

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	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Turquía	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li><li>Müdem</li><li>amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)</li></ul>
India	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li><li>amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)</li></ul>
Bangladés	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li><li>Mecanismo de reclamación del International Accord</li><li>amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)</li></ul>
España	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Italia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Vietnam	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li><li>amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)</li></ul>
Marruecos	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>

PAÍS DE PRODUCCIÓN	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DISPONIBLES
Pakistán	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li><li>Mecanismo de reclamación del International Accord</li></ul>
Portugal	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Camboya	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li><li>amfori Speak For Change (fábricas que tienen un BSCI)</li></ul>
Corea del Sud	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Egipto	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Romania	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Tunicia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Francia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Hong Kong	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Alemania	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Grecia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Bulgaria	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
República Checa	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>

PAÍS DE PRODUCCIÓN	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DISPONIBLES
Argelia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Austria	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Azerbaiyán	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Etiopía	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Japón	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Holanda	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Polonia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Serbia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Eslovaquia	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>
Suiza	<ul style="list-style-type: none"><li>Canal Ético</li><li>Sistema de alertas de CC.OO.</li></ul>

**MANGO**