

HERRAMIENTA 7

Mecanismos de comunicación y queja



Organización
Internacional
del Trabajo



ahifores



PERIPLO
DERECHOS LABORALES MIGRANTES

Verité
Fair Labor. Worldwide.

Verité

Fair Labor. **Worldwide.**

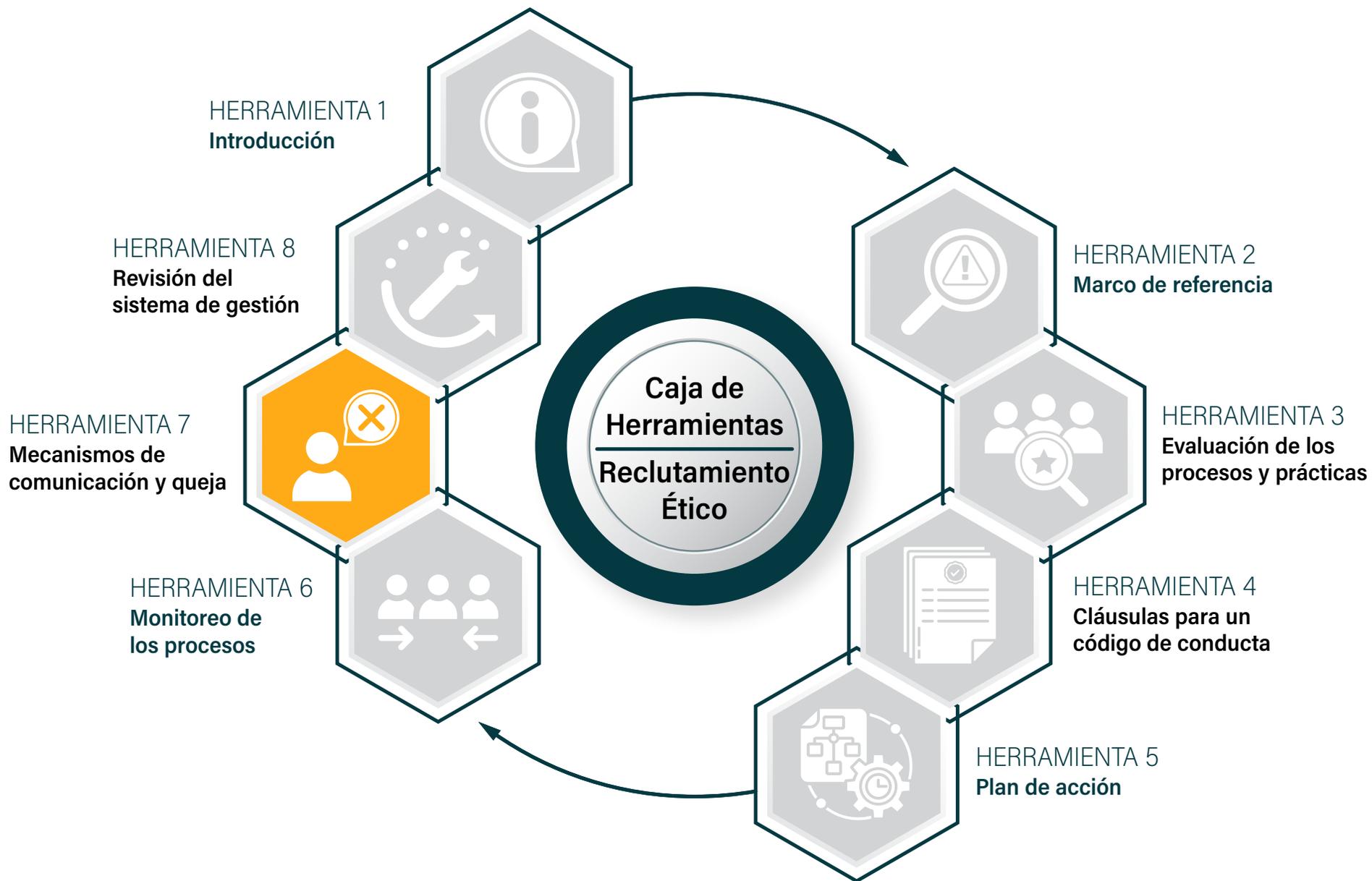


**Organización
Internacional
del Trabajo**

La presente “Caja de herramientas para implementar el reclutamiento ético y la contratación equitativa en el sector agrícola en México” ha sido desarrollada con el apoyo de Fundación Avina en el marco del Proyecto PERIPLO.

