

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE CIERTO

Transformando Positivamente
la Industria Agrícola



CONTENIDO

Presentación	3
Objetivo	5
Alcance	5
Valores	5
Compromiso con nuestros colaboradores, colaboradoras y personal reclutado	6
Cumplimiento con la normatividad vigente	7
Derechos Humanos	8
Difusión de información	8
Diversidad, inclusión, igualdad de oportunidades y respeto	9
Seguridad y salud	9
Espacios libres de violencia, acoso y sustancias	10
Compromiso con el manejo de nuestros recursos y de quienes colaboran con nosotros	12
Información, confidencial y datos personales	12
Seguridad de información	13
Comunicación y uso de redes sociales	13
Compromiso con la comunidad y el medio ambiente	14
Responsabilidad y beneficios con la comunidad	15
Responsabilidad con el medio ambiente	15
Compromiso con nuestros clientes (Productores, contratistas, etc.)	16
Procesos con productores o contratistas	16
Mano de obra calificada, certificada y estable	18
Procesos de contratación con terceros	18
Procedimiento de denuncias y quejas del código de ética y conducta	19
Mecanismo de resolución de conflictos presentes en el proceso de selección, reclutamiento y transportación del personal reclutado	21
Alertas menores	22
Alertas intermedias	22
Alertas graves	24

PRESENTACIÓN



Transformando Positivamente
la Industria Agrícola



CIERTO es una organización internacional especializada en reclutar, capacitar y colocar personal de México y Guatemala en Estados Unidos de América, brinda asesoría técnica y consular a los empleadores en relación al programa federal de visas H2A.

Para los productores nuestros servicios brindan una solución calificada, certificada y estable para las necesidades de mano de obra. Para las personas trabajadoras migrantes, estos servicios brindan oportunidades laborales seguras y sostenibles, comunicación abierta y constante a lo largo de su contrato. Es importante que se considere una supervisión constante para garantizar que su cadena de suministro laboral sea legal y esté libre de trabajo forzado y abuso.

Promovemos un modelo de reclutamiento equitativo, donde trabajamos día a día en estrategias para eliminar las prácticas fraudulentas, corruptas y peligrosas que las personas migrantes suelen experimentar. A través de nuestro programa integral de capacitación dotamos al personal con el conocimiento que necesitan para mantener los estándares de cumplimiento en materia laboral calidad, así como información de forma transparente sobre sus condiciones laborales.

Es por ello, que hasta el momento CIERTO cuenta con un documento denominado "Buenas Prácticas para la contratación equitativa¹", documento financiado por la Unión Europea y realizado con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Proyecto REFRAME: Acción Global para mejorar el marco de contratación de las personas migrantes. El documento se encuentra alineado a los "Principios generales y directrices²" elaborados en 2019 por la OIT.

Estas buenas prácticas que actualmente CIERTO implementa, pretenden dar a conocer modelos efectivos y alternativos en la contratación de las personas trabajadoras migrantes que se hacen bajo el marco de los derechos humanos y laborales, a las leyes y reglamentos que tienen un impacto positivo en todos los actores involucrados.

Siguiendo esta misma línea, se elabora el presente Código de Ética y Conducta con base en las normas internacionales y en la legislación vigente de cada país, con el fin de seguir promoviendo prácticas justas de empleo y reclutamiento, favoreciendo la cooperación entre instituciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo, Naciones Unidas, la Organización Internacional para las Migraciones y el Foro Mundial para Migración y Desarrollo. Siendo una organización socialmente responsable es imperante aplicar medidas voluntarias de autorregulación, para ser una guía tanto para las personas trabajadoras, nuestro equipo de trabajo y para empleadores, con el fin de que se adhieran a este código, aunque de forma voluntaria, pero es importante referir que su contenido toma como referencia las leyes y normativas internacionales y nacionales que se encuentran vigentes y que son de aplicación obligatoria.

¹ Se puede consultar en: https://www.ciertoglobal.org/wp-content/uploads/2020/12/10_Practicas_Esp_digital.pdf

² Se puede consultar en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_568731.pdf



OBJETIVO

El Objetivo de este Código es contar con un documento que establezca los principios, directrices y normas aplicables en el ámbito nacional e internacional, que muestren nuestro compromiso con las prácticas justas y éticas, y guíen el comportamiento de nuestro personal y toda aquella persona, institución u organización que interactúe con CIERTO.



ALCANCE

Nuestro Código aplica a toda persona que tenga relación de forma directa o indirecta con CIERTO, como son:

Integrantes del equipo CIERTO.

Terceros (clientes, empleadores, productores, proveedores, minoristas³).

Personal reclutado.

Contrapartes verificadoras.⁴

Toda aquella persona que actúe en nombre de CIERTO.

Otros actores.



VALORES

Nuestros valores fundamentales con los que estamos trabajando arduamente para transformar el paradigma de reclutamiento ético, a través de la construcción de relaciones de confianza entre productores, trabajadores y consumidores, mismas que se vean reflejadas en procesos éticos y transparentes.

