

## PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES



Nuestros clientes son lo más importante para nuestra organización y nos impulsan a mejorar día a día.

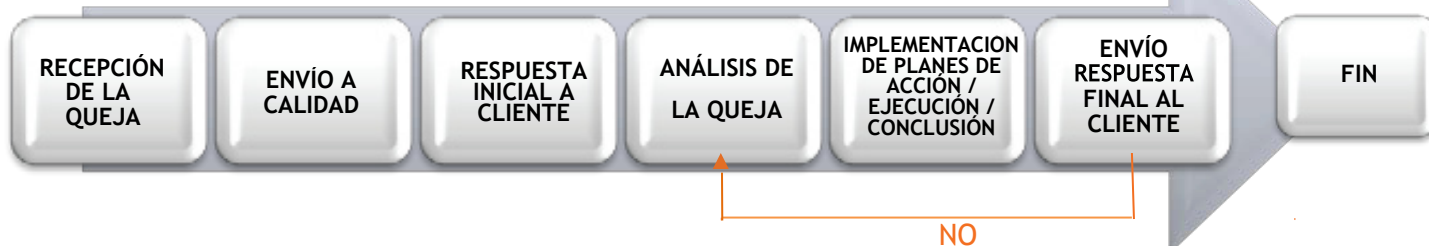
Para SGS es muy importante su opinión por lo que hemos dispuesto los siguientes canales de comunicación para escucharlo:

- Ingresando a nuestra página web [www.sgs.com.co](http://www.sgs.com.co) en el link contacte con nosotros / método preferido de contacto / opción “correo electrónico”.
- Enviando un correo a [co.servicioalcliente@sgs.com](mailto:co.servicioalcliente@sgs.com)
- A través de llamadas telefónicas al (+57) 310 316 24 33.
- Por medio escrito a las siguientes direcciones:
  - Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Porras, Urbanización Ojo de Agua, calle principal, Edificio Zona Procesadora de Panexport, local No. 54B.
  - Provincia de Panamá, Distrito de Panamá, Corregimiento de Ancón, Urbanización Ciudad del Saber, Clayton, Calle Ovidio Saldaña, Edificio No. 235, Oficina 1ª.
  - Provincia de Colón, Distrito de Colón, Corregimiento de Cristóbal, Urbanización Isla Telfers, Vía Muelle 16, Puerto de Cristóbal, Edificio SPECHUB, Departamento 1.
  - 2da calle 2-46, Zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala SGS/INLASA.
- A través de nuestras redes sociales

## PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

Una vez recibida su sugerencia, queja y/o apelación, le daremos el respectivo trámite dentro de la organización, y cuando se culmine el proceso de revisión se enviará un correo electrónico informándole los resultados del proceso y la solución. Los siguientes diagramas describen nuestro proceso interno:

### PROCESO DE QUEJAS



### PROCESO DE APELACIONES



El tiempo máximo estimado para dar cierre a una queja es de quince (15) días hábiles, y el de las apelaciones es de veintiuno (21) días hábiles.

En el caso de apelaciones, esta debe ser entregada a SGS máximo dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de la entrega de los resultados al cliente.