

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE CIERTO



CIERTO

Código de Ética y Conducta de CIERTO.

Segunda actualización: Junio 2026.

CIERTO Guatemala - CIERTO México - CIERTO Estados Unidos.

Texto elaborado por: Dirección de Impacto

En colaboración con las áreas de CIERTO; Reclutamiento y Capacitación,
Visas y Movilidad Humana y Verificación.

Diseño y maquetación: Adriana Lozano Ruiz.

www.ciertoglobal.org

Atribución de la titularidad – La obra debe citarse como sigue: “Código de Ética y Conducta de CIERTO.

Las fotografías, imágenes y toda la información que aparece en este documento son propiedad de CIERTO.



CONTENIDO

Presentación	4
Objetivo	6
Declaración organizacional	6
Alcance	7
Valores	7
Principios Rectores	7
Marco Normativo	8
Compromiso con nuestros colaboradores, colaboradoras y personal reclutado	9
Cumplimiento con la normatividad vigente	10
Derechos Humanos	11
Prohibición de Trabajo Forzoso y Trata de Personas	11
Prohibición de Trabajo Infantil	11
Diversidad, inclusión, igualdad de oportunidades y respeto	12
Seguridad y salud	12
Espacios libres de violencia, acoso y sustancias	13
Compromiso con el manejo de nuestros recursos y de quiénes colaboran con nosotros	14
Información personal y datos personales	14
Seguridad de la información	14
Comunicación organizacional y redes sociales	15
Difusión de información y transparencia contractual	15
Compromiso con la comunidad y el medio ambiente	16
Responsabilidad social y compromiso con las comunidades	17
Responsabilidad ambiental y sostenibilidad	17
Compromiso con nuestros clientes (Productores, contratistas, etc.)	18
Procesos con empleadores y programas de movilidad laboral temporal	18
Mano de obra calificada, selección responsable y bienestar laboral	19
Procesos de contratación y gestión de terceros	20
Debida diligencia y gestión de riesgos	20
Procedimiento de denuncias y quejas del Código de Ética y Conducta	21
Mecanismo de atención de quejas y alertas presentes en el proceso de selección, reclutamiento, capacitación y traslado del personal reclutado	23
Mecanismo de atención de quejas y alertas	24
Carta compromiso	26

PRESENTACIÓN



CIERTO es una organización internacional líder en movilidad laboral circular y reclutamiento ético, conecta talento de Guatemala, Honduras y México con oportunidades de empleo formal en Estados Unidos y otros países. A través de procesos transparentes de reclutamiento, capacitación, verificación, monitoreo y acompañamiento, promueve una migración laboral segura, ordenada y regular, generando valor para las personas trabajadoras, las empresas y las comunidades de origen.

En un contexto donde la movilidad laboral internacional es clave para las cadenas agrícolas y de suministro, garantizar procesos de reclutamiento éticos, transparentes y legales es un desafío prioritario. Si bien los programas de trabajo temporal generan oportunidades económicas para miles de familias, también exponen a las personas trabajadoras migrantes a riesgos como el fraude, la desinformación, el reclutamiento informal, diversas formas de explotación laboral y la vulnerabilidad de las personas trabajadoras migrantes.

Es por ello, que hasta el momento CIERTO cuenta con un documento denominado **“Buenas Prácticas para la contratación equitativa”**, 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 directrices”** elaborados en 2019 por la OIT.

5

Las buenas prácticas de CIERTO promueven modelos de reclutamiento ético y contratación responsable, alineados con los estándares internacionales de la OIT, la OIM, Naciones Unidas y Certificaciones como Clearview, IRIS que impulsan una movilidad laboral regular, segura y respetuosa de los derechos humanos.

Este Código de Ética y Conducta, basado en estándares internacionales y en la legislación vigente de cada país, orienta a personas trabajadoras, empleadores y al equipo de CIERTO en la promoción de prácticas justas de empleo y reclutamiento. Aunque su adhesión es voluntaria, sus principios se sustentan en normativas nacionales e internacionales de cumplimiento obligatorio.

Establecer los principios y compromisos que permitan desarrollar procesos de reclutamiento y movilidad laboral responsables, transparentes, libres de prácticas abusivas; contribuyendo a la construcción de cadenas de suministro más sostenibles, al fortalecimiento de la productividad, reducción de riesgos operativos y a la generación de oportunidades laborales seguras para las personas trabajadoras.



