



CÓDIGO DE CONDUCTA

AGENCIAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAS TRABAJADORAS MIGRANTES

GUATEMALA



AMIGO LABORAL

Asistencia para la Migración y Orientación Laboral



ComuGuate



MOCI 
Mano de Obra Calificada
INTERNACIONAL



CÓDIGO DE CONDUCTA

AGENCIAS DE RECLUTAMIENTO
DE PERSONAS TRABAJADORAS
MIGRANTES

Presentación



A partir de 1997, se dio una evolución del enfoque normativo sobre las agencias de empleo privadas, dando como resultado el Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) y la Recomendación sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 188), ambos de la Organización Internacional del Trabajo. En dicho convenio, se reconoce la función que pueden desempeñar las agencias de empleo privadas en el buen funcionamiento del mercado de Trabajo, establece parámetros generales para la reglamentación, regulación, colocación y condiciones de empleo de las personas trabajadoras contratadas por estas agencias, especialmente las agencias de trabajo temporal, promoviendo la protección de quienes utilicen estos servicios para obtener un empleo. Así también promueve la colaboración y coordinación entre agencias de empleo privadas y los servicios públicos de empleo, donde estos últimos mantienen la autoridad para formular políticas relativas al mercado de trabajo.

Para disminuir prácticas de contratación abusivas, la implementación de políticas o reglamentación por parte de los Estados no es suficiente por sí sola, dadas las fuerzas de la oferta y la demanda que operan en el mercado laboral. De tal manera que asociaciones sectoriales y agencias privadas de empleo tienen el potencial de desarrollar y aplicar medidas voluntarias de autorregulación por medio de la adopción de sus propios Códigos de Conducta. Legitimando su presencia en el mercado laboral, creando una imagen positiva del gremio, estimula el intercambio de información entre afiliados y autoridades del gobierno promoviendo buenas prácticas de contratación en la región.

La presente iniciativa¹ surge por parte de cuatro agencias de reclutamiento en Guatemala: i) Amigo Laboral; ii) Comuguate; iii) Conexión Laboral y iv) MOCI. Estas agencias colocan un aproximado de 10,000 personas trabajadoras en el extranjero anualmente en distintos sectores del mercado laboral, en un contexto en que todas perciben un incremento de la oferta laboral en el exterior. Con el presente documento, éstas cuatro agencias de reclutamiento reconocen que son parte fundamental en las cadenas de valor del modelo de negocios, haciendo una promesa y reafirmando su compromiso con sus clientes y con el público en general a través del cumplimiento de las normas internacionales y la legislación nacional.

¹La OIT a través del Proyecto REFRAME Acción global para mejorar el marco de la contratación de trabajadores migrantes, iniciativa financiada por la Unión Europea, brindó asistencia técnica a las agencias de reclutamiento para la elaboración del presente Código, lo cual no implica aprobación por parte de la Organización o garantía de cumplimiento de conformidad con las normas internacionales del trabajo.



Amigo Laboral es una empresa privada de colocación que brinda asistencia para la migración y orientación laboral a personas que desean trabajar en el extranjero de forma temporal, principalmente guatemaltecos.

Promovemos la migración regulada de trabajadores temporales en el exterior, principalmente en Canadá, lo que beneficia al país de origen y al país anfitrión, contribuyendo al desarrollo de los trabajadores migrantes, sus familias y sus comunidades; así como también a la productividad de las empresas en el extranjero.

Con más de diez años en esta actividad, nos hemos convertido en más que un enlace entre trabajador y empleador. Proveemos mano de obra a empleadores canadienses, tanto para el sector agrícola como para otros sectores, siendo éste último sector el área de trabajo más especializada y fuerte de esta empresa.

Puedes contactarnos en:

 Facebook
<https://www.facebook.com/amigolaboralguatemala/>

 Instagram
<https://www.instagram.com/amigolaboralgt/>

 Sitio Web:
<http://www.amigolaboral.com>



Comuguate es más que una agencia de reclutamiento, Comuguate está comprometido con el desarrollo sostenible en Guatemala. Nuestro equipo cuenta con más de una década de conocimiento y experiencia en migración laboral. En 2013 nace nuestra organización con el objetivo de proveer servicios a dos actores claves: Empleadores canadienses que necesiten un vínculo que les facilite el contacto con los trabajadores(as) guatemaltecos para satisfacer la demanda de mano de obra agrícola y no agrícola en Canadá; y a los guatemaltecos(as) mismos que necesitan acercarse a las oportunidades laborales en Canadá con un organización legal, confiable y transparente.

