

## IQNet Ltd Proceso de reclamaciones y recursos



### CONFIDENCIALIDAD

El proceso de gestión de preocupaciones, quejas y reclamaciones de IQNet Ltd está sujeto a los requisitos de confidencialidad.

Al investigar cualquier denuncia, IQNet Ltd tomará las medidas necesarias para proteger la identidad del denunciante y de cualquier persona que haya prestado testimonio, a menos que dichas personas decidan voluntariamente dar a conocer su identidad.

Las preocupaciones / quejas / reclamaciones presentadas de forma anónima (por ejemplo, mediante el uso de una dirección de correo electrónico no identificada) serán atendidas siempre que incluyan información de contacto (para permitir el seguimiento y la presentación de informes).

Las quejas confidenciales pueden enviarse a [integrity@iqnet-ltd.com](mailto:integrity@iqnet-ltd.com) y serán recibidas por una persona específicamente designada en nuestra organización, formada específicamente en nuestros procedimientos de tramitación de quejas.

### PARTICIPE CON NOSOTROS

Sus comentarios son importantes para nosotros, ya que nos comprometemos a mejorar y ampliar continuamente nuestros servicios.

Agradeceremos cualquier sugerencia y aportación de las partes interesadas, a las que nos esforzaremos por dar una respuesta oportuna.

Si desea plantear alguna duda a IQNet Ltd, nos gustaría informarle sobre nuestros canales y nuestro proceso.

#### ¿QUIEN puede enviar comentarios, sugerencias, preocupaciones (quejas y recursos)?

Cualquiera de nuestras partes interesadas, incluido el personal (trabajadores) de nuestra organización auditada/certificada, clientes, beneficiarios, nuestros propios auditores, o personal, organizaciones de las comunidades en las que nosotros (y nuestras organizaciones auditadas/certificadas) operamos, puede dirigirse a nosotros con comentarios, sugerencias o preocupaciones, si están relacionados con las actividades de auditoría y certificación de IQNet Ltd, nuestro personal o nuestros Representantes de IQNet Ltd, nuestro personal de auditoría y/o las prácticas de nuestros clientes auditados/certificados.

Los clientes o nuestro personal que no estén satisfechos con un juicio profesional y una decisión tomada por IQNet Ltd en relación con su programa de auditoría y/o certificación, o con una decisión de cualificación, pueden presentar una apelación a IQNet Ltd.

El alcance de nuestro proceso de tramitación de quejas y recursos incluye también cualquier comportamiento poco ético contra nuestras propias políticas corporativas y nuestro Código de Conducta.

### Nuestro COMPROMISO

En IQNet Ltd estamos comprometidos con:

- Respetar los principios y valores definidos en nuestras políticas y Código de Conducta,
- Aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas creando un entorno abierto a las opiniones, resolviendo las quejas recibidas y aumentando nuestra capacidad para mejorar el servicio,
- Reconocer y atender las necesidades y expectativas de los denunciantes,
- Proporcionar canales de información eficaces y fáciles de usar,
- Analizar y evaluar los comentarios para mejorar la calidad de nuestros servicios,
- Revisar periódicamente la eficacia y eficiencia de nuestros procesos de gestión de las reacciones,

### ¿DÓNDE puede enviar sus comentarios?

IQNet Ltd pone a su disposición los siguientes canales para hacernos llegar sus comentarios, sugerencias o inquietudes:

- Un formulario de contacto en nuestro sitio web <https://www.iqnet-ltd.com/en/contact-us>
- Dirección de correo electrónico de la empresa [iqnetltd@iqnet.ch](mailto:iqnetltd@iqnet.ch) o direcciones de correo electrónico de regímenes específicos [sa8000@iqnet.ch](mailto:sa8000@iqnet.ch), [sedex@iqnet.ch](mailto:sedex@iqnet.ch), [ams@iqnet.ch](mailto:ams@iqnet.ch), [sr10@iqnet.ch](mailto:sr10@iqnet.ch), [academy@iqnet.ch](mailto:academy@iqnet.ch), [acs@iqnet.ch](mailto:acs@iqnet.ch)
- Dirección de correo electrónico específica para cualquier denuncia de irregularidades (cuestiones de cumplimiento, violaciones de la integridad, conductas perjudiciales contra el denunciante y otras partes interesadas pertinentes). [integrity@iqnet-ltd.com](mailto:integrity@iqnet-ltd.com)
- Buzón de correspondencia Bollwerk 31, CH-3011 Berna, Suiza
- Teléfono +41 31 3102442

Además, nuestros equipos de auditoría distribuyen aleatoriamente a los trabajadores de nuestras organizaciones auditadas por SA8000 los datos de contacto para informar de cualquier preocupación, con el fin de facilitar la concienciación.

Del mismo modo, nuestros equipos de auditoría tienen a su disposición sus propios canales para informar de cualquier asunto delicado, de tolerancia cero, interrupción de la auditoría, comportamiento poco ético o situaciones amenazadoras a las que pudieran enfrentarse durante los encargos de auditoría.

Por último, como parte de nuestro compromiso, puede ponerse en contacto directamente con nuestro Director General en [pedro.alves@iqnet.ch](mailto:pedro.alves@iqnet.ch).

## ALGUNOS TÉRMINOS ÚTILES

**PREOCUPACIÓN** - Asunto de relevancia o importancia para una parte interesada.

**QUEJA** - Expresión de insatisfacción por parte de cualquier persona u organización a IQNet Ltd, en relación con las actividades de IQNet Ltd o las actividades de una organización certificada / auditada, donde se espera una respuesta.

