Flujograma / Proceso de tratamiento de Reclamos y Apelaciones

DEKRA

Inicio

Por una parte interesada.
Se cumplen las políticas de confidencialidad, imparcialidad e independencia.

Recepción

Se notifica un acuse de recibo a la parte interesada

Por un colaborador de DEKRA, quien notifica al Responsable de Calidad *(RQA)*.
A su vez, el *RQA* valida el reclamo o apelación y se deriva a los responsables de área.
No podrán participar del proceso las personas que sean objeto del reclamo o apelación.

Tratamiento

Se notifica propuesta a la parte interesada

Se designa a persona o grupo que velará por una solución.
Se analizan las causas del reclamo/apelación y se realizan acciones.
No podrán participar del proceso quienes hayan prestado servicios a partes interesadas en un plazo estipulado de 2 años, como mínimo.

¿Se resuelve?

- **No** → **Reconsideración**

Se repiten pasos anteriores, por otro personal que también cumpla con los requisitos de imparcialidad.

¿Se resuelve?

- **Si** → **Cierre**
- **No** → **Segunda instancia**

Se notifica formalmente, mediante correo, a la parte interesada, la que puede ejercer acciones independientes, en instancia y arbitraje competente.

Cierre

Se notifica formalmente, mediante correo, la resolución a la parte interesada

Fin