

PROTOCOLO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS

ALAMCIA, S.L.

1. Objeto

Este protocolo describe cómo alamcia responde a las quejas de las partes interesadas, garantizando una comunicación periódica, transparente y respetuosa durante todo el proceso. Su aplicación corresponde a la persona responsable de la gestión de quejas.

2. Comunicación periódica al demandante

Durante todo el proceso de tramitación de la queja, alamcia mantiene informado al demandante:

- En el momento de la recepción: acuse de recibo con número de referencia y plazos previstos (máximo 5 días hábiles).
- Durante la investigación: si el proceso se prolonga más de lo previsto, se comunica el motivo del retraso y la nueva fecha estimada de resolución.
- Al adoptar la resolución: comunicación escrita con la decisión adoptada, sus motivos y las medidas correctoras si procede (máximo 30 días hábiles desde la recepción).
- Confirmación de cierre: alamcia confirma expresamente al demandante cuándo la queja ha sido resuelta y cerrada.

3. Explicación en caso de no aceptación

Si la queja no puede ser aceptada, alamcia comunica al demandante por escrito, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción:

- a) Los motivos concretos por los que la queja no ha podido ser aceptada.
- b) Si procede, información sobre otras vías de resolución disponibles.

La comunicación se realiza siempre de forma clara, razonada y respetuosa.

4. Registro de la resolución

Todas las resoluciones adoptadas quedan registradas en el registro interno de quejas de alamcia, con indicación de la decisión adoptada, los motivos, las medidas correctoras acordadas y el plazo de implementación.

5. Seguimiento posterior a la resolución

En los casos en que se acuerden medidas correctoras, la persona responsable de la gestión de quejas verifica su implementación efectiva en el plazo acordado y, si procede, comunica al demandante la implementación de dichas medidas. El Administrador Único supervisa este seguimiento en la revisión anual de gobernanza.

En Alcorcón, a 28 de septiembre de 2026.

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