- ✓ Transparencia
- ✓ Confianza
- ✓ Empatía
- ✓ Comunicación
- ✓ Respeto mutuo
- ✓ Profesionalismo

Trabajar en CIERTO significa enfrentar los desafíos con pasión, integridad, honestidad y dedicación.

³ Minorista es el último eslabón en la cadena de distribución, es decir, es el que está en contacto con el consumidor final.

⁴ Contraparte verificadora: Actores aliados de CIERTO como son organizaciones de la sociedad civil, institución religiosa y activistas.

Transformando Positivamente
la Industria Agrícola



**COMPROMISO
CON NUESTROS
COLABORADORES,
COLABORADORAS Y
PERSONAL RECLUTADO**



Cumplimiento con la normatividad vigente

- I. Toda contratación respetará las leyes, reglamentos, convenios, acuerdos, normas o cualquier instrumento aplicable a los países de origen, tránsito y destino; incluidos aquellos que podrían resultar en trabajo forzoso o trata de personas.
- II. No se contratarán personas menores de edad.
- III. Todas las personas trabajadoras están en posesión de las autorizaciones de salida y visas adecuadas antes de salir del país de origen; incluida la documentación requerida para ingresar al país destino y cualquier país de tránsito a lo largo de la ruta de viaje, tanto de ida como de retorno.
- IV. No se mantendrá bajo amenaza a cualquier persona para que realice actividades en contra de su voluntad.
- V. Las personas trabajadoras o solicitantes de empleo no deben cobrar ni pagar tarifas de contratación ni costos relacionados, a menos que la ley lo exija.
- VI. Es nuestra responsabilidad informarnos y actualizarnos continuamente en la normatividad vigente y procurar que el personal externo con quien tenemos relación lo lleve a cabo.
- VII. Se llevan a cabo prácticas de acuerdo con la legislación vigente, de manera honesta y ética, con cero tolerancia hacia el soborno. Se rechaza, denuncia y combate cualquier acto de corrupción y extorsión.
- VIII. Damos cumplimiento con las leyes aplicables para la prevención del lavado de dinero y se promueve el cumplimiento y conocimiento del mismo entre el personal.
- IX. No se deberá recibir dinero, regalos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier mercancía de valor para obtener alguna ventaja o beneficio indebido de cualquier tipo.
- X. No se tolerará el robo y el fraude.

Derechos Humanos

- XI La Organización respeta, protege y reconoce los derechos humanos internacionalmente reconocidos, en particular, el derecho a la libertad sindical y de negociación colectiva, la prevención y eliminación del trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en materia de empleo y ocupación.
- XII Esta Organización no retiene o destruye documentos de identidad o contratos de las personas trabajadoras, sin previo consentimiento.
- XIII Se respeta el derecho de circular libremente.⁶
- XIV Cualquier acuerdo de las personas trabajadoras con las condiciones de contratación y de trabajo son voluntarias, libres de engaño o coacción.⁵

Difusión de información

- XV La difusión de vacantes se realiza siempre y cuando se cuenten con los acuerdos o contratos firmados con las empresas empleadoras.
- XVI Los acuerdos o contratos firmados con las empresas empleadoras deberán contener el número de personas trabajadoras migrantes solicitadas, el tipo de cultivo que es preciso cosechar, las condiciones laborales y climáticas en el lugar de trabajo destino.
- XVII Convocatorias de personal con información verídica y confiable, mismas que se difunden en su mayoría a través de organizaciones de la sociedad civil y de instituciones eclesiales reconocidas localmente, mismas con las que se mantiene comunicación constante y se investigan con el fin de evitar engaños, fraudes y estafas.
- XVIII Contratos de trabajo bilingües (en inglés y español) y si es preciso son traducidos al idioma de la comunidad de origen si es requerido.
- XIX A las personas trabajadoras migrantes se les brinda información sobre las tareas a realizar, alimentación, salario, mecanismo de pago, jornada de trabajo, horarios, duración y prestaciones del contrato; así como nombre y dirección del empleador, ubicación exacta donde se llevará a cabo el trabajo, dirección donde se ubique la vivienda de la persona trabajadora en el país de destino, descripción de las leyes estatales o federales que sean aplicables, dirección e información de contacto del ente gubernamental encargado de la toma, verificación y seguimiento de denuncias en materia laboral, condiciones geográficas y climáticas de los lugares de trabajo destino.

⁵ Coacción es la fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo.

⁶ Libertad de circulación (derecho a la) – En el marco de las normas de derechos humanos, los tres elementos básicos que comprende este derecho humano son: el derecho a circular libremente y a elegir la residencia en el territorio de un Estado; el derecho a salir de cualquier país; y el derecho a regresar al propio país. Fuente (adaptación): Declaración Universal de Derechos Humanos (aprobada el 10 de diciembre de 1948), resolución 217 A de la Asamblea General de las Naciones Unidas, art. 13.

