



Cofinanciado por
la Unión Europea

Guías Chile
Derechos Humanos
y Empresas

Personas migrantes y refugiadas



Fundación
Casa de la Paz



DERECHOS
HUMANOS Y
EMPRESAS

Esta publicación fue creada con el soporte financiero de la Unión Europea. El contenido es de total responsabilidad de la Fundación Casa de la Paz y no necesariamente refleja las ideas de la Unión Europea.



Cofinanciado por
la Unión Europea

Guías Chile
Derechos Humanos
y Empresas

Personas migrantes y refugiadas

Secretaría Técnica:
Fundación Casa de la Paz

Diseño y Diagramación:
Estudio Real | www.somosreal.cl

Santiago, Chile 2020



Fundación
Casa de la Paz



DERECHOS
HUMANOS Y
EMPRESAS

Contenido

Presentación

Fundación Casa de la Paz	06
Consejo Directivo de las Guías Chile	10

1

Sobre esta Guía

13

1.1	Relevancia de este tema para las empresas	14
1.2	Objetivos y alcance de la Guía	23
1.3	A quiénes está dirigida	26
1.4	Cómo está estructurada	27

2

Recomendaciones

30

2.1	Personas migrantes y refugiadas como trabajadores y trabajadoras	36
2.2	Personas migrantes y refugiadas como parte de la cadena de suministro	66
2.3	Personas migrantes y refugiadas como clientes y clientas	77
2.4	Personas migrantes y refugiadas como comunidad	85

3

Marco Normativo

3.1	Instrumentos internacionales relativos a personas migrantes y refugiadas	9
3.2	Marco normativo nacional relativo a personas migrantes y refugiadas	10

Glosario	105
----------	-----

Hoja de verificación para el seguimiento y monitoreo	114
--	-----

Bibliografía	141
--------------	-----

Fundación Casa de la Paz

Empezamos a elaborar las primeras Guías Chile a mediados de 2019, antes del estallido social de octubre y sin imaginar que un año después estaríamos viviendo una crisis global sin precedentes producto de la propagación del Covid-19. La pandemia y sus consecuencias están golpeando con especial fuerza a las personas en situación de mayor vulnerabilidad: quienes tienen menos recursos para protegerse de los riesgos a la salud, mayores dificultades para acceder a atención sanitaria o para proveerse de bienes básicos.

Las Guías están orientadas a que las empresas respeten los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas, así como de personas mayores. Estos dos grupos fueron seleccionados, inicialmente, atendiendo las recomendaciones que el Sistema de Naciones Unidas ha realizado al país sobre grupos con menos posibilidades de ejercer sus derechos y sobre los cuales existan menos herramientas de apoyo para hacer efectivas esas recomendaciones. Coincidentemente, estos dos grupos están entre los más gravemente golpeados por la emergencia sanitaria, por lo que las recomendaciones contenidas en estas Guías cobran relevancia para las empresas que quieran responder a la crisis desde un enfoque de derechos.

Nuestro interés en desarrollar las Guías Chile nace de la convicción de que las empresas tienden a ver los derechos humanos como algo lejano o que no les compete, no obstante, tienen un rol muy relevante y mucho que hacer para que nuestro país logre superar el serio atraso que tenemos en estas materias. En nuestra experiencia de trabajo con el sector privado hemos visto que uno de los grandes desafíos para las empresas es llevar a la práctica estándares o principios globales que muchas veces son difíciles de “traducir” a la realidad cotidiana de una empresa particular.

Las Guías Colombia se presentó como un referente clave que orienta a las empresas en materia de derechos humanos de una forma práctica y concreta. La secretaría ejecutiva de esta iniciativa colombiana -Fundación Ideas para la Paz- compartió generosamente con nosotros la experiencia de más de 13 años de Guías Colombia, lo que nos permitió diseñar un método adaptado a la realidad chilena, pero considerando los valiosos aprendizajes de nuestros pares colombianos.

Con las Guías Chile buscamos concertar a representantes de instituciones diversas y generar un espacio de diálogo de calidad. Expresamos nuestros sinceros agradecimientos tanto al Consejo Directivo, quien lidera la iniciativa y define los temas a abordar en las Guías, como a los Comités Técnicos, a cargo de elaborar los contenidos de cada guía. También queremos agradecer muy especialmente a la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) por su revisión y comentarios a la Guía. El compromiso desinteresado que este grupo de personas mostró con la iniciativa nos da esperanza y nos entusiasma a seguir contribuyendo a construir una cultura de respeto a los derechos humanos en Chile.

El Comité Técnico de la Guía Chile de derechos humanos, empresas y personas migrantes y refugiadas estuvo conformado por:

Pablo Bobic,

Gerente Legal, Confederación de la Producción y del Comercio.

María José Fuentealba,

Gerente de Sostenibilidad y Comunicaciones, Empresas SB.

Antonia Garcés Sotomayor,

Directora RM, Fundación para la Superación de la Pobreza.

Francisca Gómez,

Oficial Asistente de Reasentamiento, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR.

Fernanda Gutiérrez Merino,

Coordinadora de Proyecto de Asistencia Legal Clínica Jurídica de Migrantes y Refugiados, Universidad Diego Portales.

Pedro Hernández González,

Subdirector de Migraciones Internacionales, Dirección de Política Consular, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Pablo Morris,

Sociólogo y ex Jefe del Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Kathrin Müller,

Gerente de Desarrollo, Fundación Acción Empresas.

Karla Nowajewski,

Coordinadora de la bolsa de empleo, Instituto Católico Chileno de Migración.

Daniela Ortega,

Consultora Derechos del Niño y Empresas, UNICEF

Amalia Pereira,

Vicepresidenta, Central Unitaria de Trabajadores.

Juan Pablo Ramaciotti,

Director de Incidencia y Estudios, Servicio Jesuita a Migrantes.

Pamela Ríos Vera,

Gerente Programática, Fundación Avina.

Valentín Valdés,

Investigador y Cientista Político, Asociación de Municipalidades de Chile.

María Estephanie Zirené,

Encargada de Diversidad e Integración, Lipigas.

Consejo Directivo de las Guías Chile

En tan solo unos pocos meses, Chile ha experimentado dos crisis de incierto alcance: el “estallido social” de octubre de 2019 y la emergencia sanitaria del COVID-19 por la que atravesamos actualmente. Ambas, acompañadas de una grave alteración de la actividad económica y la convivencia. Ellas nos interpelan profundamente respecto del pasado y nos desafían acerca del futuro que queremos construir, invitándonos a una reflexión personal y como sociedad. La mirada hacia el pasado nos enrostra la posibilidad de haber anticipado ambas crisis y también nos abre la oportunidad de reflexionar sobre quiénes queremos ser y cómo queremos convivir en nuestro país. No es tiempo de paralizarnos frente a los dolores y las incertidumbres del presente, por eso, como Consejo Directivo de las Guías Chile, compartimos la esperanza y el convencimiento de que, a partir de los desafíos del presente, surgirá un Chile mejor.

Tenemos la certeza que el avance del resguardo y la promoción de los derechos humanos es el marco central para la construcción de un mejor país, porque cuando se respetan y ejercen en la práctica, la dignidad humana adquiere su máxima expresión. Los derechos humanos se basan en valores compartidos globalmente: dignidad, igualdad, libertad, respeto y justicia. No debemos renunciar a ellos, menos en momentos como los que vivimos hoy.

El desafío está en generar los cambios que sean necesarios, pero hacerlo con un enfoque de derechos humanos, tanto desde el Estado como del mundo privado, que permita que las personas puedan vivirlos y experimentar su ejercicio cotidianamente.

Las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos, pero sobre todo, representan una oportunidad concreta para su pleno ejercicio. Son un espacio insustituible para que millones de personas experimenten una diferencia significativa y positiva en sus vidas diarias. Cuentan con las capacidades para hacer los cambios en forma ágil y flexible, integrando los derechos humanos en todo el quehacer empresarial. Las organizaciones que incorporen esta forma de hacer negocios estarán, sin duda, mejor preparadas para enfrentar los desafíos de un mundo que cambia a un ritmo cada vez más rápido, en un contexto de crecimiento incierto.

Con las primeras Guías Chile hemos decidido abordar dos importantes desafíos: el envejecimiento de la población y la migración. Las Guías aportan orientaciones prácticas sobre lo que significa para las empresas contribuir a la integración de las personas mayores y las personas migrantes y refugiadas al mundo del trabajo y a la sociedad en general, bajo una perspectiva de respeto a sus derechos humanos. Nuestra invitación es a revisar sus recomendaciones, compartirlas y a hacer un proceso de reflexión al interior de las empresas y entre ellas. Las Guías Chile son una herramienta - por cierto, entre muchas otras - que creemos pueden ayudar a construir un mejor país, que respete y proteja los derechos humanos de todos y todas quienes lo habitamos.

El Consejo Directivo de las Guías Chile de derechos humanos y empresas está conformado por:

Ximena Abogabir,
Fundación Casa de la Paz

Fernando Alvear,
Confederación de la Producción y del Comercio

Hernán Blanco,
Fundación Avina

Ricardo Bosshard,
WWF Chile

Marcela Bravo,
Acción Empresas

Mercedes Ducci,
ComunidadMujer

Jaime Godoy,
Oficina Regional para América del Sur Alto Comisionado de las
Naciones Unidas para los Derechos Humanos

Josefa Monge,
Sistema B

Roberto Morales,
Central Unitaria de Trabajadores

Lorena Recabarren,
Subsecretaría de Derechos Humanos

Claudio Seebach,
Generadoras de Chile

Joaquín Villarino,
Consejo Minero

Stella Zervoudaki,
Delegación de la Unión Europea en Chile

Capítulo 1

Sobre esta Guía

1.1 Relevancia de este tema para las empresas

Las decisiones y acciones de las empresas pueden afectar el ejercicio de los derechos humanos positiva o negativamente. Toda actividad empresarial puede producir impactos, ya sean favorables –generación de empleo, provisión de bienes y servicios, innovación, inversión social, entre otros– o desfavorables. El Cuadro 1 presenta algunos ejemplos de cómo las empresas podrían vulnerar derechos humanos de personas vinculadas a sus distintos grupos de interés.



Cuadro 1
Ejemplos de cómo las
empresas podrían vulnerar
los derechos humanos.

Grupo de interés	Ejemplo de vulneración	Derecho humano afectado
Trabajadores y trabajadoras	La empresa obstaculiza la sindicalización de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiadas	Derecho de libertad de asociación y libertad sindical
Cadena de suministro	La empresa cuenta con proveedores que retienen documentos de sus trabajadores y trabajadoras migrantes, para forzar la permanencia del trabajador o trabajadora bajo condiciones de explotación	Derecho a condiciones de trabajo justas y favorables
Clientes y clientas	Empresa incluye estereotipos asociados a personas migrantes y refugiadas en sus mensajes publicitarios	Derecho a la no discriminación
Comunidades	La operación de la empresa genera impactos ambientales que afectan a la comunidad que habita en las zonas aledañas, compuesta mayoritariamente por personas migrantes no hispanoparlantes, a quienes no se les da acceso a información sobre los impactos en el idioma apropiado	Derecho a la libertad de expresión y de buscar y recibir información

Fuente
Elaboración propia.

La migración es un fenómeno global referido al movimiento de personas lejos de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un mismo estado, según lo define la Organización Internacional para las Migraciones. En Chile, la migración internacional ha experimentado un crecimiento inédito en los últimos años.

La inclusión de personas migrantes y refugiadas en nuestra sociedad abre oportunidades para todos: se incorporan nuevos talentos y capacidades, aumenta la fuerza laboral, compensa el envejecimiento de la población nacional, aumenta el tamaño de los mercados, se enriquece nuestra cultura, entre muchas otras (Comisión Nacional de Productividad, 2018; Acción Empresas, 2017; Avanzini y O'Farrell, 2011).

En términos de los desafíos que plantea el fenómeno migratorio a las empresas, es posible distinguir al menos dos esferas de relevancia. La primera de ellas es el ámbito del trabajo, puesto que las personas migrantes tienen altas tasas de participación laboral, considerando que la búsqueda de oportunidades de empleo es uno de los principales motivos para emigrar. No obstante, muchas de ellas suelen enfrentar dificultades para encontrar trabajo o sufren distintas situaciones de discriminación en su vida laboral. Una inserción laboral estable y en condiciones favorables, incide en la estabilización de su proyecto migratorio, con los aportes económicos, culturales y sociales que esa permanencia conlleva. Esta dimensión refiere a los trabajadores y las trabajadoras y adicionalmente a sus familiares, tales como sus cónyuges, convivientes civiles, hijos y otras personas a su cargo (Artículo 4 de la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares).



Información Complementaria

Beneficios de la diversidad

La valoración de la diversidad desde el punto de vista de los Derechos Humanos está vinculada al fortalecimiento de ambientes laborales sin discriminación y en los cuales se respeta la dignidad de las personas, cualquiera sea su origen, nacionalidad, origen étnico-racial, género, idioma, edad, estatus migratorio, orientación sexual, condición de salud, situación de discapacidad, u otro.

La diversidad representa un nicho de oportunidades y de efectos positivos al interior de la organización, que se extiende con resultados en el corto y largo plazo, si es gestionada adecuadamente.

Desde una perspectiva de negocios, y más allá del cumplimiento legal y ético, algunos de los beneficios de la diversidad al interior de las empresas son:

- ➔ **Reducción de costos por menor rotación.** Un clima de diversidad positivo dentro de la organización puede ser un factor de atracción y fidelización, al ser percibido como un apoyo por parte de aquellos trabajadores y trabajadoras que pudieran, por ejemplo, enfrentar situaciones de discriminación en su entorno cotidiano.
- ➔ **Atracción de talento.** La gestión de la diversidad al interior de las organizaciones está asociada con la atracción de postulantes mejor calificados.
- ➔ **Aumento en productividad.** La diversidad aumenta la oportunidad para la creatividad, la resolución de problemas y, por ende, mejora la calidad del producto del trabajo grupal.
- ➔ **Mejor clima laboral.** La percepción de los trabajadores y trabajadoras sobre un contexto organizacional que favorece la aceptación de todos sus colaboradores y provee un ambiente en que las personas pueden usar sus talentos individuales, mejora su satisfacción laboral y favorece el compromiso organizacional.

- ➔ **Fortalecimiento de capacidades de marketing.** Las organizaciones con buena reputación en términos de gestión de la diversidad serán más atractivas para los grupos sensibles, en tanto posibles trabajadores o trabajadoras, o posibles clientes, aumentando su competitividad.
- ➔ **Potenciamiento de la innovación.** El progreso y la innovación al interior de las organizaciones depende de la existencia de grupos de trabajo diversos que reconozcan la multiplicidad de puntos de vista.
- ➔ **Resolución de problemas.** La variedad de perspectivas que trae consigo la diversidad en los grupos de trabajo aumenta los niveles de análisis crítico y permite la toma de mejores decisiones, creando ventajas comparativas para las organizaciones.
- ➔ **Flexibilidad organizacional.** Las personas que pertenecen a grupos sensibles tienen una estructura cognitiva más flexible en términos de adaptación a cambios, un aspecto que resulta clave dados los actuales escenarios de incertidumbre.
- ➔ **Promueve el desarrollo de competencias interculturales.** Las interacciones interculturales al interior de una organización potencian el desarrollo habilidades que permiten navegar acertadamente en ambientes complejos marcados por la creciente diversidad de personas, culturas y estilos de vida.

Fuente

“Productividad en organizaciones heterogéneas:
La diversidad como factor de un buen negocio” (Acción Empresas, 2015);
“Competencias Interculturales: marco conceptual y operativo” (UNSECO, 2017);
“Inclusión y diversidad en el contexto laboral, ¿aportan a una mayor satisfacción y
compromiso en el trabajo?” (Centro de Medición MIDE UC, 2019).

Un segundo ámbito de desafíos para las empresas se refiere a la consideración de las personas migrantes como parte de sus grupos de interés externos (clientes, usuarios, comunidades aledañas). Por un lado, las personas migrantes “crecientemente se transforman en clientes de servicios y productos nacionales y consumidores de servicios especializados como la gastronomía, los servicios financieros y las telecomunicaciones” (Acción Empresas, 2014).

Por otro, en el marco de la actividad empresarial, hay riesgos específicos en materia de derechos humanos asociados a grupos más vulnerables. Al ser este el caso de las personas migrantes, las empresas deben necesariamente considerar salvaguardas en la afectación de sus derechos humanos, no sólo como trabajadores y trabajadoras, sino también como parte de todos sus grupos de interés. No hacerlo constituye, además de un riesgo ético, un riesgo con potenciales consecuencias en ámbitos tales como el laboral, judicial, reputacional y comercial.



Cuadro 2
Datos de contexto.

Personas migrantes y refugiadas en Chile

La migración ha tenido un **crecimiento inédito en Chile en los últimos años**. En 2010 las personas migrantes residentes habituales en Chile correspondían a un 1,8 % de la población total del país, mientras que en 2019 llegaron a un 7,8 %, equivalente a 1.492.522 personas.

En Chile viven más de **15.000 personas refugiadas o solicitantes de asilo**.

La comunidad venezolana es la más prevalente, representando un 30,5 % del total de personas migrantes residentes habituales en Chile. Les siguen las personas provenientes de Perú (15,8 %), Haití (12,5 %), Colombia (10,8 %) y Bolivia (8,0 %).

Un 80% de la población migrante se concentra en cuatro regiones: 63,1% en la Región Metropolitana, seguido de Antofagasta (7,1%), Valparaíso (6,4%) y Tarapacá (4,8%).

En cuatro regiones la población migrante representa más del 10% de la población total regional: Tarapacá (16,9%), Antofagasta (13,6%), Arica y Parinacota (10,4%) y la Región Metropolitana (10,2%).

Un 85,5% de la población migrante es potencialmente económicamente activa (se encuentra en los tramos de edad de entre 15-64 años), superando el 67,9% de la población chilena en este rango etario.

Participación Laboral

La **participación en el mercado laboral** de las personas migrantes (77%) es mayor al de la población nacional (57%).

El nivel educacional de las personas migrantes es, en general, superior al de la población local. Comparando la población mayor de 15 años residente en Chile, el porcentaje con educación superior completa en personas migrantes es de 31,7 %, y de 17,4% en personas chilenas. Al mismo tiempo, **la población migrante tiende a tener más años de educación promedio** que la población nacional. Por ejemplo, las personas chilenas tienen 11,1 años de educación promedio, mientras que las personas de origen venezolano residentes en Chile tienen 15,4 años en promedio.

Respecto de la **tasa de participación laboral según sector productivo**, se observa que los trabajadores y trabajadoras migrantes se concentran en los rubros del comercio (23,1 %), industrias manufactureras (13,4%), construcción (10,4%), actividades de alojamiento (9,9%) y actividades de los hogares como empleadores (8,3%).

Un 57,6% de las personas migrantes identifican su lugar de trabajo como el lugar donde se sienten más discriminados en Chile, seguido del barrio y vecindario (38,3%).

En términos de denuncias¹ interpuestas ante la Dirección del Trabajo:

- La proporción de denuncias de trabajadoras y trabajadores extranjeros alcanzó el 15,6% respecto a trabajadores y trabajadoras de nacionalidad chilena.
- Según rama de actividad económica, **la mayor proporción de denuncias de personas migrantes se registran en: “actividades de alojamiento y de servicio de comidas” (13,2%)**, “comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas” (13%), y “actividades de servicios administrativos y de apoyo” (7,4%).
- En términos de distribución geográfica de las denuncias interpuestas por trabajadores y trabajadoras migrantes, **las regiones que registran mayor cantidad de denuncias son la Región Metropolitana (62,5%)**, Antofagasta (7,8%) y Valparaíso (6,9%).

Fuente

Migración en Chile, Servicio Jesuita a Migrantes <https://www.migracionenchile.cl/cifras>, ACNUR (Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados), Instituto Nacional de Estadísticas 2019 y 2018, Centro Nacional de Estudios Migratorios Universidad de Talca 2018, Banco Central 2018, Dirección del Trabajo (2019).

1.

Denuncia: Acción que activa un procedimiento de fiscalización, consistente en poner en conocimiento de la Inspección del Trabajo, mediante requerimiento verbal, escrito o electrónico, infracciones a disposiciones legales laborales, previsionales o de salud y seguridad ocurridas en la empresa en que se desempeña la persona afectada, con relación laboral vigente.

1.2 Objetivo y alcance de la Guía

Esta Guía entrega recomendaciones para que las empresas - y otras organizaciones - puedan integrar a sus prácticas un enfoque de derechos humanos, específicamente hacia las personas migrantes y refugiadas.

Las recomendaciones de la Guía se dirigen principalmente a empresas (públicas y privadas), no obstante, también pueden ser aplicadas por otras instituciones, tales como organismos públicos, ONGs, entidades académicas u otras en las cuales se generen vínculos laborales o se establezcan relaciones con los otros grupos de interés considerados en esta Guía: cadena de suministro, clientes y comunidades.

La implementación de esta Guía supone cierto conocimiento previo de los derechos humanos y su relación con las empresas. En el Cuadro 2 es posible encontrar una serie de recursos relacionados.

Las recomendaciones que se presentan en esta Guía promueven prácticas de inclusión e interculturalidad en las empresas, **pero en ningún caso pretenden reemplazar el cumplimiento normativo vigente** en materia laboral, ambiental, migratorio o cualquier otro ámbito. En este sentido, los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos establecen una responsabilidad adicional y complementaria al cumplimiento de la legislación y la reglamentación nacional, con el fin de que las empresas incorporen una visión preventiva respecto a los riesgos y posibles impactos que su actividad u operación pudiese causar sobre las personas y su entorno.



