

	TRATAMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS COMPLAINTS, CLAIMS, APPEALS AND LITIGATION MANAGEMENT		
Versión nro.18	Fecha de emisión: Marzo 2022	Página 1 de 5	PG 008

1 Objetivo

Describir la forma de gestionar los reclamos, quejas, apelaciones y litigios efectuados por cualquier parte interesada, clientes de LSQA (empresa o persona), clientes o personal de empresas clientes de LSQA, organismos de acreditación, dueños de protocolos o esquemas, organismos reguladores, entre otros.

2 Alcance / Responsables

- Oficina corporativa de LSQA S.A. ubicadas en Uruguay y todas las oficinas en el extranjero, así también los Centros de Gestión de Cuentas.
- El Procedimiento para efectuar reclamos, apelaciones y litigios es aplicable para certificaciones otorgadas basadas en todas las normas o requisitos de certificación (salvo sistemáticas aplicables a normas específicas) y para todos los cursos de capacitación impartidos en nombre de LSQA.
- El Director Ejecutivo es el responsable final de la administración del presente procedimiento.
- El contenido de este procedimiento puede ser puesto a disposición de clientes u otras partes interesadas en caso de requisición.

3 Definiciones

Reclamo: expresión de insatisfacción relativa a un proceso (certificación, capacitación o actividades de apoyo) o vinculada a procesos desempeñados por clientes, para la cual se espera una respuesta y solución por parte de LSQA S.A.

Queja: reclamo no satisfactoriamente resuelto para el reclamante y que es escalado a la Comisión de Quejas y Uso Indebido.

Apelación: todo tipo de diferendos establecidos contra decisiones tomadas por los órganos de LSQA en referencia a certificaciones (otorgamientos / suspensiones / cancelaciones) o capacitación (resultados de evaluaciones finales o exámenes).

Litigios: se considera todo tipo de conflicto legal.

4 Desarrollo

4.1 Reclamos

1 Objective

Describe how to manage complaints, claims, appeals and litigation incurred by any interested party, LSQA clients (company or person), clients or staff of them, accreditation bodies, protocols or schemes owners, regulators, among others.

2 Scope / Responsible

- *Corporate office of LSQA S.A. located in Uruguay and all abroad offices, as well as the Account Management Centers.*
- *The Procedure to make complaints, appeals and litigation is applicable to all certificates issued based on standards or certification requirements (except systematic applied to specific standards) and all training courses offered on behalf of LSQA.*
- *The Executive Director is ultimately responsible for the administration of this procedure.*
- *The contents of this procedure can be available to customers or other interested parties in case of requisition.*

3 Definitions

Complaint: *expression of dissatisfaction relating to a process (certification, training or support activities) or linked to processes performed by clients, for which a response and solution is expected from LSQA SA.*

Claim: *complaint not satisfactorily resolved for the complainant and that is scaled to the Claims and Undue Use Commission.*

Appeal: *all kinds of disputes set against decisions made by LSQA bodies referring to certifications (grants/ suspensions/ cancellations) or training (results of final assessments or examinations).*

Litigation: *refer to all types of legal conflicts.*

4 Development

4.1 Complaints

	TRATAMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS COMPLAINTS, CLAIMS, APPEALS AND LITIGATION MANAGEMENT		
Versión nro.18	Fecha de emisión: Marzo 2022	Página 2 de 5	PG 008

Todo el personal de LSQA puede recibir comunicaciones que puedan clasificarse como reclamos. Estas comunicaciones pueden ser recibidas por cualquier medio. Todo reclamo exige la identificación de la parte reclamante, no se acepta el anonimato (excepto certificaciones de Responsabilidad Social como SA8000, ver 4.2).

All LSQA personnel may receive communications that may be classified as complaints. These communications can be received by any means. All complaint should require the identification of the complaining party, do not accept the anonymous (except social responsibility certifications, see 4.2).

Todo reclamo debe ser comunicado al Director Ejecutivo o al Gerente con competencia en el tema y remitido al Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

All claims must be reported to the Executive Director or the Manager with competence in the topic and sent to GQ (Quality System Responsible).

Además, LSQA cuenta con el equipo de Experiencia del cliente, el cual es liderado por el Líder de experiencia del cliente quien vela por la satisfacción del cliente. Dicho equipo se encuentra conformado por el líder de experiencia del cliente, Líder de sistemas de gestión, Gerente comercial, Gerente de Riesgos, Líder y Asistente de competencias, Líder de certificaciones de personas, Gerente de Capacitaciones, Máster de RT. Desde CX se trabajan los reclamos que llegan por medio de la voz del cliente y son gestionados por el equipo de Experiencia del cliente según flujo de trabajo establecido por el Líder de CX.

The Quality System Responsible must confirm the claimant that the claim has been received.

The person who receives the complaint must register at the "Seguimiento y Control" module of MVD Quality by selecting the category of "Complaint".

It should always be selected the Executive Director to analyzes the applicability of the complaint and perform the Acceptance / Rejection of the complaint at MVD Quality.