Esta versión actualiza los contenidos de la “Caja de herramientas para la contratación equitativa” publicada en septiembre del 2020 como resultado de una colaboración entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Alianza Hortofrutícola Internacional para el Fomento a la Responsabilidad Social (AHIFORES) y Verité. Para ampliar su alcance, la presente versión integra estrategias para implementar buenas prácticas en los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personas trabajadoras del campo a lo largo de toda la cadena de suministro agrícola, desde el pequeño productor hasta la empresa de exportación.

Esta Caja de herramientas utiliza los términos “reclutamiento ético” y “contratación equitativa” de forma intercambiable para referir al proceso de contratación de personas trabajadoras según lo definido en los Principios Generales y Directrices para la Contratación Equitativa de la OIT.



Mecanismos de comunicación y queja

Objetivo

Esta herramienta tiene por objetivo impulsar el diseño de mecanismos efectivos de comunicación y queja para fortalecer las capacidades de las empresas y empleadores en la detección, prevención, mitigación y respuesta a las situaciones de riesgo en los procesos de reclutamiento, selección y contratación, así como durante la gestión de todo el ciclo de empleo de las personas trabajadoras del campo.





Alcance

Esta herramienta también puede servir para:

1. Fomentar un ambiente de colaboración y confianza que facilite el intercambio de información para identificar y abordar problemáticas recurrentes o situaciones de riesgo antes de que escalen.
2. Diseñar una estrategia de comunicación y educación dirigida a las personas trabajadoras del campo con el objetivo de fortalecer sus capacidades para protegerse de situaciones de abuso o explotación.
3. Institucionalizar procesos para resolver conflictos o situaciones de abuso que enfrentan las personas trabajadoras del campo en cualquier momento de su ciclo de empleo, de manera efectiva y segura.
4. Garantizar el cumplimiento de la legislación, las políticas empresariales y los principios y estándares en materia de reclutamiento ético y de los derechos de las personas trabajadoras del campo durante todo el ciclo de empleo.

Uso

Un sistema de gestión de riesgos en el reclutamiento, selección y contratación de personas trabajadoras del campo, y durante todo su ciclo de empleo, deberá incluir dos mecanismos que funcionan de manera interconectada:



Comunicación y participación

- a. **Una estrategia de comunicación permanente que informe a las personas trabajadoras del campo sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para hacerlos efectivos, incluyendo los espacios de participación (comités, reuniones, buzones de sugerencias, etc.).**

La comunicación con las personas trabajadoras del campo es una de las formas más seguras de prevenir el trabajo forzoso y otros riesgos laborales. Cuando las personas trabajadoras del campo reciben información sobre sus derechos y tienen la posibilidad de participar en conversaciones seguras sobre sus condiciones de trabajo, individual o colectivamente, reduce su vulnerabilidad y les coloca en una mejor posición para defenderse y protegerse en situaciones de riesgo.



Mecanismo de queja

- b. **Un mecanismo de queja con procesos estandarizados que permita a las personas trabajadoras del campo denunciar situaciones de abuso y buscar una remediación.**

La aparición de quejas es señal de un canal confiable. El mecanismo de queja deberá considerar procesos bidireccionales que permitan a la empresa o empleador recabar información sobre las situaciones de riesgo y a las personas trabajadoras del campo acceder a información sobre el estado de su queja o denuncia y los avances hacia la resolución y remediación.



