

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

ALAMCIA, S.L.

1. Objeto y ámbito

Este procedimiento regula el proceso de recepción, análisis, resolución y seguimiento de las quejas presentadas por las partes interesadas de alamcia.

La gestión de las quejas corresponde a la persona responsable de la gestión de quejas, designada formalmente por el Administrador Único. Si una queja afecta directamente a dicha persona, su gestión es asumida por el Administrador Único.

2. Motivos de aceptación de una queja

Se aceptará como queja cualquier comunicación que:

- a) Provenga de una parte interesada de alamcia (persona trabajadora, cliente, proveedor, colaborador, beneficiario, comunidad u otro grupo de interés).
- b) Se refiera al desempeño comercial, ético, social o ambiental de la empresa o de sus colaboradores.
- c) Sea presentada de buena fe y con información suficiente para poder ser analizada.

No se aceptarán comunicaciones anónimas sin información suficiente, las que tengan carácter claramente vejatorio o las que no guarden relación con la actividad de alamcia.

3. Pasos del proceso y plazos

Paso 1 – Recepción y acuse de recibo

Plazo: máximo 5 días hábiles desde la recepción de la queja.

La persona responsable de la gestión de quejas acusa recibo de la queja, informa al demandante de que ha sido recibida y le comunica el número de referencia asignado y los plazos previstos para su resolución.

Paso 2 – Análisis e investigación

Plazo: máximo 15 días hábiles desde la recepción.

La persona responsable de la gestión de quejas analiza la queja, recaba la información necesaria y, si procede, contacta con las partes implicadas para obtener su versión de los hechos, respetando en todo caso la confidencialidad del demandante si así lo ha solicitado.

Paso 3 – Resolución y comunicación

Plazo: máximo 30 días hábiles desde la recepción.

La persona responsable de la gestión de quejas adopta una decisión fundada y la comunica al demandante por escrito, indicando la resolución adoptada, los motivos de la misma, las medidas correctoras que se implementarán si procede y el plazo de implementación.

4. Cómo se facilita una resolución

alamcia busca en todo caso una resolución justa y proporcional. Si la queja no puede aceptarse, se explican los motivos de forma clara y razonada. Si se acredita que la queja está fundada, la empresa adopta las medidas correctoras necesarias e informa al demandante de su implementación.

5. Registro y revisión

Todas las quejas recibidas, su tramitación y resolución quedan registradas en el registro interno de quejas de alamcia. La persona responsable de la gestión de quejas presenta anualmente un resumen al Administrador Único para su análisis en la revisión anual de gobernanza.

En Alcorcón, a 28 de septiembre de 2026.

D. Alberto Javier Arroyo Jávega
Administrador Único – ALAMCIA, S.L.