

## Procedimiento de Queja de Terceros

La FLA es una iniciativa multi interés en la que intervienen compañías, organizaciones no gubernamentales (ONG) y escuelas y universidades como parte de un esfuerzo conjunto para mejorar las condiciones en los lugares de trabajo a nivel mundial.

El procedimiento de Queja de Terceros se estableció para fortalecer el sistema de la FLA al servir como vehículo mediante el cual cualquier persona u organización pueda reportar confidencialmente a la FLA cualquier situación de grave incumplimiento del Código de Conducta del Lugar de Trabajo de la FLA o de los Principios de Monitoreo con respecto a las fábricas de producción de las compañías afiliadas a la FLA.

### Preguntas Frecuentes

#### 1. ¿Qué es una Queja de Terceros?

Una “Queja de Terceros” es un reporte de una violación al Código de la FLA en una fábrica que produce para una compañía afiliada a la FLA.

Cualquier individuo o grupo –como una organización comunitaria, ONG o sindicato – puede presentar una Queja de Terceros a la FLA en representación de uno o más trabajadores empleados por una fábrica que produce para compañías afiliadas a la FLA. El procedimiento está diseñado para ofrecer a los “terceros” un canal confidencial para reportar graves violaciones del Código de Conducta de la FLA ante la FLA.

#### 2. ¿Cómo puedo saber si un problema laboral es una violación al Código de Conducta de la FLA?

El Código de Conducta de la FLA establece una norma de referencia para las condiciones de trabajo en una fábrica utilizada por compañías afiliadas a la FLA. En casos en los que exista conflicto o diferencias entre las leyes locales o nacionales y las disposiciones del Código de la FLA, las compañías están obligadas a aplicar el estándar más elevado.

Algunos ejemplos de violaciones al Código de la FLA incluyen casos en los cuales:

- Trabajadores infantiles (trabajadores menores a la edad legal mínima) se encuentran laborando en la fábrica (Trabajo infantil).
- Los trabajadores son injustamente despedidos por tratar de organizar un sindicato (Libertad de asociación).
- Se les impide físicamente a los trabajadores salir del lugar de trabajo durante las horas laborales (Trabajo forzado).
- Ciertas categorías de trabajadores, como mujeres o trabajadores migrantes, son sistemáticamente discriminados (Discriminación).
- Los salarios de los trabajadores son retenidos como una medida disciplinaria (Acoso o abuso).

### 3. ¿Cómo puedo saber si una fábrica produce para compañías afiliadas a la FLA?

Si aun no sabe si una fábrica en particular produce para una o más compañías afiliadas a la FLA (la lista se encuentra en el sitio web de la FLA), puede tomar en cuenta las siguientes fuentes de información:

- ¿Los trabajadores colocan etiquetas a las prendas u otros productos en la fábrica? De ser así, compare las etiquetas con los nombres de compañías en el sitio web de la FLA.
- ¿Han visto los trabajadores carteles en las fábricas con nombres de las marcas, tales como códigos de conducta de las compañías? Elaborar una lista de estas compañías.
- ¿Existe información de alguna otra fuente que permita establecer la base de clientes de la fábrica?

Si aun tiene dudas sobre si la fábrica en cuestión produce para una compañía de la FLA, debe contactar al equipo de la FLA.

### 4. ¿Porqué debo utilizar el procedimiento de Queja de Terceros?

Por medio de su participación el sistema de quejas de la FLA, usted juega un papel importante para que las compañías se responsabilicen por las condiciones en las cuales se fabrican sus productos.

a. El procedimiento de Queja de Terceros:

- Permite a terceros atraer la atención de la FLA sobre situaciones graves o patrones de incumplimiento del Código de Conducta de la FLA.
- Otorga una voz a las preocupaciones 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 manera apropiada y oportunamente.

b. El procedimiento de Queja de Terceros no:

- Reemplaza ni socava los canales internos existentes para transmitir quejas en la fábrica.
- Garantiza que un problema se pueda resolver o se resuelva inmediatamente.

### 5. ¿Cómo puedo presentar una Queja?

Para enviar una queja por correo, correo electrónico o fax, lo invitamos a descargar y llenar el **Formulario de Queja de Terceros de la FLA**.

Favor de asegurarse de proporcionar la siguiente información básica:

1. El nombre y ubicación de la fábrica.
2. El nombre de una persona para contactar para hablar sobre la queja.
3. Una explicación de la violación al Código. Favor de proporcionar la mayor cantidad de información y detalle posible, incluyendo la fecha o periodo de tiempo del incidente.

4. Si ya reportó el problema a la fábrica, comprador, autoridad local, sindicato u otra organización, favor de describir el resultado.
5. Favor de enumerar las compañías de la FLA de las cuales tenga conocimiento que contraten producción de la fábrica.

#### **6. ¿Mi queja es confidencial?**

Si desea que su identidad como querellante se mantenga confidencial ante la compañía afiliada a la FLA y ante la gerencia de la fábrica, el equipo de la FLA respetará esta solicitud.

Favor de indicar en el formulario de queja o en la información que proporcione a la FLA si desea que su identidad se mantenga confidencial con la FLA.

#### **7. ¿A dónde puedo enviar una queja?**

Las quejas se pueden presentar directamente a la sede de la FLA en Washington, DC, o por medio de otra institución de la cual podría razonablemente esperarse que transmita la información a la FLA, como lo son los auditores o miembros del Consejo Asesor de las OSC de la FLA.

Las Quejas por medio de correo electrónico a la FLA debe enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico dedicado para recibir Quejas de Terceros:

[TPC@fairlabor.org](mailto:TPC@fairlabor.org)

Fair Labor Association  
1111 19th Street, NW  
Washington, DC 20036 USA  
Tel. +1-202-898-1000  
Fax. +1-202-898-9050  
[www.fairlabor.org](http://www.fairlabor.org)

#### **8. ¿Qué sucede después de que presente una queja?**

Las quejas que incluyen la información mencionada previamente y que se presentan en las fábricas de la cadena de suministro de compañías afiliadas, serán evaluadas por el equipo de la FLA. Las quejas con una violación comprobable del Código de Conducta de la FLA serán investigadas y las partes interesadas — incluyendo la o las compañías afiliadas a la FLA, la gerencia de la fábrica, auditores, sindicatos y las ONG asociadas — imprescindibles para resolver el problema serán contactadas.