



Procedimiento de Queja de Terceros

La FLA es una iniciativa multi-sectorial que involucra a compañías, organizaciones no-gubernamentales (ONG), escuelas y universidades en un esfuerzo colaborativo para mejorar las condiciones en lugares de trabajo a nivel mundial.

El procedimiento de Queja de Terceros se estableció para fortalecer el sistema de la FLA sirviendo como vehículo a través del cual cualquier individuo o organización puede informar a la FLA de manera confidencial sobre cualquier incumplimiento grave con el Código de Conducta en Lugares de Trabajo de la FLA o con los Principios de Monitoreo con respecto a instalaciones de producción de compañías afiliadas a la FLA.

Preguntas Frecuentemente Formuladas

1. ¿Qué es una queja de terceros?

Una “queja de terceros” es la queja de una violación del Código de Conducta de la FLA en una fábrica que produce para una compañía afiliada a la FLA.

Cualquier individuo o grupo—tales como organizaciones comunitarias, ONG, sindicatos o parientes de un trabajador—puede presentar una reclamación por terceros con la FLA de parte de uno o más trabajadores empleados en una fábrica que produce para compañías afiliadas a la FLA. Este procedimiento está diseñado para ofrecer a “terceros” (individuos o grupos fuera de la fuerza de trabajo de la fábrica) una vía confidencial de informes para reportar a la FLA violaciones graves del Código de Conducta de la FLA.

2. ¿Cómo sé si un problema laboral en una fábrica es una violación del Código de Conducta de la FLA?

El Código de Conducta de la FLA establece una norma de *línea básica* para condiciones de trabajo en fábricas utilizadas por compañías afiliadas a la FLA. En el caso de conflictos o diferencias entre la ley local o nacional y las disposiciones del Código de Conducta de la FLA, las compañías tienen la obligación de aplicar la norma más elevada.

Por lo tanto, una situación donde una fábrica maltrata a los trabajadores o les dificulta en el ejercicio de sus derechos probablemente constituye incumplimiento con el Código de Conducta de la FLA.

Algunos ejemplos de violaciones al Código de Conducta de la FLA incluye casos donde:

- Se sabe que hay trabajadores infantiles (trabajadores menores de la edad mínima vigente) en la fábrica (Trabajo infantil).
- Se despiden a trabajadores injustamente por intentar organizar un sindicato (Libertad de Asociación)
- Se impide físicamente a los trabajadores abandonar la fábrica durante horas laborales (Trabajo forzado).
- Se discrimina sistemáticamente a cierta categoría de trabajadores, como mujeres o trabajadores migrantes (Discriminación).
- Se retienen salarios de los trabajadores como forma de disciplina (Acoso y abuso)

Además, si usted tiene pruebas de que una fábrica está subcontratando producción a una fábrica más pequeña donde ocurren abusos laborales, esto se debería reportar a la FLA.

3. ¿Cómo sé si una fábrica produce para compañías afiliadas a la FLA?

Hay más de 1000 compañías y 175 escuelas y universidades afiliadas de alguna forma con la FLA. Se mantienen actualizadas estas listas en el sitio Web de la FLA. Favor de consultar estas listas para determinar si una fábrica produce mercancía para una compañía, escuela o universidad afiliada a la FLA.

Tal vez quiera valorar lo siguiente:

- ¿Los trabajadores están cosiendo etiquetas en prendas u otros productos en las fábricas? De ser así, compare las etiquetas con los nombres de las compañías en el sitio Web de la FLA (<http://www.fairlabor.org/all/companies/index.html>)
- ¿Los trabajadores han visto afiches en las fábricas que llevan marcas registradas, como por ejemplo, códigos de conducta de una compañía? Hacer una lista de estas compañías.
- ¿La fábrica figura en la lista de la Base de Datos sobre Fábricas del sitio de Web de la FLA? (http://www.fairlabor.org/all/database/disclosure_db.asp) (Favor de notar que esta base de datos no contiene todas las fábricas sujetas a la FLA. Sólo provee los nombres y ubicaciones de

fábricas utilizadas en la producción de mercancías para escuelas y universidades afiliadas a la FLA.)

Si todavía no está seguro si la fábrica en cuestión produce para unas compañías afiliadas a la FLA, debería comunicarse con el personal de la FLA.

4. ¿Por qué debería utilizar el procedimiento de queja de terceros?

A través de su participación en el sistema FLA de queja de terceros, usted juega un papel esencial en mantener las compañías responsables por las condiciones bajo las cuales se fabrican sus productos.

- a. Lo que el procedimiento de reclamación por terceros hace:
- Permite a terceros presentar a la FLA situaciones graves o padrones de incumplimiento con el Código de Conducta de la FLA.
 - Da una voz a las inquietudes de los trabajadores que es confidencial e independiente de los procedimientos internos de la fábrica
 - Identifica problemas para que la FLA pueda trabajar para remediar la situación de una forma adecuada y oportuna.
- b. Lo que un procedimiento de queja de terceros no hace:
- Remplazar o socavar los canales internos existentes para transmitir quejas en una fábrica.
 - Garantizar que un problema puede ser o será resuelto de inmediato.

5. ¿Cómo puedo hacer una queja?

Para enviar una queja de correo, correo electrónico o fax, sugerimos llenar el Formulario FLA de Queja de Terceros. Lo puede encontrar en el sitio de Web de la FLA (<http://www.fairlabor.org/all/complaint/index.html>) o comuníquese con la FLA por la información suministrada en la sección 7 de este documento, y con gusto se lo enviaremos.

Si desea reportar una situación por teléfono, lo puede hacer suministrando a la FLA la siguiente información básica:

1. El nombre y ubicación de la fábrica
2. El contacto para una persona con la cual se puede discutir la reclamación
3. Una explicación de la violación de Código de Conducta. Favor de dar la mayor cantidad de detalle e información posible, incluyendo la fecha o período del incidente.

4. Si ya reportó el problema a la fábrica, agente comprador, autoridad laboral local, sindicato u otra organización, favor de describir el resultado.
5. Favor de indicar cualquier compañía afiliadas a la FLA conocida que contrata producción en la fábrica.

6. ¿Mi queja es confidencial?

Si usted quiere que su identidad como demandante se quede confidencial de la compañía afiliada de la FLA que utiliza la fábrica en cuestión, el personal de la FLA respetará esta solicitud. Favor de indicar en el formulario de queja o en la información que usted suministra a la FLA si quiere que su identidad se quede confidencial con la FLA.

7. ¿Adónde debo mandar una queja?

Se pueden hacer quejas directamente a la oficina FLA o a través de otra institución que podría factiblemente entregárselas a nosotros, como los monitores acreditados o miembros del Consejo Consultivo ONG de la FLA.

Se debería enviar quejas para la FLA a la atención de:

Jorge Perez-Lopez
Director Ejecutivo
jperez-lopez@fairlabor.org

Fair Labor Association
1505 22nd Street, NW
Washington, DC 20037 USA
Tel. +1-202-898-1000
Fax. +1-202-898-9050
www.fairlabor.org

8. ¿Qué sucede luego de que haga una queja?

Las quejas que incluyen la referida información y se registran en un formulario de Queja de Terceros serán examinadas por el personal FLA. Las quejas con una violación verificable del Código de Conducta de la FLA serán investigadas por personal de la FLA, y cuando sea necesario, el Director Ejecutivo de la FLA iniciará medidas involucrando a actores pertinentes en las fábricas—incluyendo la(s) compañía(s) afiliadas a la FLA apropiada(s), gerencia de fábrica, monitores, sindicatos y socios ONG—para resolver el problema.