

---

# Consideraciones sobre mecanismos de reclamos

---

Una herramienta importante para el  
monitoreo y verificación de códigos

Nina Ascoly e Ineke Zeldenrust

Traducción al español por la  
Red de Solidaridad de la Maquila



SOMO, Ámsterdam  
2003

---

*Este paper fue preparado en el contexto del proyecto “Apoyando Iniciativas Europeas sobre Monitoreo y Verificación de Códigos de Conducta en las Industrias de la Confección y de la Indumentaria Deportiva”, financiado por el Comisión Europea (DG Empleo) y la FDHT (Federación de Derechos del Hombre en el Trabajo) y coordinada por SOMO, Centro de Investigación sobre Corporaciones Multinacionales, de Ámsterdam.*

*Fue utilizado como aporte para el debate durante el taller “Mecanismos de reclamos en el contexto del monitoreo y la verificación”, que se llevó a cabo el 17 de octubre de 2003 en Ámsterdam. Durante el taller representantes de iniciativas de interesados múltiples, de iniciativas de monitoreo y verificación, de empresas, ONGs y organizaciones sindicales compartieron sus experiencias relacionadas con los reclamos en el contexto del cumplimiento de códigos de conducta. En el sitio web de SOMO está disponible un informe del taller.*

*Aunque muchas organizaciones participaron en el proyecto de SOMO, haciendo aportes valiosos para este paper, este documento representa las opiniones de las autoras solamente.*

## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Presentación de un reclamo .....	7
<i>Temas clave</i> .....	11
3. Criterios de aceptación .....	15
<i>Temas clave</i> .....	17
4. Investigación del reclamo.....	21
<i>Temas clave</i> .....	23
5. Acción de remediación/correctiva .....	26
<i>Temas clave</i> .....	27
6. Temas sobre informes .....	30
<i>Temas clave</i> .....	31
7. Recursos .....	32
<i>Temas clave</i> .....	32

## 1. Introducción

Los defensores de los derechos laborales sostienen que para que un sistema que monitoree y verifique el cumplimiento de un código de prácticas laborales sea completo, debe incluir un mecanismo para manejar los reclamos. Dicho mecanismo o procedimiento de reclamos sería utilizado para llevar cuestiones de los lugares de trabajo a la atención de las iniciativas de interesados múltiples de monitoreo y verificación o las empresas. Se considera a los procedimientos de reclamos como un medio para asegurar el aporte directo en cualquier momento de trabajadores y sus organizaciones en el proceso de monitoreo y verificación, y para equilibrar y suplementar el alcance limitado de las auditorías sociales, las cuales sólo ofrecen una “simple vista” de las prácticas laborales en un momento específico.

La Campaña Ropa Limpia (CRL), por ejemplo, se refirió a la necesidad de un mecanismo de reclamos dentro de un sistema de monitoreo y verificación en su código de conducta modelo, elaborado en 1997. En ese momento, la Campaña se refería a dicho mecanismo como una “segunda vía” de monitoreo y verificación, siendo la primera vía la auditoría social.<sup>1</sup>

A diferencia de las auditorías sociales, para las cuales diversas metodologías han sido probadas por varias organizaciones, y siguen siendo probadas, se ha prestado muy poca atención en este contexto a los mecanismos de reclamos. Se ha sugerido que esto se debe al considerable interés comercial y corporativo en la auditoría social, que ha promovido a las auditorías como la herramienta clave para demostrar la responsabilidad corporativa con respecto a las buenas prácticas laborales.<sup>2</sup> Esto ha tenido un impacto en las actividades de ONGs y sindicatos que participan en debates sobre monitoreo y verificación, que han tenido que dedicar recursos y capacidad para encarar temas de auditoría, con la intención de impedir que el desarrollo de técnicas de auditoría esté dominado por los intereses corporativos y comerciales.

Esto no quiere decir, sin embargo, que no haya habido interés en desarrollos relacionados con los mecanismos de reclamos en este contexto. Varias iniciativas de interesados múltiples de monitoreo y verificación están desarrollando dichos sistemas y trabajando con los mismos, y algunas empresas están desarrollando

---

<sup>1</sup> CCC (1998) Code of Labour Practices of the Apparel Industry, Including Sportswear, <http://www.cleanclothes.org/codes/ccccode.htm> (en inglés)

<sup>2</sup> Ascoly, Nina and Ineke Zeldenrust (2001) “Discussing Key Elements of Monitoring and Verification,” September, SOMO, Amsterdam <http://www.somo.nl/monitoring/related/disc-key-elements.htm> (referencia en inglés)

sistemas internos para el procesamiento y seguimiento de reclamos sobre violaciones de derechos. También se ha comenzado a debatir en diversos foros el desafío de desarrollar un proceso ordenado y en tiempo para resolver reclamos de trabajadores.<sup>3</sup> Ya se ha ampliado la percepción en lo relacionado con los sistemas de reclamos. Vistos en un tiempo, en general, como algo para equilibrar la auditoría y permitir la participación de los trabajadores, estos sistemas son considerados actualmente por algunas empresas como medios para resolver problemas, y por activistas de derechos laborales como otra forma de presión a las empresas para que realicen mejoras.

Este paper intenta plantear temas clave en relación a los procedimientos de reclamos que se están desarrollando en conjunto con iniciativas de monitoreo y verificación de cumplimiento de códigos para las industrias de la confección y del calzado. Cuando se puede se utilizan ejemplos de las experiencias de mecanismos de reclamos existentes para hacer resaltar estos temas. Generalmente, estas provienen de experiencias con sistemas que han sido establecidas por iniciativas de interesados múltiples: el Consorcio de los Derechos de los Trabajadores (WRC), la Asociación por el Trabajo Justo (FLA), la Iniciativa de Comercio Ético (ETI), Responsabilidad Social Internacional (SAI), y la Fundación Vestir lo Justo (FWF).<sup>4</sup> Cuando es posible, se mencionan sistemas de reclamos desarrollados por las empresas mismas. Sin embargo, no hay mucha información disponible sobre los sistemas internos que tienen las empresas para tratar con los reclamos. La transparencia en este sentido será crucial para facilitar el aprendizaje sobre este tema de tanta importancia entre todos los interesados. La experiencia de la CRL en plantear reclamos con empresas también ha dado aportes útiles en estos temas. Aunque este documento se basa en una variedad de experiencias, no intenta ser

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, en una conferencia de SOMO/CRL sobre cumplimiento de códigos realizada en octubre de 2001 se hizo un taller dedicado a los reclamos, [http://www.somo.nl/monitoring/reports/conference\\_rep\\_eng.htm](http://www.somo.nl/monitoring/reports/conference_rep_eng.htm)

<sup>4</sup> Se utilizaron los siguientes documentos como material de referencia para este paper (a menos que sea indicado de otra manera en el texto): Los Principios y Políticas de la Fundación Vestir lo Justo, <http://www.fairwear.nl/Policy%20document.pdf>; el procedimiento de reclamos de terceras partes, <http://www.fairlabor.org/all/complaint/index.html>; y el primer informe anual de la FLA: "Hacia una mejora de la vida de los trabajadores", <http://www.fairlabor.org/all/transparency/Public%20Report%20Y1.pdf>; Guía para Acusaciones sobre Códigos, de la ETI, octubre de 2001, el cuaderno de trabajo de la ETI (2003) y los informes anuales de la ETI, <http://www.ethicaltrade.org/pub/publications/ann-rep/main/index.shtml>; Guía 304 de SAI, "Realizando un reclamo o apelación" y 304<sup>a</sup> "Cómo presentar un reclamo o apelación relacionado con el sistema de certificación SA8000", <http://www.sai-intl.org/Accreditation/CertificationComplaints/ComplaintIndex.htm>; el Programa del WRC de Protocolos de Investigación y Evaluación de Fábricas, <http://www.workersrights.org/fap.asp>

una crítica de ninguna iniciativa existente, sino más bien un aporte para ayudar a fortalecer estos mecanismos de reclamación.

Es importante reconocer que los reclamos sobre violaciones a los derechos laborales son presentados con frecuencia a las autoridades gubernamentales del nivel local en donde ocurren. En la mayoría de los casos, las violaciones de códigos de estándares laborales constituyen también violaciones de la legislación laboral local. En casos en que se invoquen mecanismos de reclamos por incumplimiento de un código, se habla también con los organismos gubernamentales en relación a la violación de derechos o, por ejemplo, a la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), o la Organización Internacional del Trabajo (OIT).<sup>5</sup> Con frecuencia, trabajadores u organizaciones de derechos laborales simultáneamente presentan reclamos donde pueden, tanto para incrementar la presión para que se resuelva un caso específico, como también para atraer una atención más amplia a lo que es a menudo problemas sistémicos que trascienden un lugar de trabajo en particular. Este paper no considerará estas otras formas de presentar reclamos.

