

# REDi

Recursos Humanos · Executive Search

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### 1. Objeto y Alcance

El presente documento establece el procedimiento formal de REDi para la recepción, gestión y resolución de quejas y sugerencias presentadas por cualquier parte interesada, incluyendo candidatos, empresas clientes, colaboradores y el público en general.

Este procedimiento tiene como objetivos:

- Garantizar un canal accesible, transparente y seguro para la presentación de quejas.
- Asegurar que todas las quejas sean evaluadas de manera objetiva e imparcial.
- Establecer plazos claros de respuesta y resolución.
- Proteger a las partes que presentan quejas de cualquier forma de represalia.
- Contribuir a la mejora continua de los servicios de REDi.

### 2. Definiciones

Término	Definición
Queja	Manifestación de insatisfacción de una parte interesada respecto a los servicios, procesos o conductas de REDi, que requiere una respuesta formal.
Sugerencia	Propuesta constructiva de una parte interesada orientada a mejorar los servicios o procesos de la empresa.
Parte interesada / Demandante	Toda persona física o jurídica que presenta una queja o sugerencia (candidato, empresa cliente, colaborador u otro).
Responsable de Quejas	Persona designada dentro de REDi para recibir, gestionar y dar seguimiento a cada queja.
Resolución	Decisión final adoptada por REDi respecto a una queja, comunicada formalmente al demandante.

### 3. Motivos de Aceptación de una Queja

---

REDi aceptará formalmente una queja cuando esta cumpla con al menos uno de los siguientes criterios:

#### 3.1 Quejas aceptadas

- Trato inadecuado, discriminatorio o irrespetuoso hacia un candidato o cliente durante cualquier etapa del proceso.
- Incumplimiento de compromisos acordados (plazos, condiciones, información pactada).
- Falta de transparencia o información incompleta/incorrecta proporcionada por REDi.
- Comportamiento contrario a los principios éticos y de confidencialidad de la empresa.
- Procesos de selección que el demandante considere sesgados o no objetivos.
- Violación de la privacidad o uso indebido de datos personales.
- Cualquier otro asunto vinculado a los servicios prestados por REDi que genere insatisfacción fundada.

#### 3.2 Asuntos que no serán aceptados como queja

- Solicitudes de información general sobre procesos o servicios (se derivan al canal de consultas).
- Decisiones de selección basadas en criterios técnicos y objetivos debidamente fundamentados.
- Quejas anónimas que no aporten información suficiente para ser gestionadas.
- Asuntos que ya hayan sido resueltos y cerrados formalmente.

En caso de no aceptación, REDi comunicará al demandante los motivos de manera clara y en el plazo previsto, ofreciendo canales alternativos si corresponde.

### 4. Canal de Presentación de Quejas

---

REDi dispone del siguiente canal habilitado para recibir quejas, comentarios y sugerencias:

Canal	Detalle	Disponibilidad
Formulario web	<a href="http://www.redi.com.py/contacto/">www.redi.com.py/contacto/</a>	24 horas / 7 días
Correo electrónico	<a href="mailto:redi@redi.com.py">redi@redi.com.py</a>	24 horas / 7 días

Al momento de presentar una queja, se solicitará al demandante la siguiente información:

- Nombre completo y datos de contacto (correo electrónico o teléfono).

- Descripción clara y detallada de la situación que motiva la queja.
- Fecha aproximada en que ocurrieron los hechos.
- Documentación de respaldo, si la hubiera (opcional pero recomendado).

## 5. Proceso de Gestión y Plazos

REDi gestionará cada queja siguiendo el proceso detallado a continuación. El demandante será comunicado en cada etapa del proceso.

#	Etapas	Descripción	Plazo
1	<b>Recepción</b>	La queja es recibida a través del formulario web o correo electrónico. El sistema registra fecha, hora e información del demandante.	<b>Inmediato</b>
2	<b>Acuse de recibo</b>	REDi envía confirmación de recepción al demandante, informando el número de seguimiento y los próximos pasos del proceso.	<b>Hasta 48 hs.</b>
3	<b>Evaluación inicial</b>	El Responsable de Quejas analiza si el asunto cumple los criterios de aceptación. Si no aplica, se comunica la decisión de forma fundamentada.	<b>Hasta 5 días hábiles</b>
4	<b>Investigación</b>	Se recopila información interna relevante, se consultan las partes involucradas y se documenta el análisis. El demandante es notificado del avance.	<b>Hasta 10 días hábiles</b>
5	<b>Resolución</b>	REDi emite una decisión formal. Se elabora respuesta escrita con las acciones tomadas, medidas correctivas y/o compensaciones, según corresponda.	<b>Hasta 15 días hábiles</b>
6	<b>Comunicación final</b>	Se notifica la resolución al demandante con detalle de lo actuado. Se confirma el cierre de la queja o, si continúa, se indica el motivo.	<b>Hasta 2 días hábiles tras resolución</b>
7	<b>Seguimiento</b>	REDi verifica la implementación de acciones correctivas y registra el caso para mejora continua. El demandante puede solicitar revisión si no está conforme.	<b>30 días post-cierre</b>

