

**Reglamento Comité
de Ética e Integridad
*/ Ethics and Integrity
Committee
Regulations***

DG011

v.04 – 06/2025

1. Objetivo

El objetivo del Comité de Ética e Integridad es el de salvaguardar la integridad, la imparcialidad e independencia de LSQA, a través del seguimiento, revisión, evaluación y recomendaciones a la Dirección, en relación con los comportamientos no deseados o excluyentes de los colaboradores, a considerar:

- evaluadores (auditores, inspectores, validadores, verificadores, entre otros),
- facilitadores (docentes, moderadores, entre otros)
- revisores (técnicos, de solicitud, entre otros)
- expertos/especialistas técnicos.

Se entiende por comportamientos no deseados o excluyentes, los que están establecidos en el Código de Ética y Conducta profesional de LSQA.

Así mismo este Comité tiene como objetivo promover la cultura cliente-céntrica, que tiene que ver con la transparencia e independencia y está orientada a resultados, a través del reconocimiento formal de todos los colaboradores que integran la red de LSQA. El espíritu de este Comité es brindar acompañamiento a los colaboradores, a fin de promover buenas prácticas de comportamientos en relación con su desempeño.

2. Alcance

El ámbito de acción del Comité contempla a todos los colaboradores que actúan en nombre de LSQA en Casa Matriz, subsidiarias (Uruguay, Costa Rica y Paraguay) y socios de la Red.

El actuar del presente Comité se activa cuando se presentan casos de comportamientos no deseados o excluyentes en colaboradores de LSQA.

3. Responsabilidades

Las responsabilidades del Comité de Ética e Integridad de LSQA incluyen:

- Dar seguimiento, revisar, evaluar y recomendar a la Dirección, en relación con los comportamientos no deseados o excluyentes de los colaboradores.
- Asegurar y mantener la confidencialidad del proceso, seguimiento, revisión y evaluación de comportamientos no deseados o excluyentes, de manera formal, objetiva, independiente e

1. Purpose

The objective of the Ethics and Integrity Committee is to safeguard the integrity, impartiality and independence of LSQA, through monitoring, review, evaluation and recommendations to Top Management, in relation to unwanted or exclusive behaviours of collaborators, to consider:

- *evaluators (auditors, inspectors, validators, verifiers, among others),*
- *facilitators (teachers, moderators, among others)*
- *reviewers (technical, application, among others)*
- *experts/technical specialists.*

Unwanted or exclusive behaviours are understood to be those established in the Code of Ethics and Professional Conduct of LSQA.

Likewise, this Committee aims to promote a client-centric culture, which has to do with transparency and independence and is results-oriented, through the formal recognition of all collaborators that make up the LSQA network. The spirit of this Committee is to provide support to collaborators, in order to promote good behavioural practices in relation to their performance.

2. Scope

The scope of action of the Committee includes all collaborators who act on behalf of LSQA in the Headquarters, subsidiaries (Uruguay, Costa Rica and Paraguay) and Partners in the Net.

The actions of this Committee are activated when cases of unwanted or exclusionary behaviours in LSQA collaborators arise.

3. Responsibilities

The responsibilities of the LSQA Ethics and Integrity Committee include:

- *Monitor, review, evaluate and recommend to Management, in relation to unwanted or exclusive behaviours of collaborators.*
- *Ensure and maintain the confidentiality of the process, monitoring, review and evaluation of unwanted or exclusive behaviours, in a formal,*

imparcial.

- Dar seguimiento, revisar, evaluar y retroalimentar a las personas involucradas, y realizar recomendaciones según lo requiera cada caso en particular.
- Promover la cultura cliente-céntrica a través del reconocimiento formal a los colaboradores de LSQA.
- Este Comité no efectúa juicios de valor sobre la persona, sino en base a comportamientos puntuales y demostrables de la misma.

4. Integración del Comité

La integración del comité se realiza sobre la base de la representación de las partes interesadas involucradas de forma de asegurar la imparcialidad en su actuar. Su designación es responsabilidad de la Dirección de LSQA y su composición será revisada y actualizada cuando se entienda necesario. La Dirección podrá modificar las partes interesadas representadas, cuando lo considere pertinente.

Así mismo se podrá invitar a personas por temas puntuales, expertos técnicos, asesores, consultores, según sea el caso a tratar o según se requiera.