Como marco para presentar los temas clave en relación a mecanismos de reclamos, este paper examina los diferentes intereses que surgen en las distintas fases del procedimiento de reclamos, comenzando primero con la presentación de un reclamo (quién presenta el reclamo, dónde se presentan los reclamos, sobre qué base se aceptan los reclamos para su tratamiento), luego viendo la investigación de reclamos y la acción tomada para resolver los problemas planteados en el reclamo. Luego se sigue tratando los temas más amplios de tiempo, financiación e informes. En cada sesión se hace un sumario de los temas clave al final.

---

<sup>5</sup> Por ejemplo, en el caso reciente de represión sindical en la fábrica Jaqalanka en Sri Lanka, se notificó a la Comisión Europea, en relación al tratamiento preferencial comercial de la Unión Europea a Sri Lanka y se presentó un reclamo por parte del FITTVC (Federación Internacional de Trabajadores del Textil, Vestuario y Cuero) al comité sobre Libertad de Asociación de la OIT; en julio de 2001, el Comité sobre India de Holanda, miembro de la CRL holandesa, presentó un reclamo con al OCDE contra adidas acusándola de una serie de violaciones a los derechos laborales.

## 2. Presentación de un reclamo

Se presentan reclamos a:

- ❖ gerencia del lugar de trabajo
- ❖ empresa compradora
- ❖ iniciativas de interesados múltiples

Claramente son los trabajadores (o los sindicatos) los que presentan reclamos ante la gerencia del lugar de trabajo, y ciertamente cualquiera puede tratar de contactar a una empresa compradora y quejarse. La mayoría de los reclamos presentados a las empresas compradoras (tanto a las que son miembros de iniciativas de interesados múltiples como aquellas que no lo son) sobre violaciones de un código se originan en activistas de derechos laborales, aunque no hay un sistema que maneje este flujo de información. Generalmente, los activistas reciben informes de violaciones a derechos laborales y pedidos de acción sobre estos problemas de sindicatos locales y organizaciones laborales de apoyo. Estos así llamados “alertas urgentes” forman parte de un sistema internacional de “bola de nieve”, por medio del cual, si una empresa no responde a un reclamo de activistas, inician campañas de envío de cartas y presión apuntando a la empresa o empresas en cuestión (y a otras partes relevantes, generalmente organismos gubernamentales). Los activistas distribuyen información sobre el reclamo y enlistan a otros (consumidores y organizaciones) para que contacten a las empresas y también presenten reclamos. Los activistas toman estos casos como parte de su compromiso con la solidaridad directa y el apoyo y por otra parte también para testear y desafiar los códigos de conducta, dado que los reclamos acusan con frecuencia que se han violado los códigos corporativos.<sup>6</sup> Estos casos forman un cuerpo importante de aprendizaje para las iniciativas de interesados múltiples que actualmente deben tratar con un número cada vez mayor de reclamos.

Las iniciativas de interesados múltiples han desarrollado mecanismos para recibir directamente reclamos. En algunos casos han desarrollado también disposiciones para sus empresas miembros (o empresas certificadas) para implementar en relación a (a) asegurar que los proveedores tengan un sistema para tratar con reclamos presentados por trabajadores a la gerencia del lugar de trabajo, y/o (b) recibir reclamos directamente de trabajadores. Todas estas disposiciones se basan

---

<sup>6</sup> El Secretariado Internacional de la Campaña Ropa Limpia (CRL), por ejemplo, procesa aproximadamente 25-30 casos por año.

en el supuesto de que los primeros intentos de resolver los problemas serán al nivel del lugar de trabajo, entre trabajadores y gerencia.<sup>7</sup>

Como condición de certificación, SAI requiere que los proveedores tengan un mecanismo en funcionamiento para tratar con los reclamos o quejas realizadas por trabajadores a la gerencia. En tanto sistema de certificación, SAI se enfoca en la responsabilidad del proveedor y tiene, por lo tanto, un procedimiento bastante detallado, comparado con las otras iniciativas de interesados múltiples en relación con los reclamos de trabajadores a gerencia.<sup>8</sup>

Además, cualquiera puede presentar un reclamo directamente a SAI (o al organismo de certificación que certificó la instalación) en relación a una empresa certificada o un auditor acreditado, o puede presentar una “apelación” en relación al manejo o a la decisión sobre un reclamo. Usualmente dichos reclamos o apelaciones hechas a SAI serán pasadas primero al proveedor en cuestión o al organismo de certificación que certificó al proveedor, para su resolución. En el caso de apelaciones, un panel especial de revisión de apelaciones (seleccionado del consejo asesor) toma la decisión final.<sup>9</sup> Las empresas compradoras relacionadas con

---

<sup>7</sup> Esto se condice también con la forma en la que se establecen generalmente sistemas de reclamos en los lugares de trabajo, más allá de este contexto. La mayoría de los procedimientos indican generalmente que, siempre y cuando sea posible, los reclamos deben resolverse en el nivel administrativo más bajo, significando con el supervisor inmediato de los empleados.

<sup>8</sup> Las empresas certificadas por SAI deben designar a un representante de la gerencia responsable de asegurar que haya un sistema confidencial, accesible, para que los trabajadores presenten reclamos. Los lugares de trabajo además deben elegir un representante de SA8000 que puede ser contactado por los trabajadores para mayor información o asistencia en la presentación del reclamo al miembro responsable de la gerencia. Si la gerencia no rectifica el problema presentado en el reclamo, cualquier parte interesada puede presentar una *apelación* con el organismo de certificación que certificó al lugar de trabajo en cuestión y con SAI, o sólo con SAI y ellos contactarán al organismo de certificación. La apelación debe incluir evidencia documentada, pero el organismo de certificación debe proteger la identidad.

<sup>9</sup> El rol del organismo de certificación en el proceso plantea algunos problemas de confianza de los trabajadores: ¿por qué tendrían los trabajadores confianza en que la misma organización que certifica a la fábrica en primer lugar podría representarles adecuadamente y buscar una solución justa a su reclamo? SAI informa que están considerando seriamente cambiar esto como parte de su próxima revisión de sus mecanismos de reclamos. SAI también revisa el manejo que hacen los organismos de certificación de todos los reclamos presentados. También se pueden presentar reclamos (o apelaciones) sobre la acreditación de algún auditor (organismo de certificación). SAI ha recibido directamente ocho reclamos, de los cuales cuatro se relacionaban con condiciones de un lugar de trabajo. Estos fueron presentados por ONGs de apoyo laboral o sindicatos, o en un caso fueron informados en una publicación, y luego asumido por SAI aún cuando no se había presentado un reclamo formal. <http://www.sa-intl.org/Accreditation/CertificationComplaints/ComplaintIndex.htm>



SAI (a través de su Programa de Participación Corporativa) no tienen la obligación de tener un proceso para recibir reclamos directamente.

El WRC se concentra en los reclamos que recibe directamente, generalmente presentados por ONGs o sindicatos, pero también inicia investigaciones por su cuenta. Están tratando de desarrollar un mecanismo más detallado para que los trabajadores puedan presentar reclamos directamente al WRC (a través de sus asociados locales).

Al contrario de otras iniciativas, el WRC no tiene empresas miembros y, por lo tanto, no tiene un rol oficial en establecer sistemas de reclamos para empresas compradoras. El WRC, en cierta forma, puede ser visto como una variante institucionalizada de los fenómenos de las apelaciones por acción urgente de los activistas: si una apelación de ayuda de un sindicato local u organización de apoyo concierne a una fábrica de productos para universidades, el WRC investiga el reclamo y desarrolla una línea de acción sugerida para las empresas compradoras que tienen relación con el reclamo. La presión de las universidades miembros del WRC, los compradores finales del producto, significa que es más probable que las empresas satisfagan sus exigencias. En el curso "normal" de una apelación, la presión sobre empresas compradoras tiene que hacerse a través de los medios y los consumidores. A la fecha se han llevado a cabo cinco investigaciones.

La ETI ha desarrollado un mecanismo que canaliza los reclamos directamente a sus empresas miembros (las empresas compradoras). Los reclamos tienen que ser presentados por una organización miembro de la ETI (ONG, sindicato o, presumiblemente, una empresa) a la empresa miembro correspondiente, con una copia al secretariado de la ETI. La ETI presupone que se origina de asociados de organizaciones miembro de la ETI.<sup>10</sup> El secretariado de la ETI solamente participa directamente si las partes no pueden lograr un acuerdo. Actualmente la ETI está testeando sus guías, las cuales serán revisadas luego de que se completen tres casos.

Se espera también que las empresas miembros de la ETI provean a los trabajadores con medios confidenciales para informar faltas en el cumplimiento del Código Base de la ETI directamente a la empresa miembro. Los informes anuales de la ETI no

---

<sup>10</sup> Existe la posibilidad de que un miembro de la ETI presente una acusación en nombre de una no miembro, aunque no queda claro entonces si la organización no miembro se convierte en parte oficial del reclamo.

proveen información sobre cuáles son estos medios y cómo funcionaron.<sup>11</sup> Las empresas miembros no tienen obligación de asegurar que sus proveedores tengan establecido un mecanismo para manejar los reclamos de trabajadores a la gerencia.

