Flujograma / Proceso de tratamiento de Reclamos y Apelaciones

DEKRA

Inicio

Una parte interesada inicia el proceso.
Se cumplen las políticas de confidencialidad, imparcialidad e independencia.

Recepción

Un colaborador de DEKRA recepciona y notifica al Responsable de Calidad *(RQA)*.
A su vez, el *RQA *verifica y* 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.
****El RQA realizará la verificación sobre si el reclamo o apelación corresponde a un servicio de DEKRA***

Se notifica un acuse de recibo a la parte interesada

Tratamiento

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 notifica propuesta a la parte interesada

¿Se resuelve?

No

Reconsideración

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

¿Se resuelve?

No

Segunda instancia

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

Si

Cierre

Fin

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

FCB044_02 / Realizado por: Juan Guamán / Revisado por: Christopher Cancino / Aprobado por: Alexis Mignogna