DECLARACIÓN ORGANIZACIONAL

CIERTO desarrolla sus actividades bajo los principios de dignidad humana, trabajo decente, transparencia, integridad, legalidad y no discriminación, reafirmando su compromiso con el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos y laborales reconocidos por los estándares internacionales.

Reconocemos que las personas trabajadoras migrantes pueden enfrentar situaciones de vulnerabilidad derivadas de factores económicos, sociales, culturales, lingüísticos o relacionados con su condición migratoria. Por ello, asumimos el compromiso de implementar procesos de movilidad laboral responsables, seguros y transparentes en todas las etapas del ciclo migratorio, incluyendo la selección, el reclutamiento, la contratación, la preparación para el viaje, el traslado, la colocación laboral, la capacitación, el acompañamiento durante el empleo y el retorno.

Este Código establece los principios, estándares y lineamientos mínimos obligatorios que deberán observar:

- Personal directivo;
- Personal administrativo y operativo;
- Personas trabajadoras;
- Contrapartes verificadoras¹;
- Empresas empleadoras;
- Proveedores;
- Transportistas;
- Reclutadores;
- Socios comerciales;
- Toda persona o entidad que actúe directa o indirectamente en representación de CIERTO.

¹ Contrapartes verificadoras: Personas u organizaciones de la sociedad civil, religiosas y académicas con presencia e incidencia comunitaria, que participan en procesos de verificación y acompañamiento. Fuente: CIERTO.



ALCANCE

Este Código aplica a todas las actividades, operaciones, servicios, contratos, procesos y programas de movilidad temporal desarrollados por CIERTO en:

- Estados Unidos;
- México;
- Guatemala, y;
- Cualquier otro país de origen, tránsito o destino donde opera la organización.

CIERTO mantiene una política de cero tolerancia frente a:

- Trata de personas;
- Trabajo forzoso;
- Trabajo infantil;
- Violencia;
- Acoso y hostigamiento ;
- Explotación laboral;
- Retención de documentos,
- Cobros indebidos;



VALORES

Nuestros valores fundamentales reflejan el compromiso de CIERTO con la transformación del paradigma de la movilidad laboral internacional y el reclutamiento ético, mediante la construcción de relaciones de confianza entre personas trabajadoras, sus familias, empleadores, comunidades y cadenas de suministro.

- Integridad;
- Transparencia;
- Respeto a los derechos humanos;
- Responsabilidad;
- Trabajo decente;
- Inclusión y no discriminación;
- Empatía;
- Profesionalismo;
- Innovación social, y;
- Colaboración.



PRINCIPIOS RECTORES

- Respeto a los derechos humanos
- Reclutamiento ético
- Cero tolerancia a la explotación laboral
- No discriminación
- Transparencia laboral
- Debida diligencia
- Protección de datos personales
- Libertad de movimiento



MARCO NORMATIVO

El presente Código de Ética y Conducta se fundamenta y alinea a estándares internacionales de derechos humanos, trabajo decente, reclutamiento ético, movilidad laboral regular, debida diligencia y sostenibilidad empresarial.

- **Estándar IRIS para el Reclutamiento Ético;**
- **Estándar Clearview;**
- **Convenios, protocolos y recomendaciones - OIT;**
- **11 Indicadores de Trabajo Forzoso - OIT;**
- **Principios Generales y Directrices Operacionales para la Contratación Equitativa – OIT;**
- **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos;**
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS);**
- **Pacto Global de las Naciones Unidas;**
- **Convenciones Internacionales Relacionadas con Personas Trabajadoras Migrantes;**

Así como en políticas y lineamientos internos de CIERTO.

- **Manual de Procedimiento para una Contratación Equitativa de CIERTO;**
- **Política de Prohibición de Trabajo Infantil y Forzoso.**
- **Política de Prohibición de Honorarios de Contratación y Costos Relacionados.**
- **Política sobre Mecanismo, Verificación y Queja.**
- **Política de Libre Movimiento y no Retención de Pasaportes.**
- **Política de Libertad de Asociación y Afiliación Sindical.**
- **Política de Contratación y Transparencia Laboral.**
- **Política de Cumplimiento de las Leyes y Normativas Aplicables.**
- **Política de Protección de Datos Personales.**
- **Buenas Prácticas para la Contratación Equitativa.**
- **Mecanismo de Atención de Alertas y Quejas.**