**APELACIÓN** - Solicitud de un solicitante, candidato, organización auditada / certificada o persona cualificada para la reconsideración de cualquier decisión tomada por IQNet Ltd relacionada con su auditoría / certificación, estado de cualificación.

**FALTA** - Acción(es) u omisión(es) que puede(n) causar daño.

Las infracciones pueden incluir:

- Infracción de la ley, como fraude, corrupción, incluido el soborno.
- Incumplimiento del código de conducta o de las políticas de IQNet Ltd.
- Negligencia grave, intimidación, acoso, discriminación, uso no autorizado de fondos o recursos, abuso de autoridad, conflicto de intereses, despilfarro grave o mala gestión.
- Acciones u omisiones que provoquen daños o riesgo de

## ¿CÓMO enviar comentarios, sugerencias, inquietudes (quejas y recursos)?

Relacionado con una organización certificada / auditada por IQNet Ltd:

- Informar a través del canal de quejas pertinente de la organización, por ejemplo:
  - Dirección de la organización
  - Representantes de los trabajadores de la organización
  - Unión de Trabajadores
  - Equipo de Desempeño Social
  - Defensor del Pueblo
  - Órgano de Vigilancia
  - etc.

y si la reclamación no recibe respuesta o no se resuelve razonablemente

- Informe a IQNet Ltd

Relacionadas con la calidad / integridad / resultados de las prácticas de IQNet Ltd (incluidas las actividades relacionadas de sus Representantes locales):

- Informe a IQNet Ltd

y si la reclamación no recibe respuesta o no se resuelve razonablemente

- Para SA8000: informe a SAAS en [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)), o formulario web <https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>
- Para Sedex SMETA informe a Sedex en [grievance@sedex.com](mailto:grievance@sedex.com)
- ¡Para aha! Etiqueta informe a Service Allergie Suisse en <https://www.service-allergie.ch/de/kontakt>

En relación con la conducta profesional de nuestros auditores de IQNet Ltd:

- Informe a IQNet Ltd

y si la reclamación no recibe respuesta o no se resuelve razonablemente

- Los auditores sociales deben informar a la APSCA en [Ethics@theapsca.or](mailto:Ethics@theapsca.or)

## LENGUA para presentar opiniones, sugerencias, preocupaciones (quejas y recursos)?

Aunque nuestra lengua principal para la correspondencia oficial es el inglés, aceptamos comentarios, sugerencias e inquietudes en cualquier idioma.

Para dar cabida a diversos idiomas, IQNet Ltd utiliza una serie de herramientas de traducción de código abierto (traducción automática) para gestionar dicha información. No se incluirá en el texto traducido ningún dato que pueda ser objeto de protección de datos.

## PROCESO de tramitación de reclamaciones (quejas)

**1. Recepción:** IQNet Ltd podrá recibir inquietudes de cualquier interesado, utilizando uno de los canales previstos

**2. Registro:** Las reclamaciones deberán formularse por escrito. Las comunicaciones verbales no se tienen en cuenta en este proceso. Las preocupaciones recibidas por cualquier canal, en las que el remitente no proporcione información suficiente para ser identificado y/o para ser contactado, no serán investigadas.

Para que un asunto pueda tramitarse, el remitente deberá facilitar, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre individual o nombre de la ONG/grupo comunitario/organización/sindicato denunciante.
- Las reclamaciones podrán presentarse de forma confidencial para proteger el anonimato del interesado, pero incluirán información de contacto para permitir el seguimiento y la presentación de informes;
- Teléfono/correo electrónico de contacto;
- Alcance de la preocupación: se proporcionará una descripción tan detallada como sea razonable y, eventualmente, con pruebas objetivas de la preocupación (por ejemplo, fechas, nombres, hechos) para permitir la investigación.

**3. Acuse de recibo:** En un plazo de 5 días laborables, siempre que sea posible. En caso necesario, el remitente deberá facilitar información adicional en apoyo de su solicitud.

**4. Revisión preliminar:** Se realiza una revisión de la naturaleza del problema para determinar su validez y si se justifica un ciclo completo de medidas correctoras. La decisión sobre la admisibilidad de la preocupación como queja (reclamación) se tomará sobre la base de las pruebas fácticas aportadas. Si la queja no es válida, el remitente recibirá una notificación de los motivos de tal decisión. El remitente también tendrá la oportunidad de aportar pruebas adicionales en apoyo de su preocupación.

**5. 5. Investigación:** En el caso de las reclamaciones válidas, se llevará a cabo una investigación que incluirá, según proceda, la participación de las partes interesadas, auditorías sin previo aviso o una investigación durante las auditorías periódicas. La investigación abarcará todos los elementos identificados en la denuncia.

**6. Notificación al denunciante del resultado y del proceso de apelación de IQNet Ltd:** Los resultados de la investigación de la queja son comunicados directamente por la Oficina Central de IQNet Ltd o a través del Representante de IQNet Ltd. La notificación formal de la conclusión del proceso de tramitación de reclamaciones se emitirá una vez que se hayan aplicado las medidas correctivas necesarias. En los casos en que la reclamación se considere infundada, se informará al reclamante de los motivos de esta decisión. Los denunciantes también tendrán la oportunidad de proporcionar información adicional en apoyo de su denuncia, si así lo desean.