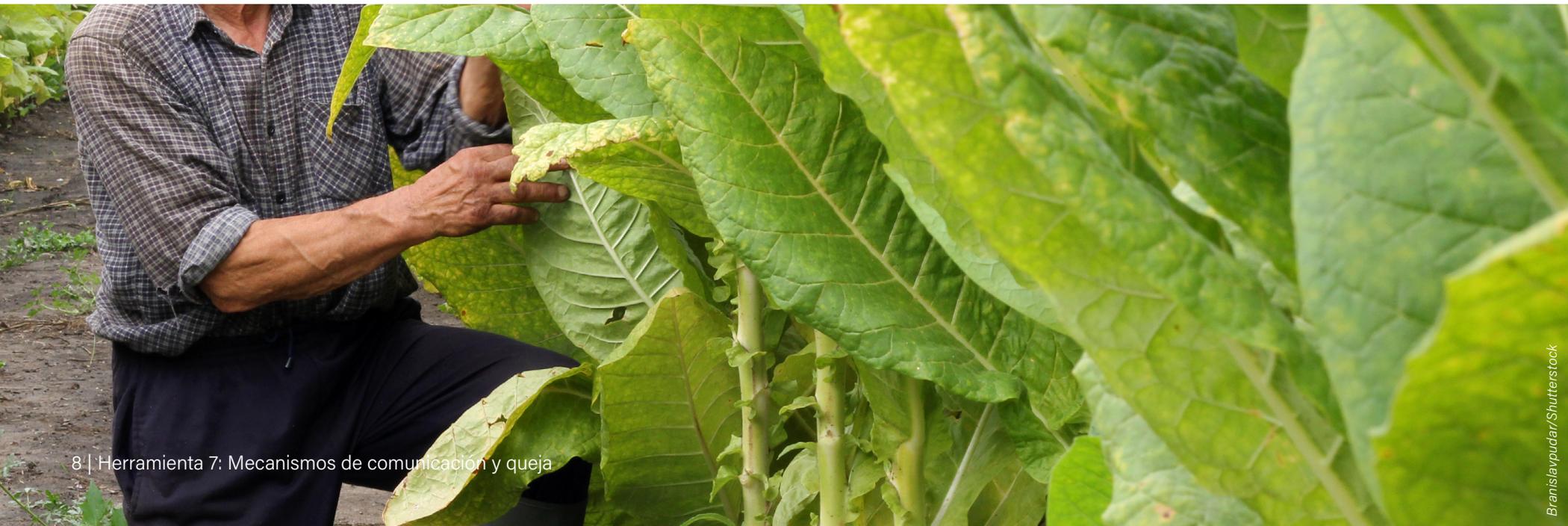
Herramienta

A continuación, se presenta una serie de criterios, enfoques y buenas prácticas que las empresas o empleadores pueden considerar para diseñar e implementar los mecanismos de comunicación y queja.