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



Cumplimiento con la normatividad vigente

- I
: CIERTO desarrollará sus actividades conforme a la legislación aplicable y a los estándares nacionales e internacionales relacionados con derechos humanos, trabajo decente, protección de personas trabajadoras migrantes, prevención del trabajo forzoso, trata de personas, corrupción y reclutamiento ético, considerando las disposiciones aplicables en los países de origen, tránsito y destino.
- II
: La Organización promoverá procesos de movilidad laboral regular y verificará razonablemente que las personas trabajadoras cuenten con la documentación, autorizaciones migratorias y requisitos legales necesarios para participar en los programas de trabajo temporal correspondientes.
- III
: CIERTO mantendrá un compromiso de actualización y cumplimiento normativo continuo, promoviendo entre su personal, proveedores, empleadores, contratistas y terceros el conocimiento y respeto de las disposiciones legales, políticas internas y estándares éticos aplicables.
- IV
: La Organización actuará con integridad, honestidad y cero tolerancia frente al soborno, corrupción, fraude, extorsión, lavado de dinero, robo o cualquier conducta ilícita o contraria a los principios de este Código de Ética.
- V
: CIERTO rechaza cualquier práctica relacionada con trabajo forzoso, trata de personas, explotación laboral, coerción, amenazas, violencia, retención de documentos, fraude, corrupción o cobros indebidos hacia las personas trabajadoras.
- VI
: Ninguna persona podrá ofrecer, solicitar, autorizar o recibir dinero, regalos, comisiones, favores, beneficios indebidos o cualquier otra ventaja con el propósito de influir inapropiadamente en decisiones, procesos o relaciones vinculadas con las actividades de CIERTO.

Derechos Humanos

- VII 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, la discriminación en materia de empleo y ocupación, acceso a mecanismos de justicia, derechos a condiciones dignas, derecho a denunciar y derecho a abandonar el empleo conforme a la Ley.
- VIII Esta Organización no retiene o destruye documentos de identidad o contratos de las personas trabajadoras, sin previo consentimiento.
- IX Se respeta el derecho a **la libertad de movimiento**.²
- X Cualquier acuerdo de las personas trabajadoras con las condiciones de contratación y de trabajo son voluntarias, libres de engaño o coacción.³

Prohibición de Trabajo Forzoso y Trata de Personas

- XI CIERTO prohíbe estrictamente cualquier forma de: trabajo forzoso, servidumbre por deuda, trata de personas, explotación laboral y esclavitud moderna.
- XII Se consideran prácticas prohibidas: retención de pasaportes o visas, restricción de movilidad, retención salarial indebida, amenazas migratorias, violencia física o psicológica, intimidación, listas negras, confiscación de celulares, restricción de comunicación, endeudamiento coercitivo⁴, engaño contractual, cobros indebidos y vigilancia coercitiva. **Además de los 11 indicadores de trabajo forzoso implementados por la OIT.**

Prohibición de Trabajo Infantil

- XIII CIERTO prohíbe estrictamente cualquier forma de trabajo infantil conforme a los convenios internacionales de la OIT y legislación aplicable.
- XIV No se contratarán personas menores de edad.
- XV Se prohíbe la participación de menores en actividades peligrosas, insalubres o incompatibles con su desarrollo físico, mental o educativo.

² La “libertad de circulación” es el derecho de toda persona a desplazarse libremente, elegir su residencia y salir de cualquier país, incluido el propio, así como regresar a su país, sin restricciones indebidas, conforme a los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Basado en: Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 13. Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

³ La “coacción” comprende cualquier forma de presión, amenaza, intimidación, abuso de poder o uso de la fuerza física, psicológica, económica o migratoria utilizada para obligar a una persona a actuar en contra de su voluntad o limitar su libertad de decisión. Basado en: Organización Internacional del Trabajo (OIT), Indicadores de Trabajo Forzoso. Disponible en: https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/publications/WCMS_203832/lang--en/index.htm

⁴ El “endeudamiento coercitivo” se refiere a cualquier situación en la que una persona trabajadora contrae deudas, obligaciones financieras o pagos relacionados con el reclutamiento, transporte, documentación, alojamiento u otros costos asociados al empleo, de manera que limite su libertad, aumente su vulnerabilidad o genere dependencia, coacción o riesgo de explotación laboral o trabajo forzoso. Basado en: Organización Internacional del Trabajo (OIT), General Principles and Operational Guidelines for Fair Recruitment and Definition of Recruitment Fees and Related Costs. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/fair-recruitment/lang--en/index.htm>

