



Fair Labor Association – Third Party Complaint Grievance Mechanism

¿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.

¿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).

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

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

¿Por qué 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.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Para enviar una queja por correo o correo electrónico, 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.

¿A dónde puedo enviar una queja?

Las quejas se pueden presentar directamente a la sede de la FLA en Washington, DC en la dirección que se detalla a continuación. Además, si Usted se enteró del mecanismo de Queja de Terceros de la FLA a través de auditores, representantes de la FLA en su país o alguna OSC usted puede ponerse en contacto ellos y esperar que transmitan su queja directamente a 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.

Fair Labor Association
2033 K Street NW, Suite 400
Washington, DC 20006 USA
Tel. +1-202-898-1000
Fax. +1-202-898-9050



¿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.