

# Política y Procedimiento para Quejas, Denuncias y Apelaciones

El proceso de respuestas para y atención de quejas, disputas y apelaciones es una parte integral de la relación de nuestra compañía con los clientes y asegurar la satisfacción de los mismos

Esta es una política de SGS en la que las quejas y apelaciones son gestionadas dentro de una escala de tiempos razonable y tan transparente como es posible, respetando plenamente los principios y requisitos de confidencialidad e imparcialidad sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Este documento es aplicable a cualquier queja presentada por un cliente, potencial cliente o cualquier parte interesada quien pueda presentar inquietudes o pueda estar insatisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio o desempeño de una compañía certificada por SGS

También es aplicable en caso de una apelación de un cliente contra una decisión de SGS o en cualquier disputa

## QUEJAS SOBRE SERVICIOS DE SGS O PROCESOS

Las quejas deben dirigirse en primera instancia a su oficina local de SGS para investigar y responder. Recibirá una confirmación de respuesta y se iniciará una revisión del problema. Una persona independiente de la situación dará una respuesta.

## QUEJAS SOBRE UNA EMPRESA CERTIFICADA POR SGS

La participación de SGS en las quejas contra las empresas certificadas se limita a la revisión y evaluación de si la empresa cumple con los requisitos de la certificación y, en consecuencia, requiere la acción adecuada. SGS no se involucrará en casos individuales de disputa

### a. Quejas sobre el desempeño de una empresa certificada con SGS

Un cliente o parte interesada puede tener motivos para presentar una queja de que una empresa certificada por SGS no ha cumplido o se ha desempeñado de acuerdo con los estándares, productos o servicios acordados dentro del alcance de su certificación acreditada. Las quejas deben abordarse en primera instancia con la empresa certificada para permitirles gestionar la queja dentro de su proceso formal de quejas del Sistema de Gestión y resolverlas directamente con el reclamante.

Si la empresa certificada no responde satisfactoriamente a su reclamo, SGS investigará que su queja se haya gestionado de acuerdo con el proceso de reclamos de la empresa y que la empresa continúe cumpliendo con los requisitos de la norma correspondiente.

El organismo de certificación mantendrá el anonimato del denunciante en relación con el cliente, si el denunciante proporciona una justificación adecuada para mantener el anonimato.

### b. Inquietudes o quejas sobre mala interpretación o las actividades generales de una empresa certificada por SGS

En cualquier caso en que el reclamante tenga información sobre posibles actividades fraudulentas, incorrectas u otras actividades de la empresa certificada inapropiadas para su certificación, debe informarlo directamente a SGS. Su queja será registrada y se le dará retroalimentación sobre el resultado.

Se sugiere que el reclamante se comunique primero con la

oficina local de SGS o puede informarlo directamente a la oficina acreditada correspondiente, que se puede identificar en el certificado individual, en el sitio web del propietario del Esquema correspondiente (por ejemplo, FSC, BRC) o en ciertos casos en los enlaces de SGS presentados al final de este documento.

Dichas denuncias se tratarán de forma confidencial y la identidad del denunciante no se dará a conocer a la empresa certificada.

## DISPUTAS Y APELACIONES

Cuando no se puede resolver una queja entre SGS y un cliente, y el cliente no acepta la respuesta de SGS, se puede presentar una apelación. Los detalles estarán disponibles previa solicitud a su oficina local de SGS. En última instancia, las disputas se manejarán de acuerdo con las reglas de acreditación, la legislación aplicable específicamente en el contrato o la legislación normal con el país de operación.

Proceso de resolución de Quejas y Apelaciones

- La queja o apelación se presentará por escrito
- Para contribuir en este proceso, las quejas y apelaciones deben incluir la siguiente información:
  - Nombre y detalles de contacto de quien presenta la queja
  - Una clara descripción del problema
  - Evidencias para respaldar cada elemento o aspecto de la queja o apelación (documentos, lugares, personas, fechas, etc)
- SGS le enviará el acuse de recibo de la queja o apelación presentada;
- SGS proporcionará una respuesta inicial, incluido un resumen de las acciones propuestas para dar seguimiento a la queja o apelación dentro de dos (2) semanas
- SGS mantendrá informado al reclamante sobre el progreso en la evaluación de la queja o apelación
- SGS investigará las alegaciones y especificará todas sus acciones propuestas como conclusión de queja o apelación
- SGS finalmente notificará al denunciante cuando la queja se considere cerrada

## OBSERVACIONES IMPORTANTES

- En el caso de una queja o apelación contra una No Conformidad, el Cliente debe continuar respondiendo o abordando la No Conformidad dentro del plazo requerido, ya que en algunos esquemas se aplican umbrales de tiempo fijos que pueden afectar la validez continua de la certificación.
- Algunos detalles relacionados con el resultado pueden estar protegidos por las cláusulas de confidencialidad de los requisitos de acreditación o por los contratos de certificación de SGS.
- Cualquier parte que presente una queja tiene la oportunidad de apelar su queja primero ante el organismo de acreditación y, en última instancia, ante el proceso de resolución de disputas del organismo de acreditación correspondiente.

## SGS-DIRECCIONES

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)