

# LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE RECRUITMED

El siguiente concepto describe el proceso de reclamación para clientes y candidatos. Se estructura de la siguiente manera:

1. Notificación, 2. Acuse de recibo, 3. Tramitación, 4. Resultado.

## 1. Notificación

### Candidatos

Todos los candidatos que se encuentren en un proceso de colocación en curso pueden presentar reclamaciones en cualquier momento. Todos los candidatos serán informados de nuestro proceso de gestión de reclamaciones al principio del proceso de colocación.

### Clientes

Los clientes serán informados de este procedimiento en el acuerdo marco conjunto.

+ Las reclamaciones pueden dirigirse a:

[info@recruitmed.com](mailto:info@recruitmed.com) o por correo a:

RecruitMed GmbH & Co. KG, Feldgärtenstr. 133, 50735 Colonia, Alemania.

## 2. Acuse de recibo

El remitente\* será informado de la recepción de la reclamación por RecruitMed en cuanto la reciba. En el caso de reclamaciones no válidas o no conformes, se informará oportunamente al denunciante. Además, RecruitMed explicará por qué la reclamación no es válida. Si la queja es válida, RecruitMed acusará recibo y anunciará una pronta respuesta.

## 3. Manipulación

Las quejas se revisarán internamente y se determinarán los procedimientos pertinentes a la causa del problema para garantizar un enfoque de resolución. Si se necesita información adicional, el equipo de tramitación se pondrá en contacto con el remitente y le pedirá la información que falta.

## 4. Resultado

Nuestro objetivo es optimizar los procesos de forma sostenible a partir de las quejas.

Una vez adaptados los procesos en consecuencia, se cierra la reclamación. Una vez presentada la denuncia, se informará al denunciante sobre el nuevo procedimiento. RecruitMed pretende mejorar constantemente y por ello agradece cualquier crítica. No se publicarán ni los resultados ni los casos notificados.