Diversidad, inclusión, igualdad de oportunidades y respeto

- XVI CIERTO reconoce y respeta la diversidad étnica, cultural, lingüística, social y de género, promoviendo procesos de movilidad laboral y relaciones de trabajo fundamentados en los derechos humanos y el trato digno.
- XVII Las decisiones relacionadas con reclutamiento, contratación, capacitación, remuneración, promoción, asignación de actividades o permanencia deberán basarse en criterios objetivos, transparentes y relacionados con las competencias, habilidades, experiencia, desempeño y requisitos del puesto, conforme a la legislación aplicable y a las políticas internas de CIERTO.
- XVIII En ningún caso, aspectos como sexo, idioma, religión, edad, género, orientación sexual, identidad de género, etnia, origen, nacionalidad, discapacidad, embarazo, condición en relación con el VIH, condición migratoria, condición de salud, estado civil, identidad sexual o cualquier motivo de discriminación, podrán ser factores que determinen la toma de decisiones relacionadas a ocupar alguna posición dentro de la Organización.
- XIX Inclusión de criterios etnolingüísticos en el proceso de reclutamiento y contratación, así como servicios de traducción durante los procesos de preselección y selección de personas trabajadoras solicitantes cuando haya personas indígenas.

Seguridad y salud

- XX CIERTO promueve condiciones de trabajo, transporte, vivienda y alimentación seguras, dignas y adecuadas para las personas trabajadoras migrantes, conforme a la legislación aplicable y a los principios de trabajo decente y bienestar integral.
- XXI La Organización impulsará procesos de capacitación y orientación para fortalecer la prevención de riesgos, la protección de la integridad física y emocional, el acceso a mecanismos de atención y apoyo durante todas las etapas de la movilidad laboral.
- XXII CIERTO verificará razonablemente que las empresas empleadoras y lugares de trabajo cuenten con condiciones adecuadas en materia de contratación, vivienda, transporte, alimentación, salud, seguridad, higiene, acceso a agua potable, sanitarios y mecanismos para la atención de quejas, conflictos o controversias.
- XXIII Deberán mantenerse espacios de trabajo seguros, limpios y libres de condiciones que pongan en riesgo la salud, seguridad o dignidad de las personas trabajadoras. Toda situación o acto inseguro deberá reportarse oportunamente conforme a los mecanismos establecidos.

Espacios libres de violencia, acoso y sustancias

- XXIV CIERTO promueve espacios de trabajo seguros, respetuosos y libres de violencia, acoso, hostigamiento, intimidación, discriminación y conductas ofensivas, ya sean verbales, físicas, psicológicas, visuales o mediante medios digitales.
- XXV Se prohíbe cualquier forma de acoso sexual, conducta abusiva, amenaza, agresión, contacto no consentido o comportamiento que afecte la dignidad, integridad o bienestar de las personas.
- XXVI Asimismo, queda prohibido el ingreso, posesión o uso de armas, drogas ilegales, sustancias controladas o alcohol durante el desarrollo de actividades laborales, procesos de reclutamiento, traslado, colocación o dentro de las instalaciones de CIERTO, cuando ello pueda poner en riesgo la seguridad, integridad o desempeño de las personas.





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

Información confidencial y datos personales

- I CIERTO protege la información personal, migratoria, financiera, biométrica, médica, operativa y confidencial de las personas trabajadoras, integrantes de la Organización, clientes, proveedores, aliados y actores estratégicos, conforme a las leyes aplicables y a los principios de ética, confidencialidad y protección de datos.
- II Toda persona con acceso a información o documentación deberá resguardarla adecuadamente y evitar su divulgación, uso indebido, comercialización, alteración, falsificación, pérdida o filtración, salvo autorización expresa o requerimiento legal aplicable.
- III Los datos personales deberán obtenerse y utilizarse únicamente para fines legítimos y autorizados, garantizando su seguridad, integridad y confidencialidad.

14

Seguridad de la información

- IV Los equipos, sistemas, plataformas digitales, correos electrónicos, software y demás recursos tecnológicos de CIERTO deberán utilizarse exclusivamente para fines laborales autorizados y conforme a las políticas internas de seguridad de la información.
- V Queda prohibido:
 - Elaborar, alterar o utilizar documentación falsa o apócrifa;
 - Acceder o compartir información sin autorización;
 - Instalar programas o licencias no autorizadas;
 - Manipular sistemas institucionales;
 - Utilizar recursos o el nombre de CIERTO para fines personales o indebidos.

- VI Toda persona usuaria deberá contribuir al resguardo y protección de los sistemas y recursos tecnológicos de la Organización.