Recursos relacionados

Para información general sobre derechos humanos y empresas, recomendamos revisar:

- **“Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos”** (Naciones Unidas, 2011).
- **“La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía para la interpretación”** (Naciones Unidas, 2012).
- **“Derechos del Niño y Principios Empresariales”** (Unicef, Red de Pacto Global y Save the Children (2013).
- **“Hacer negocios respetando los derechos humanos: una herramienta guía para empresas”** (Shift, Oxfam y Red del Pacto Global de Países Bajos, 2016).
- **“Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y política social”** (Organización Internacional del Trabajo, 2017).
- **“Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable”** (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2018).
- **“Colaborar con los empleadores en la contratación de personas refugiadas”** (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiado, 2018).
- **“Guía para las empresas. Empresas y Derechos Humanos. Nuestro compromiso”** (Confederación de la Producción y del Comercio, Acción Empresas y Pacto Global Chile, 2019).
- **Metas de la ODS pertinentes vinculadas con la migración laboral, disponibles en:** https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/migration/WCMS_620649/lang--es/index.htm

Las recomendaciones de la Guía se abordan desde la perspectiva de la prevención y reducción de riesgos e impactos negativos en los derechos humanos de las personas vinculadas a los **principales grupos de interés de la empresa**.

El grado de implicación con los diferentes grupos de interés puede variar según la empresa, el sector productivo, la ubicación geográfica y los temas emergentes, entre otros factores.

Digrama 1
Principales grupos de
interés de una empresa.



Fuente
Elaboración propia.

1.3

A quiénes está dirigida

La Guía está dirigida, por una parte, a **empresas –independientemente de su sector, tamaño y ubicación– que, con sus actividades y/u operaciones, son susceptibles de afectar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas** y que se encuentran interesadas en desarrollar políticas y prácticas que permitan alinear su organización con el estándar global en estas materias: los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos.

En particular, y al interior de las empresas, la Guía se dirige principalmente a quienes les corresponda la responsabilidad de definir e implementar las acciones recomendadas: directorios, gerencias, jefaturas de área, entre otros cargos.

De igual manera, la Guía está destinada a **personas migrantes y refugiadas susceptibles de verse afectadas por el actuar de empresas**, en condición de trabajadores y trabajadoras o familiares de éstos, dirigentes sindicales, proveedores, contratistas, agrupaciones de la sociedad civil, comunidades aledañas, clientes y clientas, y otros grupos de interés.

1.4

Cómo está estructurada

Las recomendaciones de esta Guía se organizan en función de los grupos de interés, los distintos ámbitos de las empresas y las principales etapas de la debida diligencia en materia de derechos humanos y empresas. La relación entre las personas migrantes y refugiadas y los grupos de interés de las empresas se entiende de la siguiente forma:

Trabajadores y trabajadoras

Personas migrantes y refugiadas que presten servicios que se realicen bajo subordinación y dependencia de un empleador.

Cadena de suministro

Trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiadas que se desempeñen en empresas que forman parte de la cadena de suministro de la empresa interesada en aplicar la Guía.

Clientes y clientas

Personas migrantes y refugiadas como clientes finales o usuarios directos de los bienes o servicios que provee la empresa.

Comunidades

Personas migrantes y refugiadas como habitantes de comunidades que formen parte del área de influencia de las operaciones de la empresa.

Las recomendaciones se basan en los tres grandes pasos que las empresas deben llevar a cabo para abordar los impactos en derechos humanos, en el marco de un proceso de debida diligencia²:

1

Identificar y evaluar los impactos negativos –reales y potenciales– en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.

2

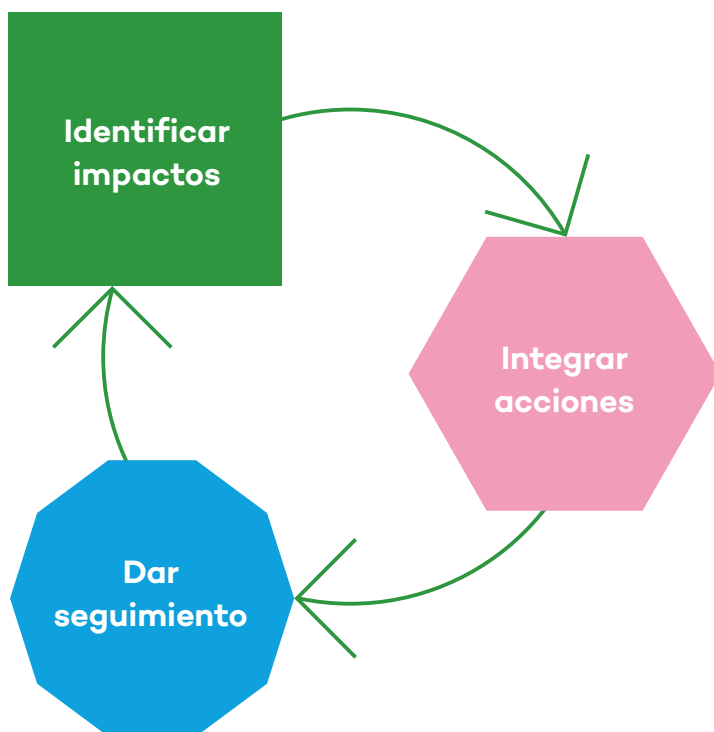
Integrar acciones para detener, prevenir, mitigar o reparar los impactos negativos –reales y potenciales– identificados.

3

Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados.

2.
Naciones Unidas 2011, OCDE 2018.

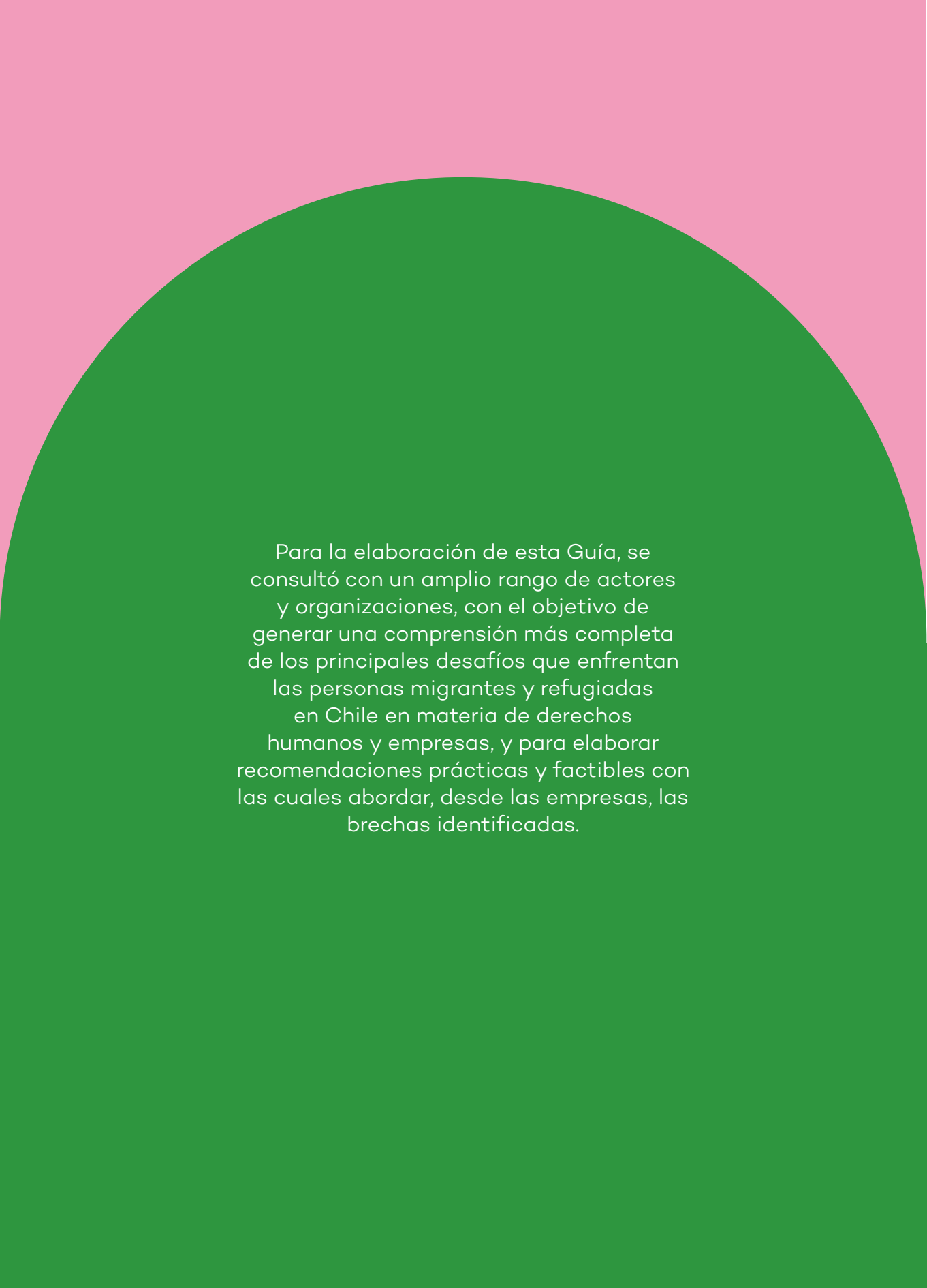
En este sentido, las recomendaciones están estructuradas en función de: 1) identificar impactos reales o potenciales, 2) implementar acciones para abordarlos, y 3) dar seguimiento a las acciones implementadas, en cuanto a cada grupo de interés. Si bien los medios que dispongan las empresas para abordar sus impactos dependerán, entre otros factores, de su tamaño, sector, contexto operacional y estructura, las acciones que se tomen deben corresponder a la gravedad de los impactos que hayan provocado o contribuido a provocar, o a los que se vean vinculados por medio de sus relaciones comerciales. En términos generales, los impactos potenciales se deben abordar con medidas de prevención o mitigación, mientras que los impactos reales –los que ya se han producido– deben ser reparados (Naciones Unidas, 2011).

**Diagrama 2**

Ciclo de acciones para abordar los impactos de las empresas en materia de derechos humanos

Capítulo 2

Recomendaciones



Para la elaboración de esta Guía, se consultó con un amplio rango de actores y organizaciones, con el objetivo de generar una comprensión más completa de los principales desafíos que enfrentan las personas migrantes y refugiadas en Chile en materia de derechos humanos y empresas, y para elaborar recomendaciones prácticas y factibles con las cuales abordar, desde las empresas, las brechas identificadas.

Algunos de los desafíos más relevantes que se identificaron incluyen:

- **Acceso a empleo.** Algunas personas migrantes y refugiadas enfrentan barreras de acceso a o discriminación durante procesos de reclutamiento y contratación, lo que se suma a dificultades para “certificar” sus calificaciones y experiencia laboral en el extranjero.
- **Acceso a promociones y ascensos.** La complejidad y requisitos del sistema de convalidación de estudios y de los procesos de certificación de competencias suelen transformarse en barreras para algunas personas migrantes al momento de acceder a promociones y ascensos en sus empleos.
- **Condiciones laborales.** Las personas migrantes y refugiadas son susceptibles de enfrentar situaciones de precariedad laboral, por ejemplo, remuneraciones más bajas o incumplimiento de estándares laborales. En el ámbito laboral las personas migrantes y refugiadas también pueden sufrir discriminación o malos tratos y muchas de ellas no denuncian este tipo de prácticas, por temor a repercusiones negativas.
- **Baja participación en sindicatos.** Los trabajadores y trabajadoras migrantes suelen participar en menor medida de sindicatos que sus pares chilenos. Esto se constituye como un importante desafío para las organizaciones sindicales, en términos de promover la sindicalización de los trabajadores y trabajadoras migrantes.
- **Discriminación como clientes.** Algunas personas migrantes y refugiadas enfrentan situaciones de discriminación o malos tratos al momento de consumir o contratar productos o servicios.
- **Acceso a información y participación.** Puede ser difícil para personas migrantes y refugiadas acceder a información relevante para ellas respecto de riesgos e impactos de las empresas. Por ejemplo, pueden existir barreras idiomáticas para comprender información o aspectos culturales que dificulten la participación en instancias de relacionamiento con grupos de interés.

En esta línea, las personas migrantes pueden enfrentarse a mayores dificultades para participar activamente en procesos de relacionamiento o diálogo relevantes para poder ejercer, a su vez, otros derechos.

- **Falta de redes sociales.** Las personas migrantes y refugiadas tienden a tener redes sociales más débiles que sus pares nacionales, lo que puede repercutir en una mayor vulnerabilidad frente un rango de posibles desafíos. Por ejemplo, puede ser más difícil para personas migrantes, complementar remuneraciones bajas con ingresos de familiares, o conciliar exigencias laborales y familiares. De igual manera, puede ser más difícil reaccionar frente emergencias ambientales o sociales, y/o informarse sobre las mismas, a través de redes de apoyo.



El siguiente cuadro resume estos desafíos, identificando los principales derechos y grupos de interés potencialmente afectados.

Cuadro 3
Principales desafíos de las personas migrantes y refugiadas.

Problema	Derechos humanos involucrados	Grupo de interés afectado
Acceso a empleo y ascensos	- Derecho al trabajo - Derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo - Derecho a la no discriminación	- Trabajadores y trabajadoras - Cadena de suministro
Condiciones laborales	- Derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo - Derecho a la no discriminación - Derecho a no ser sometido a tratos crueles, inhumanos o degradantes - Derecho a la vida familiar - Derecho a la libertad de asociación y libertad sindical	- Trabajadores y trabajadoras - Cadena de suministro
Discriminación como clientes	- Derecho a la no discriminación - Derecho a no ser sometido a tratos crueles, inhumanos o degradantes	Clientes y clientas

(Continuación de la página anterior)

Problema	Derechos humanos involucrados	Grupo de interés afectado
Acceso a información y participación	- Derecho a un nivel de vida adecuado - Derecho a la libertad de expresión y a la información	- Trabajadores y trabajadoras - Cadena de suministro - Clientes y clientas - Comunidad

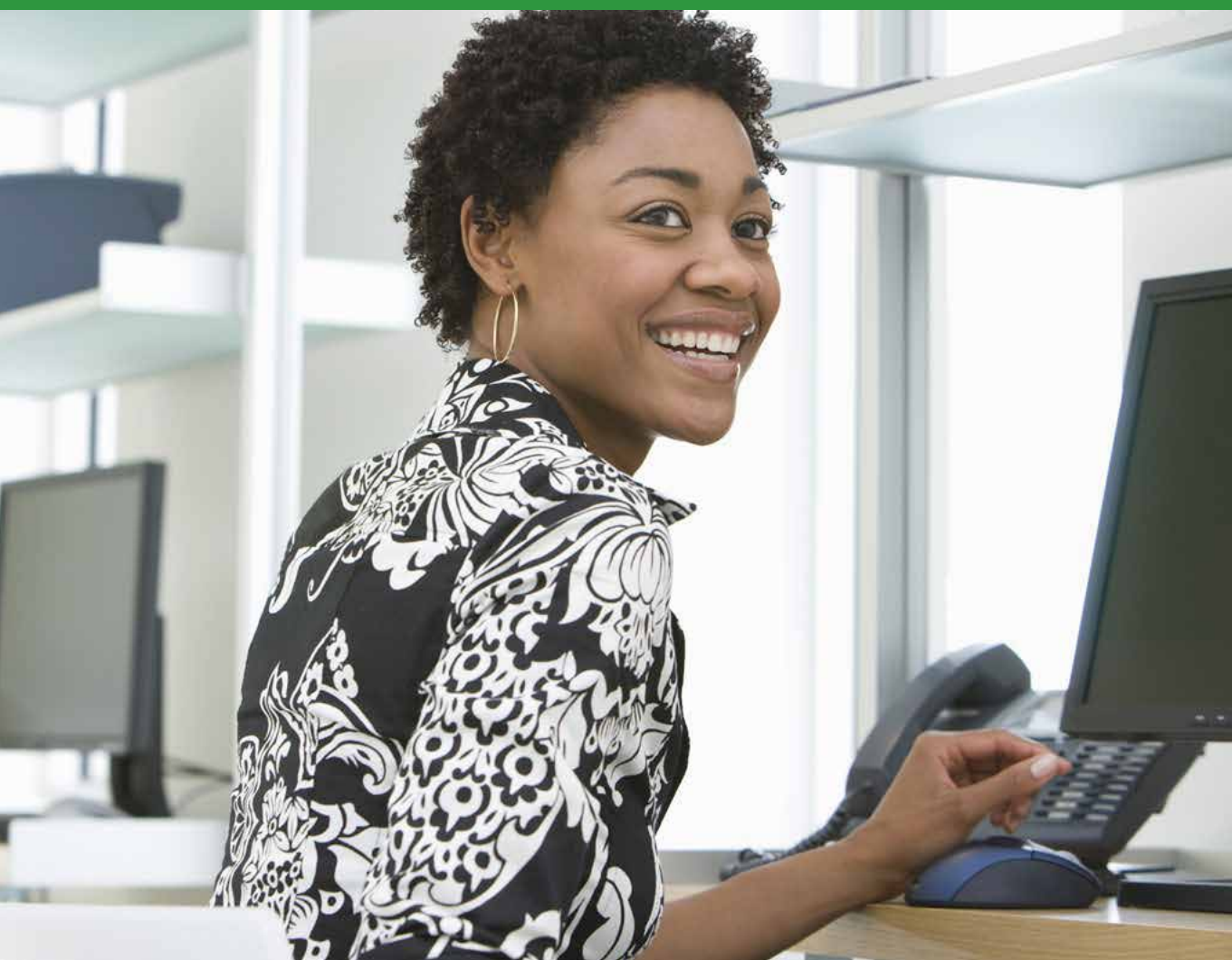
Fuente
Elaboración propia.

A continuación, la Guía ofrece recomendaciones para abordar estos y otros desafíos a través de prácticas y procesos empresariales orientados a los cuatro grupos de interés identificados anteriormente:

(1) trabajadores y trabajadoras de la empresa, (2) trabajadores y trabajadoras de la cadena de suministro de la empresa, (3) clientes y clientas, y (4) comunidad.

2.1

Personas migrantes y refugiadas como trabajadores y trabajadoras



A continuación se presentan recomendaciones para que las empresas puedan abordar los desafíos que enfrentan los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados en materia de derechos humanos. Las recomendaciones se organizan según correspondan a:

1. Identificación de impactos

2. Integración de acciones para abordar los impactos identificados

3. Seguimiento a las acciones implementadas

Durante el proceso de elaboración de la Guía, el ámbito de los trabajadores y trabajadoras fue donde más se identificaron impactos en los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas. Por esta razón, las recomendaciones son más extensas en este capítulo y se han ordenado de acuerdo a cuatro ámbitos adicionales, que agrupan los principales desafíos identificados:

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal

B. Condiciones laborales

C. Capacitación y desarrollo

D. Comunicaciones y cultura organizacional



Información Complementaria

Personas refugiadas en Chile

En Chile hay más de 15.000 personas refugiadas y solicitantes de asilo. El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) también considera como “personas de interés” a los más de 2.000 hijos e hijas de personas extranjeras transeúntes y las más de 400.000 personas venezolanas residentes en Chile.

La legislación laboral aplica de igual manera para todos los trabajadores y trabajadoras, independientemente de su condición de nacional, migrante, refugiado o refugiada, o solicitante de asilo. Las empresas interesadas en contratar a personas refugiadas o desarrollar proyectos de apoyo a este grupo deben dirigirse a la Oficina Nacional del ACNUR en Santiago.

Las recomendaciones de esta Guía se aplican de igual forma para personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo. Las empresas que cuenten con refugiados o solicitantes de asilo entre sus grupos de interés deben prestar especial atención a resguardar el respeto y la inclusión, considerando las particulares historias de vida y experiencias de este grupo.

Para mayor información sobre desafíos, oportunidades y buenas prácticas en esta materia, se recomienda revisar el documento “Colaborar con los empleadores en la contratación de personas refugiadas” de la OCDE y ACNUR (2018), que establece una lista de acciones para optimizar los aportes –de empleadores, personas refugiadas, gobiernos y la sociedad civil–, con el fin de apoyar la contratación exitosa de personas refugiadas.

2.1.1

Identificar los impactos sobre los derechos humanos de los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiadas

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal

Para resguardar los derechos humanos de personas migrantes en los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, el objetivo buscado en la práctica empresarial es que los candidatos y candidatas a una posición sean elegidos sin sesgos arbitrarios por su origen nacional, étnico-racial, género, idioma o estatus migratorio.

Para conseguir este objetivo, se recomienda:

Identificar brechas de información dentro de la empresa. Es importante que las empresas –en particular las personas responsables de recursos humanos y/o contratación de personal– cuenten con información relevante para el reclutamiento, contratación y retención de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Esta información incluye, por ejemplo, temas asociados a la normativa migratoria, sesgos inconscientes e interculturalidad.

Revisar el diseño de los cargos o perfiles buscados para identificar si existen sesgos arbitrarios, por ejemplo, indicaciones respecto del origen nacional de el o la postulante.

Distinguir los cargos o perfiles que requieren convalidación de títulos. Muchas personas migrantes y refugiadas enfrentan dificultades para convalidar sus títulos o estudios en su país de origen. Si bien es necesario por ley convalidar un título para ciertos cargos, no es necesario para todos los casos. Es recomendable clarificar internamente si se está exigiendo un nivel de certificación que no sea requerido por la ley o si es posible flexibilizar algunos requisitos con el fin de eliminar una posible barrera para personas migrantes y refugiadas, dentro o fuera de la empresa, que quisieran postular al cargo.

Revisar los procesos de selección y contratación para identificar posibles sesgos o barreras indebidas. Los sesgos durante el proceso de selección y contratación pueden ser conscientes o inconscientes, por lo que es recomendable revisar el proceso completo para identificar posibles fuentes de discriminación. Ejemplos de elementos a indagar incluyen:

- Las variables de selección de currículos.
- Posibles sesgos inconscientes del entrevistador o entrevistadora.
- Brechas de conocimiento del entrevistador o entrevistadora respecto a los estudios, títulos, grados e instituciones académicas del país de la persona postulante.
- Mecanismos de información, por ejemplo, idioma y lenguaje utilizado.
- Que los estándares y términos de contratación no incluyan cláusulas o prácticas discriminatorias, en particular en términos del origen nacional de los trabajadores y trabajadoras.

