

Gestión de reclamaciones

El siguiente documento conceptual describe el proceso de gestión de reclamaciones para solicitantes y clientes según las respectivas fases del proceso:

[Información](#) | [Confirmación de recepción](#) | [Procesamiento](#) | [Optimización de procesos](#)

1. Información

Todos los candidatos que se encuentren en un proceso de prácticas pueden presentar reclamaciones en cualquier momento. Al inicio del proceso de prácticas, informamos a todos los candidatos sobre nuestro procedimiento de gestión de reclamaciones. Los clientes son informados sobre el procedimiento de gestión de reclamaciones como parte de nuestro acuerdo conjunto. Las reclamaciones pueden dirigirse al siguiente contacto:

Thomas Stenger
Eschersheimer Landstraße 26
60322 Frankfurt am Main, Germany
Thomas.Stenger@apm-personal.com

2. Confirmación de recepción

Tras la recepción de una queja, informaremos inmediatamente al remitente de la recepción de la queja. En caso de queja inválida o no conforme, se informará inmediatamente al denunciante y se le explicarán detalladamente las razones por las que se considera inválida. En el caso de reclamaciones justificadas, acusaremos recibo y nos aseguraremos de que la reclamación se tramita rápidamente.

3. Procesamiento

Nuestro equipo interno examina cuidadosamente las reclamaciones recibidas. Éste aplica los procedimientos pertinentes de análisis de causas para encontrar soluciones adecuadas. Si se requiere información adicional, nuestro equipo de tramitación se pondrá en contacto con el remitente para obtener los detalles necesarios. El plazo máximo para tramitar las reclamaciones es de tres semanas.

4. Optimización de procesos

apm medical se esfuerza por mejorar continuamente y agradece las críticas constructivas. Agradecemos cualquier comentario que nos ayude a optimizar nuestros procesos y servicios. Una vez ajustados los procesos, la reclamación se considera cerrada. El denunciante será informado del procedimiento actualizado después de presentar la denuncia.

No publicamos los resultados ni los casos denunciados para mantener la confidencialidad y cumplir la normativa sobre protección de datos. Las reclamaciones pueden dirigirse al punto de contacto mencionado. Utilice para ello el siguiente documento: [Nota de reclamación](#)