

Canal de quejas

Un espacio para que nos digas lo que no te parece bien

En Alamcia queremos mantener una relación de confianza con todas las personas y entidades con las que trabajamos. Eso pasa por escuchar también cuando algo no se ha hecho bien.

Este canal está abierto a cualquier persona u organización que quiera hacernos llegar una queja, una sugerencia o una preocupación sobre nuestra actividad.

Quién puede usarlo

Cualquier persona física o jurídica que tenga o haya tenido relación con Alamcia: clientes, proveedores, colaboradores, beneficiarios de un proyecto, miembros de la comunidad donde trabajamos o cualquier otra parte interesada.

Sobre qué puedes presentar una queja

Aceptamos comunicaciones sobre cualquier aspecto de nuestro desempeño:

- Prácticas comerciales o contractuales.
- Comportamiento ético o conducta de nuestro personal y colaboradores.
- Impacto ambiental de nuestra actividad.
- Impacto social sobre la comunidad o sobre personas en situación vulnerable.
- Incumplimiento de los compromisos o valores que hemos asumido públicamente.

Cómo presentar una queja

Puedes hacerlo por cualquiera de estas vías:

- Correo electrónico a info@alamcia.es, indicando en el asunto la palabra QUEJA o RECLAMACIÓN para su correcta canalización.
- Correo postal a Parque Bujaruelo, 33, 6º A, 28924 Alcorcón (Madrid).

Confidencialidad

Tratamos todas las quejas con la máxima confidencialidad. Si lo prefieres, puedes pedirnos expresamente que tu identidad no sea revelada en ningún momento del proceso.

Garantía de no represalia

Ninguna persona que presente una queja de buena fe sufrirá ningún tipo de represalia por haberla presentado. Es un compromiso que asumimos por escrito y que aplicamos sin excepciones.

Plazos de respuesta

Te confirmaremos la recepción de tu queja en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada. La resolución se comunicará en un plazo máximo de 30 días hábiles.

ALAMCIA, S.L.

Alcorcón (Madrid)