- XXXI Verificación de los lugares de trabajo, con el fin de asegurar que efectivamente existen condiciones para trabajar conjuntamente, es decir, que existe disposición por parte de la empresa empleadora para cumplir con todas las regulaciones y buenas prácticas en materia de reclutamiento y contratación, así como las condiciones y especificaciones de:
- a. Contrato.
 - b. Vivienda.
 - c. Transporte.
 - d. Alimentación.
 - e. Existencia de mecanismos para la resolución de conflictos o controversias como el departamento de recursos humanos.
- XXXII Se mantendrán espacios de trabajo seguros y limpios, siguiendo de forma estricta las normas y reglamentos de seguridad.
- XXXIII Se contará con baños higiénicos, agua potable y áreas adecuadas para el consumo de alimentos.
- XXXIV Se deberán reportar oportunamente actos inseguros que pongan en peligro la salud y vida de cualquier persona.

Espacios libres de violencia, acoso y sustancias

- XXXV Procurar un ambiente de trabajo seguro y confiable, por lo que no se tolerará las amenazas, actos de violencia o de intimidación física o emocional.
- XXXVI La conducta abusiva, hostil⁷ y ofensiva es inaceptable, sea verbal, física, visual o a través de medios tecnológicos. Asimismo, los gestos, comentarios o comunicaciones ofensivas no serán aceptadas.
- XXXVII No se tolerará el acoso, incluso insinuaciones sexuales, invitaciones o comentarios no deseados, materiales visuales como imágenes o gestos despectivos o de naturaleza sexual, conductas físicas incluidos ataques sexuales o contacto físico no consentido, amenazas o exigencias de aceptar insinuaciones sexuales como condición de empleo o permanencia o para evitar consecuencias negativas.
- XXXVIII Se prohíbe el ingreso, a los lugares de trabajo de cualquier tipo de arma o herramienta que se utilice para infringir heridas, dentro de las instalaciones de CIERTO o cuando se realicen negociaciones en su nombre.
- XXXIX Por ningún motivo se acudirá al trabajo bajo los efectos de alcohol, drogas ilegales y sustancias controladas que impidan la realización de actividades de forma segura y efectiva o puedan afectar negativamente la seguridad, productividad, la actitud, la confiabilidad y el criterio.

⁷ Hostilizar es atacar, agredir, molestar a alguien con insistencia.

XL



Queda prohibido el uso, posesión, venta, intento de venta, transporte, distribución o manufactura de drogas o de cualquier sustancia controlada mientras se desarrollen actividades dentro de las instalaciones, en vehículos de la empresa o en los procesos de reclutamiento, traslado y colocación de personas trabajadoras.

XLI

Todo trabajador o trabajadora es libre de poner término a una relación de trabajo, cuando así lo crea necesario y deberá notificar a quien corresponda.





COMPROMISO CON EL MANEJO DE NUESTROS RECURSOS Y DE QUIENES COLABORAN CON NOSOTROS

Información confidencial y datos personales

- I Se protege y preserva la información que se genera u obtiene de manera propia o de terceros, como un activo de CIERTO, con responsabilidad ética y de acuerdo con las leyes aplicables y con los sistemas autorizados.
- II No se divulga y se evita la filtración de información privilegiada, en cumplimiento con lo señalado en las leyes.
- III CIERTO tratará los documentos presentados por las personas trabajadoras con la máxima confidencialidad, resguardo y protección de los mismos para evitar su pérdida, daño o comercialización de datos o uso para cualquier fin sin el consentimiento⁸ expreso de la persona trabajadora.
- IV Se registra de manera íntegra, correcta y oportuna la información contable y financiera conforme a la normatividad vigente, asegurando la veracidad de los indicadores bajo nuestra responsabilidad.
- V Los datos personales se obtienen y tratan con responsabilidad, ética y de acuerdo a las leyes aplicables a nuestra operación.
- VI Independientemente del cargo que ocupe, si accede a información personal u otros datos confidenciales de algún integrante de CIERTO, personal reclutado, organizaciones, actores estratégicos, proveedores, clientes, entre otros; deberá garantizar la seguridad de la misma y evitará la divulgación sin su permiso dentro o fuera de la Organización, excepto cuando resulte necesario para cumplir los requisitos legales o los procesos que así lo requieran.
- VII CIERTO contará con un registro de todas las personas trabajadoras migrantes reclutadas y colocadas, en caso de ser requerido por algún proceso o solicitado por alguna autoridad.

⁸ Consentimiento es la manifestación de voluntad, expresa o tácita, por la cual un sujeto se vincula jurídicamente.