Sus miembros tendrán carácter honorario debiendo adherirse previamente con su firma al Código de Ética y Conducta Profesional de LSQA.

Integrante	En representación de:
Jennifer García	Gerente de Talento y Cultura
Patricia Echazarreta	Gerente de Cumplimiento
Bruno Galán	Gerente de Calidad
Alejandra Donati	Customer Experience
Daidamia Estévez	Gerente de Servicios (si aplica)
Alejandra Doldán	Subsidiaria Paraguay (si aplica)
Raquel Gutiérrez	Subsidiaria Costa Rica (si aplica)
Agustín Russi	Gerente de Mercados y Negocios (si aplica)
A determinar	Representante de socio (si aplica)
Asesor legal	Si aplica

objective, independent and impartial.

- *Follow up, review, evaluate and provide feedback to the people involved, and make recommendations as required by each case. particular.*
- *Promote a customer-centric culture through formal recognition of employees LSQA.*
- *This Committee does not make value judgments about the person but rather based on specific and demonstrable behaviours.*

4. Committee Integration

The integration of the committee is carried out based on the representation of the interested parties involved in order to ensure impartiality in its actions.

Their designation is the responsibility of the LSQA Top Management, and its composition will be reviewed and updated when deemed necessary. The Management may modify the interested parties represented, when it considers it pertinent.

Likewise, people may be invited for specific topics, technical experts, advisors, consultants, depending on the case to be discussed or as required.

Its members will be honorary and must previously adhere with their signature to the LSQA Code of Ethics and Professional Conduct.

Member	In representation of:
Jennifer Garcia	Talent and Organizational culture Manager
Patricia Echazarreta	Compliance Manager
Bruno Galán	Quality Manager
Alejandra Donati	Customer Experience
Daidamia Estévez	Service Manager (if applicable)
Alejandra Doldán	Paraguay Office (if applicable)
Raquel Gutiérrez	Costa Rica Office (if applicable)
Agustín Russi	Market and Business Manager (if applicable)
To be determined	Partner representative (if applicable)
Legal assessor	If applicable

5. Proceso

5.1 Entradas

Los comentarios, quejas, reclamos y todo tipo de información que evidencie un mal comportamiento o un comportamiento no deseado serán mantenidos como evidencia del tema a tratar. Toda la información recogida, será la base sobre la cual se abrirá un caso de estudio, se evaluará y se realizarán las recomendaciones que correspondan.

Las vías de comunicación disponibles para los clientes de LSQA podrán ser nominales o de carácter anónimo. En caso de que un cliente quiera efectuar una queja de forma anónima podrá hacerlo, ingresando a la página web de LSQA, y completando el campo LetUsKnow.

5.2 Desarrollo

Abrir un caso:

El Comité de Ética e Integridad se activa frente a las siguientes entradas:

- Quejas de clientes, formales e informales, nominales o anónimas, que evidencien comportamientos que no estén alineados al marco definido;
- Evaluaciones testimonios;
- Comentarios de pares, tanto formales como informales;
- Resultados de las evaluaciones de desempeño;
- Comentarios de colaboradores internos formales e informales y otras partes interesadas (consultores, alumnos, acreedores, etc.).

Al recibir cualquier tipo de notificación de comportamiento no deseado o excluyente, por cualquiera de las vías mencionadas anteriormente, el Comité, abre un caso.

Proceso de revisión y análisis

El Comité deberá recoger todas las evidencias, revisarlas y analizarlas. El comité evalúa las evidencias que demuestren un comportamiento no deseado o un comportamiento excluyente, y recomienda las acciones que se abordarán según el caso.

En caso de que el Comité lo entienda oportuno y pertinente, se podrá realizar una evaluación testimonio no anunciada a la persona (informando previamente al cliente de esta evaluación y de la

5. Process

5.1 Inputs

Comments, complaints, claims and all types of information that evidence bad behaviours or unwanted behaviours will be maintained as evidence of the topic to be discussed. All the information collected will be the basis on which a case study will be opened, evaluated and the corresponding recommendations will be made.

The communication channels available to LSQA clients may be nominal or anonymous. If a client wants to make a complaint anonymously, they can do so by entering the LSQA website and completing the LetUsKnow field.