Comunicación organizacional y redes sociales

- VII Toda comunicación relacionada con CIERTO deberá realizarse de manera responsable, veraz, profesional y alineada con los principios y lineamientos institucionales.
- VIII Únicamente el personal autorizado podrá emitir declaraciones oficiales o proporcionar información institucional ante medios de comunicación, autoridades, redes sociales o terceros.
- IX El personal deberá hacer uso responsable de redes sociales y medios digitales, evitando compartir información confidencial o contenidos que puedan afectar la integridad, seguridad o reputación de la Organización o de las personas relacionadas con sus actividades.

Difusión de información y transparencia contractual

- X CIERTO difundirá vacantes únicamente cuando existan acuerdos formalizados con las empresas empleadoras, garantizando que la información proporcionada sea clara, verídica, verificable y transparente.
- XI Las personas trabajadoras deberán recibir información comprensible y oportuna sobre: funciones laborales; salario y condiciones de trabajo; jornada laboral; vivienda, transporte y alimentación; riesgos laborales; prestaciones; ubicación del empleo; duración del contrato; y derechos laborales aplicables.
- XII Los contratos deberán entregarse en un idioma comprensible para las personas trabajadoras y, cuando sea necesario, podrán traducirse para garantizar el consentimiento informado.
- XIII CIERTO promoverá procesos de reclutamiento transparentes y accesibles mediante canales confiables y previamente verificados, con el fin de prevenir fraudes, engaños y prácticas de reclutamiento indebidas.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE



1
4



Responsabilidad social y compromiso con las comunidades

- I CIERTO reconoce la importancia de fortalecer relaciones de confianza y colaboración con las comunidades de origen de las personas trabajadoras migrantes, promoviendo procesos de movilidad laboral ética con impacto social positivo.
- II La Organización impulsará acciones de acompañamiento, capacitación, monitoreo y evaluación en coordinación con organizaciones comunitarias, instituciones locales, contrapartes verificadoras y otros actores estratégicos, con el fin de:
 - fortalecer el acceso a información clara y transparente;
 - promover el trabajo decente y la migración regular;
 - prevenir fraudes, abusos y riesgos de explotación;
 - evaluar el impacto social y migratorio en las comunidades de origen;
 - y fortalecer mecanismos de protección y bienestar para las personas trabajadoras y sus familias.
- III CIERTO promoverá procesos de capacitación accesibles, inclusivos e interculturales⁵, considerando las características lingüísticas, sociales y culturales de las comunidades participantes, especialmente en comunidades indígenas.
- IV La Organización fomentará prácticas con enfoque de derechos humanos, igualdad de género, no discriminación e inclusión, respetando los usos y costumbres comunitarios siempre que sean compatibles con los derechos humanos y la dignidad de las personas.
- V Cuando sea necesario, CIERTO podrá apoyarse en personas traductoras, facilitadoras comunitarias o actores locales previamente identificados y validados para fortalecer la comunicación y el acceso efectivo a la información.

17

Responsabilidad ambiental y sostenibilidad

- VI CIERTO reconoce la protección del medio ambiente y el uso responsable de los recursos como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- VII La Organización promoverá prácticas orientadas a:
 - reducir el consumo innecesario de recursos;
 - fomentar el reciclaje y la reutilización;
 - optimizar el uso de agua, energía y materiales;
 - reducir el uso de papel mediante herramientas digitales;
 - y generar una cultura de responsabilidad ambiental en sus actividades y operaciones.
- VIII CIERTO impulsará acciones de mejora continua que contribuyan al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de cadenas de suministro responsables.

⁵ La “interculturalidad” se entiende como la interacción equitativa entre personas, pueblos y grupos culturales diversos, basada en el respeto mutuo, el reconocimiento de las diferencias, el diálogo y la inclusión, favoreciendo relaciones libres de discriminación y desigualdad. Basado en: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Directrices de la UNESCO sobre la Educación Intercultural. Disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127905_spa



