

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	
Código: JFW-PO-066	# de Revisión N° 01	Fecha: 2025 – 02 - 24

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES

1. **Difusión del sistema:** Publicación en la página web www.jfwcertificaciones.com.ec para el público en general.
2. **Recepción de queja o apelación:** El cliente o tercera parte presenta la queja o apelación por correo o medio físico. Se emite acuse de recibido.
3. **Revisión inicial:** Se verifica que la queja esté documentada y sea válida. Si no aplica, se comunica y cierra el caso.
4. **Evaluación del reclamo:** Se analiza por personal independiente para evitar conflictos de interés o pérdida de objetividad.
5. **Plan de acción:** Se identifican causas y se establecen acciones correctivas o preventivas en el formato JFW-REG-081.
6. **Comunicación al reclamante:** Se informa por correo sobre las acciones y el plazo estimado de solución.
7. **Seguimiento:** Se supervisa la implementación de acciones y se conservan los registros según el control documental.
8. **Cierre del caso:** Se comunica al reclamante el resultado final y se archiva la información como oportunidad de mejora.

***Nota:** Este procedimiento busca garantizar transparencia, objetividad y mejora continua en la atención de quejas y apelaciones.*