Verificar el cumplimiento normativo en relación a posibles exigencias de RUT o visas. Es imprescindible que las empresas cumplan cabalmente con la normativa migratoria, para evitar o minimizar riesgos asociados a situaciones de informalidad. A la vez, las empresas deben asegurar que no están exigiendo una visa o estado migratorio que no es necesario según la regulación actual.

Levantar retroalimentación sobre el proceso de reclutamiento y contratación. Es recomendable que la empresa busque información desde las propias personas migrantes y refugiadas, organizaciones que las representen o trabajen con ellas, acerca de posibles sesgos arbitrarios en los procesos de contratación. Para ello, se puede, por ejemplo, consultar con organizaciones de la sociedad civil que trabajan por la inclusión laboral de personas migrantes y refugiadas o incluir preguntas sobre los procesos de reclutamiento y contratación en encuestas internas sobre el clima laboral.

Detectar de manera oportuna posibles víctimas de tráfico o de trata de personas, especialmente al reclutar trabajadores y trabajadoras mediante intermediarios laborales y/o agencias de contratación.

Para ello, se recomienda verificar con los candidatos y candidatas en qué condiciones fueron reclutados para el puesto de trabajo.

En caso de reclutar trabajadores y trabajadoras mediante **intermediarios laborales y/o agencias de contratación**, las empresas deben prestar especial atención en que tales agencias no participen o pongan en riesgo de trabajo forzado y/o explotación a los trabajadores y trabajadoras. Para lo anterior, se recomienda:

- Antes de contratar a una agencia de empleo privada, informarse sobre la misma y reunirse con sus representantes.
- Asegurar que los trabajadores y trabajadoras hayan recibido información correcta y transparente sobre el proceso de reclutamiento, honorarios, la naturaleza de las condiciones de trabajo y los puestos para los que fueron reclutados, antes de que firmen su contrato.
- Asegurar que los trabajadores y trabajadoras no paguen ninguna tarifa (en su totalidad o en parte) por reclutamiento, por obtener un empleo u otras partes del proceso de empleo. Si se cobró alguna tarifa, los trabajadores deben ser reembolsados por dichos costes. Si se hace una excepción, debe ser en interés de las y los trabajadores interesados.
- Asegurar que las agencias no hayan retenido documentos de las y los trabajadores. Por ejemplo, documentos de identificación originales o pasaportes, depósitos monetarios u otras garantías como condición del empleo.



Recursos relacionados

Para más información sobre derechos laborales y personas migrantes en Chile (contratos, jornadas, remuneraciones, entre otros), revisar el documento “**Derechos Laborales para Migrantes**” elaborado por la Dirección del Trabajo y disponible en español y creole en:



[https://www.
dt.gob.cl/por-
tal/1626/arti-
cles-117019_re-
curso_1.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articulos-117019_recurso_1.pdf)

B. Condiciones laborales

En el ámbito de las condiciones laborales establecidas para todos los trabajadores y trabajadoras de una empresa, el respeto a los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas busca la igualdad de condiciones tanto para migrantes como para nacionales. Para observar si la empresa está cumpliendo con este objetivo, se recomienda:

Identificar la presencia de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiadas. Un primer paso es tomar cuenta quiénes son las personas migrantes y/o refugiadas que trabajan en la empresa, así como sus componentes familiares, para visibilizar su situación y condiciones laborales al interior de la empresa.

Observar las planillas de salarios y comisiones a fin de comparar a personas migrantes y/o refugiadas versus nacionales en cargos de responsabilidad equivalente, y determinar si existen brechas indebidas.

Revisar los sistemas de turnos y horarios, comparando personas migrantes y/o refugiadas versus nacionales para identificar si hay exigencias o patrones de exigencias mayores para personas migrantes y/o refugiadas.

Observar las acciones y medidas asociadas a la protección de los trabajadores y trabajadoras frente a trato discriminatorio. Es importante clarificar qué hace la empresa en situaciones de maltrato o discriminación que puedan sufrir trabajadores o trabajadoras, tanto por parte de actores internos (jefes y colegas) como externos (clientes o usuarios). Por ejemplo, se puede verificar si la empresa cuenta con un mecanismo de recepción de quejas que permite a los trabajadores y trabajadoras presentar y recibir respuesta a reclamos sobre este tipo de situación.

Observar las acciones y medidas asociadas al bienestar de los trabajadores y trabajadoras e identificar si existe adaptación a las necesidades de las personas migrantes y refugiadas. Esto puede incluir necesidades que, si bien no son exclusivas de personas migrantes y refugiadas, pueden ser más frecuentes o, de no ser abordadas, tener consecuencias más graves en estos grupos humanos, como por ejemplo, necesidades culturales o religiosas, necesidades asociadas a la falta de redes para cuidado de hijos e hijas, y el acceso a información sobre servicios públicos, entre otras.





Información Complementaria

Mecanismos de recepción de quejas como herramienta para la identificación y reparación de impactos

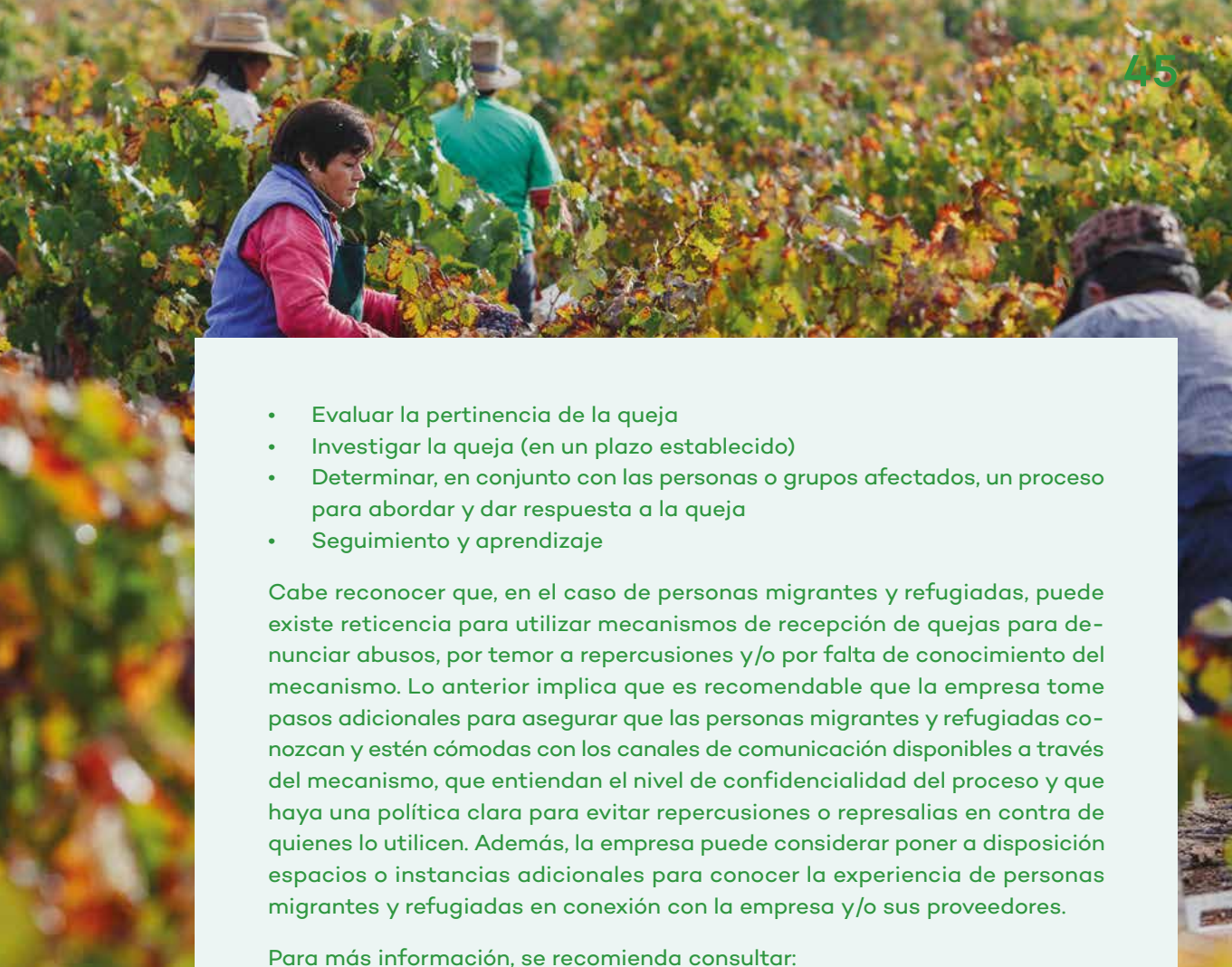
A nivel internacional, se reconoce como buena práctica que las empresas incorporen mecanismos de reclamación de nivel operacional en los diversos ámbitos que involucren un relacionamiento con sus grupos de interés – incluyendo a trabajadores y trabajadoras, pero abierto también a proveedores, clientes y comunidades. Cuando estos mecanismos existen, pueden ser una buena fuente tanto para identificar impactos a los derechos humanos, como para abordarlos y reparar las violaciones que puedan haberse identificado.

Un mecanismo de este tipo es un medio formal a través del cual los grupos o las personas pueden plantear sus preocupaciones acerca de las consecuencias negativas que una empresa pueda tener sobre ellos, incluyendo, aunque no exclusivamente, sus derechos humanos.

Los mecanismos de reclamación eficaces ayudan a reforzar los procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos. Pueden ayudar a la detección temprana de consecuencias negativas sobre los derechos humanos –antes de que aumente su magnitud o den lugar a algún daño– y a realizar el seguimiento de la eficacia de las respuestas implementadas. También pueden ayudar a establecer una relación positiva con las partes interesadas al demostrar que la empresa se toma en serio tanto sus preocupaciones como las consecuencias negativas sobre los derechos humanos. No sustituyen a los recursos judiciales o a otros mecanismos a los que, legítimamente, pueden acceder los posibles afectados. En este sentido, si las empresas determinan que han provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos, deben repararlas o contribuir a su reparación por medios legítimos.

Un mecanismo de esta naturaleza busca poner a disposición de los grupos de interés canales establecidos para comunicar problemas y recibir respuesta desde la empresa. Ejemplos de estos canales incluyen: personal designado de la empresa; número de teléfono gratuito; número de WhatsApp; sitio web; buzones disponibles en las instalaciones de la empresa, y/o en la comunidad. Es recomendable permitir la entrega de reclamos de manera anónima.

La empresa que implementa este tipo de mecanismo debe contar con un proceso consensuado y conocido por los distintos grupos de interés, para abordar y dar respuesta a las quejas recibidas. Los pasos para hacerlo típicamente incluyen:

- 
- Evaluar la pertinencia de la queja
 - Investigar la queja (en un plazo establecido)
 - Determinar, en conjunto con las personas o grupos afectados, un proceso para abordar y dar respuesta a la queja
 - Seguimiento y aprendizaje

Cabe reconocer que, en el caso de personas migrantes y refugiadas, puede existir reticencia para utilizar mecanismos de recepción de quejas para denunciar abusos, por temor a repercusiones y/o por falta de conocimiento del mecanismo. Lo anterior implica que es recomendable que la empresa tome pasos adicionales para asegurar que las personas migrantes y refugiadas conozcan y estén cómodas con los canales de comunicación disponibles a través del mecanismo, que entiendan el nivel de confidencialidad del proceso y que haya una política clara para evitar repercusiones o represalias en contra de quienes lo utilicen. Además, la empresa puede considerar poner a disposición espacios o instancias adicionales para conocer la experiencia de personas migrantes y refugiadas en conexión con la empresa y/o sus proveedores.

Para más información, se recomienda consultar:

- ➔ **“Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamos para Proyectos de Desarrollo”** (CAO, 2008).
- ➔ **“Kit de herramientas de desarrollo comunitario: Herramienta 5 – Mecanismo de quejas”** (ICMM, 2012). Disponible en <https://guidance.miningwithprinciples.com/community-development-toolkit/tool-5-grievance-mechanism/?lang=es>
- ➔ **“Guías Colombia: Guía de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los derechos humanos y el derecho internacional humanitario”** (Fundación Ideas para la Paz, 2014).
- ➔ **“Remediation, Grievance Mechanisms and the Corporate Responsibility to Respect Human Rights”** (Shift, 2014).

C. Capacitación y desarrollo

En el área de capacitación y desarrollo de una compañía, respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas implica el cumplimiento de dos grandes objetivos:

- Que los procesos de inducción a nuevos trabajadores y trabajadoras sean pertinentes y comprensibles.
- Que se desarrollen planes de capacitación que permitan hacer crecer a la empresa y sus trabajadores y trabajadoras, para lo cual deben brindar las mismas oportunidades de acceso tanto a trabajadores y trabajadoras nacionales como a migrantes y refugiados.

Para ello, se recomienda:

Revisar los contenidos de los procesos de inducción, identificando modismos locales y referencias culturales que no sean auto-explicativas. Considerar si faltan aspectos que sería importante incorporar para facilitar la integración de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados.

Evaluar los niveles de comprensión de la inducción aplicada a un nuevo trabajador o trabajadora migrante y/o refugiado. Poner especial atención a que se comprendan los contenidos entregados en las inducciones. Es particularmente importante asegurar, por ejemplo, que se entienden aspectos como la prevención en salud, seguridad laboral, políticas y mecanismos asociados a evitar o abordar el maltrato, y medidas para promover el bienestar de trabajadores y trabajadoras, cuando corresponda. Para ello, es recomendable trabajar directamente con nuevos trabajadores y trabajadoras migrantes para identificar el nivel de comprensión, por ejemplo, a través de evaluaciones anónimas.

Evaluar la oferta de capacitación que contempla la empresa para sus trabajadores y trabajadoras. En particular, analizar su pertinencia y accesibilidad para los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Puede ser útil consultar con trabajadores y trabajadoras migrantes o refugiados para entender si la oferta de

capacitaciones es accesible para ellos, así como detectar posibles necesidades adicionales de capacitación.

Revisar los procesos y prácticas de promoción o ascenso. En particular, evaluar la existencia de igualdad de acceso a las oportunidades de promoción para trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados, y nacionales. Es relevante notar, por ejemplo, que algunas personas migrantes reportan que su experiencia laboral en su país de origen no se toma en cuenta para fines de promociones, aun cuando sea pertinente para el cargo. La empresa puede evaluar si aplica este tipo de práctica, e identificar los cargos para los cuales es posible considerar experiencia previa fuera de Chile.

D. Comunicaciones internas y cultura organizacional

La cultura organizacional que respeta los derechos humanos adopta la interculturalidad como un valor fundamental. No permite ni propicia lenguaje discriminatorio o estereotipos ni en los mensajes internos ni en el trato diario entre los empleados y empleadas de cualquier nivel. Para identificar si la empresa está poniendo en riesgo los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas, y determinar su abordaje, se recomienda:

Identificar la existencia de capacidad y políticas internas sobre la cultura organizacional. Es recomendable hacer un balance de las capacidades y políticas internas que pueden ser relevantes para el trato respetuoso de personas migrantes y refugiadas. Por ejemplo, se puede analizar si existen políticas acerca de abusos u hostigamiento laboral, acoso sexual, u otra, y además, si existe personal (por ejemplo, en el área de recursos humanos) que tiene conocimiento y capacidades vinculadas con la migración e interculturalidad.

Observar presencialmente el trato que reciben trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Además de evaluar si existen políticas acerca del trato de los trabajadores y trabajadoras, es importante observar directamente el trato que reciben. Hacerlo puede implicar, por ejemplo, realizar visitas a las instalaciones de la empresa para observar el trato cotidiano entre trabajadores y

trabajadoras de igual y/o distinta jerarquía o entre trabajadores y clientes. El tipo de aspectos a observar puede incluir el lenguaje, convivencia en espacios comunes, ambiente de colaboración, entre otros.

Revisar el lenguaje de las comunicaciones internas de la empresa. Se recomienda considerar los mensajes entregados por la empresa en sus distintas instancias de comunicación interna, en todos los niveles, para evaluar si existe lenguaje discriminatorio o que promueve estereotipos vinculados a personas migrantes y refugiadas. Las instancias de comunicación pueden incluir, por ejemplo, definiciones de política, procedimientos internos, contenidos corporativos, murales, anuncios o celebraciones.

Revisar actividades de desarrollo organizacional y clima laboral. De igual manera, es importante revisar si existen estereotipos y elementos discriminatorios y/o despectivos respecto de otras culturas en actividades de desarrollo organizacional, por ejemplo, actividades religiosas, recreativas, culturales o convivencias. Por otro lado, se recomienda evaluar si existen esfuerzos orientados a promover la diversidad y multiculturalidad en conexión con estas actividades (por ejemplo, actividades de convivencia que incluyen comida y/o cultura de otros países representados por trabajadores y trabajadoras).

Consultar con trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados sobre su experiencia. Es recomendable buscar la retroalimentación de personas migrantes y refugiadas acerca del clima laboral. Esto puede implicar, por ejemplo, conversar informalmente con trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Cuando sea posible, se puede usar como fuente complementaria de información, aquella proveniente de los mecanismos de reclamos o denuncias realizadas por los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

2.1.2

Integrar acciones para abordar los impactos identificados

Una vez identificados los posibles impactos reales o potenciales para los derechos humanos de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados, es necesario tomar acciones para abordarlos. En general, siempre que sea posible, es importante trabajar con las personas afectadas o potencialmente afectadas, para asegurar que las medidas tomadas les parezcan pertinentes y adecuadas.

Las acciones que se tomen deben ser consecuentes con la gravedad de los impactos identificados. Asimismo, las acciones pueden buscar cesar, prevenir, mitigar o reparar el impacto, dependiendo de la relación entre la empresa y la consecuencia negativa, y su capacidad de influencia para prevenirla. A continuación, se ofrecen algunas recomendaciones para abordar posibles impactos en los derechos humanos de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados.

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal

Reforzar la capacidad y conocimiento internamente. Si se detecta una brecha de información dentro de la empresa con respecto a la contratación de personas migrantes y refugiadas (por ejemplo, respecto de la normativa migratoria), se pueden realizar procesos para cerrar dicha brecha. Las acciones a tomar pueden incluir, por ejemplo:

- Designar una persona y/o área de la empresa como encargada de temas asociados a trabajadores migrantes y diversidad.
- Contratar personal especializado y/o asesorías para abordar brechas de conocimiento.
- Realizar capacitaciones al personal involucrado en la contratación y reclutamiento. Lo anterior puede incluir, por ejemplo, capacitaciones sobre la normativa migratoria vigente, con el objetivo de realizar procesos de contratación expeditos y ajus-

tados a la ley, así como capacitaciones sobre habilidades y otras temáticas, como sesgos inconscientes y enfoque multicultural.

- Establecer espacios de diálogo con otras empresas para compartir experiencias y conocimientos sobre los procesos de contratación de personas migrantes y refugiadas.

También se recomienda generar instancias o procesos de diagnóstico de brechas que involucren a las personas migrantes y refugiadas.



Información complementaria

Mecanismos de Reparación

El acceso a mecanismos de reparación corresponde al tercer pilar de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y constituye una obligación compartida entre el Estado y las Empresas. Un mecanismo de reparación es cualquier proceso habitual, estatal o no estatal, judicial o extrajudicial, que permita plantear reclamaciones y reparar violaciones de los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.

Los mecanismos estatales pueden ser administrados por una agencia u organismo del Estado o por una entidad independiente. Pueden ser judiciales o extrajudiciales.

Los mecanismos judiciales son aquellos en donde interviene un tribunal del Estado, que imparcial e independientemente resolverá el conflicto, en base a un debido proceso, siendo su decisión obligatoria para las partes. Las personas pertenecientes a grupos o poblaciones expuestas a un mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación enfrentan a menudo obstáculos adicionales para acceder a estos mecanismos, utilizarlos y aprovecharlos. Los Estados deben asegurar que no existan obstáculos legales o barreras prácticas o de proce-

dimientos que impidan llevar casos legítimos ante los tribunales. Ejemplos de estos mecanismos son los Tribunales de Justicia y los Tribunales Laborales.

Los mecanismos extrajudiciales son todos aquellos mecanismos que, amparados por el Estado, no cuentan con la intervención de un Tribunal como tercero imparcial e independiente para la resolución del conflicto. Los mecanismos administrativos y legislativos, junto con otros mecanismos extrajudiciales, desempeñan un rol clave para complementar los mecanismos judiciales. Ejemplos de estos mecanismos son las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, las Defensorías del Pueblo, los Puntos Nacionales de Contacto para las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, las Superintendencias y las Comisiones Investigadoras del Congreso.

Los mecanismos no estatales pueden ser administrados por empresas, asociaciones económicas o grupos de partes interesadas. También se incluyen los organismos regionales, internacionales o intergubernamentales de derechos humanos u otras materias. Para garantizar su eficacia, deben cumplir con los siguientes criterios, exigibles también para los mecanismos estatales extrajudiciales:

- **Legítimos:** suscitar la confianza de los grupos de interés a los que están destinados.
- **Accesibles:** ser conocidos por todos los grupos a los que están destinados y prestar asistencia a los que puedan tener dificultades para acceder a ellos.
- **Predecibles:** disponer de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa, y aclarar los posibles procesos y resultados disponibles.
- **Equitativos:** asegurar un acceso razonable a las fuentes de información y conocimientos necesarios para entablar un proceso en condiciones de igualdad, con plena información y respeto.
- **Transparentes:** mantener informadas a las partes involucradas sobre la evolución del proceso, y ofrecer suficiente información sobre el desempeño del mecanismo.

- **Compatibles con los derechos:** asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.
- **Una fuente de aprendizaje continuo:** adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro

Los mecanismos de nivel operacional también deberían basarse en la participación y el diálogo, consultando a los grupos interesados a los que están destinados sobre su diseño y su funcionamiento, con especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver los agravios.

Aún con las mejores prácticas, las afectaciones a los Derechos Humanos pueden existir. En este sentido, si una empresa reconoce que ha causado o ha contribuido a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos de un grupo o una persona, en muchos casos puede ocuparse directamente de buscar una reparación rápida y eficaz, acordada entre ambas partes. Sin embargo, si la empresa y los grupos o personas afectadas no pueden llegar a un acuerdo acerca de la reparación apropiada, tal vez sea necesario recurrir a un tercero neutral que actúe como mediador, recurrir al arbitraje o acudir a tribunales. En esos casos, o en casos similares, la empresa debe cooperar de buena fe en el proceso.