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

Procesos con empleadores y programas de movilidad laboral temporal

- I CIERTO promoverá relaciones transparentes, éticas y responsables con empresas empleadoras, contratistas y demás actores involucrados en programas de movilidad laboral temporal, garantizando el respeto a los derechos humanos, la legalidad y el trabajo decente.
- II La Organización brindará asesoría técnica, operativa y administrativa relacionada con procesos de reclutamiento, contratación y movilidad laboral internacional, conforme a la legislación aplicable y a los requisitos de los programas migratorios correspondientes en cada país de destino.
- III CIERTO impulsará procesos de reclutamiento ético y contratación responsable mediante:
 - verificación razonable de empresas empleadoras y condiciones laborales;
 - validación de vacantes y necesidades de contratación;
 - identificación y selección de personas trabajadoras con perfiles acordes a las actividades requeridas;
 - orientación y capacitación sobre condiciones laborales, contratos y procesos migratorios;
 - acompañamiento durante las distintas etapas del proceso de movilidad laboral;
 - coordinación logística relacionada con traslados, documentación y comunicación;
 - y mecanismos de atención y resolución de conflictos laborales.
- IV CIERTO promoverá prácticas transparentes y libres de explotación dentro de las cadenas de suministro laboral, fomentando relaciones de confianza, cumplimiento normativo y mejora continua con las empresas participantes.
- V La Organización podrá implementar mecanismos de monitoreo, evaluación y retroalimentación con empleadores, personas trabajadoras y actores comunitarios para identificar riesgos, fortalecer buenas prácticas y mejorar continuamente los procesos de movilidad laboral internacional.

Mano de obra calificada, selección responsable y bienestar laboral

- VI CIERTO promoverá procesos de selección transparentes, equitativos y no discriminatorios, orientados a identificar personas trabajadoras con perfiles compatibles con las actividades laborales requeridas y con disposición para participar en programas de movilidad laboral temporal.
- VII Los procesos de selección podrán considerar criterios relacionados con:
- experiencia, conocimientos o habilidades requeridas para las actividades laborales;
 - disponibilidad y voluntad de participar en programas de movilidad laboral;
 - cumplimiento de requisitos migratorios y legales aplicables;
 - participación en procesos de capacitación y orientación;
 - y condiciones que permitan desarrollar las actividades laborales de forma segura y adecuada.
- VIII CIERTO promoverá medidas preventivas orientadas a proteger la salud, seguridad y bienestar de las personas trabajadoras, así como acciones de capacitación para la prevención de riesgos laborales y enfermedades ocupacionales, conforme a la legislación aplicable y a los principios de trabajo decente.
- IX La Organización fomentará condiciones de transporte, alimentación, alojamiento y servicios adecuados y dignos durante las distintas etapas de la movilidad laboral, en coordinación con empresas empleadoras y proveedores autorizados.



Procesos de contratación y gestión de terceros

- X CIERTO promoverá relaciones responsables, transparentes y libres de corrupción con proveedores, agencias, transportistas, contratistas y demás terceros vinculados a sus operaciones.
- XI La selección y contratación de terceros deberá considerar criterios de legalidad, ética profesional, cumplimiento normativo, seguridad, calidad del servicio, respeto a los derechos humanos y prevención de prácticas fraudulentas, abusivas o de explotación laboral.
- XII CIERTO podrá realizar procesos de evaluación, monitoreo y verificación razonable de terceros y proveedores, particularmente en servicios relacionados con: transporte, alojamiento, alimentación, logística, documentación, reclutamiento y servicios asociados a programas de movilidad laboral internacional.
- XIII Los proveedores y terceros deberán cumplir con las políticas, lineamientos y estándares de reclutamiento ético, seguridad y derechos humanos promovidos por CIERTO.

Debida diligencia⁶ y gestión de riesgos

- XIV CIERTO implementará procesos de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y atender riesgos relacionados con derechos humanos, trabajo forzoso, trata de personas, corrupción, fraude, discriminación, seguridad y cumplimiento normativo dentro de sus operaciones y cadenas de suministro laboral.
- XV Estos procesos podrán incluir:
 - evaluación y monitoreo de empresas empleadoras, proveedores y terceros;
 - verificación de condiciones laborales, alojamiento, transporte y bienestar;
 - análisis de riesgos operativos y sociales;
 - mecanismos de supervisión y seguimiento;
 - atención de quejas y remediación;
 - y acciones de mejora continua.
- XVI CIERTO promoverá procesos de debida diligencia alineados con estándares internacionales de derechos humanos, reclutamiento ético, sostenibilidad y trabajo decente aplicables a programas de movilidad laboral internacional.