5.2 Development

Open a case:

The Ethics and Integrity Committee is activated against the following entries:

- *Customer complaints, formal and informal, nominal or anonymous, that evidence behaviours that are not aligned with the defined framework;*
- *Witness evaluations ;*
- *Peer feedback, both formal and informal;*
- *Results of performance evaluations;*
- *Feedback from formal and informal internal collaborators and other interested parties (consultants, students, accreditors, etc.).*

Upon receiving any type of notification of unwanted or exclusionary behaviours, through any of the methods mentioned above, the Committee opens a case.

Review and analysis process

The Committee must collect all the evidence, review and analyse it. The committee evaluates evidence that demonstrates unwanted behaviours or exclusionary behaviours and recommends actions to be taken on a case-by-case basis.

If the Committee deems it appropriate and pertinent, an unannounced witness evaluation may be carried out on the person (with the client previously informed of this evaluation and of the evaluator's participation in the audit).

participación del evaluador en la evaluación).

Convocar a la Persona involucrada

Una vez revisado y analizado el caso, se deberá a la convocar a la persona involucrada a una reunión (presencial o virtual), notificándole del caso y solicitando su versión de lo acontecido.

Tipos de recomendaciones/acciones

a) Acción inmediata

Si se considera que los comportamientos identificados son excluyentes o requieren de un abordaje inmediato, en base al riesgo identificado y el impacto que los mismos tienen en relación con nuestros clientes y a nuestra organización, el Comité deberá elevar la recomendación a la Dirección, las cuales podrán ser:

- I. Suspende temporalmente el reconocimiento/calificación de la persona
- II. Suspende temporalmente las actividades dentro de la red de LSQA de la persona
- III. Restringir sus actividades parcialmente

En caso de ser validada la recomendación por parte de la Dirección, se cita a la persona para una reunión (presencial o virtual). En dicha reunión se comunica la decisión tomada y se plantean las razones objetivas por las cuales se tomó la misma.

Se abre un plazo de hasta 15 días hábiles para apelaciones y en caso de que no se presente ninguna, la decisión se comunica posteriormente a toda la organización, si amerita.

b) Acción correctiva + Evaluación formal de Competencia (Evaluación testimonio)

Habiéndose tomado acciones inmediatas o no, si se considera que dichos comportamientos requieren un abordaje y que mediante acciones correctivas, la persona puede mejorar y/o corregir los comportamientos identificados; se cita a la persona y luego de haber efectuado el análisis correspondiente, se le brinda la retroalimentación que corresponda.

Por ejemplo puede proponérsele un Plan de acción con un plazo de cumplimiento. El Comité designará quien o quienes serán los responsables de llevar adelante dicho plan, hacer un seguimiento y evaluación para constatar el cumplimiento de dicho plan en tiempo y forma y asegurar la eficacia de estos.

Summon the Person involved

Once the case has been reviewed and analysed, the person involved must be summoned to a meeting (in person or virtual), notifying them of the case and requesting their version of what happened.

Types of recommendations /actions

a) Immediate action

If it is considered that the identified behaviours are exclusive or require an immediate approach, based on the identified risk and the impact they have in relation to our clients and our organization, the Committee must raise the recommendation to the Address, which may be:

- I. Temporarily suspend the recognition/qualification of the person
- II. Temporarily suspend activities within the person's LSQA network
- III. Partially restrict your activities

If the recommendation is validated by Management, the person is summoned for a meeting (in person or virtual). At this meeting, the decision made is communicated and the objective reasons why it was made are presented.

A period of up to 15 business days is open for appeals and if none are presented, the decision is subsequently communicated to the entire organization, if warranted.

b) Corrective action + Formal Competency Evaluation (testimony evaluation)

Whether or not immediate actions have been taken, if it is considered that said behaviours require an approach and that through corrective actions, the person can improve and/or correct the identified behaviours; The person is summoned and after having carried out the corresponding analysis, the gives you the appropriate feedback.

For example, an Action Plan with a deadline for completion may be proposed. The Committee will designate who or who will be responsible for carrying out said plan, monitoring and evaluating it to verify compliance with said plan in a timely manner and ensuring its effectiveness.

Los registros de las acciones tomadas se mantienen en la carpeta de Colaborador en software "Gestión". En todos los casos se podrán tomar las acciones a) y/o b).

Apelación a las decisiones

En caso de que la persona en cuestión lo considere necesario, puede abrir una instancia de apelación formal a la decisión de la organización. La apelación se inicia a través de los canales formales de LSQA, donde se deben enviar todas las evidencias que respaldan la apelación.