Quien reciba el reclamo debe confirmar al reclamante que el reclamo ha sido recibido.

The Executive Director (if deemed applicable) checks whether the internal responsible assigned by the system is adequate and otherwise requested his reassignment always considering that there are no potential conflicts of interest and ensuring independence.

Quien recibe el reclamo lo debe registrar en la base de datos MVD Quality en el módulo "Seguimiento y Control", seleccionando la categoría de "Reclamo".

Siempre se debe seleccionar a la Dirección Ejecutiva como Gerencia o Responsable del SG para que evalúe si es aplicable el reclamo y realice la Aceptación/Rechazo del reclamo en MVD Quality.

If the CEO is involved in the complaint, the appropriate Product Manager will be responsible for follow-up.

La Dirección, El Responsable del SG, o el Líder de CX (en caso de considerarlo aplicable) verifica si el responsable interno asignado por el sistema es el adecuado y de lo contrario solicita su reasignación siempre considerando que no existan posibles conflictos de intereses y asegurando la independencia.

For complaints related to Persons Certification, the Technical Manager or Competent Body is assigned as the internal responsible for treatment.

The internal responsible for the complaint treatment, analyze their cause and proposes one or more actions for repair and can establish different responsible for the implementation of actions.

En caso que algún representante de la Dirección o el responsable del SG esté involucrado en el reclamo, el Líder de CX será el responsable del seguimiento del mismo.

The GQ, as part of the complaint monitoring and recording, must request a communication record of the complaining party evidencing some sort of conformity in relation to the complaint (response

	TRATAMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS COMPLAINTS, CLAIMS, APPEALS AND LITIGATION MANAGEMENT		
Versión nro.18	Fecha de emisión: Marzo 2022	Página 3 de 5	PG 008

Para los reclamos relacionados con Certificación de Personas, se asigna a la persona responsable del esquema u Órgano Competente como responsable interno para su tratamiento.

El responsable interno del reclamo, analiza sus causas y propone una o más acciones para su reparación, pudiendo establecer diferentes acciones con responsables para su ejecución.

Todo reclamo debe ser tratado y debiéndose en la medida de lo posible conservar registros de comunicación de la parte reclamante que evidencie alguna forma de conformidad en relación al reclamo (tiempo de respuesta del mismo, etc.) de forma de considerarse para el cierre del mismo. Dichas evidencias deben ser adjuntadas al evento ingresado en MVD Quality.

El Responsable interno verifica la implementación de las acciones y cierra el reclamo en la base de datos de MVD Quality.

El Responsable del SG verifica el correcto tratamiento del reclamo, aceptando el mismo, quedando en el estado finalizado.

Para la ejecución de las acciones para la resolución de los reclamos se define un plazo razonable desde la fecha de presentación del mismo por la parte reclamante. El responsable asignado debe definir dicho plazo quedando registrado en la base de MVD Quality una vez ingresado el reclamo.

Si la parte reclamante considera no satisfactoria la o las acciones efectuadas por parte de LSQA en relación al reclamo, el mismo pasa la categoría de QUEJA.

Para reclamos relacionados con certificación de personas y en caso que el reclamante no quede satisfecho con la respuesta de la persona responsable del esquema o del Órgano Competente, se involucra al Comité de Imparcialidad.

4.2 Reclamos de personal de empresas certificadas

LSQA no procesará reclamaciones efectuadas por personal perteneciente a empresas certificadas (o que haya pertenecido a las mismas) si el mismo

time, etc.) to consider it as closed. Such evidence must be attached to the event at MVD Quality.

The internal responsible verifies the implementation of actions and close the complaint at the MVD Quality database.

The Quality Coordinator verifies and accept the correct treatment of the complaint being completed.

It must be defined a reasonable term to implement actions to resolve the complaints from the date the complaint was received. The Executive Director is responsible for defining that term being recorded in the database of MVD Quality once entered the complaint.

If the complaining party considers not satisfactory the actions taken by LSQA in relation to the complaint, it turns into the category of claim.

For complaints related to persons certification and if the complainant is not satisfied with the response of the Technical Manager or Competent Body, the Impartiality Committee is summoned.

4.2 Claims of certified companies staff

LSQA do not process complaints made by certified companies staff (or have belonged to them) if it is not identified and/or made on behalf of the company.

	TRATAMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS <i>COMPLAINTS, CLAIMS, APPEALS AND LITIGATION MANAGEMENT</i>		
Versión nro.18	Fecha de emisión: Marzo 2022	Página 4 de 5	PG 008

no es identificado y/o efectuado en nombre de la empresa.

LSQA procesará reclamaciones de empleados de empresas certificadas solamente en el ámbito de certificaciones de estándares de Responsabilidad Social o con componente social dentro del alcance (SA8000, RTRS, ETI), debiendo LSQA mantener el anonimato y confidencialidad de las mismas. La sistemática para el tratamiento de éste tipo de quejas y reclamos se describe en el Procedimiento PS021.

