

	Gestión de quejas y reclamos relativos a aspectos éticos y sociales <i>Claims and complaints management related to ethical and social aspects</i>		
Version nr.8	Issue date: 01-10- 2019	Page 1 of 6	PS021

1. **Objetivo / Objective:** En el presente documento se describe la sistemática a aplicarse para tratar con las quejas y reclamos relativos a certificaciones de estándares de responsabilidad social o con componente social dentro del alcance (SA8000, RTRS, ETI, etc.). *In this procedure is described systematic for dealing with claims and complaints related to certification of social responsibility standards or with social component within the scope (SA8000, RTRS, ETI, etc.).*

2. **Alcance / Scope:** Este procedimiento aplica a quejas y reclamos efectuados que posean vinculación con empresas auditadas por LSQA en SA 8000, ETI y en estándares con componente social (RTRS, etc), o en proceso de certificación (esto implica que ya hayan firmado contrato con LSQA). Los mismos podrán provenir de:

- Empleados o ex empleados de empresas auditadas por LSQA.
- Organizaciones no gubernamentales vinculadas a la empresa auditada tales como sindicatos o asociaciones relacionadas (ej: asociaciones de protección a la infancia, raciales, de seguridad y salud ocupacional).
- Organizaciones gubernamentales como ser los Ministerios de Trabajo, Seguridad Social, Salud. En este caso es poco probable que los mismos reclamen ante LSQA pero se deben tomar en cuenta informaciones públicas provenientes de la prensa (ej: clausuras de empresas).
- Clientes o proveedores de la empresa.
- Cualquier otra parte interesada

This procedures is applied to claims and complaints linked to companies certified by LSQA on SA8000, ETI, and on standards with social component (RTRS, etc.), or in process of certification (this implies that they have signed a contract with LSQA). Claims and complaints can come from:

- *Workers or former workers of companies audited by LSQA.*
- *Non government organizations linked to the audited company as union trades or related associations (ex: organizations for child protection, racial, occupational health and safety)*
- *Government organizations, like Ministries of work, social security, health. In this case, is less probable that the ministries itself complains to LSQA, but public information should be taken into account (ex. closed organizations)*
- *Customers or suppliers of the organization*
- *Any other interested party*

3. **Referencias / References:**

SAI Guidance Document for Social Accountability 8000 (SA8000)
 QS 008 Quality plan: Certification process of SA8000 Social Accountability management Systems.
 RTRS Accreditation and Certification Standard for responsible soy production
 QP030 Quality plan: Certification process of RTRS
 QP080 Quality Plan: ETI – SMETA process and evaluation system
 PG008- General Procedure for dealing with claims, complaints, appeals and litigations.
 ISO Guide 65
 ISO 17021

	Gestión de quejas y reclamos relativos a aspectos éticos y sociales <i>Claims and complaints management related to ethical and social aspects</i>		
Version nr.8	Issue date: 01-10- 2019	Page 2 of 6	PS021

4. Desarrollo / Contents:

4.1 Reclamaciones efectuadas por personal de empresas certificadas/ auditadas - *Complains made by employees of certified/ assessed organizations*

- El personal que efectúa la reclamación deberá identificarse ante LSQA.
The person who makes the complaint shall identify himself to LSQA.
- Quien atienda el reclamo deberá ponerlo en contacto con algún referente de los procesos de evaluación: Gerente de producto o Revisores técnicos.
The person who receives the complaint shall contact someone concerning the assessment process: Product manager or Technical reviewers.
- Quien inicialmente registre el reclamo o queja (la cual podrá ser efectuada en forma oral) deberá garantizar la confidencialidad del reclamo a la parte reclamante.
The person who record the complain (it could have been orally) shall guarantee confidentiality to the person who complains
- En la medida de lo posible se requerirá evidencia del reclamo efectuado incluyendo testimonios o infracciones documentadas (por ejemplo: recibos de sueldo, o evidencia de equipos de protección personales inadecuados, etc.).
If it is possible evidences should be required including testimony or documented infractions (for example: salary records, inadequate personal protection equipment, etc.)
- El reclamo se registra en el formato del anexo 1 a este procedimiento.
The complaint is recorded using the form in the annex 1.
- Siempre deberá consultarse con la persona si continúa aún trabajando en la empresa.
Always, shall ask if the person who complains is still working in the organization.
- En caso de que el reclamo provenga de un ex empleado de la empresa certificada/ auditada el mismo deberá siempre procesarse si la parte reclamante lo hace por escrito únicamente. A su vez deberá siempre preguntarse el motivo de desvinculación de la persona (si fue despedido o si su renuncia fue voluntaria), de forma de evitarse eventuales difamaciones a la empresa certificada/ auditada aludiendo a requisitos de la norma de referencia, cuando podrían haber causas justificadas del despido. Se deberá también garantizar la confidencialidad del proceso al reclamante.
In case the complaint is made by an ex – worker of the certified/ audited facility, it shall be treated if the person who complains does it in a written way. Besides, always shall ask the reason why he does not work in the organization anymore (if he was fired or voluntary left the organization), so avoiding defamations to the certified/ audited organization regarding reference standard requirements, when the faired causes could have been fair. Confidentiality is always guarantee.