A raíz de esto, se cita al Comité. En esta sesión se podrán incorporar de forma extraordinaria, miembros representantes del Comité de Imparcialidad, si se considera necesario.

La resolución final se recomienda a la Dirección y luego de validada se comunica a la persona en una reunión (presencial o virtual).

En caso de mantener la decisión de dar de baja el reconocimiento de la persona, la decisión se comunica posteriormente a toda la organización.

Cabe destacar que el comité tiene la potestad de recomendar una suspensión o recomendar una desvinculación de la persona en cuestión, en su carácter de colaborador de LSQA. El Comité no tiene la potestad de eliminar la calificación de la persona más allá de su relación con LSQA.

Funcionamiento del Comité

El Comité se autoconvocará en fechas fijadas por dicho órgano. Se enviará un recordatorio a sus miembros con, al menos, tres (3) días de antelación, indicando el lugar y la hora de la reunión.

Ante el planteo de casos urgentes se podrá adelantar la reunión, dando aviso, con una antelación mínima de 24hs.

Las recomendaciones serán tomadas por consenso. En caso de no llegar a un consenso se efectuará una votación en la cual pesará la votación de la mayoría de los miembros, que incluirá tanto a los presentes como a los no presentes, quienes podrán expresar su voto por correo electrónico o por teléfono en el momento de la votación. En el caso de que la representación de una parte interesada esté conformada por más de una persona, en caso de ausencia de alguna de ellas, el voto de las personas presentes representantes de dicha parte interesada equivaldrá a la cantidad de

Records of actions taken are kept in the Collaborator folder in "Management" software.

In all cases, actions a) and/or b) may be taken.

Appeal to decisions

If the person in question considers it necessary, they can open a formal appeal against the organization's decision. The appeal is initiated through the formal LSQA channels, where all evidence supporting the appeal must be submitted.

Following this, the Committee is summoned. In this session, members representing the Impartiality Committee may be incorporated in an extraordinary manner, if it is considered necessary.

The final resolution is recommended to Management and once validated it is communicated to the person in a meeting (in person or virtual).

If the decision to remove the person's recognition is maintained, the decision is subsequently communicated to the entire organization.

It should be noted that the committee has the power to recommend a suspension or recommend a dismissal of the person in question, in their capacity as a collaborator of LSQA. The Committee does not have the power to remove the person's qualification beyond their relationship with LSQA.

Committee Operation

The Committee will convene itself on dates set by said body. A reminder will be sent to its members at least three (3) days in advance, indicating the location and time of the meeting.

When urgent cases are raised, the meeting may be brought forward, giving notice at least 24 hours in advance.

Recommendations will be made by consensus. If a consensus is not reached, a vote will be carried out in which the vote of the majority of the members will vote which will include both those present and those not present, who may express their vote by email or by telephone at the time of voting.

In the event that the representation of an interested party is made up of more than one person, in the event of the absence of any of them, the vote of the people presents representing said interested party will be equivalent to the number of votes of the total representatives of the interested party.

votos del total de representantes de la misma.

Las pautas de las reuniones deben ser preparadas previamente, teniendo como base las reuniones anteriores, asuntos pendientes, hechos sucedidos entre las reuniones y propuestas de sus miembros.

Los temas tratados y recomendaciones de las reuniones del Comité serán registradas en Actas, que incluirán la presencia de sus miembros a las reuniones realizadas.

Las actas, una vez confeccionadas, y concluida la reunión se enviarán a todos los miembros vía correo electrónico y serán archivadas. Las mismas se guardarán como soporte digital, en formato PDF.

El Comité podrá sesionar con la presencia de al menos 5 de sus miembros.

El Comité presentará los resultados de su gestión anualmente frente al Comité de Imparcialidad y podrá citar al mismo en caso de identificarse una clara amenaza a la imparcialidad de LSQA.

Cuando en el Comité se presente un caso asociado a alguno de los miembros de la Dirección de LSQA, dicho caso será elevado al Comité de Imparcialidad.

Cuando alguno de los casos sea en relación con alguno de los integrantes del Comité de Ética e Integridad, el integrante deberá apartarse del Comité hasta tanto se resuelva el veredicto del Comité y como resultado del mismo se decidirá si el integrante será desvinculado permanentemente o será readmitido.