Seguridad de información

- VIII Queda estrictamente prohibido la formulación o recepción de documentos apócrifos o falsos, sustracción de documentos, manejo irregular de recursos.
- IX El hardware, software, el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, deben ser adecuadamente resguardados y utilizados exclusivamente para los propósitos autorizados.
- X Tanto el software como los correos electrónicos oficiales, son propiedad de CIERTO y solo serán utilizados para los propósitos de la Organización.
- XI Ningún empleado o empleada podrá instalar en los equipos de la Organización programas o licencias no autorizadas previamente, ni deberán realizar ninguna modificación al software contratado, salvo en los casos solicitados por el área correspondiente.
- XII No podrá utilizar el nombre de la Organización para beneficio propio o de cualquier otra persona u organización

Comunicación y uso de redes sociales

- XIII Es responsabilidad del personal, conocer y entender las políticas específicas y los lineamientos que rigen el uso de las redes, los sistemas y la información electrónica.
- XIV Solo el personal autorizado por la Dirección General de CIERTO podrá proporcionar información sobre la Organización ante medios de comunicación.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Transformando Positivamente
la Industria Agrícola



Responsabilidad y beneficios para la comunidad

- I Mantener contacto constante con organizaciones de la sociedad civil e instituciones eclesiales, reconocidas en los territorios como contrapartes verificadoras⁹ del proceso y que potencien el impacto social de nuestras acciones.
- II Monitoreo del cumplimiento de la temporalidad del contrato, condiciones del retorno e impacto general del trabajo migrante en las comunidades de origen, a través de cuestionarios de evaluación.
- III Brindar capacitaciones y realizar jornadas de trabajo con las contrapartes verificadoras¹⁰ locales con el fin de evaluar la pertinencia del proceso de entrevistas, la gestión de visas y documentos, así como definir el impacto migratorio dentro de las familias y comunidades de origen.
- IV Capacitaciones realizadas en las comunidades de origen de las personas trabajadoras, con metodologías emanadas de la pedagogía popular y lúdica, que permite el acceso intuitivo a los conocimientos, comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- V Las capacitaciones deberán mostrar las características del mercado de trabajo, los términos del contrato y el contexto laboral de la persona trabajadora; además de ofrecer información para que las personas trabajadoras reconozcan sus derechos, identificando comisiones de contratación y gastos conexos, así como situaciones que les impida acceder a un trabajo decente.
- VI Respeto de los usos y costumbres comunitarios, especialmente en comunidades indígenas, siempre y cuando estén acordes al cumplimiento de los derechos humanos.
- VII Uso de mecanismos incluyentes con enfoque de género y no discriminatorios, considerando los criterios de identidad e interculturalidad¹¹ en las comunidades de origen, particularmente en comunidades indígenas donde se manifiesta cuidado por el equilibrio entre el desarrollo individual de las personas trabajadoras migrantes y el colectivo al recibir remesas.¹²
- VIII Contratación de personas traductoras locales sugeridas por las contrapartes verificadoras¹³ locales.

Responsabilidad con el medio ambiente

- IX Reconocemos la protección y conservación del medio ambiente como parte de nuestro compromiso social.
- X En el trabajo, los miembros del equipo deben reciclar, donde sea posible, y tomar medidas para reducir el consumo de agua, energía y otros recursos. Conservar el papel al limitar la impresión, y reutilizar cajas y otros recipientes cuando sea posible.

⁹ Ídem.

¹⁰ Ídem.

¹¹ Interculturalidad de acuerdo con la UNESCO, se refiere a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del diálogo y del respeto mutuo.

¹² Remesa es el envío de dinero de aquellas personas que radican en otra nación a su país de origen.

¹³ Ídem.



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES (Productores, Contratistas, etc.)

Procesos con productores o contratistas

- I Trato respetuoso, equitativo y honesto, apegado a los principios y valores de CIERTO y servicios de calidad.
- II Asesoría técnica, resolución de dudas en materia de recursos humanos, trámites migratorios y laborales, con el fin de garantizar que la seguridad y calidad de los servicios se cumplan y:
 - a. Revisión de que no haya ciudadanos estadounidenses disponibles para trabajar en los trabajos de temporada que necesita cubrir.
 - b. Identificar, seleccionar y reclutar trabajadores agrícolas calificados que estén listos, dispuestos y capacitados para hacer el trabajo.
 - c. Garantizar que toda la información de la persona trabajadora es verdadera y correcta.
 - d. Presentación de las peticiones correspondientes¹⁴ ante la Agencia Estatal de la Fuerza Laboral, el Departamento de Trabajo de los EE. UU. y los Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los EE. UU. (USCIS).¹⁵
 - e. Asesorar a las personas trabajadoras en el proceso de entrevista consular.
 - f. Formación y orientación de los trabajadores sobre los contratos de trabajo.
 - g. Apoyo logístico completo para el transporte de las y los trabajadores desde la comunidad de origen hasta el Consulado y hasta la vivienda proporcionada por el empleador o el lugar de trabajo, incluida la provisión de alojamiento en hoteles y comidas.
 - h. Selección de mano de obra calificada que pueda satisfacer necesidades agrícolas específicas, solicitadas por las personas empleadoras.
 - i. Acompañar a los trabajadores a la oficina del Centro de Soporte de Solicitudes de USCIS para toma de huellas dactilares y fotos.¹⁶
 - j. Guiar a los trabajadores a través de la cita para cruzar la frontera y el proceso I-94.¹⁷
 - k. Proporcionar la información de contacto de las familias de las personas trabajadoras.