Puedes contactarnos en:

Facebook:
 <https://www.facebook.com/ComuGuate/>

Instagram
 <https://www.instagram.com/comuguate/?hl=en>

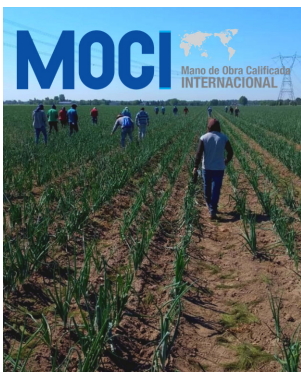
Sitio Web
 <http://www.comuguate.org/Index1.php#weAre>



Conexión Laboral es una empresa de reclutamiento y selección con una fuerte orientación social. Nos especializamos en procesos de reclutamiento masivos y en procesos de outsourcing locales e internacionales en industrias como la industria hotelera, restaurantes, manufactura, construcción, call center y BPO. Contamos con diversos programas de apoyo social como lo es nuestro proyecto de reinserción laboral para el migrante retornado, Te Conecta. Tenemos diversos programas de capacitación y orientación laboral dirigidos a distintos grupos de personas vulnerables, tales como personas con discapacidad, jóvenes en zonas rojas, mujeres migrantes, y jóvenes en conflicto con la ley penal.

Puedes contactarnos en:
Facebook

 <https://www.facebook.com/conexionlaboralGT>



MOCI, es una empresa guatemalteca, enfocada en el desarrollo humano, tiene como objetivo principal, asesorar a los empleadores extranjeros en los procesos de contratación internacional, e impulsar el desarrollo económico y social de las partes involucradas, a través de la migración laboral, de manera legal, ordenada y en condiciones humanas, promovemos el respeto a los derechos humanos, las buenas prácticas, transparencia y legalidad en los procesos, brindando confianza y seguridad a nuestros usuarios.

Puedes contactarnos en:
Facebook

 <https://www.facebook.com/100960121684594/>

 Instagram
[@mocigt](https://www.instagram.com/mocigt)

 Sitio Web
web MOCI ó <https://mocigt.com/>



Las Agencias de Reclutamiento y la Contratación Equitativa en Guatemala

Reconociendo la dignidad de las personas trabajadoras, tanto nacionales como migrantes, y manifestando un total compromiso con la promoción y el respeto de los derechos laborales, este Código de Conducta, constituye una guía e inspiración para las prácticas de contratación de personas trabajadoras guatemaltecas que prestarán sus servicios a nivel nacional y en el extranjero². En lo sucesivo, se le podrá denominar de manera indistinta como el “Código”.

Una sociedad justa, moderna y desarrollada es responsabilidad de todos sus actores, y como parte fundamental del mercado laboral en los procesos de contratación, asumimos nuestro rol. Este acto expreso de reconocimiento y compromiso de cumplimiento consolida la relevancia y pertinencia de nuestro sector en una sociedad cosmopolita, coadyuvando en la construcción de procesos laborales y migratorios ordenados, seguros, desde la visión del trabajo decente, la contratación equitativa y con perspectiva de género.

Así también se exhorta a otros agentes reclutadores y agencias de reclutamiento al cumplimiento de la ley, así como de adherirse a este Código, que, si bien su adhesión es voluntaria, toma como referencia el contenido de leyes y normativas internacionales y nacionales que se encuentran vigentes y que son de aplicación obligatoria.

²Los Principios Generales y Directrices Prácticas para la Contratación Equitativa de la OIT aplica a la contratación de todas las personas trabajadoras nacionales o migrantes, en todos los sectores y a nivel nacional como internacional.



CÓDIGO DE CONDUCTA

Promoviendo y promocionando los procesos de contratación equitativa de personas trabajadoras guatemaltecas que prestarán servicios en el extranjero, los adherentes, también conocidos como “reclutadores”, brindan a sus empleadores-clientes y a sus candidatos de reclutamiento un sello de compromisos de alta calidad alineado con los Principios Generales y Directrices para la Contratación Equitativa de la Organización Internacional del Trabajo OIT .

