilegales, engañosas o contrarias a la ética (por ejemplo, sobornos).
- ✓ Debe proporcionar documentación adecuada con respecto a las condiciones de trabajo.
- ✓ Debe comunicar las relaciones, incluidas las mantenidas con agencias laborales o de contratación.
- ✓ Debe permitir a los auditores el acceso a todos los edificios, documentos pertinentes, trabajadores y administradores de las instalaciones.

Visión General

Animamos a nuestros proveedores a que vayan más allá de las obligaciones que deben cumplir o que les marca la legislación, que establezcan metas y que muestren el progreso en cuanto a la adopción de procesos productivos que fomenten las prácticas medioambientales sostenibles.

Código del Proveedor

Los proveedores pueden minimizar los impactos negativos en el medio ambiente mediante la integración de sistemas en sus instalaciones que:

- Interpreten y minimicen el consumo de agua y de energía.
- Reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Mejoren la eficiencia energética y utilicen fuentes de energía más limpias.
- Generen menos residuos.
- Registren, documenten e informen de los impactos.

Requisitos de Cualificación

Requisitos de Auditoría

Auditorías Autorizadas

Le animamos a usar el [Módulo Medioambiental de Instalaciones de Higg](#) (FEM, por sus siglas en inglés) para valorar su impacto medioambiental. El FEM de Higg es una herramienta de valoración de la sostenibilidad que normaliza la forma de medir unas instalaciones concretas y evalúa su impacto medioambiental, año tras año.

Acciones Correctivas

Los beneficios de utilizar el FEM de Higg incluyen:

- Identificación de los aspectos menos favorables en cuanto a la sostenibilidad, su rendimiento actual y oportunidades de mejora.
- Información y puntuaciones verificadas que puede compartir con Amazon.
- Evaluación comparativa de su rendimiento de sostenibilidad medioambiental.

Gestión de la Cadena de Suministro

El FEM de Higg le ayudará a comprender la sostenibilidad medioambiental de sus instalaciones, le ofrecerá soluciones concretas para mejorar sus problemas más serios, y le mostrará cómo puede comparar sus instalaciones con otras similares.

Solución

Ayuda adicional

Transparencia

Le animamos a que participe en iniciativas con varias partes interesadas que le puedan ayudar a valorar los riesgos inherentes de su propia cadena de suministro, identificar prácticas de suministro de alto riesgo, gestionar relaciones, proteger el medioambiente y colaborar con otros para adoptar soluciones.

Medio Ambiente

También le recomendamos que establezca contacto con instituciones nacionales de los países en que opera (como, por ejemplo, grupos de derechos laborales, organizaciones gubernamentales locales y nacionales, servicios de fabricación y consultoría, y organizaciones de la sociedad civil).

Apéndices

Muchas organizaciones de cumplimiento social de terceros ofrecen programas de formación y asesoría para proveedores. Animamos a nuestros proveedores a que utilicen los recursos del [Apéndice 4](#) para la mejora continua de sus propias cadenas de suministro.



Si tiene alguna duda o pregunta con respecto a nuestro Código del Proveedor, **envíe un mensaje a sr-support@amazon.com**

1. Glosario

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

● Apéndices

Auditorías anunciadas: la notificación de la auditoría se le enviará a la planta con atención a los encargados de las instalaciones y a todas las partes pertinentes y el auditor se pone en contacto con los responsables de las instalaciones para confirmar la información de contacto en las instalaciones, así como la fecha de la auditoría.

Auditoría de una Asociación del Sector: auditoría llevada a cabo por una organización independiente de cumplimiento social o una iniciativa de varias partes interesadas.

Auditoría Gestionada por Amazon: una auditoría de las instalaciones de un proveedor llevada a cabo por una empresa de auditorías externa en nombre de Amazon.

Auditorías no anunciadas: auditorías en las que los responsables de las instalaciones no reciben tipo alguno de aviso. Es posible que el auditor se ponga en contacto con los responsables de las instalaciones para comunicarles que habrá una auditoría, pero sin ofrecer ninguna fecha en concreto.