Las reparaciones deben ser coherentes con la violación a los derechos humanos, por lo tanto, para una reparación efectiva es necesario tener claro cuáles han sido los daños y los derechos afectados. Las reparaciones pueden adoptar diversas formas, y es importante comprender lo que las personas afectadas considerarán una reparación eficaz. Podría ser una disculpa, la adopción de medidas de prevención para garantizar que el problema no pueda volver a producirse, una indemnización (económica o de otro tipo) por los daños causados, el cese de una actividad o relación comercial determinada, la restitución de la víctima a su situación original, o alguna otra forma de reparación que acuerden las partes.

Fuentes

La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos: guía para la interpretación (Naciones Unidas, 2012); Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable (OCDE, 2018); Hacer negocios respetando los derechos humanos: una herramienta guía para empresas (Shift, Oxfam y Red del Pacto Global de Países Bajos, 2016); Non-state based non-judicial grievance mechanisms (NSBGM): An exploratory analysis (The University of Manchester, 2018).

Eliminar posibles sesgos arbitrarios en descripciones de cargos y perfiles. Por ejemplo, asegurar que no existen referencias indebidas a origen nacional.

Publicar ofertas de empleo en medios dirigidos o que explícitamente incluyan, a personas migrantes y refugiadas. Se puede hacer un esfuerzo concertado de presentar ofertas de trabajo a personas migrantes, por ejemplo, a través de bolsas de trabajo y/o ferias laborales dirigidas a ellas. De ser posible, se recomienda generar alianzas con instituciones externas que trabajan para la inserción de la fuerza laboral migrante. Por ejemplo, Oficinas Municipales de Intermediación Laboral u otras instituciones vinculadas a personas migrantes interesadas en acceder a puestos de trabajo.

Establecer o actualizar políticas, protocolos y mecanismos de selección y contratación para prevenir los sesgos por origen nacional de los candidatos y candidatas, incluyendo consultas a trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Si se detectan sesgos arbitrarios en los procesos de selección o contratación, es importante dar pasos para rectificarlos. Estos pasos pueden incluir, por ejemplo:

- Definir y comunicar la asignación de roles y funciones dentro de la empresa con mayor responsabilidad en la prevención de sesgos arbitrarios por origen nacional en la selección y contratación de personal y, siempre que sea posible, los recursos asignados para estos temas.
- Establecer protocolos acerca de la consideración de títulos y experiencia internacionales.
- Contratar asesoría externa y/o consultar con los consulados de los países de donde provengan los postulantes acerca de las instituciones académicas y certificaciones de grados para lograr evaluar de manera ecuánime a los y las postulantes migrantes y refugiados, estableciendo criterios de equivalencia con las postulaciones de personas nacionales.
- Disponer de contratos de trabajo en la lengua nativa del trabajador o trabajadora.

- Proporcionar información adicional al contrato –en un lenguaje fácil de entender y en la lengua materna de la persona postulante, siempre que sea posible y necesario– que permita al contratado o contratada contar con la información legal suficiente para comprender su alcance.



Información Complementaria

Articulación con municipios

Algunos municipios prestan apoyo a personas migrantes y refugiadas a través de “oficinas de la diversidad y/o migrantes” o tienen portales de empleo u oficinas municipales de intermediación laboral (OMIL). Estas instancias buscan facilitar la confluencia entre la oferta laboral local y la demanda, promoviendo la empleabilidad de la población y entregando información, orientación y oportunidades de vinculación con el mundo laboral.

Las empresas que requieran personal y deseen potenciar la empleabilidad local y de grupos más vulnerables, como por ejemplo de las personas migrantes y refugiadas, pueden buscar articularse con estas instancias de los gobiernos locales.

B. Condiciones laborales

Eliminar toda posible diferencia salarial a causa de la procedencia o nacionalidad. Si se detecta una brecha salarial discrecional en base a nacionalidad, entre personas con el mismo cargo o responsabilidades equivalentes, es necesario eliminarla.

Mantener las mismas condiciones laborales para personas migrantes y nacionales. Estas condiciones incluyen, por ejemplo, jornadas, salarios, vacaciones, finiquitos y todos los beneficios adicionales que la empresa suscribe con los trabajadores y trabajadoras nacionales.

Otorgar facilidades y permisos para que los trabajadores y trabajadoras migrantes realicen los trámites requeridos para trabajar de forma regular en Chile, considerando que, aun cuando se puedan realizar en línea, es preciso destinar el tiempo suficiente.

Establecer o actualizar los mecanismos de reclamación y denuncia, de forma de asegurar que sean efectivos y fáciles de utilizar por parte de personas migrantes y refugiadas. Además, es recomendable fomentar su uso por parte de las personas migrantes y refugiadas eventualmente afectadas, por ejemplo, otorgando garantías de confidencialidad y no represalias. Este aspecto merece especial atención en este grupo humano debido a que, para muchas personas migrantes y refugiadas, el temor a perder su fuente laboral puede ser motivo de tolerancia de abusos o situaciones discriminatorias. De igual manera, se recomienda promover espacios de diálogo seguros para mujeres en general, y migrantes y refugiadas en particular, ya que, en algunos casos, por temas culturales o barreras de idioma, las trabajadoras migrantes y/o refugiadas no participan en los espacios de diálogo o no hacen uso de los mecanismos de denuncia.

Definir y comunicar la asignación de roles y funciones dentro de la empresa con mayor responsabilidad en el diseño e implementación de los mecanismos de reclamación y denuncia y, siempre que sea posible, los recursos asignados para ello.

Promover la organización de trabajadores y trabajadoras migrantes y generar instancias para compartir experiencias. Es recomendable generar instancias, por ejemplo, mesas o conversatorios, para que trabajadores y trabajadoras puedan organizarse y compartir la experiencia de ser trabajador o trabajadora migrante o refugiado, y recibir apoyo. Esto puede ser un canal adicional para identificar brechas en condiciones laborales, pero también puede ser una manera de promover el bienestar e integración de trabajadores y trabajadoras migrantes o refugiados.



Recursos relacionados

Guía para empleadores en contexto de crisis COVID-19

Para recomendaciones con respecto a la protección de trabajadores y trabajadoras migrantes en el contexto de la crisis COVID-19, el Sistema Internacional de Integridad en el Reclutamiento (IRIS) de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), ha elaborado el “COVID-19: Documento de Orientación destinado a empleadores y empresas, para la protección de los trabajadores migrantes durante la actual crisis de salud”, disponible en:



<https://iris.iom.int/covid-19-crisis-response>



Información complementaria

Trata de personas

La trata implica el desplazamiento de personas con fines de explotación, por lo general, a través de fronteras internacionales. Existe consenso en cuanto a que la trata de personas puede perpetrarse con fines de trabajo o servicio forzoso, esclavitud o prácticas análogas y servidumbre.

El delito de trata de personas está tipificado en el artículo 411 del Código Penal.

Los empleadores y empresas pueden desempeñar un papel fundamental en la lucha contra la trata, tomando medidas para abordar la situación.

Para mayor información, se recomienda revisar los siguientes documentos:

- **“Lucha contra el trabajo forzoso: Manual para empleadores y empresas”** (Organización Internacional del Trabajo, 2009).
- **“Guía de detección y derivación de víctimas de trata de personas”** (División de Seguridad Pública Subsecretaría del Interior, 2016).

C. Capacitación y desarrollo

Desarrollar programas de inducción especializados para trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Los programas de inducción deben buscar poner en valor la experiencia de estas personas y generar herramientas que les permitan integrarse al mundo laboral y a la cultura organizacional de la empresa. Estos programas pueden considerar, junto a contenidos y actividades destinadas a facilitar y evaluar el proceso de adaptación a la empresa y al puesto de trabajo, temas que sean particularmente relevantes para trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Si bien es importante consultar con estas personas acerca de qué tipos de capacitaciones serían más útiles, ejemplos pueden incluir:

- Asesoramiento sobre trámites de tipo legal.
- Capacitaciones sobre deberes y derechos de la normativa nacional relevante, por ejemplo, Código del Trabajo, conciliación trabajo-familia y cuidado de hijos e hijas (lactancia materna, permiso posnatal parental).
- Información sobre normativa y protocolos sobre seguridad y salud ocupacional.
- Oportunidades de certificación de competencias laborales.
- Información sobre acceso a servicios públicos y beneficios sociales para los trabajadores y trabajadoras y sus familiares.
- Capacitación en idioma español.

De ser necesario, **realizar las capacitaciones y procesos de inducción en la lengua nativa de los trabajadores y trabajadoras no hispanoparlantes** que se integran a la empresa, para romper con las limitaciones impuestas por la barrera idiomática que a veces trae a los trabajadores y trabajadoras migrantes problemas de comunicación y comprensión que les dificultan el desarrollo de su trabajo, apoyando así su proceso de inserción.

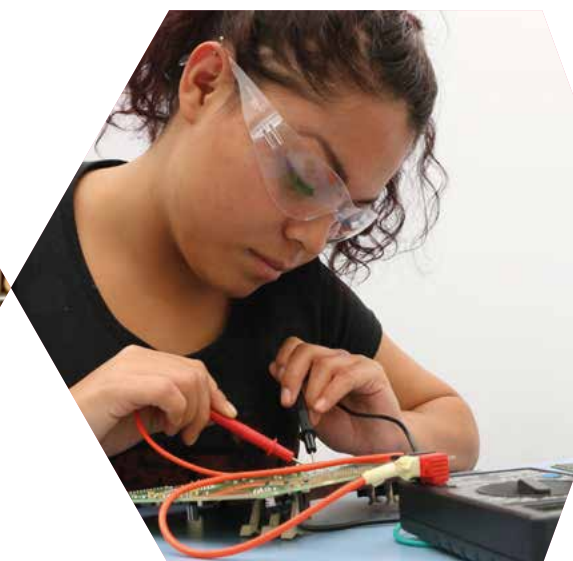
Incluir a personas migrantes y refugiadas que ya trabajan en la empresa en los procesos de inducción de nuevos trabajadores y trabajadoras migrantes, teniendo en cuenta que el intercambio de conocimientos entre pares puede ser más transparente y cercano. Al mismo tiempo, asignar responsabilidades es una forma de

abordar el trato a las personas migrantes y refugiadas desde una perspectiva no asistencialista.

Promover la participación de los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados en capacitaciones y oportunidades de desarrollo.

Se deben tomar acciones para que las personas migrantes y/o refugiadas no estén en desventaja para acceder a oportunidades de capacitación y desarrollo que se ofrecen a todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa. Además, se puede considerar prestar apoyo adicional a trabajadores y trabajadoras migrantes, por ejemplo, para la convalidación de estudios.

Realizar capacitaciones específicas para trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. En la medida que sea pertinente, se pueden realizar capacitaciones y/u otro tipo de instancias adicionales de apoyo para trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados.



Apoyar la certificación de competencias de las personas migrantes y refugiadas contratadas.

La certificación de competencias laborales es un proceso mediante el cual se reconocen formalmente los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en un determinado oficio, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos y de si tienen o no un título o grado académico. Por lo tanto, es un proceso muy relevante para muchas personas migrantes y refugiadas que no cuentan con títulos o certificaciones reconocidas en Chile.

Desarrollar procedimientos estandarizados para la promoción de los trabajadores,

a fin de garantizar que las oportunidades de aumento de sueldos y ascensos sean accesibles para trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados en igualdad de condiciones que los nacionales. Esto puede implicar, por ejemplo, clarificar en qué situaciones se puede tomar en cuenta experiencia laboral y títulos extranjeros.

Asegurar una adecuada coordinación interna.

Es importante que las personas encargadas del proceso de capacitación y desarrollo estén coordinadas con otras funciones corporativas por ejemplo, los encargados de temas de migración y diversidad, cuando los haya. El objetivo es asegurar que haya un vínculo coherente entre las necesidades de capacitación de los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados, y la oferta de capacitación y apoyo.

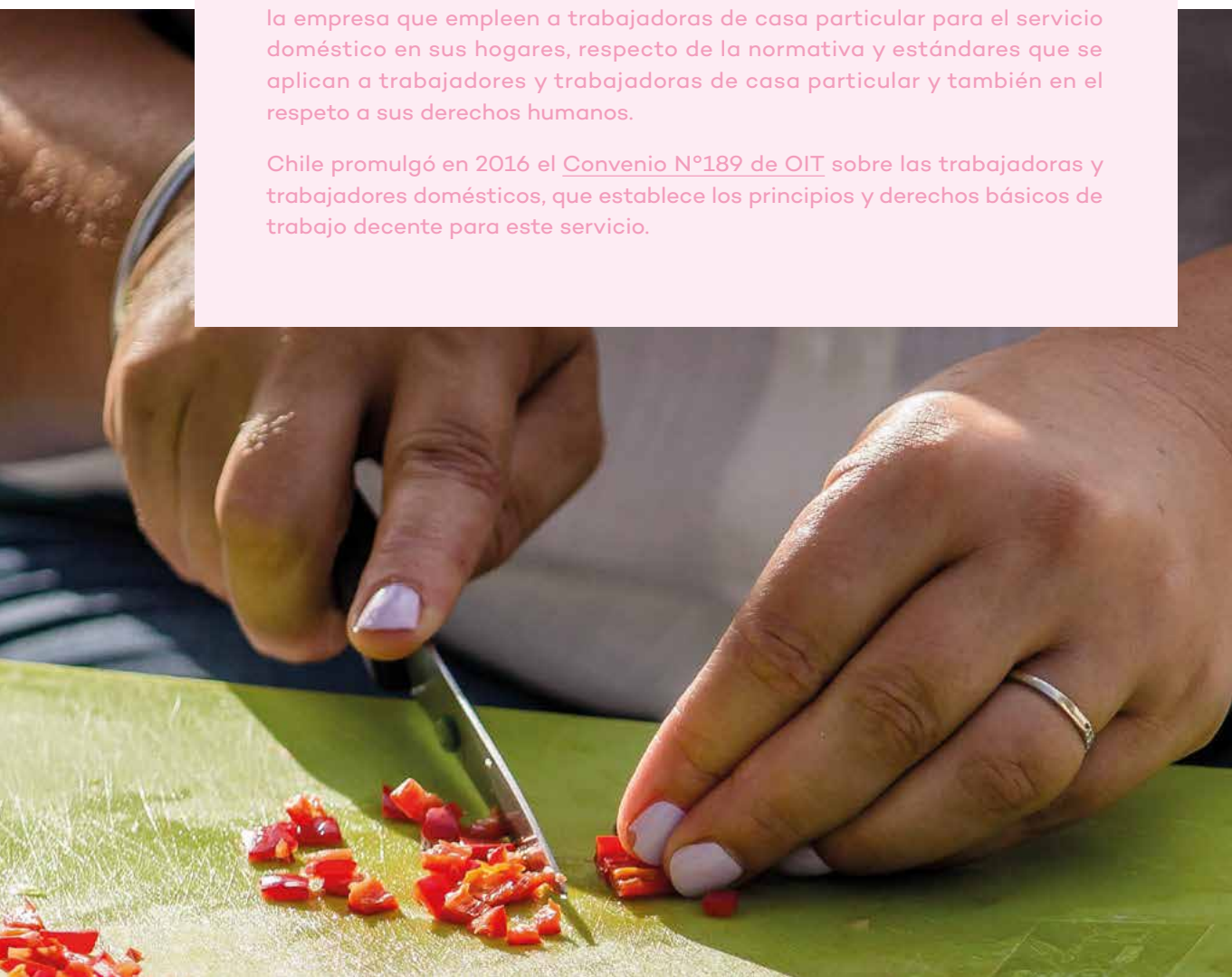


Información complementaria

El caso de las trabajadoras de casa particular

Una buena parte de las y los trabajadoras de casa particular en Chile, son personas migrantes. A pesar de que las empresas no tienen influencia directa en este ámbito, sí pueden desarrollar acciones que incidan en un mayor respeto de la sociedad en general. Una de ellas es capacitar a los trabajadores de la empresa que empleen a trabajadoras de casa particular para el servicio doméstico en sus hogares, respecto de la normativa y estándares que se aplican a trabajadores y trabajadoras de casa particular y también en el respeto a sus derechos humanos.

Chile promulgó en 2016 el Convenio N°189 de OIT sobre las trabajadoras y trabajadores domésticos, que establece los principios y derechos básicos de trabajo decente para este servicio.





Información complementaria

Chilevalora: Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

Pasos para la certificación de competencias laborales:

- El trabajador o trabajadora debe verificar si el perfil u oficio se encuentra acreditado en el catálogo de competencias laborales de ChileValora.
- Una vez verificado, el trabajador o trabajadora debe ponerse en contacto con alguno de los Centros Acreditados, para coordinar la evaluación.
- El trabajador o trabajadora será evaluado en su puesto de trabajo o en un espacio simulado, considerando sus conocimientos, habilidades y destrezas.
- Si el trabajador o trabajadora cumple con los requisitos, recibe su certificación.
- De no cumplir con el estándar, el centro entregará un informe de brechas para que pueda capacitarse en aquello que le falta.

Para mayor información, ir al sitio web



<http://www.chilevalora.cl/certificacion>

D. Comunicaciones internas y cultura organizacional

Desarrollar o actualizar políticas y protocolos contra la discriminación, hostigamiento y acoso. Es importante contar con políticas claras que prohíban la discriminación y malos tratos dentro de la empresa, incluyendo aquella basada en el origen nacional de las personas. Debe existir coherencia y alineamiento de este tipo de políticas al interior de las distintas áreas de la empresa, de manera transversal. Junto a ello, es relevante incorporar protocolos y mecanismos claros que permitan denunciar este tipo de comportamiento cuando suceda y reparar sus impactos, y promover que personas migrantes y refugiadas los utilicen. Para esto, deben darse condiciones de confidencialidad y efectividad en las respuestas que generen confianza en quienes se busca utilicen el mecanismo. Las políticas, mecanismos y protocolos relevantes deben actualizarse periódicamente según los impactos que se identifiquen y los resultados que arroje la investigación de las denuncias canalizadas.

Formar y sensibilizar al personal de la empresa. Es recomendable realizar internamente, en los distintos niveles de la empresa (incluidas las gerencias), capacitaciones u otras actividades dirigidas a sensibilizar y socializar temas asociados a la prevención de la discriminación y la promoción de la interculturalidad. El objetivo es incentivar una cultura empresarial que respeta las diferencias nacionales y culturales, valora la empatía y evita discriminaciones y malos tratos.

Cuando sea relevante, **conformar comités internos u otras instancias donde confluyan todas las áreas de la empresa involucradas en las materias de derechos humanos que afecten a trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados**, con el objetivo de compartir información y tomar decisiones en conjunto respecto de la forma de abordar los impactos identificados. Se debe asegurar que personas migrantes sean parte de los comités, de modo que incorporen su visión en la toma de decisiones.

Informar, interna y externamente, la forma en que se identifican y abordan los impactos en derechos humanos que afectan a sus trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados. Las empresas



Recursos relacionados

Compromiso Migrante

Reconocimiento que entrega el Estado de Chile, de forma conjunta a través del Departamento de Extranjería y Migración (DEM) y la Dirección del Trabajo (DT), a aquellas instituciones, empresas y gremios que se destaquen por la inclusión, el enfoque intercultural y la no discriminación en su composición interna, gestión y relación con el entorno.

Para más información revisar el sitio web



<https://www.extranjeria.gob.cl/compromisomigrante/>

deben establecer procedimientos para comunicar, ofrecer transparencia y rendir cuentas a las personas migrantes y refugiadas que puedan verse afectadas o a quienes puedan estar interesados en cómo la empresa identifica y responde a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de este grupo. Cuando una empresa cause o contribuya a causar impactos sobre los derechos humanos de trabajadores y trabajadoras migrantes o refugiados, debe comunicar la información relevante a los titulares de derechos afectados o potencialmente afectados de manera oportuna, culturalmente apropiada y accesible. Para el caso de los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados, puede ser particularmente relevante prestar atención a que la información sea comprensible y se divulgue en un idioma adecuado. Esta información debe permitir “evaluar si la respuesta de una empresa ante consecuencias concretas es o no adecuada” y no debe poner en riesgo a las partes afectadas ni vulnerar expectativas legítimas de confidencialidad comercial. Dependiendo de las circunstancias, dicha comunicación puede adoptar diversas formas, como reuniones personales, diálogos en línea, consultas con los afectados e informes públicos oficiales (OCDE, 2018).

Definir y comunicar la asignación de roles y funciones dentro de la empresa con mayor responsabilidad en el desarrollo e implementación de los protocolos, mecanismos de denuncia y actividades de promoción de comunicaciones y una cultura organizacional de respeto y antidiscriminación y, siempre que sea posible, los recursos asignados para ellos.

Instruir a gerentes, personal de recursos humanos, personal de supervisión, encargados de cumplimiento y trabajadores, sobre la detección y prevención de la trata de personas, poniéndolos al tanto, por ejemplo, de las buenas y malas prácticas en lo que se refiere a manejo de documentos de identidad, trabajadores y trabajadoras migrantes, pago de salarios y otros asuntos. Al mismo tiempo, se debe disponer de protocolos a seguir en caso de detectar alguna irregularidad.

2.1.3

Hacer seguimiento a las acciones implementadas

Las acciones implementadas deben ser medidas a fin de que el riesgo sea prevenido o que el impacto sea cesado y reparado, o mitigado. Además, el seguimiento a la implementación de acciones permite rediseñar y profundizar en nuevos aspectos. En particular, se recomienda:

Designar una persona o área encargada de realizar las labores de seguimiento a medidas antidiscriminación y de respeto de los derechos humanos de los y las trabajadores migrantes y refugiados, con el fin de que el seguimiento tenga un liderazgo claro dentro de la empresa. Se debe asegurar que dicha persona o equipo de trabajo se encuentre debidamente capacitado para dicha responsabilidad.