De la misma manera que la ETI, la FLA, como parte de sus obligaciones de monitoreo interno, también requiere que las empresas miembros provean a los trabajadores con un canal confidencial para informar sobre falta de cumplimiento directamente a la empresa miembro. Se recomienda que las empresas miembros también aseguren que sus proveedores tengan establecidos mecanismos para reclamos de trabajadores a la gerencia.<sup>12</sup>

Los miembros de la FLA informan sobre varios métodos para cumplir con esta obligación, por ejemplo, a través de envíos prepagados de correo (Reebok), dando a los trabajadores números de teléfonos (celulares) y direcciones del personal de cumplimiento (local) a través de pósters (LCI, Reebok), cajas de reclamos (PvH), chequeando informes de reuniones de comités de comunicación trabajadores-gerencia (Reebok), o lo más común que los auditores entreguen sus tarjetas de negocios a los trabajadores luego de entrevistarlos (Adidas), Levi's, Nike). Desgraciadamente, no existe información disponible sobre las tasas de respuestas.<sup>13</sup>

Además de esto (y a diferencia de la ETI) cualquiera puede presentar un reclamo directamente a la FLA. La FLA (luego de una revisión) pasa el reclamo a la empresa miembro para su remediación pero asume un rol activo en este proceso (cuya responsabilidad última recae en la FLA). Entre agosto de 2001 y agosto de 2002, la FLA recibió cuatro reclamaciones.

La **Fundación Vestir lo Justo (FWF)** está todavía en proceso de establecer un procedimiento de reclamos que sea accesible a trabajadores y a otros. La FWF planea que sus redes asociadas locales manejen el procedimiento y informen sobre reclamos a la Fundación, la cual se hace responsable por el seguimiento. La FWF considera que el primer paso en el proceso será que el reclamante se dirija a la

---

<sup>11</sup> Las empresas miembros tienen la obligación de informar a la ETI sobre su progreso, cuyos resultados agregados se hacen públicos. Es posible que empresas miembros individuales den información sobre mecanismos de reclamos como parte de su propia información social, no hemos chequeado informes de todas las empresas miembros.

<sup>12</sup> Por ejemplo, la empresa miembro de la FLA, Liz Claiborne Internacional, informe que sólo promueve entre sus proveedores a que tengan dichos sistemas.

<sup>13</sup> Algunas empresas miembros de la FLA informan que como parte de su obligación de "proveer a los empleados la oportunidad de informar sobre falta de cumplimiento" también están desarrollando relaciones con grupos locales, los cuales presentan reclamos en algunos casos.

empresa miembro para que lo considere, y que si así no se resuelve entonces la FWF se involucra directamente. En este momento no queda claro de qué manera las empresas miembros estarán obligadas a desarrollar canales por los cuales recibirán reclamos directamente o asegurar que sus proveedores tengan mecanismos para tratar con los reclamos de los trabajadores a la gerencia. Hasta ahora, la FWF ha recibido dos reclamaciones, ambos en el contexto de sus proyectos piloto en India, presentados por asociados locales luego de que se realizaran las auditorías piloto.

### *Temas clave*

Los puntos de entrada a un sistema de reclamos, y el proceso subsiguiente hacia la resolución puede no ser claro para aquellos que buscan acceso a dicho sistema. La **claridad** en cuanto a cualquier mecanismo de reclamos es importante. La ETI ha desarrollado una carta reflujo que presenta claramente una vista general de su sistema para manejar los reclamos. La FLA tiene una sección de preguntas más frecuentes en su sitio web, y traducciones en lenguajes locales. SAI provee en su sitio web una visión general clara del estatus de cada uno de los reclamos dirigidos a SAI.

Se promueve entre otras iniciativas desarrollar estos textos claros o representaciones visuales de sus sistemas con el fin de que ayude a comunicar a otros (trabajadores, grupos de apoyo a trabajadores, u organizaciones representativas de trabajadores) cómo funciona el sistema.

Hay solamente información limitada disponible concerniente a los **efectos y efectividad** de los sistemas de reclamos establecidos para que los trabajadores informen directamente a las empresas compradoras. Pareciera esencial hacer mayor investigación sobre los métodos que se utilizan actualmente. ¿Son éstas formas realmente efectivas para que trabajadores y otros accedan al sistema de reclamos? Esto no está claro todavía.

Dado que los reclamos se presentan en distintos niveles (a la gerencia de un lugar de trabajo, a la empresa compradora, o a una iniciativa de interesados múltiples) es importante que la **relación** entre estos distintos niveles de reclamación sean entendidos y que faciliten la resolución expedita de los problemas de los lugares de trabajo. Hay un potencial de confusión y esfuerzos duplicados, lo cual potencialmente puede tener un efecto negativo en términos de desperdicio de recursos y pérdida de credibilidad (es decir, es probable que los trabajadores no confíen en un mecanismo que perciben como burocrático y que traba sus esfuerzos para resolver sus problemas.)

Un desafío específico en este sentido es comprender cuándo se deben elevar a la atención de las iniciativas de interesados múltiples los reclamos de trabajadores a la gerencia. ¿Cómo se incorporan estos reclamos en el sistema de monitoreo o verificación? En dichos casos, y en situaciones en que los reclamos se presentan directamente a la empresa compradora, ¿qué rol desempeña el sistema de monitoreo y verificación en la resolución de dicho reclamo?

Se deben elaborar claramente los distintos roles y responsabilidades que tienen las empresas compradoras y las iniciativas de interesados múltiples en el procesamiento y seguimiento de los reclamos.<sup>14</sup> Las iniciativas de interesados múltiples actuales asumen distintos grados de responsabilidad. Cuando la ETI recibe un reclamo, espera que la organización que presenta el reclamo y la empresa miembro intenten primero resolver el problema por sí mismos. La FWF pareciera estar inclinándose hacia esta forma también.<sup>15</sup> El proceso de SAI también da a los auditores certificados y a la empresa certificada (más que al reclamante y a la empresa compradora) la tarea de resolver el problema. Sólo después de una apelación sobre la decisión SAI mismo interviene activamente (mediante el comité de apelaciones, formado por miembros del consejo asesor.) Sin embargo, dado que en la práctica los reclamos se presentan simultáneamente ante la empresa compradora y la iniciativa de interesados múltiples, y los temas son generalmente graves y urgentes, los trabajadores no quieren esperar que la empresa compradora involucrada no cumpla con tratar con el problema. Esperan que la iniciativa de interesados múltiples se involucre inmediatamente con su reclamo.

La **accesibilidad** es una característica importante de un mecanismo de reclamos. La accesibilidad para los trabajadores es crucial: mientras que las auditorías o investigaciones son programadas por la empresa compradora o el sistema de verificación, un mecanismo de reclamos accesible puede potencialmente proveer a los trabajadores con acceso directo a la empresa compradora o al sistema de verificación. La atención a los sistemas de reclamos se ha enfocado principalmente en reclamos originados de ONGs o sindicatos. Sin embargo, los procedimientos para tratar con reclamos de ONGs y sindicatos son distintos de aquellos destinados a recibir y procesar reclamos directamente de los trabajadores.

---

<sup>14</sup> De alguna manera, las dificultades en asignar responsabilidad se relaciona con la dificultad en separar plenamente los procesos de monitoreo de aquellos de verificación. Dado que los mecanismos de reclamos se utilizan como herramienta de monitoreo y verificación internos los procesos pueden superponerse y los temas de responsabilidad se desdibujan.

<sup>15</sup> Los dos reclamos que surgieron durante uno de los proyectos piloto en India fueron presentados primero a la empresa, a la que se pidió que informara tanto al reclamante como a la FWF dentro de un período específico (30 días) de tiempo, durante el cual la FWF no intervino activamente.

Claramente los reclamos se originan de los trabajadores mismos, y pueden ser canalizados a través de organizaciones. Sin embargo, si las organizaciones están limitadas para acceder a las iniciativas de interesados múltiples, como en el caso de la ETI, que sólo acepta reclamos de miembros, puede significar que los trabajadores también tienen menor acceso o un acceso más lento.<sup>16</sup> En un momento cuando todavía se están definiendo los sistemas para tratar con reclamos directos de los trabajadores, se debería minimizar los límites para su acceso indirecto a los sistemas. Una ventaja del sistema de la ETI para canalizar reclamos a través de las organizaciones miembros es que se cumple de alguna forma con la necesidad de selección. (Ver sección 3 para más detalles sobre este tema.)