¹⁴ Programa Temporal Agrícola H2A: <https://www.dol.gov/agencies/eta/foreign-labor/programs/h-2a>

¹⁵ Agencia Estatal de la Fuerza Laboral: <https://www.usa.gov/espanol/agencias-estatales>. Departamento de Trabajo de los EE.UU.: <https://www.dol.gov/> Servicios de Ciudadanía e Inmigración: <https://www.benefits.gov/es>

- III Prácticas laborales transparentes, honestas y humanas que respetan a los trabajadores mientras selecciona a los prospectos más calificados y lo protege de una posible exposición legal, así como la implementación de las mejores prácticas para la producción, distribución y consumo libres de explotación.
- IV Comunicación con la parte contratante a través de un cuestionario de verificación diseñado y aplicado por las contrapartes verificadoras¹⁸ locales, con el objetivo de señalar aquellas prácticas o carencias que se presentan en el lugar de trabajo y que afectan directamente a las personas trabajadoras.
- V Apoyo en la resolución de conflictos y relaciones laborales mediante procedimientos y rutas de atención establecidas.



16 Oficina Local de USCIS en Ciudad México: <https://www.uscis.gov/es/acerca-de-nosotros/encuentre-una-oficina-de-uscis/oficinas-internacionales-de-inmigracion/mexico-oficina-local-de-uscis-en-ciudad-mexico> Oficina Local de USCIS en Ciudad de Guatemala: <https://www.uscis.gov/es/acerca-de-nosotros/encuentre-una-oficina-de-uscis/oficinas-internacionales-de-inmigracion/guatemala-oficina-local-de-uscis-en-ciudad-de-guatemala>

17 Formulario I-94: [https://www.usa.gov/espanol/registros-de-entrada#:~:text=El%20formulario%20I%2094%20\(Registro,visitantes%20extranjeros%20a%20Estados%20Unidos.](https://www.usa.gov/espanol/registros-de-entrada#:~:text=El%20formulario%20I%2094%20(Registro,visitantes%20extranjeros%20a%20Estados%20Unidos.)

18 Ídem.

Mano de obra calificada, certificada y estable

- VI La selección del personal se realizará a través de los siguientes criterios:
- a. Experiencia agrícola y habilidades en el tipo de cosecha.
 - b. Antecedentes migratorios y posibilidad de ingreso en el país de destino.
 - c. Disponibilidad, posibilidad y deseo de viajar.
 - d. Condiciones de salud óptimas para poder cumplir con el desempeño laboral establecido en el contrato de quien emplea y para prevenir enfermedades ocupacionales.
 - e. Certificación de salud, comprobación de lesiones, enfermedades y padecimientos incompatibles con el trabajo agrícola, con el fin de prevenir riesgos o enfermedades ocupacionales, que podrían dejar a las personas trabajadoras desprotegidas ante enfermedades de carácter no laboral o no estén cubiertas por el Programa de Compensación para Trabajadores (Workers' Compensation Programs).¹⁹
 - f. En casos de experiencia previa en los programas H2A y H2B, se revisará el historial de cumplimiento del reglamento establecido por la parte contratante y disposición para participar en las capacitaciones de la organización.

Procesos de contratación con terceros

- VII Contratos justos y transparentes con agencias y/o empresas debidamente registradas y aseguradas, que han demostrado ética profesional y que permitan cierta flexibilidad ante eventualidades no previstas, libres de fraude y explotación.
- VIII Los criterios de selección de las empresas de transporte están basados en los siguientes:
- a. Contar con seguro de viaje, tanto del vehículo como del conductor, de manera que las personas trabajadoras migrantes estén aseguradas y cubiertas durante el trayecto.
 - b. Gestión transparente de los costos.
 - c. Cumplir con todos los requisitos legales de registro y revisión vehicular.
 - d. Garantizar un trato digno a las personas trabajadoras migrantes.
 - e. Ética profesional.
 - f. Flexibilidad para permitir ajustes y cambios de fecha en los boletos de ida y regreso del rancho. Esto es importante pues la fecha definitiva de cierre de contrato depende de los tiempos de la cosecha y la carga de trabajo en el lugar de destino está sujeta a alta variabilidad.
- IX Valoración de la calidad de los servicios prestados por proveedores como: transportistas, proveedores de alimento y alojamiento.

¹⁹ Programa de Compensación para Trabajadores: <https://www.doi.gov/pmb/hr/workerscompensation#:~:text=The%20Federal%20Employees%20Compensation%20Act,to%20work%20and%20survivor%20benefits>.

Transformando Positivamente
la Industria Agrícola



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA




Toda persona que tenga relación directa o indirecta con CIERTO podrá interponer una denuncia o queja en caso de violación de alguno de los lineamientos establecidos en el presente Código de Ética y Conducta. Para dar cumplimiento al presente Código cada uno de los integrantes de la organización CIERTO deberá conocer el Código de Ética y Conducta de CIERTO y firmar la Carta Compromiso de cumplimiento de las disposiciones expuestas dentro del documento.

Las situaciones que no se encuentren cubiertas por los lineamientos expuestos, se apegan a otras políticas que se manejan en la organización, o bien, en la legislación aplicable.