Auditorías parcialmente anunciadas: es una auditoría en la que se envía una notificación de auditoría a los responsables de las instalaciones y a las partes pertinentes. El auditor se pone en contacto con los responsables de las instalaciones para confirmar la información de contacto y establecer un periodo de una o dos semanas en que se llevará a cabo la auditoría. El auditor no ofrece una fecha exacta para la auditoría.

Código del Proveedor: es el Código de Conducta de Proveedores de Amazon, que incluye requisitos y expectativas con respecto a los proveedores de la cadena de suministro de Amazon, así como para los proveedores que forman parte de las actividades de Amazon.

Corrección: demostración de que un incumplimiento del Código de Conducta de Proveedores de Amazon se ha corregido y de que se han tomado medidas para evitar que vuelva a ocurrir en el futuro. La corrección se debe demostrar mediante un método de verificación autorizado elegido por Amazon.

Hallazgo de la auditoría: un problema detectado en las instalaciones de un proveedor de productos o servicios o de un subcontratista de Amazon. Una auditoría puede detectar problemas a través de cualquier mecanismo de valoración, ya sea formal o informal (por ejemplo, visitando las instalaciones, en el transcurso de la auditoría o mediante una encuesta).

Instalaciones: cualquier ubicación donde se suministren o produzcan productos con la marca Amazon o productos diseñados conforme a las especificaciones de Amazon (incluidas, entre otras, las siguientes actividades: elaboración, finalización, ensamblaje, distribución o entrega).

Legislación: leyes, normativas o reglas pertinentes que se puedan aplicar a un proveedor o a sus instalaciones. Esto incluye las leyes locales y nacionales, normativas y reglas locales y nacionales y tratados.

Plan de Acciones Correctivas (CAP, por sus siglas en inglés): un resumen de los hallazgos identificados en una auditoría y que se deben corregir. Los proveedores deben estudiar el CAP y adoptar medidas para solventar los problemas inmediatos, así como desarrollar un plan a largo plazo para evitar que los problemas vuelvan a suceder.

Proveedor(es): se refiere a una entidad que produce, elabora, ensambla o proporciona bienes o servicios que se venden y entregan a Amazon.

Requisitos de Cualificación: el nivel mínimo de cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores de Amazon que los proveedores y las instalaciones deben alcanzar para ser considerados proveedores de Amazon.

Subcontratista(s): hace referencia a un individuo o empresa que firma un contrato para cumplir parte o todas las obligaciones del contrato de otra persona o empresa.

Trabajador: es el principal poseedor de derechos en una instalación. Puede estar contratado a tiempo completo, a tiempo parcial, con contrato temporal o por proyecto por un proveedor de productos o servicios.

2. Preguntas frecuentes

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

● Apéndices

¿Cómo puedo saber si tengo que aprobar una auditoría antes de trabajar para Amazon?

Todas las instalaciones deben proporcionar una auditoría realizada siguiendo los lineamientos de Amazon antes de iniciar la producción para Amazon. Se espera que todos nuestros proveedores, así como sus propios proveedores y subcontratistas, cumplan con el Código de Conducta de Proveedores de Amazon. Todos los fabricantes de productos con la marca Amazon, o productos diseñados conforme a las especificaciones de Amazon, están sujetos a nuestros requisitos de auditoría de proveedores. El incumplimiento por parte de un proveedor de nuestro Código del Proveedor, o su negativa a cooperar en las evaluaciones, pueden ser motivos para terminar nuestra relación.

Si he presentado una auditoría elaborada por una asociación sectorial, ¿quiere decir que cumpro con los estándares de Amazon?