Esto no quiere decir que no haya problemas en los sistemas mediante los cuales trabajadores y organizaciones pueden presentar reclamos en forma directa. Esto puede crear una **inflación de expectativas** de que los reclamos que se presentan rápidamente serán rápidamente procesados y resueltos.<sup>17</sup> Es bastante obvio que ninguna de las iniciativas de interesados múltiples tiene actualmente la capacidad de tratar con un número sustancial de reclamos. Esto se conecta también con el tema de la responsabilidad, y quién debería/puede tratar con ciertos temas. Se debe pensar un poco sobre explorar posibilidades de asignar responsabilidades inmediatas para el procesamiento expedito de reclamos a distintos actores, quizás basados en el tipo de problema en cuestión (¿reclamos sobre seguridad e higiene van a la empresa compradora, libertad de asociación a iniciativa de interesados múltiples?) o el nivel de conflicto que caracteriza el reclamo (por ejemplo, ¿es un conflicto profundo entre trabajadores y gerencia?)

Tanto el WRC como la ETI reconocen el rol de los trabajadores en iniciar reclamos para un seguimiento sistemático,<sup>18</sup> pero esto podría hacerse más explícito para prevenir la posibilidad de que los casos pudieran presentarse sin el **consentimiento de los trabajadores**. Esto es problemático porque presentar un reclamo y llamar la

---

<sup>16</sup> Al recibir recientemente una apelación del CAT sobre Tarrant (México) el Secretariado Internacional de la CRL desperdició un tiempo considerable para encontrar una organización miembro de la ETI que pudiera presentar el reclamo, debido principalmente a las preocupaciones sobre capacidad entre las organizaciones miembros. El caso BJB, en el cual tanto la FLA como el WRC se involucraron activamente, tomó 14 meses del principio al final.

<sup>17</sup> Al momento de la presentación de reclamos a la FWF, la organización tenía sólo una persona en su personal. Obviamente esto limita severamente la posibilidad de una intervención activa en el caso, algo que puede requerir grandes cantidades de tiempo y recursos. LA FLA también informa sobre problemas de capacidad como al principal barrera para tratar efectivamente con los reclamos.

<sup>18</sup> Ver también la sección siguiente sobre criterios de aceptación.

atención a violaciones a los derechos de los trabajadores puede poner en riesgo a los trabajadores (riesgo de ser trasladado, despedido, puesto en una lista negra, intimidado o asaltado físicamente). Ellos deben ser los que decidan si quieren asumir dicho riesgo.<sup>19</sup> Es importante verificar el vínculo que tiene la organización (sea una organización representativa o de apoyo) con los trabajadores.<sup>20</sup>

Es importante notar que ha habido también casos donde los reclamos no han sido presentados ante iniciativas de interesados múltiples por trabajadores u organizaciones conectadas con los trabajadores sino por las mismas empresas miembros (por ejemplo, un reclamo en relación a la empresa BJB en la República Dominicana fue presentado por Adidas y Nike a la FLA). Esto podría ser porque una empresa miembro se encontró con un problema que no podía resolver por sí misma (probablemente debido a temas de muy conflictivos, como la libertad de asociación). En dichos casos, la intervención simultánea de varias empresas, o la intervención de una tercera entidad que se percibe como independiente es considerada como la única forma de resolver el problema. Se convierte en el interés de la empresa miembro que la iniciativa de interesados múltiples se involucre.

---

<sup>19</sup> Las decisiones de llevar adelante acciones por violaciones de derechos sin consultar apropiadamente con los trabajadores directamente involucrados no es algo que se dé necesariamente por mala fe, ni tampoco implica necesariamente que el resultado sea en detrimento de los trabajadores. Por ejemplo, los problemas sistémicos que cubren a todos los proveedores en cierta región, tales como listas negras de trabajadores que participan en esfuerzos organizativos en América Central, se presentan a las empresas compradoras e iniciativas de interesados múltiples como un problema a ser tratado con intensidad. En este caso el reclamo es hecho para resaltar el problema, más que para tratar con los intereses de un grupo particular de trabajadores.

<sup>20</sup> Un ejemplo de un reclamo presentado por una organización representativa es el reciente reclamo presentado a la FLA por el Sindicato de Trabajadores de la Zona Franca de Sri Lanka en relación a violaciones de derechos en la fábrica Jaqalanka, un proveedor de VF y Nike. Un ejemplo de un reclamo presentado por una organización de apoyo es el caso de violaciones de derechos en la fábrica Tarrant, proveedora mexicana de Levi Strauss, recientemente planteado a la ETI por la Red de Mujeres en Solidaridad con las Mujeres Centroamericanas.

### 3. Criterios de aceptación

Actualmente no hay información disponible sobre los criterios de las empresas compradoras para aceptar reclamos. Los criterios entre las iniciativas de interesados múltiples para aceptar un reclamo para su procesamiento varían. Generalmente, la mayoría de los sistemas piden a las organizaciones que presentan un reclamo que describan el reclamo y provean el mayor detalle posible. La ETI y el WRC tienen los criterios más específicos para aceptar reclamos para su seguimiento.

SAI requiere que los reclamos se presenten por escrito y que se incluya “evidencia objetiva”. Se puede pedir un formulario de reclamación el cual se requiere para presentar apelaciones de decisiones sobre reclamos.

Los reclamos ante la FLA deben detallar las acusaciones de incumplimiento e incluir cualquier evidencia u otra información relevante. El reclamo debe contemplar “evidencia o información confiable, específica y verificable.” La FLA tiene un formulario corto que puede ser llenado pero no es obligatorio y los reclamos pueden presentarse por teléfono o por e-mail. Los reclamos ante la FLA son evaluados por director ejecutivo, tomando en consideración tanto la naturaleza y extensión de monitoreo previo y remediación relacionado con el reclamo y la confiabilidad de cualquier reclamo pasado hecho por la misma tercera parte, y luego es enviado a la empresa.

El WRC requiere que el reclamo sea lo suficientemente específico como para que puedan decidir si es necesaria una investigación. Si el reclamo no es lo suficientemente específico, el WRC tratará de obtener información adicional. Al igual que en el procedimiento de la FLA, el director ejecutivo evalúa el reclamo. El WRC describe su “criterio básico mandatario” como (1) causa razonable para creer que una parte ha participado en acciones que constituyen una violación no trivial del código de conducta de la universidad, o del código de conducta del WRC, y (2) causa sustancial para creer que los trabajadores a quienes afecte, o pudiera afectar, la investigación del WRC tengan el deseo de que el WRC inicie una investigación (por ejemplo, si el reclamo es presentado por trabajadores). Consideraciones adicionales comprenden a importancia relativa, la gravedad y persistencia de la violación; la probabilidad relativa de que la investigación resulte en remediación (o progreso hacia la remediación); grado de probabilidad de que la investigación podrá a su vez empoderar y fortalecer la capacidad de grupos locales, trabajadores, etc.; y la probabilidad de que dará información, innovación, etc. para servir los propósitos generales y las actividades del WRC.

La ETI tiene un procedimiento de alguna manera diferente. Las organizaciones miembros de la ETI presentan sus reclamos por escrito directamente a la empresa miembro involucrada en el reclamo. Aunque la ETI no tiene un formulario de reclamo, sí tienen una lista de los temas que deben ser cubiertos en la presentación por escrito.<sup>21</sup> Esta carta de reclamo y la correspondencia subsiguiente relacionadas con el reclamo deben estar fechadas y firmadas y enviadas también al secretariado de la ETI y al “Sindicato Global” apropiado (antes conocido como “Secretariado Sindical Internacional”), para dar a los sindicatos la oportunidad de participar en el proceso.

Para ser considerados por el sistema de la ETI, los reclamos (a los que se refieren como acusaciones) tienen que ser: (1) específicos y muy serios que requieran una respuesta inmediata, o (2) específicos y ocurriendo, que requieren una investigación pronta. Si la información no es lo suficientemente específica como para que se inicie el proceso de reclamo de la ETI, igual se debe comunicar la información a las empresas miembros que pueden utilizar la información para planificar las actividades de monitoreo de sus cadena de suministros. La ETI especifica que las partes en cada caso deben discutir entre ellas si están tratando con información de antecedentes o con “información activa de las guías” (información que pone en movimiento el procedimiento de reclamos). Para que un reclamo pueda ser aceptado según los criterios de la ETI debe estar dentro del alcance del código base de la ETI y debe ser probado a satisfacción de ambas partes que el lugar de trabajo en cuestión es parte de una red de suministros de la empresa miembro.

Otra disposición de los criterios de la ETI conciernen los “proveedores casuales”: aquellos proveedores que se utilizan sólo por un corto período de tiempo o aquellos utilizados antes de que se haya hecho la acusación y con los cuales las empresas miembros no tienen planes inmediatos de utilizarlos nuevamente. La empresa miembro de la ETI y el secretariado toman nota de las acusaciones. La ETI requiere que se investigue al proveedor antes de cualquier uso futuro.

Hasta ahora, el FWF no ha especificado criterio alguno para aceptar reclamos.