Establecer un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y establecimiento de medidas preventivas y/o reparatorias, según corresponda.

Recabar la retroalimentación de actores internos, incluyendo a los trabajadores y trabajadoras migrantes y no migrantes, y representantes de los trabajadores y sindicatos, respecto de si la empresa está abordando o no de manera efectiva las prácticas de antidiscriminación y respeto a los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas.

2.2

Personas migrantes y refugiadas como parte de la cadena de suministro



Para muchas empresas, llevar a cabo procesos de debida diligencia en derechos humanos a lo largo de toda la cadena de suministro puede resultar, en la práctica, muy difícil de cumplir, especialmente para aquellas con una gran cantidad de proveedores y contratistas o con cadenas muy fragmentadas geográficamente. Por esta razón, se recomienda priorizar a aquellos proveedores y contratistas en los que se haya identificado mayores riesgos de vulneración sobre los derechos humanos, los que se consideren críticos para el negocio y aquellos con los que se tiene una relación comercial directa (Fundación Ideas para la Paz, 2014).

Adicionalmente, en los casos en que las empresas se vinculan a las consecuencias negativas en derechos humanos a través de alguna relación comercial, las acciones de prevención, mitigación o reparación que se asuman dependerán de la capacidad de influencia que tenga la empresa con el tercero que está provocando el daño (Naciones Unidas, 2011). Por todo lo anterior, es importante reconocer que implementar procesos de debida diligencia en derechos humanos en la cadena de suministro ocurre en las empresas de manera progresiva y gradual.

A continuación se presentan recomendaciones para que las empresas puedan cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas vinculadas a su cadena de suministro. Las recomendaciones se organizan según correspondan a:

1. Identificación de impactos

2. Integración de acciones para abordar los impactos identificados

3. Seguimiento a las acciones implementadas

2.2.1

Identificar los impactos sobre los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas en la cadena de suministro

Para identificar riesgos de afectación a los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas en la cadena de suministro, y luego desarrollar estrategias y planes de acción para abordarlos, se recomienda:

Identificar criterios de contratación. Es relevante evaluar los procesos, protocolos e incentivos para la contratación de proveedores, para entender si hay brechas en cuanto a criterios de derechos humanos o desempeño en ámbitos clave tales como el laboral o socioambiental.





Recursos relacionados

→ “Guía OCDE y FAO
para las cadenas
de suministro
responsable en el
sector agrícola”
(OCDE y FAO, 2017).

→ “Guía de Debida
Diligencia de la
OCDE para cadenas
de suministro
responsables de
minerales en las
áreas de conflicto
o de alto riesgo”
(OCDE, 2016).

→ “Guía para la
debida diligencia
en DDHH y DIH
en la cadena
de suministro”
(Fundación Ideas
para la Paz, 2014).

→ “OECD Due
Diligence guidance
for responsible
supply chains in
the garment and
footwear sector”
(OCDE, 2017).

Mapear la cadena de suministro. Un paso inicial importante es identificar claramente y llevar a cabo un análisis de todos los proveedores que componen la cadena de suministro, dónde operan, los servicios que prestan y la información disponible acerca de su desempeño en materias laborales, sociales, ambientales y otras que puedan ser relevantes. Donde sea necesario, se puede levantar información adicional acerca de las prácticas de la empresa proveedora, presencia de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados, entre otras.

Evaluar los riesgos, identificar proveedores críticos y priorizar en ellos la debida diligencia. A partir del mapeo, se recomienda desarrollar un proceso de identificación de los impactos adversos actuales y potenciales en materia de derechos humanos en la cadena de suministro, e incluir como uno de los grupos de titulares de derecho particularmente vulnerables a las personas migrantes y refugiadas. La finalidad de la identificación de riesgos es evaluar su alcance, gravedad y probabilidad de ocurrencia. La evaluación “debe ser un proceso continuo con el propósito de mantener una imagen real de los riesgos con el paso del tiempo, considerando las circunstancias cambiantes” (OCDE y FAO 2016).

Para la evaluación de riesgos en la cadena de suministro, se sugiere seguir las orientaciones y considerar las dimensiones que presenta la OCDE: riesgos sectoriales, del producto, geográficos y de la empresa. A continuación se presentan algunos ejemplos extraídos de la “Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable” (2018):

- Los **riesgos sectoriales** son riesgos extendidos en un sector a nivel mundial como resultado de las características del sector, sus actividades, sus productos y procesos de producción. Por ejemplo, en el sector textil y de calzado, están extendidos, entre otros, los riesgos asociados a los derechos sindicales, la salud y seguridad en el trabajo y los bajos salarios.
- Los **riesgos del producto** son riesgos relacionados con insumos o procesos de producción utilizados en el desarrollo o

uso de productos específicos. Por ejemplo, los productos de prendas de vestir con cuentas o bordados tienen un mayor riesgo de empleo informal y trabajo precario, y los teléfonos y computadores pueden contener componentes con riesgo de ser extraídos en áreas de conflicto.

- Los **riesgos geográficos** son las condiciones en un país concreto, que pueden hacer que los riesgos del sector sean más probables. Los factores de riesgo geográfico pueden clasificarse generalmente en aquellos relacionados con el marco regulatorio, la gobernanza, el contexto socioeconómico y el contexto político
- Los **riesgos de la empresa** se entienden como los riesgos asociados con una empresa concreta; entre ellos se encuentran una gestión débil, un historial de conducta deficiente en relación con el respeto de los derechos humanos, los derechos laborales, las normas anticorrupción y las normas ambientales.

Levantar información adicional. Para los proveedores y contratistas priorizados puede ser necesario reforzar la información disponible para entender mejor la gravedad de sus posibles impactos sobre los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas. Esto puede incluir realizar consultas con actores interesados o posiblemente afectados, monitoreo por parte de un tercero –tales como organizaciones de la sociedad civil– y visitas para la verificación presencial de los puntos críticos o sensibles. Adicionalmente, se recomienda indagar con qué capacidades y mecanismos cuentan los proveedores priorizados para abordar sus propios impactos en los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas.



Información Complementaria

¿Qué hacer cuando la empresa tiene poca influencia sobre el proveedor?

No siempre las empresas pueden lograr modificar las prácticas de sus proveedores o contratistas. Existen casos en que la empresa tiene poca influencia sobre su proveedor, ya sea porque éste tiene mayor tamaño, porque es el único proveedor del insumo o servicio requerido u otras circunstancias. Otro factor relevante es qué tan esencial es la relación comercial para la empresa: si de ella depende un producto o servicio esencial para la actividad empresarial y para el cual no existe una fuente alternativa razonable.

Si la empresa tiene influencia para prevenir o mitigar las consecuencias negativas que esté causando un proveedor, debe ejercerla. Si no lo consigue o no tiene influencia, sobre todo cuando se trate de una relación comercial esencial, puede seguir los siguientes pasos:

- Buscar la forma de potenciar o incrementar su influencia sobre el proveedor o contratista. Esto puede hacerse ofreciéndole incentivos o acudiendo a instancias gremiales, sectoriales o estatales para trabajar asociativamente en medidas preventivas exigibles a la cadena de suministro. Cabe destacar que la cooperación y desarrollo de iniciativas conjuntas no exime a las empresas de la responsabilidad individual por su debida diligencia en materia de derechos humanos, garantizando que “todo el trabajo conjunto tenga en cuenta adecuadamente las circunstancias específicas de cada compañía individual” (OCDE, 2016).
- Si la empresa es incapaz de aumentar su influencia sobre el proveedor, debe considerar la posibilidad de poner fin a la relación comercial, evaluando las consecuencias negativas que esa decisión pueda traer en materia de derechos humanos. Mientras más grave sea la consecuencia sobre los derechos humanos, menos deberá tardar la empresa en decidir si rompe la relación. “En cualquier caso, mientras prosiga la violación en cuestión y la empresa mantenga su relación comercial, debe estar en condiciones de demostrar sus propios esfuerzos por mitigar el impacto y aceptar las consecuencias –en términos de reputación, financieras o legales– de prolongar su relación” (Naciones Unidas, 2011).

Fuentes

Naciones Unidas (2011, 2012) y OCDE (2016).

2.2.2

Integrar acciones para abordar los impactos identificados

Una vez que se han evaluado los riesgos en la cadena de suministro y se ha determinado quiénes son los proveedores y contratistas prioritarios, debe establecerse un plan de gestión de los impactos identificados. Las acciones que deben tomarse dependerán de la severidad del riesgo y la relación e influencia que la empresa tenga con su proveedor, entre otros factores. Cuando se identifiquen impactos reales o potenciales en la cadena de suministro que puedan afectar a personas migrantes y refugiadas, se recomienda considerar las siguientes acciones:

Actualizar políticas y procedimientos de adquisiciones. Se recomienda asegurar que las políticas de adquisiciones de la empresa contengan el compromiso de respetar los derechos humanos en la cadena de valor, con particular atención a grupos más vulnerables, incluyendo a personas migrantes y refugiadas. Esto puede implicar, por ejemplo, clarificar en qué situaciones o frente qué impactos la empresa aplicará medidas correctivas, sanciones o terminará su relación con un proveedor. Es importante que estas políticas sean consensuadas internamente, para asegurar que se aborden debidamente las tensiones que pueden surgir cuando se trata de contrapesar temas de derechos con otros asuntos importantes para la empresa (por ejemplo, criterios comerciales). Además, se recomienda asegurar que las políticas se traduzcan en procedimientos claros para las distintas áreas de las empresas involucradas. Finalmente, es necesario que las políticas y procedimientos se comuniquen de forma clara, completa y oportuna a proveedores y contratistas actuales y potenciales.

Establecer criterios de precalificación de proveedores, implementando procesos de debida diligencia con proveedores antes de decidir su contratación.



Recursos relacionados

“Atlas de Derechos de
la Infancia y Empresas”
(Unicef, 2018).

Herramienta en línea
que entrega informa-
ción respecto del con-
texto de protección de
niños y niñas en todo el
mundo, ayudando a las
empresas a evaluar sus
impactos –reales o po-
tenciales– y a integrar
procedimientos adecua-
dos de debida diligencia.
Disponible en:

→ [https://www.chil-
drensrighsatlas.
org](https://www.chil-drensrighsatlas.org)

Desarrollar códigos de conducta exigibles a proveedores o cláusulas en los contratos sobre respeto a los derechos humanos,

incluida la prevención del trabajo forzoso y la trata de personas, con sus respectivas exigencias y sanciones al no cumplimiento, considerando siempre el cumplimiento de la ley como piso mínimo. Las disposiciones contractuales u otros acuerdos formales pueden jugar un rol clave al momento de exigir o generar incentivos para que los proveedores y contratistas respeten los derechos humanos. No obstante, estas exigencias pierden sentido y exponen a la empresa a riesgos cuando no hay una “expectativa razonable de que la otra parte pueda o quiera cumplirlas” (Naciones Unidas, 2012). Esto puede implicar, por ejemplo, contar con un enfoque diferenciado en el relacionamiento con pequeñas y medianas empresas (PYMEs). En particular, en el caso de PYMEs, puede ser necesario abordar gradualmente el aumento en las exigencias en materia de gestión de impactos en derechos humanos y las expectativas en relación a la generación y fortalecimiento de capacidades para ello.

Desarrollar un sistema para el seguimiento y evaluación del desempeño de proveedores y contratistas en materia de derechos humanos.

Un sistema de esta naturaleza puede incluir mecanismos tales como instrumentos para medir la capacidad de los proveedores de cumplir con los estándares exigibles, la autoevaluación de desempeño por parte del proveedor o contratista, visitas a terreno y auditorías contratadas con terceros. El manejo de la información levantada y las consecuencias de no cumplir con las exigencias de la empresa en materia de derechos humanos o de un bajo rendimiento continuo en estos temas deben comunicarse oportunamente a todos los proveedores.

Trabajar en conjunto con los proveedores para abordar los impactos identificados. Es importante que la empresa acompañe a sus proveedores y contratistas en sus esfuerzos por prevenir, cesar, mitigar y reparar los posibles impactos en los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas. Ejemplos pueden incluir:

- Promover relaciones de confianza y comunicación continua con proveedores y contratistas, de modo que se facilite la gestión de los riesgos en materias de derechos humanos.
- Trabajar con proveedores para eliminar de sus políticas y protocolos cualquier discriminación por origen o procedencia nacional
- Cuando el riesgo detectado sea significativo y la empresa considere aceptable continuar la relación comercial, ésta debe trabajar con el proveedor en desarrollar planes de mejora con objetivos y plazos claros.
- En los casos en los que se identifique un impacto real y se desarrolle una estrategia para mitigar o reparar, y dependiendo –entre otros factores– de la gravedad de la consecuencia negativa sobre los derechos humanos, la empresa puede optar por continuar con las operaciones comerciales con el proveedor o suspenderlas temporalmente mientras se implementan las acciones de mitigación o reparación.
- Promover la generación o fortalecimiento de capacidades en materias de derechos humanos, migración e interculturalidad. Siempre que sea posible, se debe transferir conocimiento e información mediante acciones tales como capacitaciones, inducciones, participación en iniciativas colaborativas o gremiales, entre otras.
- Ofrecer incentivos, con metas claras.
- Monitorear avances en conjunto, mediante, por ejemplo, visitas al proveedor.

Extender los mecanismos de reclamos a proveedores y contratistas.

Se pueden dar pasos para asegurar que los proveedores y contratistas puedan utilizar los mecanismos de reclamos y denuncias de la empresa, por ejemplo, ante situaciones de discriminación o acoso. Lo anterior implica trabajar con los proveedores para asegurar que



Información complementaria

¿Cómo abordar tensiones que puedan surgir entre la gestión de impactos en derechos humanos y otros objetivos del negocio?

A veces, la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos puede entrar en conflicto con otros intereses financieros, comerciales o de otra índole. Por ejemplo, puede surgir una oportunidad muy atractiva comercialmente con un nuevo proveedor, no obstante, éste podría tener un deficiente historial en materia de derechos humanos.

Estos dilemas no suelen tener una respuesta “correcta”, pero plantean el desafío de establecer procesos formales (principios, políticas y mecanismos) para reconocer las tensiones y ponderar diversas consideraciones con el fin de tomar decisiones.

Fuente
“UN Guiding Principles Reporting Framework”
(Shift y Mazars, 2015).

los canales de comunicación y resolución establecidos en el mecanismo sean pertinentes para este grupo de interés.

Definir y comunicar la asignación de roles y funciones dentro de la empresa con mayor responsabilidad en la identificación y gestión de impactos en derechos humanos en la cadena de suministro, y, siempre que sea posible, los recursos asignados para ello.

Cuando sea relevante, **conformar comités internos u otras instancias donde confluyan todas las áreas de la empresa involucradas en la relación con proveedores y contratistas**, con el objetivo de compartir información

y tomar decisiones en conjunto respecto de la forma de abordar los impactos identificados en la cadena de suministro. Se debe asegurar que personas migrantes y refugiadas participen de los comités, de modo que incorporen su visión en la toma de decisiones.

Informar, interna y externamente, la forma en que se identifican y abordan los impactos en derechos humanos que afectan a personas migrantes y refugiadas en la cadena suministro. Ver recomendación en sección sobre personas migrantes y refugiadas como trabajadores y trabajadoras.

2.2.3

Hacer seguimiento a las acciones implementadas

Las acciones implementadas deben ser medidas a fin de que el riesgo sea prevenido o que el impacto sea reparado. Además, el seguimiento a la implementación de acciones permite rediseñar y profundizar en nuevos aspectos. Se recomienda en particular:

Designar una persona o área encargada de realizar las labores de seguimiento a medidas antidiscriminación y de respeto a los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas en la cadena de suministro. Se debe asegurar que dicha persona o equipo de trabajo se encuentre debidamente capacitado para el cargo.

Establecer un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y establecimiento de medidas preventivas y/o reparatorias, según corresponda.

Recabar los comentarios de las personas migrantes y refugiadas en las instalaciones en las que la empresa proveedora opera, a través de, por ejemplo, grupos focales y entrevistas –presenciales y a distancia–, con el fin de validar que el proveedor está abordando de manera efectiva prácticas antidiscriminación y de respeto a los derechos humanos de sus trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados.

2.3

Personas migrantes y refugiadas como clientes y clientas



Las empresas, en particular aquellas que tienen una interacción directa con clientes y clientas finales, podrían estar propiciando la afectación a los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas a partir de la promoción o venta de sus productos o servicios. Ejemplos de esto incluyen: malos tratos y discriminación de clientes y clientas migrantes y refugiados; venta de productos o servicios en precios más caros a personas migrantes y refugiadas que a sus pares nacionales; y venta de productos o servicios sin la comunicación de información importante. Este último punto es especialmente importante cuando se trata de instituciones que brindan servicios críticos a una población que incluye personas migrantes y refugiadas, por ejemplo, servicios de salud, educación o servicios financieros.

En términos generales, esta Guía recomienda observar el conjunto de acciones y planes que la empresa pone en práctica a través de su estrategia comercial, y revisar si existe alguna iniciativa en este ámbito que genere afectación a los derechos humanos.

A continuación, se presentan recomendaciones para que las empresas puedan cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos de sus clientes y clientas migrantes y refugiados. Las recomendaciones se organizan según correspondan a:

1. Identificación de impactos

2. Integración de acciones para abordar los impactos identificados

3. Seguimiento a las acciones implementadas

2.3.1

Identificar los impactos sobre los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas como clientes y clientas

Revisar los contenidos formativos y las prácticas que desarrollan los equipos de atención al cliente. Es importante prestar atención a los equipos que interactúan directamente con los clientes y clientas, para identificar si existen diferencias en la atención brindada a clientes y clientas migrantes y refugiados respecto de sus pares nacionales. Lo anterior implica no solamente observar sus prácticas, sino también evaluar si reciben orientaciones u otros materiales desde otras áreas de la empresa que podrían propiciar prácticas discriminatorias en la atención a clientes. Se recomienda observar las acciones y medidas asociadas a la protección de los clientes migrantes y refugiados frente a posibles agresiones o malos tratos por parte de trabajadores, especialmente en atención de público. Asimismo, se sugiere revisar la forma en que se entrega información a los clientes que sea relevante respecto de la contratación de servicios o adquisición de productos, buscando que todas las personas –independientemente de su origen nacional– cuenten con información completa, oportuna y comprensible al momento de tomar este tipo de decisiones. Se recomienda que se capacite a los equipos de atención a clientes en estos temas.

Identificar aspectos del servicio o producto que sean críticos para el ejercicio de derechos de la población migrante y refugiada. Tal como se ha señalado, hay riesgo de afectación de derechos cuando las empresas brindan servicios o productos críticos, por ejemplo, en conexión con salud, educación, seguridad social o servicios financieros. Acciones discriminatorias o maltratos asociados con este tipo de ámbito puede vulnerar seriamente derechos básicos de personas migrantes y refugiadas, como el derecho a la salud o a la educación. Es importante, entonces, clarificar si la empresa ofrece un servicio o producto de esta naturaleza, para dimensionar los posibles riesgos a clientes y clientas migrantes y refugiados.

Observar las políticas de precios establecidos, identificando si existen criterios tarifarios arbitrarios o prácticas que perjudiquen a las personas migrantes o refugiadas.

Evaluar los mensajes comunicacionales de la empresa hacia sus clientes y clientas. Es recomendable identificar si existen estereotipos respecto de personas migrantes y refugiadas en los mensajes comunicacionales que utiliza la empresa para promocionar sus productos o servicios. Lo anterior implica revisar aspectos de la imagen corporativa, como los recursos visuales y gráficos, o el lenguaje de anuncios y promociones. Este esfuerzo también podría implicar evaluar si el diseño de los productos o servicios presenta algún sesgo arbitrario relacionado con el origen nacional.



Información complementaria

Usar los mecanismos de escucha de clientes para la detección de riesgos de afectación a los derechos humanos

Las estrategias comerciales generalmente implementan mecanismos para conocer la opinión de sus clientes, como por ejemplo, líneas directas de atención al cliente, teléfono, correo electrónico, chat en línea, encuestas de evaluación de servicio, experiencia de compra y otras herramientas de escucha.

Las empresas pueden usar esta información para obtener visiones, opiniones o directamente reclamos e interpelaciones, que estén relacionados con afectaciones a los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas en tanto clientes.



Información complementaria

Tarifas diferenciadas para turistas

En ciertos servicios de turismo, se cobra tarifas diferenciadas a los turistas extranjeros. Este tipo de empresas debiera poner especial atención a no realizar cobros discriminatorios a personas migrantes, pues a pesar de ser extranjeros y de su calidad migratoria, no califican como turistas.

Cabe precisar que el turismo constituye un desplazamiento temporal y se diferencia de la migración definitiva precisamente por el hecho de que las personas que practican turismo no tienen la intención de establecer su residencia permanente o por un periodo prolongado en el país de destino, como sí la tienen las personas migrantes.