Cuando alguno de los casos se refiere a algún colaborador de LSQA que actúa en alguno de los roles abarcados por el alcance del presente Comité, el análisis se restringe solamente a dichos roles, pero no como colaborador en relación de dependencia de LSQA. Es responsabilidad del Comité transferir el cierre del caso a Talento y Cultura organizacional.

Ningún integrante del Comité podrá emitir ningún tipo de juicio subjetivo, personal o infundado.

Los casos se analizarán de a uno por vez, salvo que haya evidencia de que dos o más casos están vinculados.

Anexos

Anexo 1: Proceso de revisión, análisis, recomendación para la toma de decisión.

The meeting guidelines must be prepared in advance, based on previous meetings, pending issues, events that happened between meetings and proposals from its members.

The topics discussed and recommendations of the Committee meetings will be recorded in Minutes, which will include the presence of its members at the meetings held.

The minutes, once prepared and the meeting concluded, will be sent to all members via email and will be archived. They will be saved as digital media, in PDF format.

The Committee may meet with the presence of at least 5 of its members.

The Committee will present the results of its management annually to the Impartiality Committee and may summon it if a clear threat to the impartiality of LSQA is identified.

When a case associated with any of the members of the LSQA Management is presented to the Committee, said case will be elevated to the Impartiality Committee.

When any of the cases is in relation to any of the members of the Ethics and Integrity Committee, the member must withdraw from the Committee until the Committee's verdict is resolved and as a result it will be decided whether the member will be permanently dismissed or will be readmitted.

When any of the cases refers to an LSQA collaborator who acts in any of the roles covered by the scope of this Committee, the analysis is restricted only to said roles, but not as a collaborator in a dependency relationship with LSQA. It is the responsibility of the Committee to transfer the closure of the case to Talent and organizational culture.

No member of the Committee may issue any type of subjective, personal or unfounded judgment.

Cases will be analysed one at a time, unless there is evidence that two or more cases are linked.

Annexes

Annex 1: Review process, analysis, recommendation for decision making.

Anexo 1: Proceso de revisión, análisis, recomendación para la toma de decisión

Flujo del Proceso		Etapa	Item de Control (IC)	Documento de referencia / Registros	Descripción
Flujo					
1		Abrir un caso	Canales de comunicación: • etica@lsqa.com, • formulario anónimo de queja LetUs Know • otras vías de entrada	Código de ética y conducta Profesional de LSQA	El Comité de Integridad se activa frente a un comportamiento no deseado o excluyente y en tal situación se abre un caso. En caso de comportamientos no deseados o excluyentes se iniciará un proceso de investigación para confirmar la veracidad de las declaraciones recibidas.
2		Análisis de evidencias Citación a persona involucrada			El Comité posteriormente a haber analizado las evidencias del caso, citará a la persona involucrada para conocer su versión de los hechos.
3		Evaluación de las evidencias		Registro en Acta	El Comité evalúa todas las evidencias. Las recomendaciones / acciones se registran en el Acta correspondiente.
4		Acción inmediata y recomendación a la Dirección		Registro en Acta	Si amerita
5		Acción correctiva con un Plan de acción		Registro en Acta	Si amerita
6		Instancia de Apelación		Registro en Acta	
7		Cierre del caso			

Annex 1: Review process, analysis, recommendation for decision making

Flow of the process			Control Item (IC)	Reference Document / Records	Description
Flow	Stage				
1		Open a case	Communication channels: • etica@lsqa.com, • LetUsknow anonymous complaint form • other entry routes	LSQA Code of Ethics and Professional Conduct	The Integrity Committee is activated in the event of unwanted or exclusionary behavior and in such a situation a case is opened. In the event of unwanted or exclusionary behavior, an investigation process will be initiated to confirm the veracity of the statements received.
2		Evidence analysis Convene the person involved			After having analyzed the evidence of the case, the Committee will summon the person involved to hear their version of the events.
3		Evidence evaluation		Registration in Minutes	The Committee evaluates all the evidence. Recommendations/actions are recorded in the corresponding Minutes.
4		Action and recommendation to Management		Registration in Minutes	If needed
5		Action corrective with an action plan		Registration in Minutes	If needed
6		Appeal Instance		Registration in Minutes	
7		Closing of the case			

LSQA

Member of