Estrategia de comunicación y participación

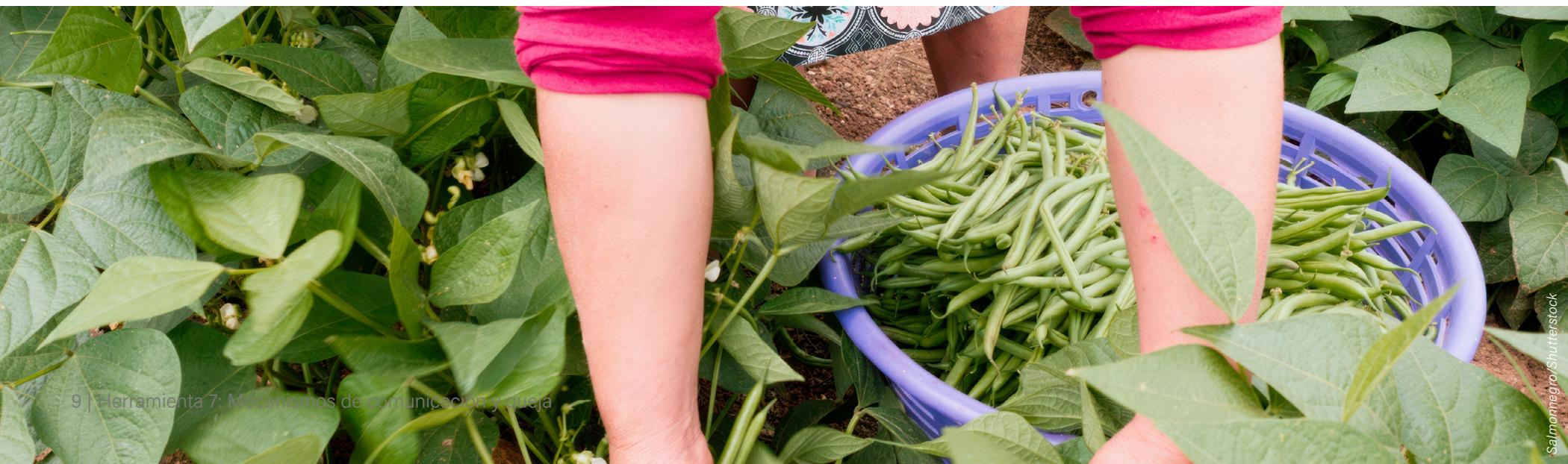
- El diseño e implementación de la estrategia deberá incluir la retroalimentación de las personas trabajadoras del campo o de organismos de representación (comités, sindicatos, etc.)
- Todos los materiales deberán de estar disponibles en un idioma que las personas trabajadoras del campo entiendan. Es recomendable incluir material gráfico, ilustraciones, cómics, etc. si las personas trabajadoras del campo tienen bajos niveles de escolaridad o dificultades de lectura.
- Los materiales impresos deberán de ser accesibles en todo momento; idealmente deberían de estar disponibles en lugares lejos de la vigilancia del cabo, jefe de cuadrilla, capitán, supervisor, etc.
- Las personas trabajadoras del campo deberán de tener tiempo disponible durante sus jornadas laborales para participar en las sesiones de capacitación y espacios de participación.
- Los materiales sobre los derechos de las personas trabajadoras del campo deberán de incluir información sobre las protecciones legales y vías o mecanismos de denuncia, ya sea dentro o fuera de la empresa.
- La empresa o el empleador deberán de abrir espacios de intercambio continuo con las personas trabajadoras del campo para que comuniquen sus preocupaciones de manera segura, y dar seguimiento puntual sobre las situaciones que se identifiquen.





Mecanismo de queja

- Deberán ser diseñados con base en las necesidades y posibilidades de las personas trabajadoras del campo, por ejemplo, si es a través de buzones físicos, en línea, por teléfono, en persona ante personal de confianza, etc.
- Deberán de analizarse las capacidades y recursos de la empresa o empleador para determinar los procesos de recepción, atención y respuesta y los mecanismos de queja existentes, incluso si son informales. El mecanismo de queja se puede administrar por una tercera parte.
- Deberán de ser accesibles para cualquier grupo de personas trabajadoras del campo, locales, migrantes internos, migrantes internacionales, temporales, permanentes, etc.
- Las quejas deberán de manejarse de manera confidencial y permitirse la presentación de quejas anónimas. El mecanismo deberá incluir protecciones contra represalias, sanciones, despidos, etc. y ofrecer acompañamiento, orientación y apoyo adicional a quienes lo requieran.
- Los procesos de recepción, atención y respuesta deberán de ser claros, fáciles de comprender y previsible. La información sobre el estado y progreso de la queja deberá estar disponible y ser accesible para las personas trabajadoras del campo en todo momento.
- La respuesta deberá enfocarse en garantizar que los resultados y las soluciones se ajusten a la legislación aplicable, los principios y estándares internacionales de reclutamiento ético y los derechos de las personas trabajadoras del campo.





Consideraciones especiales

Es importante que los mecanismos de comunicación y queja tomen en consideración la diversidad de las personas trabajadoras del campo y los organismos de representación que existen.

Consideraciones especiales para mujeres

Las empresas deben tomar en cuenta las necesidades y obstáculos a los que se enfrentan las mujeres para acceder a los mecanismos de queja y denuncias y espacios de participación. Por ejemplo, una mujer en situación de acoso necesitaría privacidad para presentar su queja. O su participación podría estar limitada si los espacios se dan fuera del horario laboral frente a sus responsabilidades sobre el cuidado y atención de los hijos.

Consideraciones especiales para personas migrantes internas o internacionales

La información distribuida sobre los mecanismos de queja y denuncia debe estar en idiomas que todas las personas trabajadoras entiendan.

La empresa o el empleador debe considerar la situación de movilidad de las personas migrantes y asegurar que tengan acceso a los mecanismos de comunicación y queja al regreso a su comunidad de origen y durante todo su proceso de migración.