Para reportar una queja o denuncia se debe seguir el siguiente procedimiento:

1

Asimismo, también se puede presentar una queja o denuncia a nuestro **buzón de quejas**  mismo que es monitoreado por personal capacitado para abordar la queja o denuncia.

2

Cualquiera que sea el medio para interponer la queja o denuncia, tenga la seguridad que toda la información que sea proporcionada será confidencial.

3

Posteriormente se llevará a cabo una investigación objetiva y fundada; asimismo, no se tomará ningún tipo de represalia contra las personas que reporten y/o colaboren en las investigaciones.

4

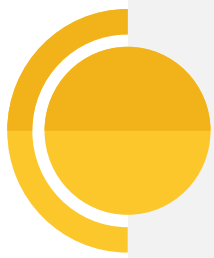
Iniciamos con las investigaciones y en 15 días laborales se informará de los avances.

5

Se informará a las partes involucradas sobre el resultado de la investigación y las medidas tomadas para la resolución del conflicto. Todo proceso será documentado y guardado en los archivos confidenciales de la Organización.

MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PRESENTES EN EL PROCESO DE SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO Y TRANSPORTACIÓN DEL PERSONAL RECLUTADO

El personal reclutado por CIERTO que trabaja o trabajará dentro de los ranchos para los cuales fueron contratados, podrán presentar quejas durante tres momentos cruciales.



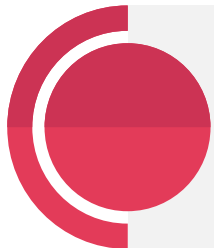
Reclutamiento

En caso de presentarse costos de intermediarios, amenazas o cualquier violación a los lineamientos del Código de Ética y Conducta, durante el proceso de selección y reclutamiento por parte de personas u organizaciones que actúan en nombre de CIERTO o el rancho destino. Cualquier otra violación relacionada a sus derechos humanos.



Traslado

En relación al cobro de cuotas o costos no mencionados dentro de la capacitación, solicitados por transportistas o personas que actúan en nombre de CIERTO o el rancho destino. Cualquier otra violación relacionada a sus derechos humanos.



Rancho destino

Los conflictos presentados en el rancho destino se podrán comunicar mediante la aplicación **CiertoApp**. Estas alertas se clasificarán en: alerta menor, intermedia o grave.

Para los casos presentados en el proceso de reclutamiento y traslado, las quejas se pueden remitir a los siguientes números de teléfono:



Asimismo, se seguirá el proceso anteriormente descrito sobre el levantamiento de quejas o denuncias por incumplimiento del Código de Ética y Conducta.

En cuanto a la clasificación de las alertas y su mecanismo de canalización y atención se menciona a continuación.

²⁰ Ídem.

Alertas menores

Estas alertas menores son señales de alarma, al ser menores indica que estás pueden ser resueltas mediante una resolución pacífica de conflictos²¹ o a través de la comunicación asertiva²², las situaciones que se pueden presentar son:

- 1 Condiciones desaprobatorias sobre el alojamiento o servicio de alimentos (ejemplo: agua fría, ubicación).
- 2 Situaciones de incumplimiento de contrato.
- 3 Conflictos presentados por diferencias entre compañeros o compañeras.
- 4 Conflictos presentados por diferencias con sus supervisores, como mayordomos, personal de recursos humanos o personal encargado de áreas.

Procedimiento:

- 1 Las personas trabajadoras notifican a recursos humanos o mayordomo del rancho la situación presentada, de forma respetuosa y haciendo alusión a las condiciones dispuestas en su contrato laboral.
- 2 En la aplicación de la organización puede notificar la situación presentada, con la nacionalidad de que CIERTO y Contraparte verificadora²³ corrobore las condiciones ofrecidas por los ranchos.
- 3 Se brindará orientación para la resolución del conflicto si es que se requiere o por dudas relacionadas al contrato o capacitación otorgados, por CIERTO.
- 4 Mencionar en los cuestionarios de retroalimentación de CIERTO los mecanismos utilizados por las personas trabajadoras para la resolución del conflicto.

22

Alertas intermedias

Las alertas intermedias son señales de alarma que atenten contra la integridad física, laboral o emocional del trabajador o trabajadora como pueden ser:

- 1 Por tema de discriminación u ofensas realizadas entre el personal o bien entre quienes supervisan las actividades en el rancho.

“La discriminación es cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia u otro trato diferencial que se base directa o indirectamente por motivos prohibidos de discriminación y que tenga la intención o el efecto de anular o perjudicar el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio, en igualdad de condiciones, de derechos humanos y libertades fundamentales en el ámbito político, económico, social, cultural o de cualquier otro campo de la vida pública²⁴”.

21 La Resolución Pacífica de Conflictos implica la práctica de una serie de herramientas que permiten manejar los conflictos de manera creativa, constructiva y no violenta.

22 La comunicación asertiva es la habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido y evitando la posibilidad de que se generen conflictos.

23 Ídem.

