

PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES



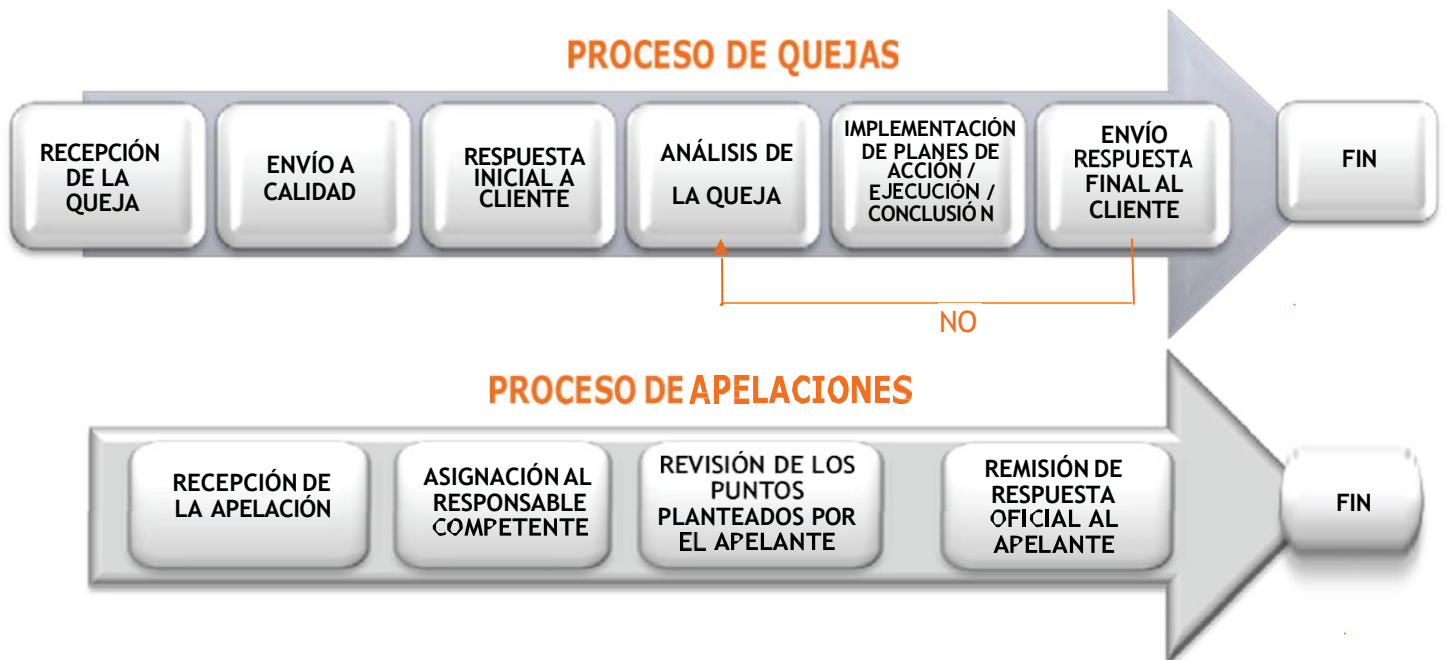
Nuestros clientes son lo más importante para nuestra organización y nos impulsan a mejorar día a día.

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.co en el link contacte con nosotros / método preferido de contacto / opción “correo electrónico”.
- Enviando un correo a co.servicioalcliente@sgs.com
- En caso de que el remitente sea un cliente de certificación de sistemas de gestión, Academy y evaluación de proveedores el correo debe dirigirse a co.servicioalclienteBA@sgs.com (ver pagina 2)
- A través de llamadas telefónicas al (601) 606 92 92 ó al 310 316 24 33.
- Para certificación de sistemas de gestión, Academy y evaluación de proveedores (601) 606 92 92 ó al 3187809181
- Por medio escrito: Carta a la dirección Carrera 100 N°25C - 11 Bogotá D.C.
- A través de nuestras redes sociales

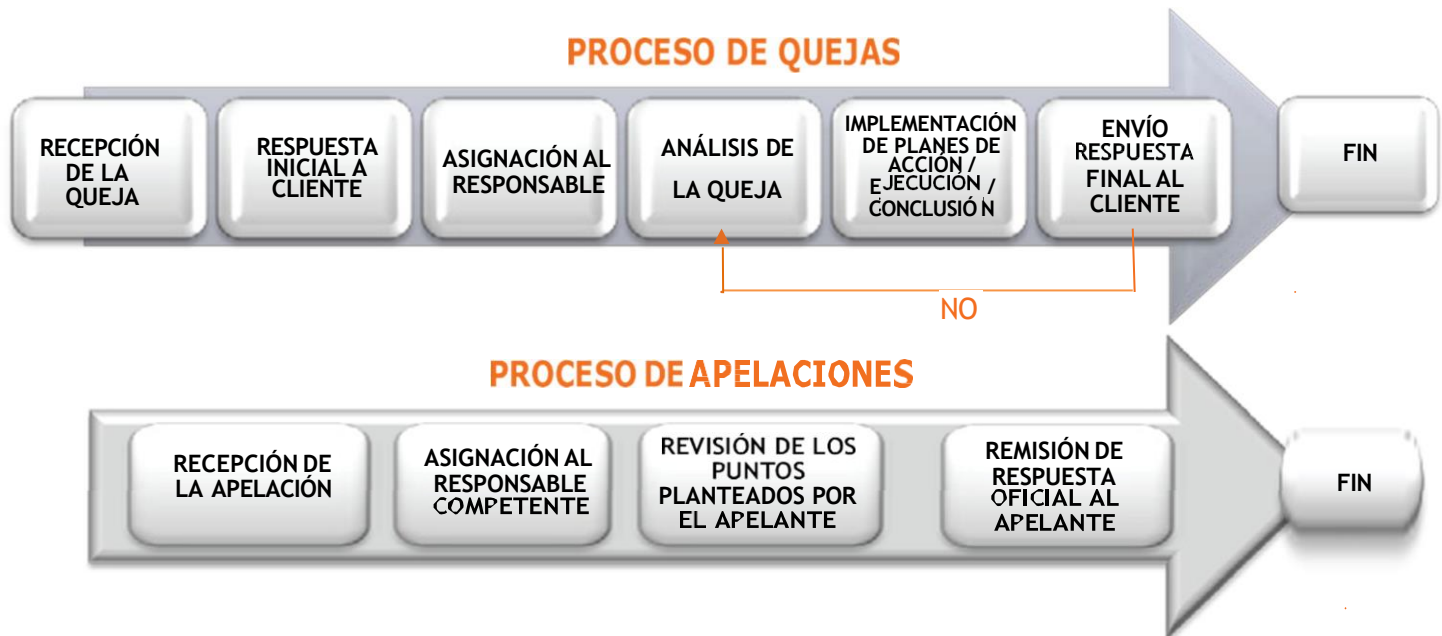
PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

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 SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES BUSINESS ASSURANCE

Para la gestión de sugerencias, quejas y apelaciones relacionadas con los servicios de Certificación de Sistemas de Gestión, Academy y Evaluación de Proveedores, se ha establecido el siguiente flujo de proceso.



Para el grupo SGS 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.