El objetivo primordial del presente Código, es demostrar el compromiso con los más altos principios de integridad, profesionalismo y prácticas comerciales justas y éticas a nivel nacional e internacional.

El Código está destinado a contribuir a la mejora de las operaciones comerciales, a consolidar el renombre de las agencias firmantes como actores clave de la industria, y a optimizar los beneficios tanto para el empleador como para las personas trabajadoras.



“

El Código está destinado a contribuir a la mejora de las operaciones comerciales y optimizar los beneficios tanto para el empleador como para las personas trabajadoras

”

³Principios Generales y Directrices para la Contratación Equitativa de la Organización Internacional del Trabajo OIT

PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

A. Adhesión a la ley⁴

La contratación a través de las fronteras nacionales debe respetar las leyes, los reglamentos, los contratos de trabajo y los convenios colectivos aplicables de los países de origen, tránsito y destino. Los adherentes deben tomar medidas específicas contra los métodos de contratación abusivos y fraudulentos, incluidos aquellos que podrían resultar en trabajo forzoso o trata de personas.

- A.1** No se contratarán personas menores de edad.
- A.2.** Todas las personas trabajadoras están en posesión de las autorizaciones de salida y visas adecuadas antes de salir de Guatemala, incluida cualquier documentación requerida para ingresar al país de destino y cualquier país de tránsito a lo largo de la ruta de viaje, tanto de ida como de retorno.
- A.3** Las visas, los permisos de trabajo y los contratos de trabajo son coherentes y coinciden con la designación de la persona trabajadora (puesto de trabajo) y el nombre del empleador, y se renuevan regularmente de acuerdo con la ley local.
- A.4** Los adherentes aseguran el cumplimiento de los Derechos Laborales reconocidos nacional e internacionalmente al implementar los términos y condiciones del contrato, incluidos los procedimientos de terminación y retorno al país de origen.
- A.5** Los adherentes se asegurarán de realizar transacciones comerciales solo con agencias autorizadas y acreditadas para evitar prácticas inescrupulosas.
- A.6** Los adherentes se aseguran de que la remuneración de las personas trabajadoras es equivalente o superior a los mínimos de ley, tanto en el país de origen como de destino.

B. Prestación de servicios gratuitos⁵

Las personas trabajadoras o solicitantes de empleo no deben cobrar ni pagar tarifas de contratación ni costos relacionados.

⁴Este apartado está relacionado con el cumplimiento de normativa y leyes vigentes. Pueden incorporarse todas aquellas situaciones que se estimen relevantes en los casos de migración laboral internacional.

- B.1** Los adherentes no cobran a la persona trabajadora ninguna tarifa de colocación ni le requieren que pague gastos no autorizados por las leyes de Guatemala, así como por los países de tránsito y destino.
- B.2** Los adherentes no cobran ninguna tarifa por la documentación y el procesamiento de los contratos a menos que lo exija la ley.
- B.3** Los adherentes se aseguran de que los cobros permitidos por la ley que se cobren a las personas trabajadoras, como la certificación de habilidades y los exámenes médicos, se cobren a tarifas de mercado razonables, que no sean exorbitantes y respeten los límites autorizados por la ley y las autoridades gubernamentales.
- B.4** Los adherentes reconocen que el cobro de tarifas a personas trabajadoras con ocasión de los servicios de contratación, crea una serie de incentivos y externalidades negativas que propicia abusos y prácticas inescrupulosas en la contratación.

C. Transparencia de los términos y condiciones del contrato⁶

Los términos y condiciones de empleo de una persona trabajadora, deberán especificarse de manera apropiada, verificable y fácilmente comprensible, en contratos escritos. Deben ser claros y transparentes, e informar a las personas trabajadoras sobre la ubicación, los requisitos y las tareas del trabajo para el que están siendo contratadas. Los contratos por escrito deben estar redactados en un idioma que la persona trabajadora pueda entender, deben proporcionarse con suficiente antelación a la salida del país de origen, deben estar sujetos a medidas que eviten la sustitución del contrato y deben ser legalmente ejecutables.

El acuerdo de las personas trabajadoras sobre los términos y condiciones de contratación y empleo debe ser voluntario y estar libre de engaños o coacción. En aquellos casos en que, por cualquier condición o motivo, las personas trabajadoras no estén en capacidad de leer un documento escrito en su idioma materno u otro en el que puedan comunicarse de manera hablada u oída, los adherentes, adicional al cumplimiento de entrega de la documentación escrita, velarán porque alguna otra persona designada por la misma persona trabajadora valide ante ella la información consignada en tales documentos.