⁶ La “debida diligencia” es un proceso continuo mediante el cual las organizaciones identifican, previenen, mitigan y rinden cuentas sobre los impactos negativos reales o potenciales que sus actividades, operaciones o relaciones comerciales puedan generar sobre los derechos humanos, el trabajo y otros ámbitos relacionados. Basado en: Naciones Unidas, Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_sp.pdf



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 ATENCIÓN DE QUEJAS Y ALERTAS PRESENTES EN EL PROCESO DE SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, CAPACITACIÓN Y TRASLADO DEL PERSONAL RECLUTADO

CIERTO cuenta con un **Mecanismo de Atención de Quejas y Alertas** instrumento creado para la presentación de reclamaciones o quejas y solución de conflictos, sin temor a represalias. Este mecanismo cuenta con dos procedimientos el primero destinado a la resolución de conflictos presentes en el proceso de selección, reclutamiento, capacitación y traslado del personal reclutado; el segundo a identificar alertas emitidas a través de la plataforma de verificación.

Primer procedimiento de recolección de quejas

Reclutamiento y capacitación

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, reclutamiento y capacitación 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** o a través de las **contrapartes verificadoras**. Estas alertas se clasificarán en: alerta menor, intermedia o grave.

23

Para los casos presentados en todo el proceso desde la selección hasta el retorno de las personas trabajadoras, las quejas se pueden remitir a los siguientes números de teléfono:



Oficina en México
Tel. (55) 47744880



Oficina en Guatemala
Tel. (502) 23154128



Contraparte verificadora

MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y ALERTAS

CIERTO cuenta con una plataforma de verificación y monitoreo mediante la cual las personas trabajadoras responden cuestionarios de seguimiento durante las distintas etapas del proceso de movilidad laboral internacional. Estos mecanismos permiten identificar riesgos, evaluar condiciones laborales y generar alertas relacionadas con posibles incumplimientos, vulneraciones de derechos o situaciones que puedan afectar la seguridad, bienestar y dignidad de las personas trabajadoras.

Los cuestionarios y herramientas de verificación podrán abordar aspectos relacionados con el proceso de reclutamiento, contratación, capacitación, traslado, condiciones de trabajo, vivienda, alimentación, pagos, trato recibido, acceso a servicios, retorno y demás elementos vinculados con la experiencia laboral y el respeto de los derechos humanos y laborales.

24

Esta herramienta tecnológica permite detectar alertas relacionadas con:

- cobros indebidos o comisiones no autorizadas;
- fraude o corrupción;
- discriminación, acoso o violencia;
- incumplimiento de condiciones laborales;
- retención de salarios o documentos;
- amenazas o represalias;
- explotación laboral, trabajo forzoso o trata de personas;
- condiciones inseguras de trabajo, transporte, vivienda o alimentación;
- y cualquier otra situación que afecte la seguridad, dignidad o derechos de las personas trabajadoras.

Las alertas identificadas podrán clasificarse de acuerdo con su nivel de riesgo e impacto en:

- **Alertas menores:** situaciones relacionadas con conflictos operativos, diferencias interpersonales, incumplimientos menores o condiciones que puedan resolverse mediante comunicación, orientación y mecanismos de resolución pacífica de conflictos.

- **Alertas intermedias:** situaciones que afecten la integridad física, emocional, laboral, económica o social de las personas trabajadoras, incluyendo discriminación, acoso, retención de salarios, amenazas, abusos o incumplimientos significativos de las condiciones laborales.
- **Alertas graves:** situaciones que representen violaciones graves a los derechos humanos o posibles conductas delictivas, incluyendo trabajo forzoso, trata de personas, explotación laboral, violencia sexual, trabajo infantil, retención ilegal de personas o documentos, amenazas graves o cualquier situación que ponga en riesgo la seguridad e integridad de las personas trabajadoras.

