

# REPORTE RESUMEN

Queja de Terceros; C.S.A. Guatemala

18 diciembre 2017



**FAIR LABOR**  
ASSOCIATION™

El 2 de agosto de 2016, Fair Labor Association (FLA) entabló una Queja de Terceros con relación a la fábrica C.S.A. Guatemala, Sociedad Anónima (en lo sucesivo CSA Guatemala) ubicada en la Ciudad de Guatemala. La queja presentada por el Comité Ad Hoc de Trabajadores Unidos de la Empresa C.S.A. Guatemala Sociedad Anónima (en lo sucesivo sindicato en formación), alegaba una serie de violaciones a los derechos de los trabajadores, enfocándose en la libertad de asociación e incluyendo el trato abusivo de los trabajadores por parte de la gerencia, horas extraordinarias forzadas, incumplimiento en el pago a tiempo de los salarios de los trabajadores e incumplimiento del pago de los beneficios obligatorios. Los alegatos aparentemente violaban varias Normas de Cumplimiento del Código de la FLA referentes a la Libertad de Asociación, Acoso o Abuso, Horas de Trabajo y Compensación.

Las compañías afiliadas a la FLA, Nike, Inc (marca Converse<sup>1</sup>) y Delta Apparel (marca Junkfood Apparel<sup>2</sup>) subcontractaban de la fábrica a la fecha de la presentación de la queja.

La FLA informó a las dos compañías afiliadas que la queja había sido aceptada y avanzada al Paso 2 del proceso de

<sup>1</sup> A finales del 2016, Nike (Converse) finalizó su subcontractación de CSA Guatemala.

<sup>2</sup> A la fecha del 31 de marzo de 2017, Delta Apparel vendió la compañía Junkfood Clothing Company a un inversionista, JMJD Ventures, LLC.

Queja de Terceros. De acuerdo al Paso 2, la compañía o compañías afiliadas cuentan con 45 días para investigar los alegatos y presentar un reporte a la FLA con una evaluación y posibles pasos de remediación. De lo contrario, la compañía o compañías afiliadas pueden renunciar a esta investigación de la compañía y avanzar el caso al Paso 3, en cuyo caso la FLA comisiona un auditor independiente para llevar a cabo una investigación.

Ambas compañías afiliadas a la FLA optaron por llevar a cabo sus propias investigaciones sobre los alegatos y presentaron reportes individualmente a la FLA. Ya que ambos reportes eran similares en la mayoría de los aspectos, se abordan conjuntamente a continuación.

## **EVALUACIÓN POR LAS COMPAÑÍAS AFILIADAS A LA FLA**

Las evaluaciones de las compañías afiliadas a la FLA coincidieron con respecto a una serie de hallazgos:

- Durante el primer trimestre del 2016, un grupo de trabajadores de CSA Guatemala intentó formar un sindicato. Siguió los pasos establecidos por ley. El 19 de marzo, constituyeron el Comité Ad Hoc, un precursor a la formación de un sindicato, y presentaron una Demanda Colectiva de Carácter Económico Social en contra de CSA Guatemala. El 21 de marzo informaron a las autoridades laborales correspondientes al respecto. Una vez presentada la notificación, los