- C.1** Los adherentes establecen e implementan un protocolo de oferta, negociación y contratación en puestos de trabajo en el que se comunica en todo momento a las personas trabajadoras detalles sobre el empleador y la oportunidad ofrecida. La información debe incluir como mínimo los siguientes datos:
 - a. En la etapa de oferta y negociación:**
 - i. Descripción detallada del puesto de trabajo ofrecido, así como la totalidad de atribuciones que este conlleva.
 - ii. Determinación del salario a percibir y de la totalidad de descuentos a aplicar durante su estadía en el extranjero.

⁵Un principio fundamental lo constituye la gratuidad de los servicios de colocación e intermediación para los trabajadores. Se debe evitar a toda costa que una persona trabajadora emprenda su viaje teniendo deudas o compromisos económicos nacidos con ocasión de la oportunidad de trabajo otorgada.

⁶El consentimiento informado de una persona trabajadora es un elemento que debe ser cuidado desde la convocatoria u oferta de aplicación, y posteriormente durante todo su proceso de contratación. Es importante definir la forma en que este elemento será atendido en cada etapa, lo que puede variar según los procedimientos internos de cada agencia.

- iii. Determinación del horario ordinario de prestación de servicios, y las condiciones aplicables para los horarios extraordinarios.
- b. En la etapa de contratación, previo a abandonar el país de origen:**
- i. Nombre y dirección de la sede del empleador.
 - ii. Dirección exacta del lugar, o lugares, donde se llevará a cabo la prestación de los servicios.
 - iii. Dirección exacta donde se ubique la vivienda de la persona trabajadora en el país de destino.
 - iv. Descripción de las leyes estatales, provinciales, federales, etc., que sean aplicables en su caso particular.
 - v. Dirección e información de contacto del ente gubernamental encargado de la toma, verificación y seguimiento de denuncias en materia laboral (Inspección de Trabajo o su equivalente).

C.2 Los adherentes implementan medidas efectivas para garantizar que los solicitantes comprendan y acepten completamente el contenido del Contrato de trabajo estándar, que incluye:

- 1. Dar a las personas trabajadoras tiempo suficiente para decidir si aceptan el contrato.
- 2. Proporcionar a las personas trabajadoras una copia de su contrato firmado en un idioma que comprendan.

D. Respeto a los derechos, la salud y la seguridad de las personas trabajadoras⁷

La contratación debe respetar, proteger y cumplir los Derechos Humanos y laborales reconocidos internacionalmente. Las personas trabajadoras deben tener acceso a información gratuita, completa y precisa sobre sus derechos y las condiciones de su contratación y empleo, así como de las obligaciones que contraen. Los adherentes toman medidas afirmativas para asegurar que las personas trabajadoras estén empleadas bajo acuerdos contractuales respetuosos del marco normativo vigente.

En el país de origen:

D.1 Los adherentes se aseguran de que los solicitantes comprendan y tengan claros sus derechos como personas trabajadoras, tal como se definen a continuación:

- a. Salarios mínimos y pago de horas extraordinarias de trabajo.
- b. Jornadas ordinarias, extraordinarias y límites de jornada.
- c. Derecho al séptimo día de descanso.
- d. Derecho a denunciar malos tratos o incumplimientos contractuales.

D.2 Los adherentes cumplen con todos los requisitos de procedimiento para garantizar que las personas trabajadoras estén debidamente documentadas,

⁷Los derechos laborales no sólo son pecuniarios. La prevención y atención de enfermedades y accidentes profesionales es fundamental en una contratación laboral realizada dentro del marco de los Derechos Humanos

debiendo contar con:

- a. Copia de sus contratos de trabajo en idioma español u otro que estén en capacidad de entender.
- b. Copia de la patente de comercio, licencia, autorización gubernamental o el equivalente de las anteriores, que detalle la información general del empleador, y que sea expedida por una autoridad gubernamental.
- c. Información de contacto de los consulados de Guatemala en el exterior donde la persona trabajadora radicará.

D.3 Los adherentes garantizarán la aplicación justa de los términos y condiciones del contrato de trabajo de las personas trabajadoras.