2.3.2

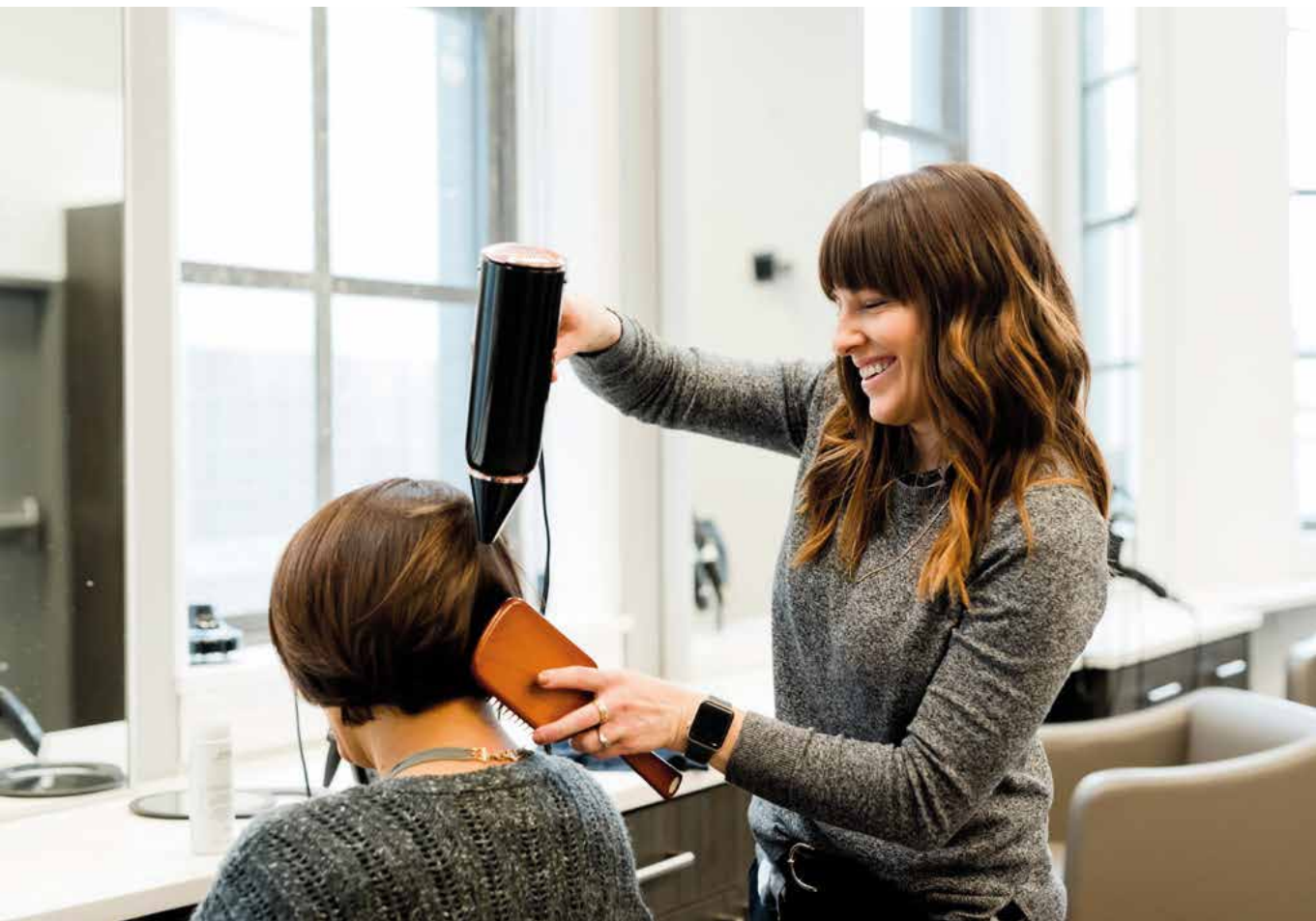
Integrar acciones para abordar los impactos identificados

Adoptar una política de tolerancia cero a la discriminación y maltrato. La empresa debiera dejar claro que no es aceptable un trato discriminatorio hacia personas migrantes y refugiadas que son clientes y clientas de la misma, no solamente a través de una política sino también esfuerzos de socializar la política, por ejemplo, a través de procesos de inducciones, capacitaciones y/o incentivos y métricas de desempeño.

Capacitar a trabajadores y trabajadoras de ventas y atención de público, por ejemplo, en prácticas antidiscriminatorias, sesgos inconscientes, interculturalidad y empatía. También es importante reforzar las capacidades de estos trabajadores y trabajadoras para

otorgar información comprensible y sensible a distintos contextos culturales, en particular si la empresa presta servicios “críticos” del tipo ya mencionado.

Poner los mecanismos de recepción de quejas a la disposición de clientes. Es recomendable que las empresas que generan mecanismos para recibir reclamos pongan éstos a disposición de sus clientes y clientas, para así abrir canales de recepción de información (y, en caso de que existan vulneraciones, reparación del daño) sobre posibles acciones discriminatorias hacia personas migrantes. Las empresas pueden dar otros pasos para levantar este tipo de experiencia o retroalimentación desde sus clientes y clientas, por ejemplo, a través de encuestas de satisfacción.



Propiciar lenguaje inclusivo y no discriminatorio en los medios de marketing y publicidad. Es importante asegurar que los mensajes comunicacionales que desarrolla la empresa para atraer a sus clientes y clientas, y para ser reconocida en el mercado, no contengan lenguaje discriminatorio o en base a estereotipos. Además, las empresas pueden hacer un esfuerzo proactivo para utilizar lenguaje y publicidad inclusiva, para propiciar la identificación de grupos diversos, incluyendo a personas migrantes y refugiadas.

Definir y comunicar la asignación de roles y funciones dentro de la empresa con mayor responsabilidad en la identificación y gestión de impactos en derechos humanos en los clientes, y, siempre que sea posible, los recursos asignados para ello.

Cuando sea relevante, **conformar comités internos u otras instancias donde confluyan todas las áreas de la empresa involucradas en la relación con clientes y clientas**, con el objetivo de compartir información y tomar decisiones en conjunto respecto de la forma de abordar los impactos identificados en las personas migrantes.

Informar, interna y externamente, la forma en que se identifican y abordan los impactos en derechos humanos que afectan a clientes y clientas migrantes y refugiados. Ver recomendación en sección sobre personas migrantes y refugiadas como trabajadores y trabajadoras.

2.3.3

Hacer seguimiento a las acciones implementadas

Al igual que los otros grupos de interés, es importante que las empresas preocupadas de respetar los derechos de las personas migrantes y refugiadas como clientes y clientas desarrollen sistemas de gestión para dar seguimiento a las medidas implementadas. Lo anterior implica:

Designar una persona o área encargada de realizar las labores de seguimiento a medidas antidiscriminación y de respeto a los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas en el área comercial. Se debe asegurar que dicha persona o equipo de trabajo se encuentre debidamente capacitado para el cargo.

Establecer un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y establecimiento de medidas preventivas y/o reparatorias, según corresponda.

Consultar a las personas migrantes y refugiadas, a través de, por ejemplo, grupos focales y entrevistas –presenciales y a distancia–, si la empresa está previniendo la afectación a sus derechos humanos en sus estrategias comerciales y/o si han sido reparadas esas afectaciones, en caso de haberse identificado un impacto real.

2.4

Personas migrantes y refugiadas como comunidad



Cuando las empresas provocan o contribuyen a provocar impactos sociales o ambientales negativos, las personas migrantes y refugiadas que habitan en las comunidades locales no necesariamente son más afectadas por el hecho de ser extranjeros. Sin embargo, pueden estar en desventaja en relación al acceso a servicios o información de manera que repercuta en el ejercicio de sus derechos humanos, y en este sentido, pueden ser más vulnerables frente posibles impactos. Por ejemplo, puede ser más difícil para personas migrantes participar en actividades de relacionamiento comunitario donde recibirían información importante acerca de impactos de la empresa, debido a su manejo del idioma o a la falta de redes para apoyar en el cuidado de hijos e hijas.

No todas las personas migrantes son necesariamente vulnerables o están en desventaja en cuanto a los posibles impactos de la empresa. No obstante, es importante notar que algunas personas migrantes y refugiadas dentro de la comunidad pueden presentar, además de su origen nacional, otras características que se superponen e incrementan su vulnerabilidad. Esta multidimensionalidad puede vincularse, entre otras dimensiones, al género, edad, nivel educacional, orientación sexual, pertenencia a pueblos indígenas, condición de pobreza o discapacidad. En esta línea, es importante distinguir que las personas refugiadas pueden encontrarse en una situación particularmente vulnerable dada su historia de vida y las razones o contexto en que han dejado su país de origen.

Por otro lado, puede pasar que la llegada de una empresa y/o la realización de sus operaciones o procesos de relacionamiento comunitario, tengan el efecto de generar o profundizar divisiones dentro de la comunidad, por ejemplo, entre personas migrantes y no migrantes. En algunos casos, esto puede llevar, a menudo no intencionalmente, a generar o aportar a la generación de un clima “anti-migrante”.

Considerando lo anterior, cuando la empresa se compromete a respetar los derechos humanos de las comunidades con las que se vincula, su labor debe enfocarse en entender bien a dichas comunidades, las características de las personas que habitan en

ellas y la consecuente vulnerabilidad que pueden tener frente a los posibles impactos de la empresa. Además, la empresa debe dar pasos para evitar generar divisiones dentro de la comunidad y/o contribuir a la generación de una cultura de rechazo de personas migrantes y refugiadas.

A continuación se presentan recomendaciones para que las empresas puedan cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas que pertenecen a las comunidades de su área de influencia. Las recomendaciones se organizan según correspondan a:

1. Identificación de impactos

2. Integración de acciones para abordar los impactos identificados

3. Seguimiento a las acciones implementadas

2.4.1

Identificar los impactos sobre los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas de la comunidad

Identificar la presencia de personas migrantes y refugiadas en las comunidades del área de influencia de la empresa u operación. Como primer paso, es necesario realizar esfuerzos para entender la comunidad local y la presencia de personas migrantes en ella. Lo

anterior puede implicar, por ejemplo, asegurar que los esfuerzos de la empresa para “mapear” la comunidad y sus actores incluyan la identificación de comunidades o personas migrantes y refugiadas.

Identificar impactos sociales y ambientales que puedan afectar de forma más severa a las personas migrantes y refugiadas en condición de vulnerabilidad. Idealmente, se puede trabajar directamente con miembros de la comunidad y otros actores (por ejemplo, autoridades locales, servicios públicos y organizaciones de la sociedad civil) para asegurar que se ha entendido bien cómo la empresa afecta o podría afectar a personas migrantes y refugiadas en condición de vulnerabilidad. Se recomienda considerar información obtenida a partir de los estudios ambientales y sociales que haya realizado la empresa, en el marco del cumpli-



Información complementaria

Riesgo de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes migrantes son especialmente vulnerables de ser víctimas abuso y explotación sexual a raíz de las operaciones o servicios de una empresa y/o sus contratistas. Si la empresa identifica un riesgo –real o potencial– en estas materias, dentro de su gestión podría considerar la consulta con grupos de interés y autoridades locales para la correcta identificación de los impactos y el monitoreo a las medidas tomadas en respuesta; el desarrollo de una política de tolerancia cero frente al abuso y la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes; y un código de conducta para abordar el comportamiento de trabajadores y trabajadoras, y contratistas, entre otras medidas pertinentes.

miento de normativa medioambiental u otros permisos formales requeridos para la operación. Asimismo, se sugiere considerar los compromisos establecidos por las autoridades competentes, identificando aquellos orientados a salvaguardar los derechos humanos de personas migrantes.

Identificar necesidades particulares que puedan tener las personas migrantes y refugiadas para participar efectivamente en procesos de relacionamiento comunitario o participación ciudadana. Tal como se ha señalado, las personas migrantes y refugiadas pueden enfrentarse a barreras más complejas al momento de participar en instancias de relacionamiento relevantes para el ejercicio de sus derechos. Dado lo anterior, es importante realizar esfuerzos para entender cómo se podría facilitar la participación de estas personas, clarificando aspectos tales como cuáles son los mejores horarios para estas actividades y si se necesitan servicios de traducción o interpretación.





Información Complementaria

Algunas herramientas para incorporar a partes interesadas en la identificación y monitoreo de impactos

Diagnóstico participativo: es una herramienta para levantar información participativamente sobre los actores clave de la comunidad y sus principales preocupaciones, entre ellas, posibles impactos positivos y negativos. Se trata de realizar entrevistas –presenciales y a distancia– con actores clave, y luego sintetizar los resultados en un informe que es público y accesible tanto para la empresa como para las personas entrevistadas y otros miembros de la comunidad.

Búsqueda conjunta de información: es una herramienta para mejorar la credibilidad de información científica o técnica, por ejemplo, en relación a impactos ambientales de una empresa. Se trata de definir en conjunto con la comunidad, cuáles son las necesidades urgentes de información, cómo se levantará la información que se requiere y cómo interpretar los resultados.

Monitoreo participativo: es una herramienta para incorporar a la comunidad en el monitoreo de impactos sociales o ambientales. Implica capacitar a los miembros de la comunidad que participarán en las técnicas de monitoreo que se utilizarán, para que puedan participar directamente en la medición de impactos e interpretación de resultados.

Para más información sobre estas y otras herramientas, se recomienda consultar:

- ➔ “Guía de Estándares de Participación para el Desarrollo de Proyectos de Energía” (Ministerio de Energía, 2016).
- ➔ “Certificación ASC en Chile: Caja de Orientaciones y Herramientas para Empresas Salmoneras en su Relacionamento Responsable con Comunidades” (WWF Chile, 2017).
- ➔ “Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo” (OCDE, 2018).

2.4.2

Integrar acciones para abordar los impactos identificados

Capacitar a los equipos de relacionamiento comunitario de la empresa en enfoque intercultural. Cuando la empresa se inserta en una comunidad con presencia de personas migrantes y/o refugiadas, es importante que los equipos de relacionamiento comunitario tengan las capacidades necesarias para interactuar correctamente con estas personas. Lo anterior puede implicar, por ejemplo, ofrecer capacitaciones en temas relacionados con la interculturalidad, o incluso en otros idiomas.

Incluir el enfoque de derechos en el diseño de políticas, estrategias y planes de acción de relacionamiento comunitario, incluidas las actividades de filantropía y voluntariado corporativo. Es importante que las políticas de la empresa reflejen un compromiso con los derechos de personas migrantes y refugiadas, y que este compromiso sea socializado en los equipos de relacionamiento comunitario, por ejemplo, a través de políticas, estrategias, incentivos e indicadores clave de desempeño.

Desarrollar sistemas de gestión de impactos socioambientales que consideren la afectación en derechos humanos para personas migrantes y refugiadas. Es importante que las herramientas que dispone la empresa para gestionar sus impactos positivos y negativos en la comunidad, sean adaptadas para incorporar a personas migrantes y refugiadas. Por ejemplo, que el mecanismo de recepción de quejas de la empresa ofrezca la posibilidad de plantear denuncias en otros idiomas, y que los canales de comunicación que se ofrezcan sean consensuados con comunidades y agrupaciones de personas migrantes para asegurar que sean pertinentes culturalmente y conocidos por ellos.

Desarrollar procesos de relacionamiento con pertinencia cultural. Es importante que los esfuerzos de relacionamiento de la empresa tomen en cuenta las necesidades de las personas migrantes y

refugiadas para poder participar y recibir información importante. Lo anterior puede implicar, por ejemplo, elaborar materiales en otros idiomas, realizar talleres en días y horarios donde más personas migrantes pueden participar, y abordar temas que sean de particular interés para personas migrantes y/o refugiados de la comunidad.

Realizar procesos de diálogo con personas migrantes y refugiadas.

Para asegurar que la empresa está identificando las temáticas que pueden afectar los derechos de las personas migrantes y refugiadas, y para desarrollar soluciones aceptables para posibles vulneraciones de derechos, es fundamental dialogar directamente con las personas y grupos involucrados. Lo anterior implica tomar contacto con representantes de los grupos de personas migrantes, no solamente para entender cuáles son sus necesidades para poder participar, sino también para levantar las temáticas que sean relevantes para ellos bajo el enfoque de derechos (en particular para personas migrantes y refugiadas vulnerables) y para diseñar procesos de diálogo apropiados para desarrollar soluciones en conjunto.

Definir y comunicar la asignación de roles y funciones dentro de la empresa con mayor responsabilidad en la identificación y gestión de impactos en derechos humanos en las comunidades y, siempre que sea posible, los recursos asignados para ello.

Cuando sea relevante, **conformar comités internos u otras instancias donde confluyan todas las áreas de la empresa involucradas en la relación con comunidades**, con el objetivo de compartir información y tomar decisiones en conjunto respecto de la forma de abordar los impactos identificados en las personas migrantes y refugiadas. Se debe asegurar que personas migrantes y/o re-

fugiadas participen de los comités, de modo que incorporen su visión en la toma de decisiones.

Informar, interna y externamente, la forma en que se identifican y abordan los impactos en derechos humanos que afectan a personas migrantes y refugiadas en las comunidades cercanas a la empresa. Ver recomendación en sección sobre personas migrantes trabajadores y trabajadoras.



2.4.3

Hacer seguimiento a las acciones implementadas

Al igual que los otros grupos de interés, es importante que las empresas preocupadas de respetar los derechos de comunidades migrantes y refugiadas desarrollen sistemas de gestión para dar seguimiento a las medidas implementadas. Lo anterior implica:

Designar una persona o área encargada de realizar las labores de seguimiento a medidas antidiscriminación y de respeto a los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas en el área de comunidades, sustentabilidad y otras relacionadas. Se debe asegurar que dicha persona o equipo de trabajo se encuentre debidamente capacitado para el cargo.

Establecer un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y establecimiento de medidas preventivas y/o reparatorias, según corresponda.

Consultar a las personas migrantes y refugiadas, a través de, por ejemplo, grupos focales y entrevistas –presenciales y a distancia–, si la empresa está previniendo la afectación a sus derechos humanos en sus estrategias de sustentabilidad y relacionamiento comunitario y/o si han sido reparadas esas afectaciones, en caso de haberse identificado un impacto real.



Información Complementaria

Transversalizar el valor de la interculturalidad

Tal como se puede apreciar en esta Guía, respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas involucra a distintas áreas de la empresa: recursos humanos, legal, adquisiciones, servicio al cliente, relacionamiento comunitario, entre otras. Además, requiere el involucramiento de la gerencia en diseñar políticas y estrategias que prioricen el respeto de los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas, y abordar las tensiones que hacerlo puede generar con respecto a los otros intereses legítimos de la empresa.

Por todo lo anterior, respetar y promover realmente los derechos de las personas migrantes y refugiadas conlleva socializar el tema transversalmente en la empresa, en todos sus niveles, y tomar la interculturalidad como un valor positivo para la empresa y la comunidad más amplia.

Capítulo 3

Marco Normativo

3.1

Instrumentos internacionales relativos a personas migrantes y refugiadas

Los instrumentos jurídicos existentes proporcionan un marco jurídico amplio para la gobernanza de la migración internacional. Unas normas bien definidas abordan el tratamiento de una serie de personas migrantes, incluidas, entre otros, las mujeres, los hombres, los niños y niñas, las personas refugiadas, las personas apátridas, las trabajadoras y los trabajadores migratorios y las víctimas de la trata de personas.

Los cuerpos de derecho internacional que constituyen la base de las leyes, políticas y prácticas nacionales en materia de migración incluyen: el derecho internacional de los derechos humanos, el derecho y las normas internacionales del trabajo, el derecho internacional de los refugiados, el derecho penal internacional, el derecho internacional humanitario, el derecho consular internacional y el derecho marítimo internacional. El derecho internacional de los derechos humanos se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos que, junto con el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, forma parte de la “Carta Internacional de Derechos Humanos”

Otros instrumentos internacionales de derechos humanos, adoptados desde 1945, incluidos los del ámbito regional, proporcionan protecciones legales específicas adicionales que se aplican por igual a las personas migrantes. Cada uno de estos instrumentos cuenta con un órgano de tratados correspondiente, un comité de expertos independientes que supervisa la aplicación de las disposiciones de los tratados por sus Estados partes. Esto incluye, entre otros, al Comité de Trabajadores Migrantes, que supervisa la aplicación de la Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.

Además, los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos son expertos independientes en derechos humanos con el mandato de informar y asesorar sobre los derechos humanos desde una perspectiva temática o específica para cada país. En-

tre ellos figura, entre otros, el Relator Especial sobre los derechos humanos de los migrantes.

El 19 de septiembre de 2016, la histórica Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes fue adoptada por aclamación en la reunión plenaria de alto nivel de la Asamblea General sobre el tratamiento de los grandes movimientos de refugiados y migrantes (la Cumbre de la ONU para los Refugiados y los Migrantes). La Declaración de Nueva York incluye un conjunto de compromisos para las personas refugiadas y los migrantes, y elementos para el logro de un Pacto Mundial para los Refugiados y un Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular. Este último fue recientemente adoptado en la conferencia de las Naciones Unidas celebrada en Marrakech (Marruecos) los días 10 y 11 de diciembre de 2018.

Mediante su apoyo a los Estados y a estos diversos instrumentos, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos contribuye a garantizar el cumplimiento de las leyes y políticas de migración con las obligaciones internacionales de los Estados en materia de derechos humanos.

El 18 de diciembre de cada año se celebra el día internacional de la persona migrante.

A continuación, se presenta un breve resumen de los principales instrumentos:

Esfera Temática	Instrumento	Año
Derechos Humanos	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1972
	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	1972
	Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.	2005
	Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial	1971
	Convención internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.	2009
	Convención interamericana sobre desaparición forzada de personas.	2000
Derechos de los refugiados	Convención sobre el Estatuto de los Refugiados	1972
	Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados	1972
	Declaración de los Refugiados de Cartagena	N/A

(Continuación de la página anterior)

Esfera Temática	Instrumento	Año
Derechos de los niños y niñas	Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño	1990
Trata de personas y tráfico de migrantes	Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada trasnacional (Convención de Palermo)	2000
	Protocolo de las Naciones Unidas para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños	2008
	Protocolo de las Naciones Unidas contra el contrabando de migrantes por tierra, mar y aire	2004
Empleo y servicios	Convenio de la OIT N° 97 sobre los trabajadores migrantes	No ratificado
	Convenio de la OIT N° 143 sobre las migraciones en condiciones abusivas y la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato de los trabajadores migrantes	No ratificado
	Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares	2005

(Continuación de la página anterior)

Esfera Temática	Instrumento	Año
Empleo y servicios	Convenio de la OIT N° 189 sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos	2016
	Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), “modo 4”	N/A
Pactos mundiales de Naciones Unidas sobre migración y refugio	Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes	2016
	Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular	N/A
	Pacto Mundial para los Refugiados	N/A

3.2

Marco normativo nacional relativo a personas migrantes y refugiadas

En Chile, la situación jurídica de las personas migrantes, así como sus derechos y garantías laborales, se encuentran reguladas, de manera general, por dos marcos institucionales: la legislación laboral, que regula las relaciones individuales y colectivas entre empleadores y trabajadores y trabajadoras; y la regulación migratoria y de extranjería, que fija las condiciones para la entrada, salida y/o permanencia de la población nacional y extranjera del territorio. Las trabajadoras y trabajadores extranjeros tienen los mismos derechos y obligaciones que los trabajadores chilenos, independiente de su condición migratoria, ya que, en nuestro país, todos los trabajadores y empleadores se rigen por la ley laboral. Las normas que rigen las relaciones laborales entre trabajadores y trabajadoras y empleadores, que provienen principalmente del

Código del Trabajo y sus leyes complementarias, establecen que dichas relaciones deben fundarse siempre en un trato compatible con la dignidad de la persona, prohibiendo expresamente cualquier acto de discriminación por motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, religión, opinión política y nacionalidad, entre otros. En este mismo sentido, el Código del Trabajo establece derechos laborales para todos los trabajadores y trabajadoras, incluyendo el goce y ejercicio de los derechos individuales del trabajo -contrato de trabajo, jornadas de trabajo, descansos y permisos, remuneraciones, normas de protección, entre otros-, así como los derechos colectivos del trabajo -sindicalización, negociación colectiva y huelga-, sin hacer mayores distinciones por su nacionalidad o situación migratoria, salvo puntuales excepciones referidas a la limitación para la contratación de personas extranjeras dentro de una empresa y a la posibilidad de que algunas leyes o disposiciones reglamentarias contemplen la nacionalidad chilena como requisito para desempeñar alguna función o cargo. En el caso de las funcionarias y funcionarios públicos, se aplica el Estatuto Administrativo.