- ② Accidentes recurrentes de trabajo que no son atendidos adecuadamente.
- ③ Pago de salarios no acorde a lo establecido en el contrato laboral.
- ④ Aumento de horas en su jornada laboral sin que se realice un pago extra.
- ⑤ Situaciones de acoso u hostigamiento sexual entre personal de jerarquía o entre compañeros y compañeras.

“El acoso es una forma de discriminación cuando también se basa en motivos prohibidos de discriminación. El acoso puede tomar la forma de palabras, gestos o acciones, que tienden a molestar, alarmar, abusar, degradar, intimidar, menospreciar, humillar o avergonzar a otros o que crean una intimidación, ambiente hostil u ofensivo. Aunque generalmente involucra un patrón de comportamientos, el acoso puede tomar la forma de un caso aislado²⁵”.

- ⑥ Cobros extras no especificados en el momento de su contratación, entre otras.
- ⑦ Amenazas de reportar a autoridades de migración.
- ⑧ Negación o condicionamiento de necesidades básicas.
- ⑨ Amenazas de añadir a lista negra y bloquear trabajo futuro.
- ⑩ Retención de salarios.
- ⑪ Limitar el acceso a servicios médicos.
- ⑫ Abuso emocional y verbal/ manipulación.

Procedimiento:

- ① El trabajador o trabajadora notifica a recursos humanos o mayordomo del rancho la situación presentada, de forma respetuosa y haciendo alusión a las condiciones dispuestas en su contrato laboral.
- ② El trabajador notifica mediante la aplicación **CiertoApp**, vía telefónica o correo electrónico de las oficinas de CIERTO sobre la situación presentada.
- ③ CIERTO da seguimiento a la queja presentada, para verificar las medidas de resolución de conflictos que aplica el rancho o bien orientar a la persona trabajadora sobre los mecanismos de resolución, en caso de ser necesario CIERTO se comunicará directamente con el rancho para verificar si se hubo una resolución al conflicto.
- ④ Al finalizar los contratos CIERTO otorga un informe al rancho con recomendaciones para la resolución de los conflictos surgidos y no se presenten más.

²⁴ Art. 1 de la Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial (ICERD); Art. 1 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW); Art. 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD); Comentario general 18 del Comité de Derechos Humanos (párrafos 6 y 7) y Comentario general 20 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (párrafo 7).

²⁵ La Observación general 20 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y el boletín del Secretario General de las Naciones Unidas (ST/SGB/2008/5) sobre la prohibición de la discriminación, el acoso, incluido el acoso sexual, y el abuso de autoridad.

Alertas graves

Las alertas graves son aquellas violaciones a los derechos de las personas trabajadoras que atentan contra su seguridad y su integridad como persona y existen prácticas que pueden señalarse como delitos graves

Se puede presentar:

1 Trata de personas:

“Se entenderá la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos²⁶”.

2 La explotación laboral²⁷:

“Existe explotación laboral cuando una persona obtiene, directa o indirectamente, beneficio injustificable, económico o de otra índole, de manera ilícita, mediante el trabajo ajeno, sometiendo a la persona a prácticas que atenten contra su dignidad, tales como:

- *Condiciones peligrosas o insalubres, sin las protecciones necesarias de acuerdo a la legislación laboral o las normas existentes para el desarrollo de una actividad o industria;*
- *Existencia de una manifiesta desproporción entre la cantidad de trabajo realizado y el pago efectuado por ello; o*
- *Salario por debajo de lo legalmente establecido.”*

3 El trabajo infantil:

“El trabajo que priva a los niños de su infancia, su potencial y su dignidad, y que es nocivo para el desarrollo físico y psíquico” (Convenio 146 de la OIT).

El trabajo infantil inaceptable incluye a cualquier niño que trabaje:

- a)** *Por debajo de la edad mínima, que es la edad que debe cumplir un niño antes de que se le permita legalmente ingresar a un trabajo o empleo.*
- b)** *Mayores de la edad mínima pero antes de la edad considerada adulta y que realizan trabajos inapropiados para su edad (peligrosos o que interfieren con la escuela) – estos se conocen como ‘trabajadores jóvenes’.*

²⁶ El Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niños, que completa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

²⁷ Art. 21 de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los delitos de trata de personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos.