Consideraciones especiales para poblaciones indígenas

Las empresas deben tomar en cuenta las necesidades particulares de las poblaciones indígenas para acceder a los mecanismos de comunicación y queja. Esto implica que la información sea accesible en la diversidad de idiomas que se hablen, además de otros requerimientos en el proceso de comunicación que surjan derivados de su cultura e identidades.

Para más información puede consultar el [Protocolo para la contratación equitativa de personas trabajadoras migrantes pertenecientes a pueblos indígenas de la OIT](#).

Comité de personas trabajadoras

Los comités permiten a las personas directivas y empleadas compartir sus preocupaciones cuando no existen mecanismos de negociación colectiva -por ejemplo, cuando no existe un sindicato registrado.

También pueden ayudar a resolver conflictos y actuar como mecanismos para presentar quejas y denuncias. Un comité de personas trabajadoras debería representar a todas las personas sin discriminación, para garantizar que se escuche la voz de todos/as.

Sindicatos

Los sindicatos también pueden servir de foro para los mecanismos de reclamación y resolución de quejas de los trabajadores.

Establecer términos de participación claros y de mutuo acuerdo para la cooperación y comunicación, considerando al sindicato como un socio.

Sensibilidad cultural

Los mecanismos de comunicación y queja se basan en un cuidadoso análisis del contexto del país y del sector y de los niveles de alfabetización, dominio del idioma, acceso a la tecnología y preferencias de las personas trabajadoras.

Comunicación digital

Cuando se utilicen plataformas digitales de participación para las personas trabajadoras, los datos personales que se recojan deben estar bien protegidos para garantizar la seguridad de las/los trabajadoras como máxima prioridad.

Anexo I. Herramienta de autoevaluación para determinar si los mecanismos de queja existentes son adecuados y efectivos.

A continuación, se presentan preguntas que puede realizar para evaluar la efectividad de sus mecanismos de quejas. Realizar este ejercicio constituye una buena práctica y es un buen punto de partida para realizar los cambios necesarios para proteger su empresa y a las personas trabajadoras del campo de violaciones a normas legales y éticas por parte de los intermediarios laborales, con el objetivo de crear un ambiente laboral funcional y exitoso.

Comunicación regular

- ❑ ¿Tiene la empresa canales de comunicación claros, abiertos y sistematizados que alienten al personal a denunciar violaciones o comunicar inquietudes sin discriminación alguna?
- ❑ ¿Existe un espacio en el que la gerencia y el personal puedan discutir temas de interés para las personas trabajadoras y escuchar sus comentarios?

Algunos espacios que la gerencia puede aprovechar para llevar a cabo reuniones o discusiones con trabajadores son:

- ❑ Reuniones mensuales regulares y asambleas de personas trabajadoras;
- ❑ Sesiones de orientación, al inicio del empleo;
- ❑ Capacitaciones para el personal, para actualizar y refrescar el conocimiento del personal sobre las políticas de la compañía; y
- ❑ Reuniones regulares en las residencias, conducidas por la persona encargada de recursos humanos o el coordinador de los intermediarios laborales.

Acceso

- ❑ ¿El personal tiene acceso directo sin discriminación a los mecanismos de queja y denuncia de la compañía?
- ❑ ¿El personal puede dar retroalimentación o reportar quejas a la compañía sin tener que pasar por el intermediario laboral?
- ❑ ¿Los procedimientos de quejas tanto de la empresa como del intermediario laboral permiten a las personas trabajadoras buscar ayuda de otras instituciones como las organizaciones de trabajadores, el gobierno, ONGs, iglesias o, en el caso de los trabajadores migrantes, sus embajadas?

Anexo I. Herramienta de autoevaluación para determinar si los mecanismos de queja existentes son adecuados y efectivos.