Para que una persona extranjera pueda iniciar una actividad laboral de manera regular en Chile, debe obtener un permiso o visa que le habilite para ello. La legislación chilena ofrece una amplia gama de permisos, tales como la visa sujeta a contrato, la visa temporaria, la permanencia definitiva y permisos excepcionales para estudiantes y turistas. Los permisos y/o visas pueden ser solicitados antes del ingreso al territorio nacional, a través de los Consulados de Chile en el exterior, o una vez dentro del país, a través del Departamento de Extranjería y Migración o la Gobernación Provincial correspondiente al domicilio de la persona solicitante. Un empleador o empleadora puede ofrecerle un trabajo a una persona migrante, en la medida que éste lo habilite para solicitar un permiso de residencia. Además, se puede firmar un contrato de trabajo ocupando su número de pasaporte, sin necesidad de que esté autorizado para trabajar aún. Para ingresar efectivamente a prestar servicios, el extranjero debe contar con un permiso o visa, de lo contrario, el empleador y el trabajador o trabajadora se exponen a sanciones.

Por todo lo anterior, junto con la legislación laboral, el ejercicio de los derechos laborales de las personas migrantes está determinado también por la regulación migratoria y de extranjería, materias que actualmente se encuentran contenidas en: la “Ley de Extranjería” y su respectivo reglamento, que regulan, entre otros aspectos, el estatuto administrativo que rige a las personas extranjeras en Chile, su ingreso y egreso del territorio nacional, las categorías migratorias, las infracciones y el régimen de sanciones, además de establecer la institucionalidad destinada a su cumplimiento.

La Ley de Extranjería, inspirada en la doctrina de la seguridad nacional, data de 1975 y es actualmente la más antigua de Sudamérica. Por tanto, es una regulación migratoria que no responde al nuevo patrón migratorio del país, no se ajusta a los compromisos internacionales que ha adquirido Chile en materia de derechos humanos y, por ende, no contribuye al pleno ejercicio de los derechos fundamentales y laborales de las personas migrantes y refugiadas. Tampoco contribuye a la recomendación de la OIT de asumir las migraciones laborales desde un enfoque de derechos, acorde a los principios de la justicia social y del trabajo decente. En la actualidad, Chile se encuentra desarrollando importantes esfuerzos para producir un cambio estructural y a largo plazo para alcanzar una migración regular, segura y equitativa que permita integrar a las personas migrantes a la sociedad chilena. Hoy se encuentra en tramitación una nueva ley que reemplazaría la actual Ley de Extranjería. **Al respecto, se puede encontrar más información en <https://www.gob.cl/nuevaleydemigracion/>**

También existen otras normativas aplicables a las personas migrantes en Chile, en tanto trabajadores, clientes y comunidades. A continuación, se muestra un breve resumen de los principales instrumentos:

Instrumento	Nº Ley	Año
Ley de Extranjería. Actualmente se tramita en el Congreso una nueva ley de migraciones.	Ley 1.094	1975
Código del Trabajo . Cuerpo normativo que regula las relaciones laborales.	DFL N°1	2002
Reforma a la Constitución Política de 1980. Regula materias de nacionalidad en los Artículos 10 y 11.	Ley 20.050	2005
Disposiciones sobre protección de refugiados.	Ley 20.430	2010
Tipificación de los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas, establece normas para su prevención y más efectiva persecución criminal.	Ley 20.507	2011
Ley de No Discriminación, que contempla como discriminación arbitraria aquella fundada en la nacionalidad.	Ley 20.609	2011

Una lista exhaustiva de decretos, instructivos, protocolos y circulares relevantes se encuentra disponible en <https://www.extranjeria.gob.cl/leyes-migratorias/>

Glosario

¿Cuáles son los conceptos clave que debemos conocer?

Acoso laboral

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores y/o trabajadoras, en contra de otro u otros trabajadores y/o trabajadoras, por cualquier medio, y que tenga como resultado para la o las personas afectadas su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. La norma legal señala además que el acoso laboral es contrario a la dignidad de la persona (Artículo 2 inciso 2 del Código del Trabajo).

Cadena de suministro

Red o secuencia de procesos de intercambio, flujo de materiales o información al interior y exterior de la empresa para abastecer, diseñar, fabricar y distribuir o proporcionar bienes y servicios. Incluye desde la obtención, diseño, planeación y transformación de materiales, insumos y materias primas, documentos e información y personas, hasta la distribución de dichos productos intermedios, terminados y/o servicios a las y los clientes. Abarca los pasos que se necesitan para ofrecer al consumidor final un bien o servicio que satisfaga sus necesidades (Fundación Ideas para la Paz, 2014).

Debida diligencia

Se define como el proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos (Naciones Unidas, 2012).

Derechos humanos

Garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana. Son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna (Naciones Unidas, 2006).

Derechos humanos de personas migrantes

Debido a que corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna, los derechos humanos en el caso de las personas migrantes deben ser respetados, independientemente de la situación en que se encuentren en el país en el que viven. Esto incluye a las personas migrantes que aún no se han convertido en residentes permanentes y a aquellos que se encuentran en una situación irregular (Naciones Unidas, 2017).

Discriminación

(a) Comprende 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; (b) cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados (OIT, 1958).

Diversidad

La diversidad denota la variedad de valores, actitudes, perspectivas culturales, creencias, orígenes étnicos, nacionalidades, orientaciones sexuales, identidades de género, capacidades, salud, estatus social, habilidades y otras características personales específicas que poseen las personas (ACNUR, 2017).

Enfoque basado en derechos humanos

El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población (UNFPA, s.f.).

Enfoque de derechos en la práctica empresarial

Refiere a la debida diligencia en derechos humanos, que es aplicable a toda la actividad empresarial. Se pone el foco en las personas como titulares de derechos susceptibles de ser afectados y no en los impactos que la actividad empresarial eventualmente pueda generar en otras dimensiones, como el medio ambiente, la economía u otros (Naciones Unidas, 2011).

Empleador o empleadora

La persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo (Artículo 3 del Código del Trabajo).

Empresa

Toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo la dirección de un empleador o empleadora, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada (Art. 3 Código del Trabajo).

Estereotipo

Idea preconcebida o descripción simplificada, generalizada y a menudo inconsciente acerca de personas, y que pueden llevar a prejuicios y discriminación. Una generalización en la cual las características poseídas por parte de un grupo se extienden a todo el grupo (COE, 2017).

Explotación

El acto de aprovecharse de algo o alguien. En particular, el acto de aprovecharse injustamente de otra persona para el propio beneficio (OIM, 2019).

Interculturalidad

Proceso que promueve las relaciones positivas entre diferentes grupos culturales con el fin de confrontar expresiones de discriminación y exclusión social, viéndose así la diversidad como atributo positivo que genera nuevas realidades que solo se producen con la interacción y el diálogo en la diferencia (Servicio Jesuita a Migrantes, 2018).

Migración económica

El movimiento de una persona o un grupo de personas, motivado únicamente o principalmente por oportunidades económicas (OIM, 2019).

Migración irregular

Movimiento de personas que tiene lugar fuera de las leyes, regulaciones o acuerdos internacionales que rigen la entrada hacia o desde el Estado de origen, tránsito o destino (OIM, 2019).

Migración laboral

Movimiento de personas de un Estado a otro con fines de empleo (OIM, 2019).

Migración regular

Migración que ocurre en conformidad con las leyes del país de origen, tránsito y destino (OIM, 2019).

Múltiple vulnerabilidad

Enfoque que considera dos o más ejes de vulnerabilidad de una persona o grupo específico –raza, etnia, religión o creencias, origen nacional, salud, estado civil, estatus migratorio, edad, discapacidad, educación, orientación sexual e identidad de género, entre otros–, que se superponen, y que al interactuar, se traducen en una especial vulnerabilidad, complejizando así los impactos reales o potenciales a los que pueden verse expuestas dichas personas o grupos. Al identificar esa multidimensionalidad es posible identificar medidas complejas e integrales de atención, protección, reparación, no repetición y transformación.

Partes interesadas

Todos aquellos sujetos de derechos que se relacionan con la actividad empresarial: trabajadores, proveedores, clientes y clientas, comunidades y otros grupos de interés.

Permiso de trabajo

Documento legal emitido por la autoridad competente de un Estado que autoriza a un trabajador o trabajadora migrante a trabajar en el país de destino, durante el período de validez del permiso (OIM, 2019).

Personas desplazadas

Personas o grupos de personas que han sido forzadas u obligadas a huir o abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual, como resultado, o para evitar los efectos, de conflictos armados, situaciones de violencia generalizada, violaciones de derechos humanos, desastres naturales o desastres provocados por los seres humanos (OIM, 2019).

Persona migrante

Término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones. Comprende una serie de categorías jurídicas bien definidas de personas, como los trabajadores y trabajadoras migrantes; las personas cuya forma particular de traslado está jurídicamente definida, como las personas migrantes objeto de tráfico; así como las personas cuya situación o medio de traslado no estén expresamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales (OIM, 2019).

Persona migrante en situación irregular

Una persona que se traslada o cruza una frontera internacional y no está autorizada para ingresar o permanecer en un Estado, en conformidad con la ley de ese Estado y los acuerdos internacionales de los que ese Estado es parte (OIM, 2019).

Persona migrante documentada

Persona migrante autorizada para ingresar y permanecer de conformidad con la ley de un Estado o los acuerdos internacionales de los que ese Estado es parte, y que posee los documentos necesarios para probar su estado regular en el país (OIM, 2019).

Persona refugiada

Una persona que, debido al temor fundado en una persecución por razones de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un particular grupo social u opinión política, está fuera de su país de

nacionalidad y no puede o, debido a tal temor, no está dispuesta a aprovechar la protección de ese país; o quien, al no tener una nacionalidad y estar fuera del país de residencia habitual como resultado de tales eventos, no puede o, debido a tal miedo, no está dispuesta a volver a él (OIM, 2019).

Pilar 2 de los Principios Rectores

La responsabilidad de las empresas de respetar: El pilar 2 indica que las empresas deben respetar los derechos humanos. Ello implica que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación (Naciones Unidas, 2011).

Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos

Instrumento desarrollado en el seno de Naciones Unidas para orientar tanto a los Estados en su labor de protección de los derechos humanos como a las empresas en su deber de respetarlos. Se fundamenta en tres pilares: el deber del Estado de proteger, la responsabilidad de las empresas de respetar y acceso efectivo a mecanismos de reparación (Naciones Unidas, 2011).

Reparación

Conjunto de medidas derivadas de decisiones judiciales o administrativas, diseñado e implementado para reparar la violación de un derecho (OIM, 2019).

Solicitante de asilo

Una persona que busca protección internacional. En países con procedimientos individualizados, una persona solicitante de asilo es alguien cuyo reclamo aún no ha sido finalmente decidido por el país al que lo ha enviado. No todas las personas solicitantes de asilo, en última instancia, serán reconocidas como refugiadas, pero cada persona refugiada reconocida es, inicialmente, solicitante de asilo (OIM, 2019).

Trabajador o trabajadora migrante

Una persona que se va a comprometer, está comprometida o se ha comprometido en una actividad remunerada en un Estado del cual él o ella no es nacional (OIM, 2019).

Trabajo decente

Concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. Se realiza desde el respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, se lleva a cabo con protección social y permite el diálogo social y el tripartismo. (OIT, 2004).

Trabajo forzado

Todo trabajo o servicio que se exija de cualquier persona bajo la amenaza de cualquier castigo y para el cual dicha persona no se ofreció voluntariamente (OIM, 2019).

Trata de personas

Captación, transporte, traslado, acogida o 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 órganos (Protocolo de Palermo, 2000).

Turista

Una persona que no reside en el país de llegada y es admitida en ese país temporalmente para fines de ocio, recreación, vacaciones, visitas a amigos o familiares, salud o tratamiento médico, o peregrinaje religioso. Un turista debe pasar al menos una noche en el país receptor y la duración de su estadía no debe superar los 12 meses (OIM, 2019).

Visa

Una visa establece los criterios de admisión, tránsito o salida de un estado (OIM, 2019).

Hoja de verificación para el seguimiento y monitoreo

A continuación presentamos una matriz que resume las orientaciones contenidas en la Guía y que permite a las organizaciones que la apliquen verificar su implementación, determinando el estado de avance y plan de acción asociado a cada recomendación.

5.1
Personas migrantes
y refugiadas como
trabajadores y trabajadoras

5.1.1. Identificar los impactos sobre los derechos humanos de los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados

El primer paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados es evaluar la existencia de impactos o brechas –reales y potenciales– para ellos. Para apoyar el proceso de identificación de impactos, se pueden contestar las siguientes preguntas.

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal

Objetivo: Para resguardar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas en los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, el objetivo buscado en la práctica empresarial es que los candidatos y candidatas a un puesto de trabajo sean elegidos sin sesgos arbitrarios por su origen nacional, origen étnico-racial, género, idioma o estatus migratorio.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han revisado brechas de información y capacidades dentro de la empresa respecto a temas relevantes para trabajadores migrantes? (Por ejemplo, la normativa migratoria vigente; requerimientos y procesos de convalidación de títulos; sensibilización a temas de interculturalidad)				

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal (Continuación de la página anterior)				
Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han revisado perfiles y descripciones de cargos para identificar posibles sesgos arbitrarios? (Por ejemplo, indicaciones respecto a origen nacional)				
¿Se han identificado los cargos que requieren convalidación de títulos y los que no la requieren?				
> ¿Se ha incorporado esta información en perfiles y descripciones de cargos?				
¿Se ha revisado el proceso de selección y contratación de personal para identificar posibles sesgos? (Por ejemplo, brechas de conocimiento y sensibilización de entrevistadores, variables en selección de currículos, entre otros)				
¿Se ha verificado el cumplimiento con normas sobre visas y RUT? (Tanto en cuanto a respetar la normativa como a evitar exigencias que no sean necesarias según la legislación actual)				
¿Se ha levantado retroalimentación sobre el proceso de reclutamiento y contratación desde trabajadores y trabajadoras migrantes?				
¿Se han tomado los resguardos necesarios para detectar oportunamente posibles víctimas de tráfico o trata de personas?				

B. Condiciones laborales

Objetivo: En el ámbito de condiciones laborales, respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas implica asegurar la igualdad de condiciones independientemente del origen nacional de los trabajadores y trabajadoras.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha identificado y cuantificado la presencia de trabajadores y trabajadoras migrantes y/o refugiadas?				
¿Se han observado las planillas de salarios y comisiones para identificar posibles brechas entre personas migrantes y personas chilenas en cargos de responsabilidad equivalente?				
¿Se ha revisado el sistema de turnos y horarios para identificar posibles discrepancias o exigencias mayores para personas migrantes y/o refugiadas?				
¿Se han revisado las políticas y procedimientos de la empresa frente a casos de trato discriminatorio o maltrato?				
¿La empresa cuenta con un mecanismo para recibir denuncias en conexión con las condiciones laborales de personas migrantes y refugiadas?				
> ¿Este mecanismo ha sido consensuado con trabajadores y trabajadoras migrantes y/o refugiados?				
> ¿Ha sido utilizado por trabajadores y trabajadoras migrantes y/o refugiados?				

B. Condiciones laborales (Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han identificado acciones o espacios de la empresa promover el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras migrantes? (Por ejemplo, en conexión con aspectos culturales o religiosos, o a necesidades de información).				

C. Capacitación y desarrollo

Objetivo: En el área de capacitación y desarrollo, respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas implica dos grandes objetivos: i) que los procesos de inducción a nuevos trabajadores y trabajadoras sean pertinentes y comprensibles; y ii) que se desarrollen planes de capacitación que permitan hacer crecer a la empresa y a todos sus trabajadores y trabajadoras, para lo cual se deben brindar las mismas oportunidades de acceso a las personas migrantes y refugiadas que a las personas chilenas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han revisado los procesos de inducción de la empresa para observar su pertinencia para personas migrantes y refugiadas? (Por ejemplo, utilización de modismos locales que son difíciles de entender para personas migrantes; incorporación de información particularmente relevante para personas migrantes)				
¿Se ha evaluado el nivel de comprensión de información brindada durante procesos de inducción? (Por ejemplo, encuestas o evaluaciones para identificar si nuevos trabajadores y trabajadoras migrantes y/o refugiados entienden información que es importante para su desempeño y bienestar laboral)				

C. Capacitación y desarrollo (Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha evaluado la accesibilidad y pertinencia de capacitaciones de la empresa para trabajadores y trabajadoras migrantes?				
> ¿Se ha consultado con trabajadores y trabajadoras migrantes para levantar sus necesidades de capacitaciones?				
¿Se ha revisado los procesos de promoción para identificar posibles barreras?				
> ¿Está claro cómo la empresa toma en cuenta, para ascensos, la experiencia previa en el país de origen de personas migrantes?				

D. Comunicaciones y cultural organizacional

Objetivo: En cuanto a la cultura organizacional, respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas implica no permitir ni propiciar lenguaje discriminatorio en los mensajes internos ni en el trato diario hacia los trabajadores y trabajadoras migrantes.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha revisado la existencia de políticas y capacidades internas orientadas a la multiculturalidad?				
> ¿Existen políticas que prohíben el maltrato en base a aspectos migratorios o culturales?				
> ¿Hay personal dentro de la empresa con capacitación y conocimientos vinculados a migración e interculturalidad?				
¿Se ha observado presencialmente el trato que reciben trabajadores y trabajadoras migrantes?				

D. Comunicaciones y cultural organizacional (Continuación de la página anterior)				
Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha identificado si existe lenguaje discriminatorio en las comunicaciones internas de la empresa? (Por ejemplo, en sus políticas, manuales, anuncios, celebraciones, u otro)				
¿Se han observado las actividades de desarrollo organizacional y clima laboral para identificar posibles sesgos e/o inclusión de personas migrantes?				
> ¿Existen estereotipos o lenguaje discriminatorio en actividades de convivencia o culturales?				
>¿Se incorporan elementos que promueven la diversidad e interculturalidad?				
¿Se ha consultado con trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados sobre su experiencia en la empresa?				



5.1.2 Incorporar acciones para abordar los impactos identificados

El segundo paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados es tomar acciones para abordar los impactos y brechas detectadas en el paso anterior. Las acciones pueden buscar cesar, prevenir, mitigar o reparar el impacto. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal

Objetivo: El objetivo buscado es abordar los impactos –reales y potenciales– identificados para los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas en los procesos de reclutamiento, selección y contratación. En lo posible, abordar dichos impactos debiera incluir la participación de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha reforzado la capacidad y el conocimiento interno para abordar las brechas detectadas?				
> ¿Se ha designado un encargado o encargada de temas asociados a migrantes y diversidad?				
> ¿Los y las profesionales involucrados en los procesos de contratación conocen la normativa migratoria vigente?				
> ¿Se han realizado capacitaciones y/o asesorías para abordar las brechas de conocimiento detectadas?				
¿Se han eliminado posibles sesgos arbitrarios en perfiles y descripciones de cargos? (Por ejemplo, referencias a origen nacional)				
¿Se publican ofertas de trabajo en medios dirigidos a – o que explícitamente incluyan a – personas migrantes y refugiadas? (Por ejemplo, bolsas de trabajo, ferias laborales, oficinas municipales de intermediación municipal)				

A. Reclutamiento, selección y contratación de personal (Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han establecido o actualizado las políticas y procedimientos de selección y contratación para prevenir sesgos por origen nacional de candidatos y candidatas?				
> ¿Está claro quién dentro de la empresa está a cargo de prevenir sesgos en la selección y contratación de personal?				
> ¿Existe un protocolo acerca de la consideración de títulos y experiencia internacional?				
> ¿Se disponen los contratos en la lengua nativa de los trabajadores y trabajadoras?				
> ¿Se dispone de información adicional al contrato que les permita comprender su alcance?				

B. Condiciones laborales

Objetivo: El objetivo buscado es abordar brechas o inequidades detectadas en materia de condiciones laborales para personas migrantes y refugiadas. En lo posible, abordar estos impactos debiera incluir la participación de trabajadores y trabajadoras migrantes.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han eliminado diferencias salariales en base a procedencia o nacionalidad, entre personas con el mismo cargo o responsabilidades equivalentes?				
¿Se ha asegurado que personas migrantes cuentan con las mismas condiciones laborales que personas nacionales? (Por ejemplo, jornadas, turnos, beneficios y vacaciones)				

B. Condiciones laborales (Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se otorgan permisos para que los trabajadores y trabajadoras migrantes realicen trámites requeridos para trabajar de forma regular en Chile?				
¿La empresa tiene un mecanismo de recepción de quejas?				
> ¿Ha sido consensuado con trabajadores y trabajadoras migrantes?				
> ¿Se han clarificado roles y responsabilidades internas para abordar y responder a las quejas recibidas?				
¿Se ponen a disposición espacios o instancias para que trabajadores y trabajadoras migrantes puedan compartir experiencias y recibir apoyo?				