La presentación de una auditoría de una asociación sectorial no significa que las instalaciones auditadas cumplan con los estándares de responsabilidad social de Amazon. Amazon revisará el informe para determinar el cumplimiento. Su Socio Comercial de Amazon le comunicará si los resultados de la auditoría llevada a cabo por la asociación sectorial no cumplen con el estándar de Amazon. En ese caso, le pediremos que se someta a otra auditoría, que también puede ser de una asociación sectorial o gestionada por Amazon, para garantizar que los hallazgos se han corregido.

Si la auditoría de una asociación sectorial se aprueba, ¿también me tengo que someter a una auditoría gestionada por Amazon?

Amazon acepta algunas auditorías llevadas a cabo por asociaciones sectoriales, si cumplen con nuestros requisitos, y, en este caso, no realiza su propia auditoría. Sin embargo, Amazon se reserva el derecho de llevar a cabo evaluaciones en cualquier momento.

¿Cuánto dura el proceso de auditoría?

La duración de la auditoría depende del tamaño de las instalaciones y del número de trabajadores entrevistados. Las auditorías duran un mínimo de un día laboral completo.

¿Qué plazo tengo para responder a los hallazgos de la auditoría?

Si se detectan problemas durante la auditoría que se deban solucionar, Amazon le enviará un CAP. Debe completar el CAP y devolverlo a Amazon dentro del plazo especificado. Si hay problemas críticos, esperamos que los proveedores demuestren que están avanzando de manera significativa hacia la solución, con un calendario definido, de acuerdo con el tipo de problema.

¿Dónde puedo obtener más información?

En el [sitio web de Sostenibilidad de Amazon](#) hay más información, o, si tiene preguntas con respecto a auditorías recientes o próximas, póngase en contacto con su Socio Comercial de Amazon.

Para ponerse en contacto con el equipo de responsabilidad social de Amazon, envíe un correo electrónico a sr-support@amazon.com.

3. Requisitos de suministro específicos a cada país

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

En los siguientes países, Amazon tiene requisitos adicionales para los proveedores:

Afganistán	Guinea Ecuatorial	Mozambique
Argelia	Eritrea	Myanmar
Angola	Etiopía*	Níger
Bangladés*	Gabón	Nigeria
Burundi	Guinea	Pakistán
Camerún	Guinea-Bisáu	Somalia
República Centroafricana	Haití*	Sudán del Sur
Camboya*	Irak	Tayikistán
Chad	Líbano	Togo
Comoras	Liberia	Turkmenistán
Congo	Libia	Zimbabue
Yibuti	Madagascar	Uzbekistán
RD Congo	Malí	Venezuela
Egipto	Mauritania	Yemen

* Se requiere la participación de Better Work para las instalaciones candidatas.

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

● Apéndices

4. Iniciativas sectoriales y de varias partes interesadas

Para ayudarle a cumplir nuestros estándares y superarlos, le recomendamos que consulte los siguientes recursos, programas y herramientas que ofrecen las asociaciones sectoriales e iniciativas de varias partes interesadas. La siguiente información puede cambiar.

amfori BSCI

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

- Sitio web principal: www.amfori.org
- Portal del proveedor: www.amfori.org/content/amfori-bsci-platform
- Portal de formación en línea: www.amfori.org/content/login-learn-and-thrive-join-amfori-academy

Programas de formación recomendados:

En la academia de amfori se ofrece una gama de opciones de formación, como talleres y cursos en línea. Recomendamos los siguientes:

- Primeros pasos con amfori BSCI (Getting Started with amfori BSCI)
- Introducción a los sistemas de gestión social (Introduction to Social Management Systems)
- Salud y Seguridad en el Trabajo (Occupational Health and Safety)
- Redacción de un Plan Correctivo (Drafting a Remediation Plan)
- Remuneración Equitativa y Jornada Laboral Decente (Fair Remuneration and Decent Working Hours)

Better Work

Todos los proveedores elegibles de Bangladés, Camboya, Etiopía y Haití deben participar en el programa de Better Work. También animamos a todos los proveedores de países en los que opera Better Work que participen en sus programas (Bangladés, Camboya, Etiopía, Haití, Indonesia, Jordania, Nicaragua y Vietnam).