Confidencialidad

- ❑ ¿Los procedimientos de queja proporcionan un mecanismo que garantice la confidencialidad de la persona trabajadora que presenta el reclamo? Por ejemplo:
 - ❑ ¿Existe una línea telefónica directa segura, manejada por una agencia independiente y neutral, y que pueda usarse para realizar quejas de forma privada y confidencial, incluyendo quejas relacionadas con prácticas de reclutamiento poco éticas, sin amenaza de represalia?
 - ❑ ¿Hay un buzón donde las personas trabajadoras puedan dejar quejas ubicado en un lugar seguro y dónde el personal se sienta cómodo usando?
 - ❑ ¿Existe un comité o personal asignado debidamente capacitado para abordar las quejas?
 - ❑ ¿Las sugerencias son evaluadas y resueltas regularmente por el grupo responsable (recursos humanos, comité de ética, etc.)?
 - ❑ ¿Cada sugerencia se aborda directamente, y se responde adecuadamente mediante un proceso confidencial de verificación o investigación?
 - ❑ ¿Existen otras opciones que la empresa pueda explorar para proporcionar informes confidenciales y privados?

Protección para las personas que utilizan el mecanismo

- ❑ ¿Existe una política escrita de la compañía con respecto a la protección de las personas que utilizan el mecanismo?
- ❑ ¿La política es evaluada periódicamente para saber si refleja la situación actual de la empresa (por ejemplo, cambiar una política para evitar que un problema vuelva a ocurrir)?
- ❑ ¿Tiene la empresa un proceso establecido para que el personal denuncie de forma confidencial y anónima sospechas de violaciones de los estándares de conducta empresarial para evitar posibles represalias?
- ❑ ¿Las personas trabajadoras entienden cómo funciona el proceso de quejas y cómo se protege a las personas que lo utilizan?
- ❑ ¿Existen consideraciones especiales para la protección de grupos vulnerables como los migrantes y las mujeres, entre otros?
- ❑ ¿Los mecanismos de queja de la compañía incluyen claramente un sistema que proteja al personal en contra de represalias potenciales?
- ❑ ¿Cómo garantizará la compañía la permanencia o reintegración de personal reclutado por el intermediario laboral en caso de despido y/o el uso de una lista negra por parte de este último?

Anexo I. Herramienta de autoevaluación para determinar si los mecanismos de queja existentes son adecuados y efectivos.

Respuesta y remediación

- ❑ ¿Los mecanismos de queja de la compañía contemplan un plan de respuesta y reparación que permite una resolución a las quejas en un plazo razonable sin una demora injustificada?
- ❑ ¿Existe un procedimiento claro para hacer la investigación, dar seguimiento a las quejas presentadas y dar una remediación apropiada?
- ❑ ¿Este procedimiento se comunica claramente al personal en todos los niveles de la organización y de manera externa?
- ❑ ¿Se realiza un análisis causa raíz que permita identificar la razón por la cual se presentó una determinada queja para prevenir que se presente en el futuro?
- ❑ ¿La gerencia comunica los resultados de las investigaciones de las quejas a las personas que las presentan – y al resto del personal cuando corresponde?
- ❑ ¿La gerencia cuenta con información suficiente para contactar a personas trabajadoras temporales o estacionales contratadas por el intermediario laboral para darle seguimiento a una queja o denuncia si ellos ya no trabajan en la empresa?

Capacidad

- ❑ ¿La empresa orienta y capacita a los supervisores y gerentes en el manejo de las quejas del personal (por ejemplo, para clasificar la gravedad de la queja y determinar el tiempo de respuesta y remediación)?
- ❑ ¿El personal asignado para recibir y manejar las quejas de las personas trabajadoras habla los idiomas de las personas trabajadoras y está sensibilizado a las necesidades distintas y posibles vulnerabilidades a las que se enfrentan las mujeres trabajadoras, especialmente las migrantes?
- ❑ Cuando hay traductores presentes, ¿sus funciones y disponibilidad para ayudar con las quejas se comunica claramente a todo el personal? ¿Los traductores están capacitados para manejar quejas? ¿Los traductores son independientes del intermediario laboral?
- ❑ ¿La empresa comunica su política de forma interna y externa e informa sobre los mecanismos de quejas disponibles a todo el personal?
- ❑ ¿Se documentan y archivan adecuadamente los procedimientos de queja, incluidas las acciones de seguimiento?
- ❑ ¿Se documentan los informes de reparación para generar un histórico y prevenir situaciones futuras?