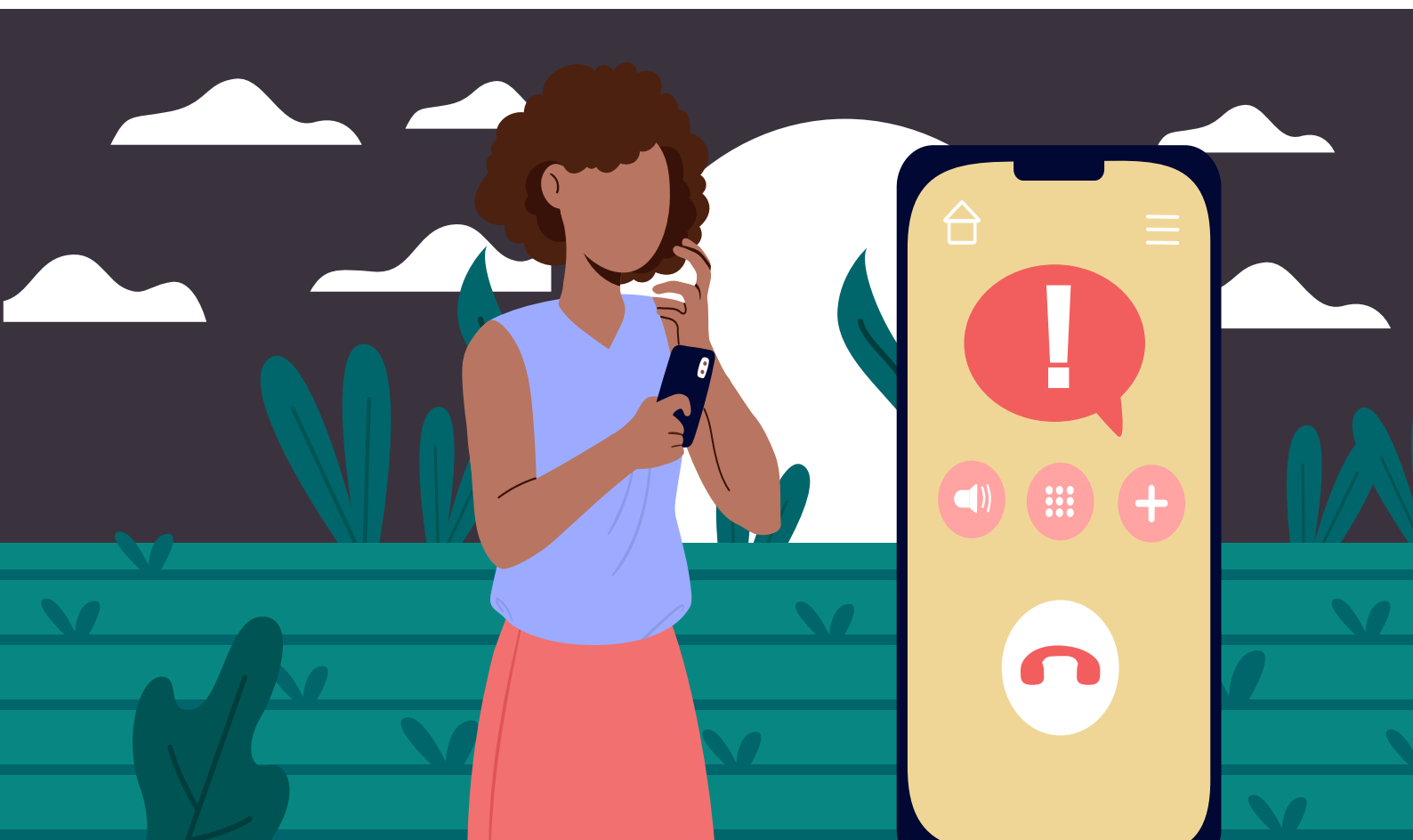
Lo siguiente se aplica a los niños en el trabajo:

- 1. El trabajo realizado por un niño no debe considerarse perjudicial para su desarrollo físico o mental o para su salud (ningún trabajo peligroso).*
- 2. El trabajo no debe privar a los niños de su infancia, potencial o dignidad. Esto incluye no verse privado de las oportunidades que brinda obtener una educación formal, un factor que contribuye a su futuro bienestar.*
- 3. Cualquier trabajo considerado como las peores formas de trabajo infantil, independientemente del lugar donde se lleve a cabo, debe ser eliminado.*

- 4 Violación
- 5 Retención de documentos
- 6 Retención de la persona en contra de su voluntad.

Procedimiento:

- 1 El trabajador o trabajadora notifica a recursos humanos o mayordomo del rancho la situación presentada, siempre y cuando no se encuentren involucrados en la situación.
- 2 El trabajador notifica mediante la aplicación **CiertoApp**, vía telefónica o correo electrónico de las oficinas de CIERTO sobre la situación presentada.
- 3 CIERTO hará lo posible por resguardar la integridad de la persona trabajadora y dando aviso a las autoridades competentes para poner a salvo a la persona trabajadora; asimismo orientará a la persona sobre el proceso a seguir para interponer una demanda o la canalizará ante las instancias competentes.





United States

Tacoma WA: PO Box 8295 Tacoma, WA 98419
Yuma AZ: 3860 W. 24th St. Suite 106, Yuma AZ 85364



928-248-5558



México

México City: Av. Coyoacán 1622. Edificio 4. Piso 2. Interior A.
Colonia del Valle. Delegación Benito Juárez. CDMX, México.
C.P. 03100.



Guatemala

Guatemala City: 6 Avenida 12-24 Zona 10. Edificio HQ
Fontabella Oficina 601. Guatemala, Guatemala 01001



(502) 2315 4177



facebook.com/ciertoglobal/



instagram.com/ciertoglobal2014/



twitter.com/cierto2022