---

<sup>21</sup> Esto incluye si la queja es presentada simultáneamente a través de otros canales, si los empleados afectados han expresado su propia preferencia por una solución, cuál es la relación entre la organización que presenta las acusaciones y los empleados afectados por la acusación, y si hay organizaciones relevantes que deberían ser contactadas si se decide hacer una investigación, o las complejidades locales que deben tener en cuenta.



Todas iniciativas de interesados múltiples hacen posible que la identidad del reclamante sea mantenido anónimo de la empresa involucrada. La ETI califica esto, y requiere que los trabajadores que participan en un reclamo sean nombrados, a menos que haya riesgos de victimización. La ETI elimina este requerimiento si el reclamo comprende a un gran número de trabajadores. El WRC se preocupa bastante por este tema, y declara que sólo nombrará a los trabajadores si los mismos indican por escrito que quieren que se les nombre y de esto se cerciora personalmente el director ejecutivo.

### *Temas clave*

La información que debe ser proporcionada para que se acepte un reclamo tendrá que ir más allá de una descripción clara del problema y los eventos subsiguientes. Será importante pedir a aquellos que presentan reclamos que especifiquen que pasos han tomado para asegurar que el reclamo es genuino (la violación ha ocurrido) y hasta dónde los trabajadores han acordado que se presente el reclamo. Este último punto es especialmente importante. Dicha **consulta** tendrá que llevarse a cabo no sólo inicialmente, sino que tendrá que darse durante el proceso de seguimiento del reclamo. En la mayoría de los sistemas a la aceptación del reclamo le sigue una investigación, por lo tanto en una etapa temprana del proceso será útil tener información sobre cómo se organizará una investigación creíble en ese contexto específico. Los trabajadores y sus organizaciones pueden y deben aportar a esto. En algún momento se elaborará un plan de corrección y (idealmente) la organización que presentó el reclamo tendrá que acordar con las disposiciones contenidas en el plan. Se insiste, aquellos que presentan un reclamo podrían indicar acciones posibles a tomar y cómo se controlarán las ideas de acciones correctivas con los trabajadores y sus organizaciones.

El contacto inicial alrededor de los reclamos, sin embargo, no debe ser demorado por la necesidad de esta información más extensa. La interacción entre las iniciativas de interesados múltiples y quienes presentan no debe ser intimidatorio. Debe haber una **puerta de entrada fácil** a las iniciativas, que facilite el contacto entre las personas, y que no cree obstáculos para plantear sus preocupaciones. Alguien con un reclamo debería poder hacer una llamada telefónica, enviar un e-mail o fax y tener la seguridad de que alguien le escucha y le puede guiar a través del procedimiento. Quizás ver esto como dos etapas es más simple: una para la recepción del reclamo, y la segunda para proveer o recolectar la información necesaria según los distintos criterios. No debería ser responsabilidad solamente de la persona/organización que presenta el reclamo el producir esta información: en realidad, aquellos que presenten un reclamo podrían no tener la necesaria

capacidad, habilidades o conocimiento para recolectar la información detallada según los distintos criterios (por ejemplo, legislación laboral local, conocimiento de todas las actividades pasadas o presentes relevantes al problema, etc.) y podrían no ser aquellos con quienes las iniciativas de interesados múltiples han mantenido comunicaciones sostenidas sobre el problema en cuestión. Claramente existe un rol aquí por las ONGs y sindicatos involucrados en las iniciativas de interesados múltiples.

La ETI requiere prueba de que el lugar de trabajo en cuestión es parte de la **red de aprovisionamiento** de su empresa miembro. El requerir acuerdo sobre dicha **prueba** puede producir demoras en el procesamiento de los reclamos de los trabajadores y con frecuencia sólo puede ser descubierta en el curso de la investigación del reclamo. En la experiencia de la CRL, con frecuencia se cuestiona la responsabilidad de la cadena de suministros en casos de violaciones a los derechos de los trabajadores. Mientras que algunas empresas reconocen su responsabilidad para efectuar un seguimiento de inquietudes relacionadas con informes de trabajadores/organizaciones de trabajadores de violaciones de derechos, muchas siguen negando sus relaciones comerciales con el lugar de trabajo. Las respuestas más comunes es sostener que se trata de subcontrataciones sin autorización o negativa directa de cualquier conexión con el lugar de trabajo involucrado en la violación.<sup>22</sup> Si las partes en el reclamo no acuerdan que hay un vínculo a través de la red de suministros, no se deben demorar los esfuerzos para seguir adelante con el reclamo. En la industria de la confección en particular, las demoras pueden hacer desaparecer los reclamos: por ejemplo, los trabajadores despedidos ilegalmente por actividades organizativas para recibir el salario mínimo pueden pasarse meses exigiendo pagos retroactivos, reincorporación o pago de indemnización pero eventualmente necesitan seguir trabajando en otro lado para mantenerse ellos y sus familias o, como muchos son trabajadores migrantes, vuelven a sus lugares de origen, generalmente distantes cuando las listas negras les impiden conseguir trabajo en otra parte. Tiene sentido entonces recoger la mayor información posible sobre vínculos en las redes de aprovisionamiento en el procesamiento de un reclamo, e incluir la investigación de dichos vínculos como uno de los primeros pasos de la investigación subsiguiente.

---

<sup>22</sup> Por ejemplo, en 2003, la empresa alemana Tom Taylor primero negó directamente que estuvieran comprando a PT Kahatex en Indonesia cuando se les contactó sobre despidos ilegales y violaciones al salario mínimo en la fábrica, pero eventualmente admitió que no era el caso; en el caso de Shree Jee, donde murieron 44 personas en un incendio en 2002, Stylo (Barratts) negó cualquier conexión con la fábrica, reconociendo sin embargo que su agente compraba allí; en el caso de 2003 de violaciones en PT Busana Prima Global en Indonesia, Head and Lotto trató de evadir responsabilidad declarando que era sus licenciatarios que compraban a la fábrica (CCC urgent appeals, 2002-2003, [www.cleanclothers.org](http://www.cleanclothers.org))

Un sistema de reclamos detallado y eficiente necesita encarar satisfactoriamente el problema de los **proveedores de corto plazo**. A pesar de las complejidades de confrontar este aspecto de las redes globales de aprovisionamiento, los límites artificiales sobre las responsabilidades de las empresas compradoras, que implican una “fecha de vencimiento” de los derechos de los trabajadores no debería ser establecido por los mecanismos de reclamos. La naturaleza de la industria de la confección es tal que no hay garantía de una relación comercial más allá del pedido actual, aunque con frecuencia en la práctica se desarrollan relaciones a más largo plazo. ¿Se exceptúa entonces a empresas que dicen que hacen “un solo pedido” a fábricas con problemas laborales extensivos de hacerse responsable por implementar mejores prácticas laborales?<sup>23</sup> La responsabilidad social corporativa no significa no considerar los lugares de trabajo en los que es más probable que se estén dando violaciones a los derechos de los trabajadores.

Aunque podría tener sentido excluir violaciones que ocurrieron en el pasado si no hay una relación comercial presente, debido que será difícil para la empresa compradora presionar al proveedor por mejoras (el argumento de “falta de poder de presión”), por otro lado, la naturaleza de las mismas violaciones es tal que es más probable que sean informadas en una fecha posterior (por ejemplo, el acoso sexual, o los reclamos por problemas de salud de los que se informan luego de un tiempo). Una empresa debería ser al menos responsable por las prácticas laborales durante el tiempo en que ha tenido pedidos producidos por un proveedor. Un punto relacionado es el compromiso de una empresa compradora como parte de ser miembro de un sistema de verificación: según las disposiciones de la FLA, si una empresa compradora deja de ser miembro de la FLA, está obligada a cumplir con los procedimientos de reclamos de la FLA si las violaciones ocurrieron durante el período en que era miembro.

De manera similar, las empresas compradoras sostienen regularmente que son sólo “pequeños clientes” sin capacidad de presionar por mejoras. ¿Luego de cuántos pedidos (¿dos, tres?) la relación deja de ser de “corto plazo” y se convierte en algo más, y dentro del alcance de los mecanismos de reclamos de los sistemas de monitoreo o verificación? Las excepciones para proveedores de corto plazo y los llamados pequeños clientes corren el riesgo de premiar la mala conducta y promover relaciones a corto plazo entre empresas compradoras y proveedoras. Hace falta profundizar más todo este tema de **capacidad de presionar**; mientras tanto, en lugar de excusar a las empresas debido a estas razones, es claro que las

---

<sup>23</sup> Ver, por ejemplo, los debates alrededor del rol de Puma en Matamoros (2002/2003) y el rol de Levi's en Tarrant (2003)

empresas compradoras deberían cooperar. Hay cierto reconocimiento de que éste es el caso (en las orientaciones de la ETI, se promueve que las empresas busquen esta cooperación) y en algunos casos las empresas han trabajado en conjunto (por ejemplo, a través de la FLA en el caso de Bed & Bath en Tailandia.)