4.2 Reclamaciones efectuadas por organizaciones no gubernamentales - *Complains made by no governments organizations*

- Las reclamaciones o denuncias efectuadas en nombre de organizaciones no gubernamentales deberán siempre efectuarse por escrito con nota dirigida a LSQA.
Complains made by NGO´s shall always be in a written way to LSQA.
- Las reclamaciones o denuncias deberán contener información expresa sobre la empresa en cuestión (ejemplo: la empresa XXX efectúa discriminación racial) o la misma podrá obtenerse en forma general y tenida en cuenta para la gestión de certificaciones ya concedidas o evaluaciones ya realizadas (por ejemplo: existen empresas del ramo YYY que efectúan o han efectuado discriminación racial).
The complains shall always include clear information about the organization (for example: the organization XXX discriminates) or the information can be obtained in general way and take into consideration for certified organizations or for audited companies (for example: exists this kind XXX of organization which practice discrimination)

	Gestión de quejas y reclamos relativos a aspectos éticos y sociales <i>Claims and complaints management related to ethical and social aspects</i>		
Version nr.8	Issue date: 01-10- 2019	Page 3 of 6	PS021

- El reclamo se registra en el formato del anexo 1 a este procedimiento.
The complaint is recorded using the form in the annex 1.

4.3 Reclamaciones de clientes o proveedores - *Complains by customers or suppliers*

- Las mismas serán tenidas en cuenta si solo son relacionadas al contenido de la norma o código de referencia y no sobre los productos o servicios que suministra (salvo caso de uso de materiales prohibidos por motivo de daños a la salud de trabajadores o quienes los procesan, etc.)
This claims shall be taken into account if they are related to the reference standard or code contents and not about the organization products or services (except in case of use of prohibited materials that means a damage for workers heath, etc.).
- El reclamo se registra en el formato del anexo 1 a este procedimiento.
The complaint is recorded using the form in the annex 1.

4.4 Gestión de la reclamación – *Complaint management*

- Si el reclamo se refiere a una auditoria específica, el OC debe asignar personal que no haya integrado el equipo auditor, para hacer la investigación. (si la empresa ya ha sido auditada). El equipo de personas será conformado por al menos 3 integrantes. Uno de los participantes en la resolución será una persona con formación y experiencia en la norma de referencia. Un tercer participante podrá ser el CEO de LSQA.
If the complaint relates to a specific audit, the CB SHALL assign personnel to the complaint investigation who were not a part of the relevant audit team, (if the organization has already been audited). The team shall be integrated minimum by 3 persons. One of the participants in the resolution would be a person with competence in the reference standard. Another participant could be the LSQA CEO.
- La primer fase de la investigación será determinar si el reclamo es pertinente o no. Si el reclamo no es aceptado, LSQA debe informar al reclamante las razones para la no aceptación. Si el reclamo es aceptado se procederá la análisis de sus causas. En el proceso de investigación de la pertinencia, se podrán involucrar partes interesadas relevantes, por ejemplo ONGs.
The first step of the investigation is to see if the allegation is accurate or not. If the complaint is not accepted, LSQA shall notify the complainant the reasons for not accepting it. If the complaint is accepted, the root cause analysis shall be done.
- Las quejas deben incluir evidencia documentada demostrando que la organización auditada no cumple con algún requisito específico de la norma de referencia. En el caso que la parte reclamante no cuente con dirección de correo electrónico u otro medio de comunicación y el único medio de contacto sea vía llamadas telefónicas, se deberá mantener registro de dichas llamadas, indicando en el registro del anexo 1: fecha, persona de LSQA que se comunicó con el reclamante y temas tratados.
The complaints must include documented evidence demonstrating that the audited facility did not comply with any of the specific requirements of the reference standard. In case the person who complains do not have an email address or another communication media and the only communication media would be by telephone calls, is it necessary to keep record of each call, indicating in the record of annex 1: date, LSQA person who speaks with the person who complains and the topics talked about.

	Gestión de quejas y reclamos relativos a aspectos éticos y sociales <i>Claims and complaints management related to ethical and social aspects</i>		
Version nr.8	Issue date: 01-10- 2019	Page 4 of 6	PS021

- El formulario de reclamo deberá contener la decisión respecto al mismo en lo que respecta la forma de evidenciar el motivo de la reclamación (ej: espera hasta próxima auditoria de seguimiento, auditoria sin previo aviso, consulta expresa a la empresa, etc.)

The complain record shall include the final decision regarding the claim reason (for example wait until next surveillance audit, or until next unannounced audit, organization consult, etc)

- A la parte reclamante se le efectuará comunicación relativa a la resolución del reclamo en un tiempo no mayor a los 30 días desde su fecha de recibimiento (ej: si se decide verificarlo mediante una auditoría sin previo aviso o ya programada se comunicará que el reclamo se verificará mediante auditoría).