C. Capacitación y desarrollo

Objetivo: El objetivo buscado es abordar impactos, reales y potenciales, detectados para personas migrantes y refugiadas en materia de inducción, capacitación y desarrollo. En lo posible, abordar estos impactos debiera incluir la participación de trabajadores y trabajadoras migrantes.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se desarrollan programas de inducción especializados para trabajadores y trabajadoras migrantes?				
> ¿Se realizan programas de inducción en la lengua nativa del migrante, cuando ésta no es el español?				

C. Capacitación y desarrollo (Continuación de la página anterior)				
Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
> ¿Se incluye a personas migrantes y refugiadas que ya trabajan en la empresa en los procesos de inducción de nuevos trabajadores y trabajadoras migrantes?				
¿Se promueve la participación de trabajadores y trabajadoras migrantes en capacitaciones y oportunidades de desarrollo?				
¿Se ofrecen capacitaciones específicas para trabajadores y trabajadoras migrantes, en la medida que sea pertinente y deseado por ellos?				
¿Existen mecanismos para apoyar la certificación de las competencias de las personas migrantes y refugiadas contratadas?				
¿Los procesos de promoción están estandarizados para garantizar el acceso de trabajadores y trabajadoras migrantes?				
> ¿Está claro cómo la empresa toma en cuenta, para ascensos, la experiencia previa en el país de origen de personas migrantes?				
¿Existen instancias de coordinación entre encargados de capacitación y desarrollo y encargados de temas de migración y diversidad?				

D. Comunicaciones y cultural organizacional

Objetivo: El objetivo buscado es abordar brechas detectadas con respecto al uso de lenguaje discriminatorios en los mensajes internos y/o el trato diario de los empleados y empleadas migrantes de cualquier nivel.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han desarrollado o actualizado políticas y procedimientos contra la discriminación, hostigamiento y acoso?				
> ¿Los mecanismos de recepción de queja están alineados con estas políticas?				
¿Se realizan capacitaciones y otros esfuerzos para formar y sensibilizar al personal de la empresa en temas de prevención de discriminación y promoción de la multiculturalidad?				
¿Existen instancias o canales de coordinación interna para abordar impactos detectados?				
> ¿Las áreas de la empresa que están involucrados en temas de derechos humanos de personas migrantes comparten información y toman decisiones en conjunto?				
¿Se informa interna y externamente sobre cómo se identifican y abordan impactos para los derechos de trabajadores y trabajadoras migrantes?				
¿Está claro quiénes dentro de la empresa son los responsables de promover una cultura organizacional de respeto y antidiscriminación?				
> ¿Hay roles claros y canales de coordinación interna eficaces?				

D. Comunicaciones y cultural organizacional (Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
> ¿Estos canales de coordinación incluyen la participación de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados?				
¿Se ha instruido al personal relevante en la detección y prevención de la trata de personas?				



5.1.3. Hacer seguimiento a las acciones implementadas

El tercer paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados es dar seguimiento a las acciones implementadas, para verificar que el impacto sea reparado o el riesgo sea prevenido. El seguimiento permite, además, rediseñar medidas y profundizar en nuevos aspectos, en la medida que sea necesario. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha designado una persona o área encargada de dar seguimiento a las medidas tomadas para promover el respeto de los derechos de trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados?				
¿Se ha establecido un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y procedimientos claros?				
¿Se ha recabado la retroalimentación de actores internos durante el proceso de seguimiento?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
> ¿Los actores consultados incluyen a personas migrantes y/o refugiadas?				
> ¿Se han dado pasos para garantizar la confidencialidad y prohibición de represalias para quienes brindan retroalimentación?				

5.2

Personas migrantes y refugiadas como parte de la cadena de suministro

5.2.1. Identificar los impactos sobre los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas en la cadena de suministro

Al igual que los trabajadores y trabajadoras migrantes y refugiados, el primer paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de personas migrantes que forman parte de la cadena de suministro es evaluar la existencia de impactos o brechas, reales y potenciales, con énfasis en proveedores prioritarios. Para apoyar el proceso de identificación de impactos, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha evaluado si los procesos de contratación toman en consideración criterios de derechos humanos o desempeño en ámbitos claves? (Por ejemplo, condiciones laborales o impactos socioambientales)				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha mapeado toda la cadena de suministro?				
> ¿Se cuenta con información completa sobre quiénes son los proveedores de la empresa, y sus antecedentes?				
> ¿Se ha revisado información disponible acerca de su desempeño social y ambiental?				
¿Se han evaluado riesgos y priorizado los proveedores críticos?				
> ¿Se entiende cuáles proveedores presentan mayores riesgos (en términos sectoriales, productivos y/o geográficos) a titulares de derechos?				
¿Se ha levantado información adicional acerca de los proveedores priorizados, para entender mejor los riesgos que presentan?				
> ¿Se ha consultado con actores externos al proveedor para conocer sus perspectivas?				
> ¿Se entiende cuáles son las brechas principales del proveedor, por ejemplo, en cuanto a sus operaciones, capacidades y conocimiento?				



5.2.2. Integrar acciones para abordar los impactos identificados

El segundo paso es realizar acciones –internamente y en conjunto con proveedores prioritarios– para abordar o reparar los impactos y brechas detectadas. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han actualizado las políticas y procedimientos de adquisiciones para reflejar el compromiso con los derechos humanos de personas migrantes?				
> ¿Estas políticas han sido consensuadas internamente, de manera de abordar tensiones entre áreas y prioridades de la empresa?				
¿Se aplican criterios de precalificación a proveedores?				
> ¿Se realizan procesos de debida diligencia con proveedores antes de decidir su contratación?				
¿Se han desarrollado códigos de conducta o cláusulas sobre derechos humanos exigibles a proveedores?				
> ¿Está claro qué espera la empresa de sus proveedores en términos de los derechos de personas migrantes y refugiadas, y qué sanciones se aplicarán en caso de incumplimiento?				
> ¿Estas exigencias son factibles de aplicar para los proveedores, en particular PYMEs?				
¿Existen procedimientos para evaluar el desempeño de contratistas en materia de derechos humanos? Ejemplos incluyen, autoevaluaciones de proveedores, visita a terreno y auditorías por terceros.				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se trabaja con los proveedores para abordar los impactos o brechas identificadas? Por ejemplo, acompañamiento en desarrollar políticas y planes para eliminar prácticas discriminatorias; apoyo para procesos de capacitación y formación; incentivos y metas; monitoreo de avances en conjunto.				
¿Los mecanismos de recepción de quejas de la empresa están disponibles para trabajadores de la cadena de suministro?				
¿Está claro quiénes dentro de la empresa son los responsables de identificar y abordar impactos en conexión con la cadena de suministro?				
> ¿Hay roles claros y canales de coordinación interna eficaces?				
¿Existen comités internos u otras instancias de coordinación entre áreas de la empresa involucradas en la relación con contratistas y proveedores?				
¿Se informa interna y externamente acerca de cómo se identifican y abordan impactos para los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas que forman parte de la cadena de suministro?				



5.2.1. Hacer seguimiento a las acciones implementadas

El tercer paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas como parte de la cadena de suministro es dar seguimiento a las acciones implementadas, para verificar que el impacto sea reparado o el riesgo sea prevenido. El seguimiento permite, además, rediseñar medidas y profundizar en nuevos aspectos, en la medida que sea necesario. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha designado una persona o área encargada de dar seguimiento a las medidas tomadas para promover el respeto de los derechos de personas migrantes y refugiadas en la cadena de suministro?				
¿Se ha establecido un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y procedimientos claros?				
¿Se ha establecido un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y procedimientos claros?				
¿Se ha recabado la retroalimentación de actores externos relevantes para evaluar el desempeño del proveedor en aplicar prácticas de antidiscriminación y respeto a los derechos de personas migrantes? Por ejemplo, grupos focales o entrevistas con trabajadores y trabajadoras del proveedor, y/o con grupos dentro del territorio donde el proveedor opera.				

5.3.
Personas migrantes
y refugiadas como
clientes y clientas

5.3.1. Identificar los impactos sobre los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas como clientes y clientas

Al igual que los otros grupos de interés, el primer paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de clientes y clientas migrantes y refugiados es evaluar la existencia de impactos o brechas, reales y potenciales. El énfasis es velar por la igualdad de acceso a productos y servicios y la eliminación de prácticas discriminatorias, en particular cuando la empresa presta servicios que son críticos para los derechos humanos (por ejemplo, en educación y salud). Para apoyar el proceso de identificación de impactos, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha revisado los contenidos formativos y las prácticas de los equipos de atención al cliente, para identificar si existen diferencias en cuanto a atención a clientes migrantes y refugiados?				
¿Se han identificado aspectos del servicio o producto de la empresa que sean críticos para el ejercicio de derechos de la población migrante? Ejemplos incluyen servicios conectados a salud, educación, seguridad social o servicios financieros.				
¿Se han observado las políticas de precios establecidos para identificar si existen criterios tarifarios arbitrarios o prácticas que perjudiquen a las personas migrantes o refugiadas?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se han evaluado los mensajes comunicacionales de la empresa hacia sus clientes, para identificar posibles estereotipos o mensajes negativos respecto de personas migrantes?				



5.3.2. Integrar acciones para abordar los impactos identificados

El segundo paso es tomar acciones para abordar o reparar los impactos y brechas detectadas. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Existe una política de tolerancia cero a la discriminación y maltrato?				
> ¿Se han realizado procesos de socialización e incentivos para que los trabajadores y trabajadoras de la empresa entiendan que no es aceptable aplicar un trato discriminatorio a clientes migrantes?				
¿Se ha capacitado a trabajadores y trabajadoras involucrados en la atención a clientes, en particular en conexión con servicios “críticos”? Por ejemplo, en materia de prácticas antidiscriminatorias, sesgos inconscientes, interculturalidad y empatía.				
¿Los mecanismos de recepción de quejas están disponibles para clientes?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se propicia un lenguaje inclusivo y no discriminatorio en los medios de marketing y publicidad?				
> ¿Se asegura que los mensajes comunicacionales que desarrolla la empresa para atraer a sus clientes y clientas, y para ser reconocida en el mercado, no contengan lenguaje discriminatorio o en base a estereotipos?				
> ¿Se hace un esfuerzo proactivo para utilizar lenguaje y publicidad inclusiva, para propiciar la identificación de grupos diversos, incluyendo a personas migrantes y refugiadas?				
¿Está claro quiénes dentro de la empresa son los responsables de identificar y abordar impactos en conexión con clientes migrantes y refugiados?				
> ¿Hay roles claros y canales de coordinación interna eficaces?				
¿Existen instancias de coordinación interna cuando sea relevante para compartir información y/o tomar acciones en relación a los derechos de clientes migrantes y refugiados?				
¿Se informa interna y externamente acerca de cómo se identifican y abordan impactos para los derechos humanos de clientes migrantes y refugiados?				



5.3.3. Hacer seguimiento a las acciones implementadas

El tercer paso es dar seguimiento a las acciones implementadas, para verificar que el impacto sea reparado o el riesgo sea prevenido. El seguimiento permite, además, rediseñar medidas y profundizar en nuevos aspectos, en la medida que sea necesario. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha designado una persona o área encargada de dar seguimiento a las medidas tomadas para promover el respeto de los derechos de clientes migrantes y refugiados?				
¿Se ha establecido un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y procedimientos claros?				
¿Se ha recabado la retroalimentación de clientes migrantes y/o refugiados?				
> Por ejemplo, ¿se ha realizado grupos focales o entrevistas con clientes migrantes y/o refugiados para conocer su perspectiva acerca del desempeño de la empresa en prevenir y abordar posibles afectaciones a sus derechos humanos?				

5.4.
Personas migrantes
y refugiadas como
comunidad

5.4.1. Identificar los impactos sobre los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas de la comunidad

Al igual que los otros grupos de interés, el primer paso para una empresa que quiere respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas dentro de la comunidad, es evaluar la existencia de impactos o brechas, reales y potenciales. Para ello, el énfasis está en entender bien la comunidad y la presencia de personas migrantes en ella, y trabajar con esas personas o grupos. Si en la comunidad habitan grupos particularmente vulnerables (niños y niñas migrantes, personas refugiadas, entre otros), es deber de la empresa dar especial atención a las posibles afectaciones y acciones de prevención, mitigación y reparación. Además, la empresa debe dar pasos para evitar generar divisiones dentro de la comunidad y para no contribuir a la generación de una cultura de rechazo hacia las personas migrantes y refugiadas. Para apoyar el proceso de identificación de impactos, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha identificado la presencia de personas migrantes en las comunidades dentro del área de influencia de la empresa?				
> ¿La definición del área de influencia toma en cuenta impactos directos e indirectos de la operación de la empresa?				
¿Se han identificado los impactos sociales y ambientales de la empresa?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
> ¿Se ha identificado aquellos impactos que podrían afectar de forma más severa a migrantes en condición de vulnerabilidad?				
> ¿Se ha incorporado a actores de la comunidad en los esfuerzos por identificar estos impactos?				
¿Se han identificado las necesidades particulares que podrían tener las personas migrantes para participar en procesos de relacionamiento comunitario o participación ciudadana?				



5.4.2. Integrar acciones para abordar los impactos identificados

El segundo paso para la empresa que quiere respetar los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas en la comunidad es tomar acciones – internamente y a través de diálogo directo con las personas afectadas – para abordar o reparar los impactos y brechas detectadas. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha capacitado a los equipos de relacionamiento comunitario en temas de diversidad y multiculturalidad?				
> Cuando es pertinente, ¿hay miembros del equipo o apoyo externo para comunicarse con miembros de la comunidad que no hablan español?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha incluido un enfoque de derechos humanos en el diseño de políticas, estrategias y planes de relacionamiento comunitario?				
¿Los sistemas de gestión de impactos socio-ambientales consideran la posible afectación en derechos humanos de personas migrantes y refugiadas?				
> Por ejemplo, ¿el mecanismo de recepción de quejas contempla la posibilidad de entregar denuncias en otros idiomas?				
> ¿Los canales de comunicación que se ofrecen a la comunidad han sido consensuados con personas migrantes y agrupaciones de personas migrantes?				
¿Los procesos de relacionamiento comunitario y participación ciudadana toman en cuenta consideraciones de pertinencia cultural? (Por ejemplo, realización de actividades en horarios y lugares donde personas migrantes pueden participar; apoyo para poder comunicarse en idiomas que no sean español.)				
¿Se realizan diálogos directos con personas migrantes?				
> ¿Se hacen esfuerzos para levantar y abordar temas que son importantes para personas migrantes dentro de la comunidad?				
¿Está claro quiénes dentro de la empresa son los responsables de identificar y abordar impactos en conexión con migrantes en la comunidad?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
> ¿Hay roles claros y canales de coordinación interna eficaces?				
¿Existen canales de coordinación interna para compartir información y/o tomar acciones necesarias con respecto a los derechos de personas migrantes y refugiadas en la comunidad?				
¿Se informa interna y externamente acerca de cómo se identifican y abordan impactos para los derechos humanos de personas migrantes y refugiadas de la comunidad?				



5.4.3. Hacer seguimiento a las acciones implementadas

El tercer paso es dar seguimiento a las acciones implementadas, para verificar que el impacto sea reparado o el riesgo sea prevenido. El seguimiento permite, además, rediseñar medidas y profundizar en nuevos aspectos, en la medida que sea necesario. Para apoyar este proceso, se pueden contestar las siguientes preguntas.

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha designado una persona o área encargada de dar seguimiento a las medidas tomadas para promover el respeto de los derechos de personas migrantes y refugiadas en la comunidad?				
¿Se ha establecido un protocolo de seguimiento, con periodos de evaluación, indicadores y procedimientos claros?				

(Continuación de la página anterior)

Recomendación	Si	En proceso	No	Plan de acción
¿Se ha recabado la retroalimentación de personas migrantes y/o refugiadas en la comunidad?				
> Por ejemplo, ¿se ha realizado conversaciones directas con personas migrantes para entender cómo evalúan el desempeño de la empresa en cuanto a prevenir y abordar posibles impactos para sus derechos?				

Bibliografía

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2017). Guía de bolsillo para equipos de respuesta a emergencias.

Acción Empresas (2014). + Diversidad. Elementos para el debate en torno a la creación de mercados laborales inclusivos e integradores.

Acción Empresas (2015). Productividad en organizaciones heterogéneas: La diversidad como factor de un buen negocio.

Avanzini, D. y O’Farrill D. (s.f.). “Acoger inmigrantes es beneficioso para Chile”. Disponible en <http://www.flacsochile.org/publicaciones/acoger-inmigrantes-es-beneficioso-para-chile-2/>

Banco Central de Chile (2018). Caracterización de la inmigración en Chile: Informe de Política Monetaria Septiembre 2018.

CAO – Compliance Advisory Ombudsman (2008). Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamos para Proyectos de Desarrollo.

Centro de Medición MIDE UC (2019). Inclusión y diversidad en el contexto laboral, ¿aportan a una mayor satisfacción y compromiso en el trabajo?

Centro de Políticas Públicas UC (2016). Desafíos y propuestas para contribuir al ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores migrantes en Chile.

Centro Nacional de Estudios Migratorios de la Universidad de Talca (2018). Inmigración y discriminación en Chile.

Comisión Nacional de Productividad (2018). Informe Anual.

Council of Europe – COE (2017). Compass: Manual de Educación en los Derechos Humanos con jóvenes. Glosario. Disponible en <https://www.coe.int/es/web/compass/glossary>

CPC, Acción Empresas y Pacto Global Chile (2019). Guía para las empresas. Empresas y Derechos Humanos. Nuestro compromiso.

Departamento de Extranjería y Migración (2018). Memoria Anual.

Departamento de Extranjería y Migración (2019). Minuta de Refugio en Chile: Diciembre de 2019.

Dirección del Trabajo (2019). Aporte al debate laboral: Inmigración y Derechos Laborales en Chile.

Dirección del Trabajo (2019). III Informe Trimestral Trabajadores Extranjeros.

División de Seguridad Pública Subsecretaría del Interior (2016). Guía de detección y derivación de víctimas de trata de personas.

Fondo de Población de las Naciones Unidas – UNFPA (s.f.). El enfoque basado en los derechos humanos.

Fundación Ideas para la Paz (2014). Guías Colombia. Guía de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.

Fundación Ideas para la Paz (2014). Guías Colombia. Guía para la debida diligencia en DDHH y DIH en la cadena de suministro.

ICMM - International Council on Mining and Metals (2012). Kit de herramientas de desarrollo comunitario: Herramienta 5 – Mecanismo de quejas. Disponible en <https://guidance.miningwithprinciples.com/community-development-toolkit/tool-5-grievance-mechanism/?lang=es>

Instituto Nacional de Estadísticas (2018). Características sociodemográficas de la inmigración internacional en Chile. Censo 2017. Síntesis de resultados.

Instituto Nacional de Estadísticas (2019). Estimación de personas extranjeras residentes en Chile.

Instituto Nacional de Estadísticas y Departamento de Extranjería y Migración (2019). Minuta estimación regional y principales comunas, según nacionalidad.

Instituto Nacional de Estadísticas y Departamento de Extranjería y Migración (2019). Minuta estimación regional y principales comunas.

Ministerio de Energía (2016). Guía de Estándares de Participación para el Desarrollo de Proyectos de Energía.

Naciones Unidas (1990). Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.

Naciones Unidas (2000). Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Protocolo de Palermo).

Naciones Unidas (2006). Preguntas frecuentes sobre el enfoque de Derechos Humanos en la cooperación para el desarrollo.

Naciones Unidas (2011). Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos.

Naciones Unidas (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía para la interpretación.

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016). Guía de debida diligencia de la OCDE para cadenas de suministro responsables de minerales en las áreas de conflicto o de alto riesgo.

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017). OECD Due Diligence guidance for responsible supply chains in the garment and footwear sector.

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y FAO (2017). Guía OCDE-FAO para las cadenas de suministro responsable en el sector agrícola.

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018 a). Guía de la OCDE de diligencia debida para

la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo.

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018 b). Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable.

OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y ACNUR (2018). Colaborar con los empleadores en la contratación de personas refugiadas.

OIT - Organización Internacional del Trabajo (1958). Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación) (núm. 111).

OIT - Organización Internacional del Trabajo (2009). Lucha contra el trabajo forzoso: Manual para empleadores y empresas.

OIT - Organización Internacional del Trabajo (2016). Migración Laboral en Chile: oportunidades y desafíos para el trabajo decente.

OIT - Organización Internacional del Trabajo (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y política social.

OIM - Organización Internacional para las Migraciones (2019). Glossary on Migration.

Sernatur (2008). Glosario de términos técnicos relacionados con la actividad turística habitualmente empleados en Chile. Boletín Turístico N° 1/2008.

Servicio Jesuita a Migrantes (2018). Migración y escuela. Guía de acciones prácticas hacia la interculturalidad.

Shift (2014). Remediation, Grievance Mechanisms and the Corporate Responsibility to Respect Human Rights.

Shift, Oxfam y Red del Pacto Global de Países Bajos (2016). Hacer negocios respetando los Derechos Humanos: una herramienta guía para empresas.

Shift y Mazars (2015). UN Guiding Principles Reporting Framework.

The University of Manchester (2018). Non-state based non-judicial grievance mechanisms (NSBGM): An exploratory analysis.

Unesco (2017). Competencias Interculturales: marco conceptual y operativo.

Unicef (2018). Atlas de Derechos de la Infancia y Empresas.

Unicef, Red de Pacto Global y Save the Children (2013). Derechos del Niño y Principios Empresariales.

WWF Chile (2017). Certificación ASC en Chile: Caja de Orientaciones y Herramientas para Empresas Salmoneras en su Relacionamento Responsable con Comunidades.

Fundación Casa de la Paz

www.casadelapaz.cl

  @fundacioncasadelapaz

 @casadelapaz