El proceso de reclamo de la ETI se utiliza para canalizar información a empresas en cuanto a problemas en lugares de trabajo que podrían no ser lo suficientemente específicos para que comience a funcionar el proceso de reclamación. Esta disposición es importante porque **conecta la información** generada a través del mecanismo de reclamo a todos los otros aspectos del monitoreo y la verificación. Dicha información añade a la información recolectada a través de auditorías y estudios de antecedentes, lo que es crucial para entender las condiciones de trabajo y realizar los cambios que hacen falta.

#### 4. Investigación del reclamo

Una vez que las iniciativas de interesados múltiples acuerdan recibir un reclamo el paso siguiente es investigar las acusaciones específicas. Una investigación es generalmente una demanda clavo a empresa compradoras a las que se ha presentado directamente un reclamo.

Quién investiga o quién decide quién investiga un reclamo es importante, y constituye una diferencia fundamental entre los mecanismos de reclamos de varias de las iniciativas existentes. Hay también, según se vio en la sección 2, diferencias en cuándo exactamente la iniciativa de interesados múltiples interviene en el proceso.

El WRC forma un equipo de investigación, seleccionado por el director ejecutivo, quien decide sobre la división del trabajo y tiene la responsabilidad y autoridad supervisora final. El WRC tiene guías de orientación para la formación del equipo (incluyendo trabajadores del área - aunque no del lugar de trabajo bajo investigación - y su representación local o regional, personal o miembros del Consejo Directivo del WRC, organizaciones locales/regionales, especialistas y otros).<sup>24</sup> Hay una consulta plena con todos los miembros del equipo, luego se realiza la recolección de evidencia, su análisis y el desarrollo de recomendaciones de remediación. Los equipos pueden preparar informes investigativos adicionales. El WRC documenta el proceso en su totalidad. Además de los procedimientos para acordar en cuanto a remediación, pareciera que el WRC tiene las guías de orientación más comprehensivas para investigar reclamos.

Dentro del sistema de SAI, los reclamos a la gerencia de una fábrica son investigados por la gerencia (un "análisis de la raíz de la causa"), mientras que los presentados al auditor de la certificación se deja que sea investigado por el mismo (posiblemente a través de una auditoría sin programar.) Una investigación tiene que hacerse en 30 días. Las guías de orientación generales para auditar se aplican luego (incluyendo obtener efectivamente y mantener información sobre condiciones de trabajo de partes interesadas regionales, ONGs y trabajadores.) Generalmente la misma firma que aprobó la certificación original va nuevamente, lo cual tiene ciertas ventajas (conocen la empresa) pero también sus desventajas,

---

<sup>24</sup> Los miembros del equipo deben reveler públicamente cualquier otra actividad investigativa, informativa, de desarrollo de capacidad en que participen en tanto se relaciona con el asunto bajo investigación, y no puede participar en dichas actividades al mismo tiempo que a la investigación. Dado este último requisito, no queda claro cómo podrían participar representantes de los trabajadores en una investigación y seguir llevando a cabo sus tareas al mismo tiempo.

dado que las mismas técnicas y fuentes que pueden haber fallado en descubrir el problema, es probable que sean utilizadas de nuevo. En el caso de PT Kasrie (Indonesia, 2002), por ejemplo, el mismo auditor de certificación básicamente repitió las conclusiones originales, creando esencialmente demoras en descubrir los problemas e incurriendo en gastos innecesarios.

El proceso de la ETI organiza una reunión entre la empresa y la organización que presentó el reclamo para discutir un plan de seguimiento del reclamo (forma de investigación, grado de confidencialidad, cronograma, recursos adicionales y quién pagará por ellos, y remediación) lo cual se documenta en memorando de entendimiento. Este memorando indica también si deben intervenir en el caso otras empresas miembros de la ETI o si es apropiado encarar una acción conjunta con empresas que no son miembros de la ETI pero que compran en la fábrica en cuestión. La ETI especifica que las partes deben mantener continuidad de representación a lo largo del proceso de investigación y remediación.

A menos que las partes acuerden en un enfoque distinto, la empresa debe conseguir investigadores (de su propio personal o de afuera), quienes llevan a cabo entrevistas fuera de la fábrica y también consideran los hallazgos de otras investigaciones. Si la empresa y la organización que presenta el reclamo no acuerda sobre los hallazgos de la investigación, entonces una opción es contratar un investigador independiente aceptable a ambos casos, con ambas partes participando en la elaboración de los términos de referencia. La ETI promueve una política de “no victimización” para la duración de la investigación al proveedor; como parte de esta política no se revelan los nombres de empleados individuales que no sean de nivel gerencial que provean información para la investigación.

La FLA da a sus empresas miembros 45 días para seguir el proceso del reclamo e informar al director ejecutivo sobre el progreso de su plan de remediación, pero en varios casos recientes el personal de la FLA participó activamente en este período (a veces porque las empresas mismas presentaron el reclamo.) La FLA no tiene realmente un proceso establecido para llevar a cabo investigaciones, aunque adhieren a los estándares desarrollados para su proceso de monitoreo externo independiente. Las investigaciones de reclamos pueden ser realizadas por personal de la FLA o por distintas combinaciones de personal, monitores acreditados por la FLA o expertos de afuera. En un caso se recibió un reclamo sobre un proveedor de Eddie Bauer, el cual también se descubrió que abastecía a Levi Strauss y Liz Claiborne International. La investigación inicial realizada por las empresas fue coordinada entre ellas, y las tres confirmaron parte del reclamo, luego de lo cual un monitor acreditado por la FLA llevó a cabo una investigación. Otro ejemplo de

los mecanismos de investigación que están desarrollando es un programa en América Central que utiliza “ombudspersonas” locales (designados en cooperación con el WRC) para recibir e investigar reclamos.

Hasta ahora la FWF no especifica cuál es su proceso para el seguimiento de los reclamos, pero sí sostiene que una opción es una auditoría de verificación. La FWF utiliza equipos formados por expertos locales, siguiendo el asesoramiento de su red de asociados locales (que incluye sindicatos y ONGs de derechos laborales). La auditoría incluye entrevistas con trabajadores en un ambiente seguro y consultas con los miembros asociados de su red.

Hay que insistir que no se conoce mucho sobre cómo tratan las empresas compradoras con los reclamos que reciben como parte de su proceso de monitoreo, o sobre hasta dónde reciben orientación para esto de las iniciativas de interesados múltiples. La experiencia de la CRL en presentar reclamos a distintas empresas compradoras da alguna información sobre cómo investigan reclamos las empresas. Aquellas con personal local en el país o región en cuestión (por ejemplo, Gap, H&M, C&A) generalmente envían primero a éstos a hablar con la gerencia y luego comunican la opinión de la gerencia (que generalmente contradice el punto de vista de la organización que presenta el reclamo) a la CRL. Las empresas sin personal local escriben a la gerencia, y quizás en una etapa posterior, luego de bastante presión, envían un abogado (por ejemplo, The Limited con Gina Form en Tailandia) o auditores (por ejemplo, S.Oliver con PT Kahatex en Indonesia) o van ellos mismos (por ejemplo, como hizo Puma en el caso de Matamoros en México). Generalmente en esta primera fase no se da comunicación alguna con trabajadores u organizaciones relacionadas. En general, existe una gran reluctancia entre las empresas, a veces especialmente el personal local, de conectarse directamente con los trabajadores, con sus sindicatos o con las organizaciones que los apoyan (por ejemplo, Nike con Bed&Bath, Tailandia). Se puede dar entonces un debate sobre la legislación laboral, donde es interesante notar que aquellos que presentan el reclamo usualmente citan la legislación en detalle para probar su caso, y las empresas compradoras tienden a basarse en información obtenida de su gerencia local, que con demasiada frecuencia es incorrecta. (por ejemplo, muchos casos de Indonesia). La calidad de la investigación realizada puede ser cuestionable y basada en una metodología errónea, por ejemplo quizás no se entrevistó a ningún trabajador o aquellos a quienes se entrevista son elegidos por la gerencia.

### *Temas clave*

Mientras investiga reclamos, el WRC por ejemplo, trata de lograr un máximo de **participación de actores locales y regionales**, con el fin de buscar al mismo tiempo fortalecer y empoderar la capacidad investigativa de actores locales y regionales. Esto plantea el mismo importante problema que ha surgido en relación a la participación de interesados locales y las auditorías: las habilidades y capacidad con frecuencia no existen al nivel local y deben ser desarrolladas. Aunque esto se puede percibir como contrario en cierta manera a la necesidad de avanzar en el proceso de los reclamos de manera pronta y eficiente, hará falta invertir en desarrollo de capacidad para desarrollar mecanismos de reclamos que funcionen bien.

El hecho de algunas de las iniciativas de interesados múltiples mencionan entrevistas fuera de las fábricas y participación de los interesados en la recolección de información, apunta a la necesidad de que las **guías de orientación para llevar a cabo investigaciones** sean tan detalladas como las de las auditorías. Los problemas con la recolección de información directamente de trabajadores y sus organizaciones, con organizaciones de trabajadores controladas por la patronal, y obtener análisis legales exactos de temas contenidos en reclamos, han sido temas que se han planteado en términos de la calidad de las investigaciones realizadas por empresas compradoras.