D.4 Los adherentes no confiscarán los pasaportes de las personas trabajadoras u otros documentos de identidad.

En el país de destino:

D.5 Los adherentes monitorean y reportan a las autoridades nacionales y extranjeras cualquier evento significativo relacionado con la persona trabajadora, incluyendo enfermedad, accidente, hospitalización, renuncia, despido o transferencia de empleadores.

D.6 Los adherentes garantizan que las personas trabajadoras reciban un tratamiento médico adecuado en caso de enfermedad, accidente o lesión durante el período de su contrato, a cargo del empleador.

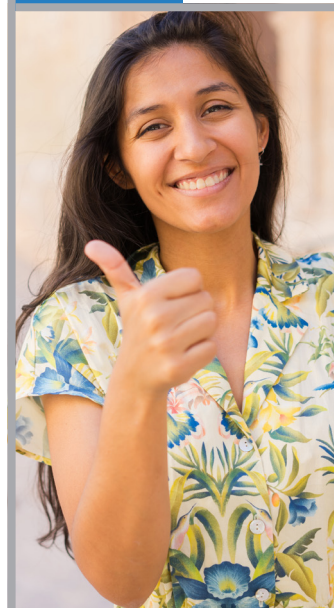
D.7 Los adherentes ayudarán en la repatriación del trabajador cuando sea necesario y garantizarán que todas las personas empleadas estén seguras y bien protegidas después de la terminación del contrato y antes de regresar a su país de origen.

E. No discriminación, perspectiva de género, inclusión social y tratamiento a grupos en situación de vulnerabilidad⁸

Los adherentes no discriminan en la contratación, selección, colocación y empleo de personas trabajadoras.

E.1 Los adherentes contratan únicamente a personas solicitantes calificados y decididos a trabajar en el puesto ofrecido.

⁸La no discriminación es un pilar fundamental de la contratación equitativa. Entendemos por discriminación "cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.





- E.2** Los adherentes tratan a todas las personas solicitantes de empleo y trabajadoras con humanidad y evitan cualquier tipo de acoso o abuso en el proceso de contratación, colocación o gestión de personas trabajadoras. Asimismo, se aseguran de que aquellas personas pertenecientes a algún grupo social en situación de vulnerabilidad, reciban un tratamiento especial basado en acciones afirmativas que permitan compensar las desventajas que enfrentan en el mercado laboral. En el caso de la mujer trabajadora, velarán por la existencia de condiciones que le permitan un ejercicio digno, voluntario y seguro de su maternidad y derechos reproductivos.
- E.3** Los adherentes brindan asesoría y eficaz acompañamiento, previo, durante y posteriormente a los procesos de contratación, selección, colocación y empleo de las personas trabajadoras en cuyos procesos participen, velando en todo momento porque clientes, entidades y autoridades gubernamentales, personal propio y directivos, así como cualquier otra persona que intervenga en los procesos, dé un trato digno y respetuoso a las personas trabajadoras.

F. Calidad del servicio

Los adherentes cuentan con sistemas, procedimientos, personal y recursos que garantizan la prestación profesional de servicios de contratación y colocación a satisfacción de los clientes (empleadores y trabajadores).

- F.1** Los adherentes ejercen la debida diligencia y cuentan con procedimientos efectivos para garantizar que:
- Toda la información sobre la persona trabajadora es verdadera y correcta.
 - Se ha acreditado y corroborado de manera fehaciente las capacidades de la persona trabajadora.
 - Las personas trabajadoras son física y médicamente aptas para el trabajo.
 - Las personas trabajadoras completan todos los procedimientos de salida y los requisitos de documentación.
 - Las personas trabajadoras reciben orientación previa a la salida, especialmente sobre los sistemas y procedimientos de salida, incluidos asuntos de inmigración, cuarentena y aduanas.
 - Las personas trabajadoras reciben orientación sobre derechos y obligaciones laborales.
- F.2** Los adherentes ayudan a los solicitantes de empleo y a las personas trabajadoras a reunir o producir los documentos necesarios con relación a su solicitud, incluidas visas, pasaportes, etc.

