

Política y proceso de quejas, disputas y apelaciones de SGS Knowledge

El proceso de responder y atender las quejas, disputas y apelaciones es una parte integral de nuestras relaciones con los clientes de la empresa y la garantía de satisfacción del cliente.

Es política de SGS que las quejas y las apelaciones sean manejadas en un plazo razonable y lo más transparente posible, respetando plenamente los principios y requisitos de confidencialidad e imparcialidad, y no se dará lugar a acciones discriminatorias.

Este documento es aplicable a cualquier queja planteada por un cliente, un posible cliente o cualquier parte interesada que pueda tener inquietudes o estar insatisfechos con cualquier aspecto de nuestro servicio, o del servicio o desempeño de una empresa certificada por SGS.

También es aplicable en caso de una apelación por parte de un cliente contra una decisión de SGS o en cualquier otro conflicto.

Quejas acerca de Servicio o Procesos de SGS.

Los reclamos deben presentarse en primera instancia a su oficina local de SGS para que investigue y responda. Recibirá un acuse de recibo, se iniciará una revisión del problema y una persona independiente del problema dará una respuesta.

Quejas acerca de una Empresa Certificada por SGS.

La participación de SGS en las quejas contra empresas certificadas se limita a la revisión y evaluación de si la empresa cumple con los requisitos de certificación y necesita medidas adecuadas como resultado. SGS no se implicará en casos concretos de disputa.

a. Quejas sobre el desempeño de una empresa certificada por SGS

Un cliente o una parte interesada puede quejarse de que una empresa certificada de SGS no ha entregado o realizado de acuerdo con estándares, productos o servicios acordados dentro del ámbito de la certificación acreditada. Las quejas deberán en primera instancia ser dirigidas a la empresa certificada para que puedan tratar la queja, dentro de sus procesos de quejas formal del Sistema de Gestión y para resolver con el denunciante directamente.

Si la empresa certificada no responde de manera satisfactoria a su queja, SGS investigará si su queja se ha gestionado de conformidad con el proceso de reclamaciones de la empresa y la empresa sigue cumpliendo con los requisitos de la norma pertinente

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

b. Inquietudes o quejas sobre la tergiversación o actividades generales de una empresa certificada por SGS. En cualquier caso, en el que el denunciante haya informado sobre posibles actividades fraudulentas, tergiversadas o de otro tipo de la empresa certificada inapropiadas para su certificación, esto se debe informar directamente a SGS. Se acusará recibo de su queja y se le informará sobre el resultado.

Se recomienda al demandante que se contacte primero con la oficina local de SGS o bien puede llamar la atención directamente a la oficina acreditada correspondiente, que puede identificarse en el certificado individual, en el sitio web apropiado del propietario del programa (por ejemplo, FSC, BRC) o en algunos casos en los enlaces de SGS que aparecen a continuación.

Estas quejas serán tratadas de manera confidencial y la identidad del denunciante no dará a conocer a la empresa certificada.

Disputas y Apelaciones

Cuando una queja entre SGS y un cliente no pueda resolverse y el cliente no acepte la respuesta de SGS, podrá realizarse una apelación. Los detalles se pondrán a disposición de sus oficinas locales de SGS a petición. Los conflictos, en última instancia, se gestionarán de acuerdo con las normas de acreditación y la legislación, según sea aplicable en el contrato o la legislación normal con el país de operación.

Queja y Apelación Proceso de Resolución

- Una queja o apelación se presentará por escrito.

- Para ayudar en este proceso, las quejas y apelaciones deben incluir la información siguiente:
 - Nombre y datos de contacto del denunciante
 - Descripción clara del problema.
 - Pruebas de apoyo a cada elemento o aspecto de la queja o apelación (documentos, ubicaciones, personas, fechas, etc.)
- SGS confirmará la recepción de la queja o apelación;
- SGS proporcionará una respuesta inicial, incluyendo un plan de la línea de acción propuesta para hacer un seguimiento de la queja o apelación, en el plazo de dos (2) semanas;
- SGS mantendrá al demandante informado del progreso en la evaluación de la queja o apelación;
- SGS investigará las acusaciones y especificará todas sus acciones propuestas para conclusión de la queja o apelación.
- SGS notificará finalmente al denunciante cuando se considere que la queja está cerrada.

Observaciones Importantes

- En el caso de una queja o apelación contra una no conformidad, el cliente deberá seguir respondiendo / abordando la falta de conformidad en el plazo exigido, ya que en algunos esquemas se aplican umbrales de tiempo fijo que pueden tener un impacto en la validez continua de 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 haga una queja tiene la oportunidad de presentar su queja en primer lugar a la acreditación y, en última instancia, al proceso de resolución de litigios del organismo de acreditación apropiado.

DIRECCIONES DE SGS

- Directorio de oficinas de SGS
- Contactos de acreditación de SGS Forestry and Chain of Custody