La calidad de una investigación debe estar ligada a los estándares de calidad que tienen las iniciativas de interesados múltiples para auditoría, según se describen en otra parte. Esto significa tratar con temas tales como: ¿qué constituye una investigación exhaustiva? ¿Cuáles estándares establecer para confidencialidad y no victimización de trabajadores que participan en los reclamos o contribuyen información a la investigación? Si se da inicialmente a las empresas compradoras tiempo para analizar los reclamos, ¿cuánto es un tiempo razonable, dada la urgencia de los problemas? ¿Cuánto tiempo debe pasar antes de una segunda investigación? Aprender más sobre **cómo manejan las empresas los reclamos** es importante en este sentido, también para las iniciativas de interesados múltiples que comienzan sus procesos enviando reclamos directamente a las empresas compradoras para su resolución.

Hay importante temas de **comunicación** en las distintas etapas del manejo de los reclamos. No sólo las distintas partes tienen a veces diferencias radicales en antecedentes, cultura y experiencias, sino que se trata con el reclamo en distintos niveles geográficos (en el país en cuestión y en el nivel internacional). Esto se extiende también a la fase de la acción de remediación/correctiva, ver el punto 5. Facilitar mejores comunicaciones es una de las razones por la que ETI requiere



**continuidad de representación** a través del proceso de seguimiento de un reclamo. Los cambios en representación pueden también crear demoras en procesar reclamos, lo cual puede tener un impacto negativo en trabajadores que buscan una solución urgente a las alegaciones sobre violaciones de sus derechos.

La discusión sobre **acción conjunta** (como se menciona en el proceso de ETI) desde la etapa de investigación del proceso de un reclamo es importante. En la práctica, la acción conjunta, o la acción por más de una empresa compradora es a menudo necesaria para obtener resultados (por ejemplo, en el recientemente resuelto caso de Gina Form Bra en Tailandia.)

## 5. Acción de remediación/correctiva

Si el proceso del reclamo revela violaciones de derechos se desarrollará un plan para tratar con los problemas. El plan es usualmente llamado un plan de acción de remediación o correctivo.

En la ETI se negocia un plan de remediación entre la empresa compradora y el proveedor, aunque los puntos de vista de la fuerza de trabajo del proveedor y de la organización en el país del proveedor donde se origina la acusación deben ser tomada en cuenta. Se requiere que el plan incluya una descripción de cada incumplimiento de código que se trata, la naturaleza y cronograma de la acción de remediación, y los cambios en la práctica comercial de la empresa miembro que sean necesarios para que la remediación sea efectiva. La empresa miembro tiene que monitorear el cumplimiento del proveedor con el plan de remediación, y una vez completado, informar a todas las partes. Si el individuo u organización que presenta el reclamo no está de acuerdo con que se ha completado la remediación, tienen que comunicarlo a la empresa miembro, y sigue una discusión sobre cómo proseguir. En caso de que continúe el desacuerdo el tema es referido a un subcomité tripartito, cuya decisión será final y obligatoria.<sup>25</sup> Si la remediación no se completa luego de seis meses, se envía un informe preliminar y un cronograma a la secretaría y consejo de la ETI. El máximo límite de tiempo para “completar y elevar un informe” es un año, luego de los cual los temas sin resolver se envían automáticamente al Consejo de la ETI.<sup>26</sup>

El FLA, SAI y FWF tienen en general los mismos procedimientos para dirigir la acción correctiva en caso de violaciones descubiertas durante las auditorías. La empresa compradora y los proveedores (o en el caso de certificación de SAI los auditores y los proveedores) tienen que acordar sobre las disposiciones del plan. SAI indica específicamente que la gerencia tiene que desarrollar no sólo acción correctiva (siguiendo lo indicado por el auditor) sino también acción preventiva, de manera que no ocurran esas violaciones en el futuro. En algunos casos la FLA ha actuado más como mediador, buscando también acuerdo de otras partes involucradas (por ejemplo, Choi Shin, Guatemala 2003, donde la remediación consistía en elaborar un acuerdo de negociación colectiva).

---

<sup>25</sup> También se invoca el mismo procedimiento en caso de desacuerdo en etapas previas.

<sup>26</sup> Las guías de orientación de la ETI contienen un cronograma para que cumpla el comité de adjudicación: Interpretación de las guías de orientación: 1 mes; Acusación en forma correcta: 1 mes; Proceso de investigación: 2 meses; Remediación: 3 meses.

El WRC no especifica cuál es/debería ser el procedimiento para acordar con la remediación, pero es claro que no consideran que se ha resuelto un reclamo hasta que la organización que lo presentó esté conforme. El WRC indica que las actividades de investigación pueden continuar durante el período de remediación.

La acción de remediación o correctiva es necesariamente específica al contexto local y, por lo tanto, muy difícil de establecer un proceso correcto. Nuevamente, no hay mucho conocimiento público sobre remediación llevada a cabo en el curso del monitoreo interno regular.

Ejemplos de acciones correctivas realizadas como resultado de reclamos comprenden: asistir a los proveedores en contratar personal de dedicación exclusiva en recursos humanos, o en trabajar con expertos locales (abogados laborales, expertos en liquidación de sueldos, expertos en seguridad e higiene) para elaborar e implementar nuevas políticas; capacitación y programas educativos para personal de gerencia y trabajadores; desarrollar procedimientos para que la gerencia se comunique más efectivamente con los trabajadores (a través de mecanismos para presentar quejas, comités, reuniones); verificación de incorporación como miembro de un sindicato con el fin de reconocimiento del sindicato o asistencia en trabajar para negociar un convenio colectivo; crear cambios en legislaciones locales (por ejemplo, las leyes que rigen el trabajo a domicilio en Gran Bretaña); pago de salarios atrasados o indemnización a trabajadores luego de cierres (por ejemplo, Bed & Bath); organizar foros para empleados, sindicatos, gobiernos locales y ONGs para tratar con temas más sistémicos; programas de concientización general.

### *Temas clave*

Quién decide sobre un plan de remediación (¿proveedor y empresa compradora, un grupo más amplio de interesados?) y cómo se da prioridad a ese plan son temas clave a considerar. La calidad de los planes de remediación está obviamente conectada a la calidad de la investigación y en muchos casos existe la necesidad de un alto nivel de detalle (y experiencia asociada) para elaborar dicho plan.

Un tema importante al tratar con la remediación de violaciones al código, es quién tiene la **responsabilidad** de las distintas tareas, el proveedor, la empresa compradora o la iniciativa de interesados múltiples. Por un lado es claro que la iniciativa de interesados múltiples tiene un rol a desempeñar allí donde no pueden hacerlo las empresas compradoras solas (por ejemplo, debido a la poca capacidad de presionar) o no debería (por ejemplo, porque el tema requiere conocimiento de

expertos que no tienen). Por otro lado, las empresas miembros tienen que desempeñar un rol activo en investigar y resolver problemas; no pueden depender de que las iniciativas de interesados múltiples a las que pertenecen les resuelvan todos los problemas. Es necesario lograr un equilibrio en términos de responsabilidad: mientras que la orientación y el aporte de expertos es importante, el cumplimiento del código no debe ser una tarea a ser contratada afuera, debe ser algo que la empresa integre en sus prácticas de negocio.

Aunque las empresas compradoras han demostrado una tendencia a terminar sus relaciones comerciales con proveedores cuando los reclamos se hacen públicos (“cortar y correrse”), esto puede ser también un problema más adelante en el proceso, por ejemplo, durante las fases de investigación o remediación de un reclamo. Las iniciativas de interesados múltiples tendrán que ser claras sobre cuándo el proceso del reclamo ha sido completado, y cuándo es aceptable que las empresas compradoras tomen una decisión en ese sentido. Las situaciones en que un proveedor aparentemente se niega a cooperar con cualquiera de los cambios sugeridos (por ejemplo, Tarrant en México, PT Kahatex en Indonesia, ambos en 2003) reciben atención especial. Dada la cada vez mayor cantidad de grandes conglomerados de proveedores en estos sectores (con frecuencia corporaciones multinacionales mismas, construidas o controladas por capital asiático) es totalmente posible que en algunos casos las dinámicas de poder en la red de suministros son de naturaleza tal que un proveedor puede fácilmente soportar la pérdida de un cliente. Por otro lado, las empresas compradoras utilizan con demasiada frecuencia la falta de poder de presión como excusa desde el comienzo, sin explorar plenamente otras opciones, incluyendo prometer relaciones a largo plazo y/o inversiones, contratos de buena calidad y cooperación con otros compradores. La clave es asegurar que los trabajadores que presentan un reclamo continúen participando en la toma de decisiones en relación a las demandas que se exigen a los proveedores y en las negociaciones relacionadas.