*Nota: En casos de especial complejidad, REDi podrá extender los plazos de investigación y resolución, debiendo comunicar este hecho al demandante con un plazo estimado actualizado.*

## 6. Comunicación Periódica con el Demandante

---

REDi se compromete a mantener informado al demandante en cada etapa del proceso de resolución. Los principios que rigen esta comunicación son:

- **Transparencia:** el demandante recibirá información clara y comprensible sobre el estado de su queja en cada etapa.
- **Oportunidad:** las comunicaciones se realizarán dentro de los plazos establecidos en el procedimiento.
- **Trazabilidad:** cada interacción quedará registrada y el demandante podrá referenciar su número de caso en todo momento.
- **Confirmación de cierre:** REDi notificará formalmente cuando la queja haya sido resuelta, indicando las medidas adoptadas.
- **Explicación de no aceptación:** en caso de no proceder la queja, se comunicarán por escrito los motivos específicos de la decisión.

Medios de comunicación utilizados por REDi durante el proceso:

- Correo electrónico al contacto proporcionado por el demandante.
- Respuesta escrita a través del formulario web cuando corresponda.

## 7. Protección Contra Represalias

---

REDi garantiza a todas las partes interesadas que presenten una queja o sugerencia plena protección frente a cualquier forma de represalia, discriminación o trato desfavorable.

### 7.1 Compromisos de REDi

- Ninguna persona que presente una queja de buena fe será perjudicada en sus oportunidades laborales, relación comercial o trato recibido por parte de la empresa.
- Las quejas serán tratadas con confidencialidad. La identidad del demandante no será revelada sin su consentimiento expreso, salvo requerimiento legal.
- Los profesionales involucrados en la gestión de quejas están sujetos a un estricto deber de confidencialidad y neutralidad.
- Cualquier conducta represiva identificada será investigada y sancionada conforme a las políticas internas de REDi.

### 7.2 Controles implantados

- **Separación de funciones:** el Responsable de Quejas es independiente de las áreas implicadas en el asunto denunciado.

- Registro auditado: todas las quejas y acciones asociadas quedan registradas en un sistema interno con acceso restringido.
- Supervisión: la Dirección General revisa periódicamente los casos gestionados para detectar posibles situaciones de trato inadecuado.
- Canal de escalamiento: si el demandante considera que ha sido objeto de represalias, puede escalar el caso directamente a la Dirección General a través del mismo canal habilitado.

## 8. Facilitación de la Resolución

---

REDi adopta un enfoque colaborativo y orientado a la solución en la gestión de cada queja. Las acciones que pueden adoptarse incluyen:

1. Disculpa formal o reconocimiento cuando el error sea de parte de REDi.
2. Revisión y corrección del proceso o práctica que generó la queja.
3. Información adicional o aclaración de situaciones mal comunicadas.
4. Medidas correctivas internas para prevenir la recurrencia del problema.
5. Derivación a instancias externas si el asunto lo requiere.

En caso de que el demandante no esté conforme con la resolución emitida, podrá solicitar una revisión del caso dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación de cierre. REDi evaluará la solicitud y emitirá una respuesta definitiva en un plazo adicional de hasta 10 días hábiles.

## 9. Mejora Continua

---

REDi utiliza las quejas y sugerencias recibidas como insumo clave para la mejora continua de sus servicios y procesos. Con este fin:

- Se registran y analizan periódicamente los patrones y tendencias de quejas recibidas.
- La Dirección General revisa trimestralmente los indicadores de gestión de quejas.
- Se establecen planes de acción cuando se identifican áreas de mejora recurrentes.
- Los resultados globales (sin datos personales) pueden ser publicados como parte del compromiso de transparencia de REDi.

## 10. Vigencia y Revisión del Procedimiento

---

El presente procedimiento entra en vigor a partir de la fecha indicada en la ficha técnica y será revisado anualmente o ante cambios significativos en la normativa aplicable o en los procesos internos de REDi.

Responsable de la revisión: Dirección General de REDi.

Cualquier consulta relacionada con este procedimiento puede dirigirse a:

- Formulario web: <https://www.redi.com.py/contacto/>
- Correo electrónico: [redi@redi.com.py](mailto:redi@redi.com.py)