- Sitio web principal: betterwork.org
- Portal del proveedor: betterwork.org/our-work/factory-services
- Portal de formación en línea: betterwork.org/our-work/training

Programas de formación recomendados:

Better Work ofrece cursos de formación en áreas como habilidades de comunicación, negociación y supervisión, relaciones industriales, seguridad y salud en el trabajo, y prevención del acoso. La formación se centra en ayudar a los participantes a buscar soluciones prácticas para resolver problemas de la vida real.

Herramientas de valoración de riesgos

- **plataforma de amfori BSCI:** ofrece una descripción general de las cadenas de suministro para reducir acciones redundantes, ahorrar recursos y colaborar en la identificación de mejoras.
- **Programa de Integridad de las Auditorías:** es un proceso de aceptación completo e independiente para que las empresas auditoras participen en las actividades de amfori BSCI.
- **Herramienta de Diligencia Debida por País:** permite a los miembros comprender su cadena de suministro y gestionar los posibles riesgos.

Paquete de Servicios de Fábrica

Better Work ofrece su Paquete de Servicios de Fábrica en Bangladés, Camboya, Haití, Jordania, Indonesia, Nicaragua y Vietnam.

Los trabajadores de las plantas que se unen a Better Work participan en un proceso de aprendizaje que incluye evaluaciones, servicios de asesoramiento, talleres sectoriales y actividades de formación.

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

● Apéndices

4. Iniciativas sectoriales y de varias partes interesadas

Para ayudarle a cumplir nuestros estándares y superarlos, le recomendamos que consulte los siguientes recursos, programas y herramientas que ofrecen las asociaciones sectoriales e iniciativas de varias partes interesadas. La siguiente información puede cambiar.

Alianza de Negocios Responsables (RBA por sus siglas en inglés)

RBA, conocida originalmente como Código de Conducta de la Industria Electrónica, es una alianza sin fines de lucro de compañías de electrónica, comercio minorista, fabricantes de automóviles, juguetes y proveedores que colaboran para mejorar las condiciones de trabajo y del entorno.

- Sitio web principal: www.responsiblebusiness.org
- Portal del proveedor: www.rba-online.org
- Portal de formación en línea: rbaacademy.litmos.com/account/login

Programas de formación recomendados:

Los miembros de RBA disponen de una serie de herramientas de formación y evaluación de RBA. Recomendamos las siguientes, para empezar:

- Código de Conducta de RBA
- Evaluaciones y Medidas Correctivas 1: Evaluaciones de Instalaciones
- Evaluaciones y Medidas Correctivas 2: Transparencia y Ética
- Evaluaciones y Medidas Correctivas 3: Planes de Medidas Correctivas

Sedex

Amazon solo acepta auditorías Sedex realizadas por firmas de auditoría aprobadas. Envíe un correo electrónico a sr-support@amazon.com para obtener una lista de firmas de auditoría aceptadas.

Sedex es una organización mundial que ofrece herramientas, servicios, asesoramiento y formación para ayudar a los proveedores a identificar y gestionar los riesgos de su cadena de suministro. Sedex cuenta con más de 55 000 miembros en más de 180 países, en 35 sectores industriales.

- Sitio web principal: www.sedexglobal.com
- Portal del proveedor: www.sedexglobal.com/join-sedex/supplier/
- Portal de formación en línea: www.sedexglobal.com/our-services/sedex-training/

Programas de formación recomendados:

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

Herramientas de valoración de riesgos

- **Eventos de formación:** RBA organiza eventos mundiales de divulgación y de formación presencial. Los miembros se pueden suscribir al boletín de eventos.
- **Iniciativa de Fábrica Responsable:** ofrece una arquitectura integradora para las herramientas de fábrica de RBA, así como programas para las empresas que buscan evaluar y mejorar su cadena de suministro, independientemente de su estado de desarrollo.