A veces es difícil distinguir entre investigación y remediación.<sup>27</sup> Debe quedar claro a aquellos que participan en el proceso en qué etapa están (por ejemplo, investigación inicial o investigación/visita como parte de la remediación o monitoreo de la remediación) de manera que quede claro el progreso a través del proceso (luego, por ejemplo, quedará claro cuándo y si una empresa compradora

---

<sup>27</sup> Las visitas a fábricas, por ejemplo, son una herramienta tanto en la etapa de investigación como en la de remediación, al igual que consultación con los asociados locales. A menudo la misma gente u organizaciones es probable que participen. Ver, por ejemplo, el estudio de caso de BJ&B, con la participación de la FLA y el WRC.

está justificada en terminar su relación con un proveedor que no cumple con los estándares del código.)

No es posible resolver ciertos problemas (especialmente los relacionados a la libertad de asociación y salarios para vivir) enfocando en la remediación en un solo lugar de trabajo: hay **problemas sistémicos** que necesitan acción colectiva para lograr soluciones reales y sustentables. De manera similar, no es posible solucionar ciertos problemas durante la duración de un pedido (y como se trató anteriormente, las empresas compradoras con frecuencia no asumen un compromiso con un proveedor por más de un pedido). Por lo tanto, la formulación de planes de remediación deberá encarar el tema de **poder de presión constante** en un lugar de trabajo. Nuevamente, esto apunta a la necesidad de que las empresas compradoras trabajen en conjunto para presionar por mejoras.

Hay necesidad de mayor información sobre **cómo remedian los problemas las empresas** que surge de su monitoreo interno, porque puede proveer mayor conocimiento a otros interesados en desarrollar soluciones. Esto conecta con el tema de la elaboración de informes públicos (ver sección 6).

## 6. Temas sobre informes

Hay que tener disposiciones sobre cómo se informa sobre los reclamos a los trabajadores, empresas y organizaciones involucradas, así como también al público, durante y también después del proceso del reclamo.

El WRC pone a disposición de todos sus informes investigativos (preliminares y de seguimiento, incluyendo las recomendaciones) y los informes de remediación.

SAI comparte sus informes con aquellos que presentan reclamos y no los hace públicos.<sup>28</sup>

La ETI pone sus informes investigativos y de remediación disponibles para miembros y proveedores, empleados involucrados, la persona/organización con quien se originó el reclamo en el país del proveedor, el miembro de la ETI que presentó el reclamo, y los interesados relevantes. La ETI pide a sus miembros que se abstengan de publicitar un caso en los medios mientras una empresa miembro está investigando/tratando el problema, aunque reconocen que algunos casos ya son de conocimiento público. Cómo comunicarse con el público es también un tema que se trata en el memorando de entendimiento.

Tanto SAI como ETI hacen resaltar la importancia de un buen mantenimiento de récords y respuestas escritas durante el manejo del proceso de reclamos, para formalizar los pasos y asegurar que el proceso sea documentado, para beneficio de ambas partes.

La FLA ahora publica un informe público anual (el primero publicado en 2003 que cubre agosto de 2001 a agosto de 2002) el cual incluye información detallada sobre todas sus empresas miembros y los reclamos presentados ante la FLA. Incluye también un caso estudio de un reclamo presentado ante la FLA. La FLA también pone en su sitio web "cartas de seguimiento" que dan información sobre todos los proveedores que han verificado (información que comienza en 2001 hasta el presente) e incluye información sobre reclamos hechos por trabajadores directamente a gerencias de lugares de trabajo y esfuerzos de remediación.

La FWF hasta ahora no tiene disposiciones sobre informes.

---

<sup>28</sup> Hay disponible un informe público concerniente al primer reclamo de SAI, la plantación Thika en Kenya, escrito por la Comisión de Derechos Humanos de Kenya en <http://www.sai-intl.org/AboutSAI/DeMonteBook.pdf>

### *Temas clave*

Cuando se considera la emisión de informes sobre reclamos debe lograrse un equilibrio entre **confidencialidad y transparencia**. Distintos grupos (trabajadores, organizaciones de representación o apoyo de trabajadores, gerencia de fábricas proveedoras, empresas compradoras) tienen distintas necesidades informacionales. Se deben considerar estas necesidades a la luz del nivel necesario de confidencialidad, por ejemplo, revelar nombres de trabajadores y direcciones de proveedores. Los sistemas deben también asegurar que estas necesidades son satisfechas de manera adecuada sin correr el riesgo de exagerar la información.

Hasta cierto punto, en discusiones sobre transparencia se ha enfocado en la transparencia de los hallazgos, sin embargo, hay necesidad también de necesidad de transparencia en lo concerniente a remediación, sistemas, y procedimientos. Las prioridades en comunicar la información debe ser tal que **los trabajadores obtengan la información** en cuanto esté disponible. Y como se menciona anteriormente, buenas comunicaciones deben incluir no sólo informar claramente sobre los hallazgos de las investigaciones u otras etapas del proceso, sino también comunicar claramente de qué se trata el proceso.

## 7. Recursos

### *Temas clave*

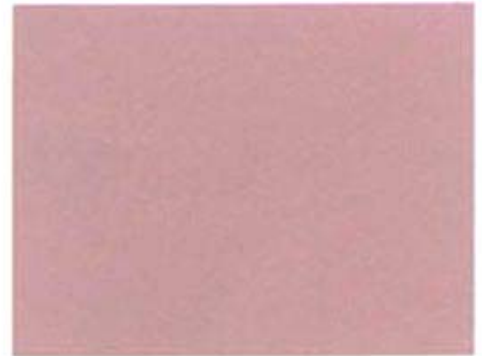
Existe un consenso general de que manejar reclamos en la práctica requiere mucho tiempo de todas las partes involucradas, y es este tiempo el que es difícil de programar de antemano. Frecuentemente hay que hacer una inversión intensiva en tiempo en un corto período de tiempo. Dada la importancia de manejar reclamos en forma efectiva con el fin de que el cumplimiento del código tenga credibilidad, todos los interesados tienen que reconocer que hacen falta inversiones serias en términos de capacidad. Sería útil comenzar a controlar y comparar el tiempo invertido en todas las distintas etapas del manejo de un reclamo.

El tiempo, por otro lado, no debe ser tomado innecesariamente. Presentar un reclamo en el nivel local a autoridades locales se utiliza a veces como una técnica de demora, y las gerencias y empresas compradoras a veces dicen que esperan que el conflicto se solucione a través de estos medios legales. De manera similar, las empresas compradoras han respondido frecuentemente a inquietudes de consumidores sobre violaciones de derechos asegurando que “están investigando”. Los sistemas de reclamos establecidos por las iniciativas de interesados múltiples serían un fracaso si se convirtieran en un proceso usado para diferir la acción o desviar atención negativa. Las distintas fases del procedimiento de reclamos deberían ser de duración limitada para asegurar la credibilidad de todo el proceso (por ejemplo, el tiempo entre la recepción de un reclamo y la investigación no debería ser varios meses, y una investigación tampoco debería llevar varios meses.)

Curiosamente, hay muy poco debate actualmente sobre los costos incurridos durante las distintas etapas del manejo de los reclamos. Si se presenta un reclamo directamente a una empresa compradora, ésta se hace cargo del costo de la investigación. Si se presenta ante una iniciativa de interesados múltiples, los costos asociados con la investigación de un reclamo son cubiertos por la iniciativa (por ejemplo, el WRC y la FLA), el proveedor (SAI, ETI) o la empresa miembro (ETI) o el organismo de certificación (SAI). SAI informa haberse hecho cargo de algunos gastos (sustanciales) de manejo de reclamos. Los costos de remediación se supone en general que deben ser cubiertos por el proveedor o la empresa compradora. Obviamente, cómo se equilibra esto tiene influencia en la aceptación y factibilidad del plan de remediación. Evaluar y dividir los costos de remediación o acción correctiva, que se presume en general que son mucho más altos que los costos de investigación, merece mayor atención.

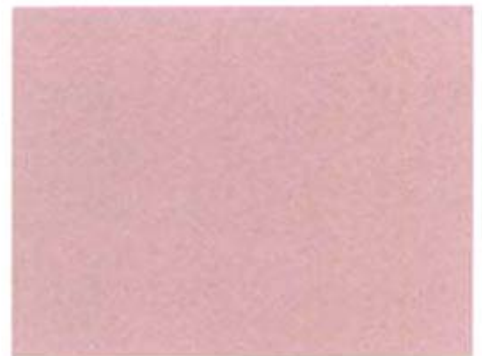


**s o m o**



**SOMO**

Stichting Onderzoek Multinationale  
Ondernemingen  
Centre for Research on Multinational  
Corporations



Keizergracht 132  
1015 CW Amsterdam  
The Netherlands  
Tel.: 020-6391291  
Fax: 020-6391321  
info@somo.nl  
www.somo.nl