- F.3** Los adherentes tratarán los documentos presentados por las personas trabajadoras con la máxima confidencialidad y ejercerán la diligencia debida para evitar su pérdida, daño, comercialización de datos o uso por otras entidades para cualquier fin sin el consentimiento expreso de la persona trabajadora.
- F.4** Los adherentes se cercioran de que los reclutadores proporcionen alojamiento transitorio para las personas trabajadoras que requieran este tipo de alojamiento. Las tarifas serán razonables y se fijarán a un valor de mercado razonable.
- F.5** Los adherentes mantienen un directorio de las familias de las personas trabajadoras.
- F.6** Los adherentes sólo realizarán transacciones comerciales con empleadores debidamente autorizados o registrados ante autoridad gubernamental, y sin antecedentes de denuncias verificadas o sanciones por incumplimientos patronales.
- F.7** Los adherentes entrevistarán minuciosamente a los empleadores para documentar su capacidad para cumplir con los términos del contrato.

G. Mecanismos de quejas y acceso a justicia

Las personas trabajadoras, independientemente de su presencia o situación legal en un Estado, deben tener acceso a un mecanismo gratuito o asequible para la resolución de quejas y otros mecanismos de resolución de disputas en caso de presunto abuso de sus derechos en el proceso de contratación o cualquier violación de las normas del presente Código de Conducta:

- G.1** Los adherentes proporcionan a todas las personas trabajadoras, previo a abandonar el país de origen, un "kit de viaje", que incluya los directorios de personas u oficinas a las que se debe contactar, en caso de problemas o emergencias.
- G.2** Los adherentes cuentan con un procedimiento de seguimiento y resolución de problemas que incluye:
 - a. Seguimiento de la situación de las personas trabajadoras.
 - b. Canales seguros, idealmente, una línea directa de 24 horas, para informar quejas y violaciones de contratos.
 - c. Una política de no represalias para los trabajadores que presenten denuncias.
 - d. Procedimientos de actuación y seguimiento sobre los problemas o inquietudes informados por las personas trabajadoras, incluido un proceso de investigación objetivo, justo y transparente.

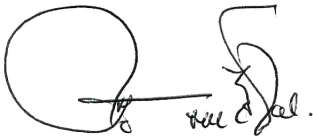
⁴La no discriminación es un pilar fundamental de la contratación equitativa. Entendemos por discriminación "cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

- e. Asesorar a las personas trabajadoras y ayudar a mediar en los problemas entre estas y los empleadores.
- f. Ayudar a las personas trabajadoras a obtener acceso a una reparación cuando se hayan violado los derechos de las personas trabajadoras o los términos del contrato, aun cuando la contratación que les dio origen haya finalizado.

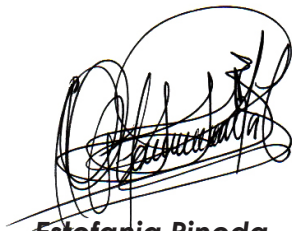
H. Procedimiento de implementación, seguimiento y revisión del Código de Conducta

Los adherentes, podrán establecer procedimientos de denuncia o queja en caso de violación de los principios establecidos en el presente Código de Conducta, que sean cometidos por un agente o agencia de reclutamiento, sea o no adherente del presente Código de Conducta, y de los cuales tengan conocimiento.

- H.1** Si se presenta una queja en contra de un adherente del presente Código, se entiende que éste asume el compromiso de desvanecer o reparar los hechos que le sean imputados.
- H.2** Cualquier adherente podrá solicitar la modificación del presente Código de Conducta, debiendo contar con la autorización unánime del resto para que tal modificación cobre efectos. Asimismo, cada dos años, los adherentes ratificarán su adhesión al presente Código.
- H.3** Los adherentes exhortarán a otras agencias de reclutamiento a formar parte del presente Código de Conducta. Su adhesión, implica la aceptación de la totalidad de su contenido.



Karla Villamar
Amigo Laboral



Estefanía Pineda
Comugate



Jose Andres
Ordoñez Taracena
Conexión Laboral



Rony H. Ramos
MOCI



Organización
Internacional
del Trabajo

REFRAME
Acción Global para Mejorar el Marco de la
Contratación de los Trabajadores Migrantes



- Este documento se elaboró con la contribución de la Acción Global para mejorar el marco de contratación de trabajadores migrantes (REFRAME), con el apoyo de la Unión Europea. El proyecto REFRAME tiene como objetivo prevenir y reducir las prácticas de contratación abusivas y fraudulentas, y maximizar la protección de los trabajadores migrantes en el proceso de contratación y su contribución al desarrollo.