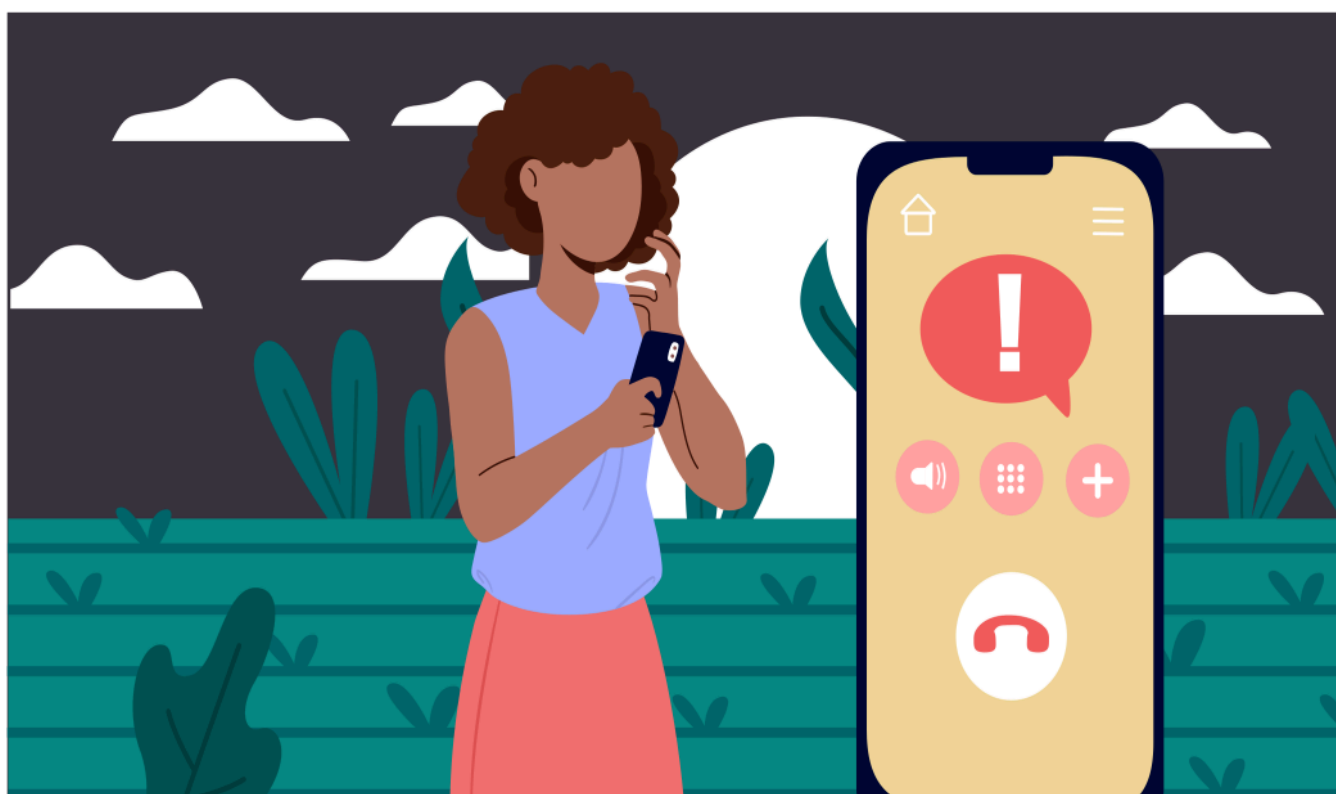
De manera general, el procedimiento de atención podrá contemplar:

- recepción y registro de la alerta o queja;
- evaluación y clasificación del nivel de riesgo;
- canalización y seguimiento correspondiente;
- orientación y acompañamiento a la persona trabajadora;
- coordinación con empleadores, contrapartes verificadoras, organizaciones aliadas o autoridades competentes, cuando resulte necesario;
- implementación de medidas de protección y remediación;
- y seguimiento hasta el cierre o resolución del caso.

CIERTO podrá coordinar acciones con empresas empleadoras, contrapartes verificadoras, organizaciones aliadas y autoridades competentes para la atención, seguimiento y protección de las personas trabajadoras involucradas.

25

Para profundizar más en el procedimiento, véase el “**Procedimiento de Atención de Quejas y Alertas de CIERTO**” y demás lineamientos internos aplicables.



CARTA COMPROMISO



Declaro haber leído y comprendido el presente Código de Ética y Conducta de CIERTO y me comprometo a cumplir sus disposiciones, así como a actuar con integridad y legalidad.

Ante cualquier situación que vulnere mis derechos o de alguna persona cercana, me comprometo a presentar la respectiva queja o denuncia de acuerdo a los procedimientos establecidos en este código.

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Firma:

CIERTOGlobal.Org | H2A@CiertGlobal.Org | 928-248-5558



**Oficina en
Estados Unidos**
PO Box 10095
Oakland, CA 94610

Oficina en Guatemala
10 avenida 15-72 zona 10
Cd. de Guatemala
No. 24, 01010

Oficina en México
Av. Coyoacán 1622.
Edif. 4. Piso 2. Interior A.
Del Valle, Benito Juárez.
CDMX, C.P. 03100





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. 03104.



Guatemala

Guatemala City: 10 Avenida 15-72 Zona 10. Cd. de Guatemala. No. 24, 01010



(502) 2315 4177



facebook.com/ciertoglobal/



instagram.com/ciertoglobal201



4/ twitter.com/cierto2022