- miembros del Comité Ad Hoc cuentan con la protección del fuero sindical.
- Poco tiempo después, el Comité Ad Hoc informó a las autoridades correspondientes que la gerencia había despedido a los 20 trabajadores que constituyeron el Comité Ad Hoc. La gerencia no solicitó la autorización de las instituciones gubernamentales para llevar a cabo los despidos, como se requiere por ley para los trabajadores protegidos por el fuero sindical.
  - Aunque existe información contradictoria, durante los días posteriores a su despido, los 20 trabajadores despedidos, renunciaron formalmente, firmando un documento en ese sentido, que indicaba que habían recibido los beneficios de terminación debidos. En ese mismo periodo, los miembros del Comité Ad Hoc firmaron una Acta Notarial renunciando a la Demanda Colectiva de Carácter Económico Social y disolviendo voluntariamente el Comité Ad Hoc. Se ha cuestionado la autenticidad de algunas firmas en los documentos de renuncia y además, algunos trabajadores indican haber firmado hojas de papel en blanco a las cuales la gerencia supuestamente agregó el texto de renuncia posteriormente .
  - A mediados de junio, Gap Inc., el mayor comprador de la fábrica, negoció un acuerdo con la gerencia de la fábrica por el cual los 20 trabajadores despedidos serían reinstalados a sus puestos originales con pago retroactivo, mantendrían su antigüedad, sin represalias y mantendrían sus derechos de asociación. La información sobre esta acción de remediación se compartió con otras marcas y organizaciones de la sociedad civil.
  - Los trabajadores despedidos estaban programados para retornar a sus labores el 18 de julio. En esa fecha, ninguno de los trabajadores se presentó para ser reinstalado. Esto fue atestiguado por el Ministerio de Trabajo y reflejado en un documento redactado por los oficiales del Ministerio de Trabajo en esa fecha. También se ha alegado que 8 de los trabajadores se presentaron para ser reinstalados, pero que no se les permitió el ingreso debido a una confusión sobre la fecha en la que se llevaría a cabo la reinstalación. Este último alegato no pudo ser verificado.
  - El 21 de junio, la fábrica ofreció formalmente una segunda oportunidad de reinstalación a todos los trabajadores despedidos. Los 20 trabajadores despedidos recibieron una notificación por escrito del Vicepresidente Ejecutivo de la compañía. En este comunicado, CSA Guatemala otorgó un periodo de 8 días (hasta el 29 de julio) para que cualquier miembro del Comité Ad Hoc fuera reinstalado si así lo deseaba. La fábrica expresó por escrito un compromiso a pagar los salarios retroactivos, respetar la antigüedad y abstenerse de cualquier represalia en contra de los trabajadores y sus intereses sindicales. La fábrica ha reportado que ninguno de los trabajadores elegibles se presentó en la fábrica para ser reinstalados dentro del periodo establecido. Sin embargo, existe información contradictoria sobre los motivos por los cuales no se presentaron los trabajadores.
  - Las auditorías de nómina revelaron un número discreto de casos en los cuales se les había pagado incorrectamente las horas extraordinarias y el pago incompleto de las vacaciones a dos trabajadores.

- Los procedimientos para presentación de quejas de la fábrica no se conocen por los trabajadores ni por la gerencia.
- La comunicación entre trabajadores y gerencia es tensa. Los gerentes en ocasiones se comunican con los trabajadores en términos severos, utilizando lenguaje inapropiado.

## ACCIONES DE REMEDIACIÓN POR LA FÁBRICA/MARCAS

La gerencia de CSA Guatemala, con la colaboración de Nike, Inc (Converse) y Delta Apparel (Junkfood Apparel) desarrolló un plan de remediación que consiste de los siguientes elementos importantes:

<b>Libertad de Asociación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una política y procedimiento de la fábrica que permita a los trabajadores establecer y unirse a organizaciones de su elección sin represalias;</li> <li>• Desarrollar procedimientos para la presentación de quejas.</li> <li>• Desarrollar competencias en función de relaciones industriales dentro de la fábrica.</li> <li>• Permitir a los trabajadores despedidos regresar a la fábrica junto con un representante laboral para discutir los términos de la reinstalación.</li> <li>• La fábrica firmará un Memorándum de Entendimiento garantizando que la fábrica no tomará acciones de represalias en contra de los trabajadores reinstalados.</li> </ul>
<b>Estado de la Remediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la asistencia de expertos externos, la fábrica examinó y modificó políticas y procedimientos sobre la libertad de asociación. Las políticas revisadas se hicieron efectivas en agosto de 2016. Las políticas y procedimientos revisados cumplen con la ley nacional referente a la libertad de asociación.</li> <li>• La fábrica modificó el mecanismo de presentación de quejas así como el sistema de buzón de sugerencias a partir de abril de 2016. Procedimientos para la evaluación de las quejas/sugerencias fueron adoptados, que incluyen plazos de tiempo para responder a las inconformidades así como un mecanismo de retroalimentación. Los procedimientos también incluyen garantías de que quienes presentan inconformidades/sugerencias no serán sujetos a represalias por parte de la gerencia.</li> <li>• El 31 de mayo de 2017, la alta gerencia (Vicepresidente Ejecutivo y Gerente de Producción) llevó a cabo una reunión con todos los empleados en la cual públicamente indicaron que la fábrica respeta el derecho de todos los trabajadores a la libertad de asociación y negociación colectiva y explicaron los diversos canales de comunicación/presentación de quejas disponibles para los trabajadores.</li> </ul>