4.3 Reclamos relacionados con la actuación de personas certificadas

Si el reclamo está relacionado con la actuación del profesional certificado, la Gerencia Técnica o Comité de Funcionamiento puede solicitar acciones complementarias como verificación de desempeño profesional y en el caso de que se dé lugar al reclamo se deberían aplicar medidas punitivas previstas.

4.4 Quejas

Como define el punto 4.1 del presente documento, las quejas se originan cuando la parte reclamante considera no satisfactoria la o las acciones efectuadas por parte de LSQA en relación a un reclamo.

En caso de recibir una queja de parte de la parte reclamante, se debe reportar al responsable del Sistema de Gestión de Calidad y a la Dirección. Los mismos consideran la pertinencia de la queja y, en caso de no poderse resolver internamente, se convoca al Comité de Quejas y Uso Indevido. La constitución y atributos del mismo se describe en el Reglamento General de LSQA (DG019)

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad debe informar a la parte reclamante la recepción de la queja y comunicar cualquier resolución efectuada al respecto.

4.5 Apelaciones

Las apelaciones comprenden las efectuadas a LSQA en relación a decisiones tomadas sobre verificaciones/validaciones, a otorgar, suspender, cancelar o extender certificaciones o decisiones sobre exámenes tomados sobre distintas disciplinas.

LSQA process complaints of certified companies employees only in the field of certification standards of social responsibility or with social component within the scope (SA8000, RTRS, ETI), LSQA must maintain anonymity and confidentiality of them. The systematic for dealing with these type of claims and complaints is described in the PS021 Procedure.

4.3 Complaints related to the performance of certified persons

If the complaint is related to the performance of the certified professional, the Technical Management or Committee may request additional actions as verification of professional performance and in the case of where the complaint is given should apply punitive measures envisaged.

4.4 Claims

As defined in 4.1 of this document, a complaint turns into a claim when *the complaining party considers not satisfactory the actions taken by LSQA in relation to it.*

In case a claim is raised, it must be reported to the Quality Management System Responsible and the CEO. They define if the claim is well raised and, in case it cannot be managed internally, the Committee Of Complaints And Improper Use is summoned. The Committee's competences and operating procedures are described in LSQA General Regulations (DG019).

The Quality Management System Responsible shall inform the complaining party the reception of the claim and any resolution made from it.

4.5 Appeals

The appeals are those made to LSQA regarding granting, suspension, cancelling, extension certification decision or certificates of approval from courses given.

The appeal must be submitted written to the Quality Management System Responsible or, if not,

	TRATAMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS COMPLAINTS, CLAIMS, APPEALS AND LITIGATION MANAGEMENT		
Versión nro.18	Fecha de emisión: Marzo 2022	Página 5 de 5	PG 008

La apelación debe ser remitida por escrito al Responsable del Sistema de Gestión o, en su defecto, redirigida a este, en un plazo máximo de 30 días calendario luego de comunicada la decisión.

El Responsable del Sistema de Gestión recibe la comunicación y conjunto con el Referente Técnico del esquema consideran la pertinencia del mismo y, en caso que amerite, convocan al Comité de Apelaciones.

Las competencias y procedimientos de operación del Comité se describen en el Reglamento General de LSQA (DG019).

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad debe informar a la parte reclamante la recepción de la apelación y comunicar cualquier resolución efectuada al respecto.

Las decisiones del Comité de Apelaciones serán inapelables y se tomarán por mayoría simple. En caso de abstención que originara un empate, primará el voto emitido por el evaluador especializado.

LSQA es responsable de todas las decisiones tomadas durante el proceso de tratamiento de las apelaciones.

4.6 Litigios

Cuando se toma conocimiento de un litigio se contacta al asesor legal para que inicie una acción.

En caso que a pesar de las acciones tomadas por el asesor legal, el conflicto continúe, se forma el Comité de Apelaciones para que trate al mismo.

5 Referencias

Reglamento General de LSQA - DG019
Gestión de Quejas y Reclamos relativos a aspectos éticos y sociales - PS021

redirected to the Quality Management System Responsible in no more than 30 calendar days of communicates the decision.

The Quality Management System Responsible receives the appeal and along with the Technical Referent of the Scheme define if the appeal is well raised and, if applies, summon the Appeals Committee.

The Committee's competences and operating procedures are described in LSQA General Regulations (DG019).

The Quality Management System Responsible shall inform the complaining party the reception of the appeal and any resolution made from it.

The Committee's decisions are final and cannot and are taken on a basis of simple majority. In case of abstention that originates a tie, the vote issued by the specialized assessor will prevail.

LSQA is responsible for all decisions made during the appeals process.

4.6 Litigations

When litigation is received, the legal advisor is contacted to start actions.

If despite the actions taken by the legal advisor, the conflict continues to exist, the Committee of Appeals is summoned to discuss it.

5 References

General Regulation of LSQA - DG019
Claims and Complaints Management related to ethical and social aspects - PS021