The communication of the results shall be send to the person who complains, before 30 days of the date of the complain (ex: if the complain will be checked in a planned or unannounced audit)

- El motivo de la reclamación podrá evidenciarse mediante una auditoría sin previo aviso a la empresa (sin previo aviso implica sin envío de plan de auditoría y sin acuerdo previo de fechas en el marco del plan de seguimiento: solamente se anuncia el envío de auditores el día anterior a la evaluación). Solamente en el caso de que el próximo seguimiento esté programado para el mes siguiente a la fecha que se haya efectuado el reclamo no se efectuaría una auditoría sin previo aviso y se esperaría para recoger evidencias del reclamo en una auditoría de seguimiento programada u ordinaria.

The reason of the complaint could be checked in an unannounced audit (without previous notice, nor audit plan, nor coordinated date, only with an announcement the day before). Only if the next surveillance audit is coordinate for next month of the date of the complaint, an announced audit will not be done and the evidences will be obtain in the coordinated activity.

- En la auditoría se evaluará la veracidad del reclamo y en caso de apartamiento al requisito en cuestión, se procederá a la identificación de una CAR (de la categoría que corresponda según el estándar /código auditado). El posterior proceso de revisión de la documentación y de decisión podría conducir a una suspensión temporaria o cancelación de la certificación de acuerdo al grado de importancia de la CAR o de su recurrencia.

During the audit, the complaint veracity will be checked and in case of violation of any requirement, will proceed to the identification of a CAR (in appropriate category as the standard / code audited). The following revision of the documents and the decision could lead to a suspension o cancellation of the certificate according to the importance of the CAR or its repetition.

- LSQA debe enviar a SAAS un informe detallado de las quejas y reclamos recibidos.

LSQA is required to provide a detailed report of all claim and complaints to SAAS.

- Durante la investigación, LSQA asegura proteger al denunciante ante represalias. Esto incluye tanto protección de personal perteneciente a una empresa certificada, como otros partes interesadas vinculadas al proceso de SA8000.

During the whole investigation progress, LSQA assures the protection of whistleblowers from retaliation. This includes protection for personnel within the certified organisation as well as other stakeholders within the SA8000 process.

	Gestión de quejas y reclamos relativos a aspectos éticos y sociales <i>Claims and complaints management related to ethical and social aspects</i>		
Version nr.8	Issue date: 01-10- 2019	Page 5 of 6	PS021

Anexo I: Formulario para quejas y reclamos

Annex I: Claims and complaints form

Fecha /Date:		
Nombre de la parte reclamante / Name of claimant:		
Nombre de la ONG o empresa proveedora o cliente (si el reclamante es empleado de la empresa este punto no aplica, salvo sea un reclamo efectuado por un empleado miembro del sindicato) <i>Name of NGO or supplier or client company</i> <i>(if the claimant is an employee of the company this point does not apply, unless a claim is made by an employee union member)</i>		
Empresa a la que está vinculada el reclamo <i>(auditada por LSQA o en proceso)</i> Company to which is linked the claim <i>(audited by LSQA or in the process)</i>		
Descripción y detalle del reclamo: / Description and details of the claim:		
El reclamo es pertinente? Is the claim relevant?	SI / YES	NO
Referencia a requisitos de la norma: / Reference to standard requirements:		
Evidencias presentadas: / Evidence presented:		
Análisis de causas: / Root analysis:		
Investigación del reclamo, conclusiones y decisiones tomadas: / Investigation of the complaint, findings and decisions made:		
Participantes en el análisis y la resolución del reclamo: / Investigation of the complaint, findings and decisions made:	Firmas / Signature	
Fecha de comunicación y contacto con el reclamante: / Date of communication and contact with the claimant:		
Fecha de comunicación y contacto con la empresa: / Date of communication and contact with the company:		

	Gestión de quejas y reclamos relativos a aspectos éticos y sociales <i>Claims and complaints management related to ethical and social aspects</i>		
Version nr.8	Issue date: 01-10- 2019	Page 6 of 6	PS021

La empresa acepta tomar acciones correctivas: / The company agrees to take corrective actions:	SI / YES	NO
Detalle de las acciones correctivas a tomar por la empresa: / Details of corrective actions to be taken by the company:		
Verificación de la implementación y eficacia de las acciones tomadas por la empresa: / Verification of the implementation and effectiveness of the actions taken by the company:		
El reclamo está cerrado? / Is the Claim closed?	SI / YES	NO
Nombre: Name:	Firma: Signature	Fecha: Date:

NOTAS / NOTES:

1. Adjuntar posibles evidencias del reclamo (ej: recibos de sueldo, en caso de reclamos de empleados), notas de ONG, e-mails o cartas enviadas durante el proceso y evidencias del cierre del mismo (comunicación final de la decisión).
Attach any evidence of the claim (ex, pay slips, in case of claims of employees), NGO notes, e-mails or letters sent during the closing process and evidence thereof (final communication of the decision).
2. Archivar en carpeta o legajo de la empresa o en Software LSQA.
Keep record in file folder or in company file or LSQA software