Herramientas de valoración de riesgos:

- Auditoría SMETA: Metodología de auditoría diseñada para ayudar a los auditores a llevar a cabo auditorías de alta calidad.
- Sedex Advance: una de las plataformas de datos éticos colaborativas más grande para compradores, proveedores y auditores.
- Los proveedores que se unen a Sedex también pueden acceder a herramientas exclusivas para miembros.

Visión General

Código del Proveedor

Requisitos de Cualificación

Requisitos de Auditoría

Auditorías Autorizadas

Acciones Correctivas

Gestión de la Cadena de Suministro

Solución

Transparencia

Medio Ambiente

● Apéndices

5. Ejemplo de programa de auditoría

Punto del programa	Duración
1. Sesión de apertura: descripción del proceso de auditoría y revisión del documento de Conducta Esperada del Proveedor y del Auditor.	30 minutos
2. Reconocimiento de las instalaciones: visita a las instalaciones (todas las zonas de producción, almacenes, comedores y dormitorios). Los auditores toman fotografías durante esta visita.	de 1 a 2 horas
3. Entrevistas con los gestores y trabajadores: entrevistas confidenciales con los trabajadores, incluidos trabajadores directos e indirectos (normalmente entre 10 y 25, o según crea conveniente el auditor).	de 2 a 4 horas
4. Revisión de la documentación: antes de la auditoría se le enviará una lista con los registros o documentos de los que debe disponer el auditor en este momento.	de 2 a 3 horas
5. Sesión de cierre: los auditores se reúnen con el equipo directivo de las instalaciones para comentar los hallazgos preliminares y platicar acerca de los pasos siguientes.	30 minutos

6. Ejemplo de notificación de la evaluación

From: amazoncsr <amazoncsr@amazon.com>
Sent: [DATE] | [TIME]
To: [SUPPLIER EMAIL]
Cc: [SUPPLIER EMAIL]
Subject: Amazon Social Responsibility Initial Audit Notification | A-##### | [COMPANY NAME] | [FACILITY]

Dear Supplier,

As a potential or existing supplier to Amazon.com, LLC and/or one of our associated subsidiaries, your facility is subject to a Social Responsibility (SR) audit. One of Amazon's external audit firms will be emailing you within the next few days to schedule the audit, so please respond to them in a timely manner. Upon receiving this email, please take the following actions:

Step 1: Confirm information for the facility that will be audited. Please review the table below, and let us know if any corrections are required.

Step 2: Review important audit preparation materials.

- Carefully read the attached **SR Audit Guidance** to understand overall audit scopes and expectations.
- Refer to pages 4 and 5 of the SR Audit Guidance for examples of non-conformances that can affect your status to qualify for or continue working with Amazon.
- Watch the 'Get Started with Amazon SR' videos (see the attached SR Online Learning schedule)
- We encourage you to take a quick [Self-Assessment](#) before the audit, to identify gaps between your current practices and Amazon's SR standards. Our data shows that 86% of suppliers who completed similar pre-assessments were able to address gaps found before their audits.

	CURRENT INFORMATION	NEW INFORMATION
Business Name of Facility to Be Audited	[NAME]	
Location of Facility To Be Audited	[LOCATION]	
Amazon Audit Reference Number	A-#####	
Name Of Contact	[NAME]	
Email of Contact	[EMAIL]	
Telephone Number Of Contact	[PHONE NUMBER]	

If you have questions regarding the SR audit or the SR program at Amazon, please respond to this email amazoncsr@amazon.com.

Regards,
 Amazon Social Responsibility

7. Lista de comprobación de documentos para la auditoría

Visión
General

Código del
Proveedor

Requisitos de
Cualificación

Requisitos de
Auditoría

Auditorías
Autorizadas

Acciones
Correctivas

Gestión de la
Cadena de
Suministro

Solución

Transparencia

Medio
Ambiente

● Apéndices

El propósito de esta lista es el de ayudar a los proveedores a reunir los registros y documentos necesarios para un auditoría. Se respetará la confidencialidad de toda la información privada. Durante la auditoría es necesario contar con todos los documentos originales de todos los trabajadores, incluidos los trabajadores contratados por proyectos o temporales.

