

MANGO

Mecanismos operativos
de reclamación

De conformidad con el Principio 31 de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, un mecanismo de reclamación eficaz debe ser legítimo, accesible, previsible, equitativo, transparente, compatible con los derechos humanos, una fuente de aprendizaje continuo y estar sustentado en la participación y el diálogo significativo.

En este sentido, Mango dispone de múltiples canales operativos de quejas y reclamaciones para todas las personas y grupos potencialmente afectados a lo largo de sus operaciones y su cadena de suministro (incluido personal, personas trabajadoras de la cadena de suministro, proveedores y clientes) con el fin de identificar y abordar alegaciones de incumplimiento, facilitar la adopción de medidas correctivas y contribuir al acceso a la reparación cuando proceda.

Los siguientes mecanismos están disponibles para todos los grupos que se mencionan a continuación.

Todas las personas potencialmente afectadas por las operaciones propias de Mango y por su cadena de suministro

- **Canal Ético:** El canal de denuncias de Mango permite que cualquier persona asociada con la empresa pueda reportar de manera sencilla posibles conductas indebidas que vulneren el Código Ético de Mango o la legislación aplicable en cada país. Este canal garantiza el anonimato, así como un tratamiento confidencial y libre de represalias para todas las comunicaciones realizadas de buena fe. El Canal Ético, de fácil acceso, está disponible aquí: <https://mango.edenuncias.com>

Personas trabajadoras de la cadena de suministro

- **amfori Speak for Change:** En 2022, amfori lanzó el programa Speak For Change (S4C) para proporcionar a las personas trabajadoras en las cadenas de suministro un canal para expresar

sus quejas y preocupaciones. Cada caso que se recibe se gestiona de manera colaborativa entre el equipo de amfori, las marcas y las personas afectadas. Este programa está disponible únicamente en Vietnam, Turquía, Bangladesh, India y Camboya, y solo para aquellas fábricas que cuentan con una auditoría social BSCI válida.

- **Müdem:** Müdem es un mecanismo de reclamación del Refugee Support Center of MUDEM, una ONG turca que brinda asistencia y apoyo a personas solicitantes de asilo y personas refugiadas y migrantes. A través de este canal, las personas trabajadoras del sector textil en Turquía pueden recibir asesoramiento jurídico y reportar abusos laborales. El proceso de remediación se centra en la cooperación con las empresas y los proveedores implicados para desarrollar planes de mejora y medidas correctivas. Mango participa en este programa mediante su financiación y colabora en la resolución de los casos relacionados con las fábricas donde produce.

- **Mecanismo de reclamación del International Accord:** Las marcas participantes del Accord proporcionan a las personas trabajadoras de las fábricas cubiertas un [mecanismo de reclamación](#) a través del cual las personas trabajadoras y sus representantes pueden plantear de forma confidencial preocupaciones relacionadas con riesgos operativos de salud y seguridad. Desde 2020, el Mecanismo de Reclamaciones es gestionado por el RMG Sustainability Council (RSC). Las reclamaciones que quedan fuera del ámbito de salud y seguridad del Accord —por ejemplo, relacionadas con salarios o terminaciones de contrato— se remiten a las marcas firmantes del Accord, a los representantes sindicales y a la dirección de la fábrica. El programa está disponible únicamente en Bangladés y Pakistán.

- **Sistema de alertas CC.OO.:** A través de CC.OO., Mango mantiene un canal de alertas sobre incumplimientos en las fábricas de producción dentro de su cadena de suministro,

gestionado mediante los sindicatos regionales y locales y las organizaciones de derechos humanos que colaboran con ellos. En estos casos, la resolución de los problemas se lleva a cabo de manera conjunta entre mango, los representantes sindicales de CC.OO., dentro del marco de su acuerdo bilateral, y otros actores relevantes según proceda.

Mecanismos operativos de reclamación por país de producción

PAÍS DE PRODUCCIÓN	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DISPONIBLES
China	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Turquía	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO. - Müdem - amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)
India	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO. - amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)
Bangladés	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO. - Mecanismo de reclamación del International Accord - amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)
España	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Italia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Vietnam	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO. - amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)
Marruecos	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.

PAÍS DE PRODUCCIÓN	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DISPONIBLES
Pakistán	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Portugal	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Camboya	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO. - amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)
Corea del Sud	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Egipto	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Romania	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Tunicia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Francia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Hong Kong	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Alemania	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Grecia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Bulgaria	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
República Checa	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.

PAÍS DE PRODUCCIÓN	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DISPONIBLES
Argelia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Austria	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Azerbaiyán	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Etiopía	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Japón	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Holanda	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Polonia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Serbia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Eslovaquia	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.
Suiza	- Canal Ético - Sistema de alertas de CC.OO.

MANGO