<b>Estado de la Remediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fábrica organizó y patrocinó el entrenamiento para gerentes de mandos medios y superiores y supervisores sobre libertad de asociación, sistemas de manejo de quejas, habilidades de comunicación y leyes locales. La primera serie de capacitaciones se llevó a cabo en julio 2016. La segunda serie de capacitaciones, realizada por COVERCO, una ONG laboral local, se llevó a cabo en enero de 2017.</li> <li>• La fábrica llevó a cabo una capacitación para mandos medios de la gerencia sobre las habilidades de comunicación, resolución de conflictos, comunicación efectiva y libertad de asociación el 1 de septiembre de 2016. Esto fue seguido por una segunda sesión para la misma audiencia sobre habilidades gerenciales para mandos medios impartida el 29 de septiembre de 2016.</li> <li>• Conforme al acuerdo con Gap Inc., con fecha del 21 de junio de 2016, la fábrica estableció un programa para la reinstalación de los 20 trabajadores despedidos/trabajadores que renunciaron con la antigüedad a la fecha de la terminación y pago retroactivo a la fecha de baja de la nómina. De igual manera, el juzgado laboral ordenó la reinstalación de los trabajadores. A pesar de que la fábrica extendió la fecha para el retorno a trabajar hasta el 29 de julio de 2016, ninguno de los trabajadores regresó al lugar de trabajo.</li> <li>• La fábrica firmó y puso a disposición de todos los niveles gerenciales en la empresa un documento con fecha del 21 de junio de 2016 garantizando que no habrá represalias para cualquier trabajador que regrese a laborar.</li> </ul>
---------------------------------	---

<b>Comunicación con Trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer comunicación formal a los trabajadores sobre el conflicto y su resolución incluyendo como se tomaron las decisiones.</li> <li>• Desarrollar la capacidad y habilidades de comunicación trabajador-gerencia y crear un sistema para promover un mejor involucramiento de los trabajadores.</li> <li>• Reforzar el mecanismo de presentación de quejas y mejorar las respuestas a las mismas.</li> </ul>
<b>Estado de la Remediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 31 de mayo de 2017, la alta gerencia (Vicepresidente Ejecutivo y Gerente de Producción) llevó a cabo una reunión con todos los empleados en la cual describieron los diversos canales de comunicación disponibles en la fábrica, incluyendo los procedimientos para el manejo de quejas y otros medios para las aportaciones de información de los trabajadores, como los buzones de sugerencias.</li> <li>• La fábrica ha desarrollado un plan de comunicación para involucrar más a los trabajadores; la gerencia se ha reunido regularmente con un comité de trabajadores para mejorar la comunicación y para escuchar comentarios y sugerencias de los trabajadores.</li> </ul>

<b>Estado de la Remediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fábrica llevará a cabo una encuesta confidencial de satisfacción de los empleados para identificar las preocupaciones y recomendaciones de cambios deseados por los trabajadores; los resultados de la encuesta se pondrán a disposición de los empleados/publicados en los tableros. La primera encuesta se llevó a cabo en agosto 2016. De la misma manera, las comunicaciones recibidas en los Buzones de Sugerencias se harán públicas junto con la respuesta de la gerencia.</li>   <li>• La fábrica ha actuado favorablemente a las sugerencias con respecto a: (1) establecer un programa para mujeres embarazadas (proporcionando información así como regalos y artículos básicos para las madres primerizas); (2) establecer un supermercado dentro de la fábrica que otorgue crédito a los empleados para productos básicos del hogar; (3) establecer un día médico en el cual varios especialistas dan servicios gratuitos para los trabajadores y sus familias; y (4) crear y financiar un campeonato de fútbol para los trabajadores de la fábrica. Las actividades se han anunciado en la fábrica para la información general de todos los trabajadores.</li> </ul>
---------------------------------	--

## CONCLUSIONES

Las evaluaciones realizadas por las dos marcas afiliadas a la FLA confirmaron muchos de los alegatos incluidos en la Queja de Terceros. La fábrica, en conjunto con las dos marcas afiliadas a la FLA, desarrolló un plan de remediación que abordaba los hallazgos. Mediante una revisión de documentación de la fábrica proporcionada por una de las marcas, la FLA ha confirmado que la remediación incorporada en el plan se ha implementado.