Documentos de la empresa:

- Licencia, registro, permiso o certificado industrial o empresarial
- Informes o permisos de inspecciones oficiales (como salubridad, seguridad contra incendios, seguridad estructural y cumplimiento medioambiental)
- Lista resumida de certificaciones e inspecciones del equipamiento especial (por ejemplo, grúa, ascensor, generador, termo, depósitos a presión, montacargas), y certificados de los operarios
- Otros documentos (si corresponde) relativos a los acuerdos con subcontratistas (por ejemplo, comedor, seguridad, instalaciones)

Políticas y procedimientos de las instalaciones

- Normas de las instalaciones/manual del trabajador
- Políticas relativas a la contratación, trabajo infantil, salario, jornada laboral, medidas disciplinarias, beneficios y prestaciones, discriminación y acoso, agravios, libertad de asociación, salud y seguridad, medioambiente y formación

Documentación de los empleados

- Archivos de la plantilla de empleados (como solicitudes de empleo, contratos laborales, avisos disciplinarios, copias de los documentos de identidad, permisos de trabajo, registro de renunciaciones)
- Registros de los trabajadores e informes de revisiones médicas (si proceden)
- Prueba de edad de los aprendices, trabajadores en prácticas, becarios (si procede)

Documentos de nómina y asistencia

- Registros de nómina y de horas de trabajo (de la jornada regular y de las horas extras) incluidos los permisos gubernamentales para las horas extras y de exención, registro de las tarifas por horas de los últimos 12 meses (incluidas las tarifas de los periodos de alta intensidad, de baja intensidad y el más reciente)
- Registro de las tarifas por hora y registros de producción (como informes de producción diarios o de la inspección de la producción)
- Lista de días festivos oficiales
- Registros de los permisos adquiridos y ocasionales de los dos últimos años
- Registros de las contribuciones a la seguridad social
- Registros de las prestaciones de los empleados (por ejemplo: permiso anual, permiso por maternidad)

Libertad sindical

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

Salud y Seguridad Ambiental (EHS)

- Plano de las instalaciones o plano de evacuación
- Manual de EHS o programas de EHS por escrito
- Registros del comité de EHS (calendario de reuniones, minutos)
- Registros de formación en EHS (como el uso de los materiales de protección o seguridad química)

Salud y Seguridad

- Permisos, licencias o informes de comprobación relacionados con la seguridad en el trabajo y con el material de seguridad
- Registros de inspección y mantenimiento de los equipos
- Lista de sustancias químicas utilizadas y de procesos peligrosos
- Hojas de datos de seguridad (SDS)
- Lista del material de protección personal requerido
- Registros de las pruebas, la inspección y el mantenimiento de los equipos de extinción de incendios
- Registros de los simulacros y las inspecciones de incendios
- Procedimientos de cómo actuar en caso de emergencia (como un Plan de respuesta para emergencias)
- Registros de las enfermedades o accidentes laborales
- Registros de la supervisión de higiene industrial (como exposición a sustancias químicas, contaminantes del aire, exposición al ruido, temperatura, iluminación y calidad del aire dentro de las instalaciones)
- Registros de revisiones médicas de los empleados (si proceden)
- Registros de análisis y pruebas del agua potable
- Licencia de la cafetería y registros de salud del personal del servicio de comidas (si procede)

Medioambiental

- Evaluación del impacto medioambiental e informe y aprobación del fin de obra
- Registros de comprobación anual y de informes (si proceden)
- Permisos de emisiones atmosféricas y registros de control
- Permiso de evacuación de aguas residuales y registros de control
- Registros de eliminación de residuos peligrosos e inspección
- Aprobación o consentimiento del Comité de control de la contaminación

Visión General

Código del Proveedor

Requisitos de Cualificación

Requisitos de Auditoría

Auditorías Autorizadas

Acciones Correctivas

Gestión de la Cadena de Suministro

Solución

Transparencia

Medio Ambiente

● Apéndices

8. Ejemplo de Plan de Acciones Correctivas

Conocer y comprender la causa raíz de un problema que dé lugar a una infracción le ayudará a identificar las mejores acciones correctivas que debe aplicar para solucionar los problemas inmediatos, y evitar que vuelvan a suceder en el futuro. **Al revisar los resultados de una auditoría para la que tenga que crear un CAP, pregúntese lo siguiente:**

- **Conocimiento:** ¿El problema se produjo debido a una falta de concienciación o conocimiento?
- **Asignación de responsabilidades:** ¿El problema se produjo porque no se asignaron las responsabilidades de forma clara?
- **Herramientas:** ¿El problema se produjo porque no se disponía de las herramientas adecuadas?
- **Formación:** ¿El problema se produjo porque los trabajadores no contaban con la formación adecuada?
- **Responsabilidad:** ¿El problema se produjo porque no hay asunción de responsabilidades?
- **Recursos:** ¿El problema se produjo porque no hay recursos suficientes, como presupuesto o espacio?

A continuación, puede ver un ejemplo de un CAP:

Findings Description	Primary Root Cause of Issue	Root Cause Details	Immediate Corrective Action	Long-term Preventative Action	Responsible Individual	Planned Completion Date	Actual Completion Date	Status	Status Details
3 out of 5 workers in painting section were not wearing face mask when working with corrosive chemicals.	Lack of Training	Although general health and safety training was provided to all workers, specialized training for workers using hazardous chemicals was not provided.	<ul style="list-style-type: none"> We immediately informed workers about the need to wear protective equipment. We described the equipment, and demonstrated how to use it. 	<ul style="list-style-type: none"> We designated John to monitor how workers used PPE and when it was not used. We will provide training to all new workers as well as every 6 months to workers who interact with hazardous chemicals. 	[Name] [Title]	[Date]	[Date]	In Progress	Informed workers and trained them to use the equipment. Committed to monitoring. See training log in attachment.
Workers worked an average of 72 hours per week, in excess of Amazon's 60-hour per week standard.	Lack of Policy or Procedure	No policy in place to limit overtime hours and no procedure for Production Department and HR to communicate on resource needs.	<ul style="list-style-type: none"> HR communicated 60-hour per week limit to workers and supervisors and will review attendance recording procedure this week to ensure all overtime is voluntary and working hours are properly recorded. Hire temporary workers by end of the month to assist with meeting demands until peak is over and production plan can be revised. 	<ul style="list-style-type: none"> Production Department to analyze the production plan and arrange the production time in a reasonable way, so as to reduce overtime hours. HR to establish work overtime management policy and work with Production Department to train management and workers about why and how to reduce overtime hours. HR department to track overtime hours per week and report excessive hours to Production Department to analyze root causes and improve. 	[Name] [Title]	[Date]	[Date]	In Progress	HR communicated the working hours limit to managers and workers, the temp workers have been hired, long-term action still ongoing. See photo of working hour notice as attachment.
Occupational health checks were not conducted for newly hired workers working in hazardous conditions.	Lack of Accountability	We recently hired a new HR Manager but did not designate him responsible for ensuring occupational health checks for new workers. HR Manger thought this was handled by Safety Officer.	<ul style="list-style-type: none"> HR to schedule occupational health checks for newly hired workers by end of the month. 	<ul style="list-style-type: none"> Assign HR Manager to be responsible for ensuring occupational health checks for new workers. HR Manager to review and update occupational health check policy and recordkeeping procedures. Update Health and Safety training for workers and supervisors to include information on occupational health checks. 	[Name] [Title]	[Date]	[Date]	Complete	See occupational health check record attached.