

 CONTRATAS Y OBRAS Construcción Ética y Sostenible	COMUNICADO	Febrero 2010
		Página 1 de 1
Servicio de Atención Personalizada al <i>Stakeholder</i>		

En **Contratas y Obras** todo el personal está comprometido con la política de Atención y Servicio a nuestros *Stakeholders*^{*}. Es por ello que pretendemos dar una respuesta rápida, clara y respetuosa a las expresiones de insatisfacción o disconformidad que éstos nos planteen, para así contribuir a la mejora continua de las obras y servicios que ofrecemos.

Por este motivo y para facilitar la relación y comunicación con nuestros stakeholders, ponemos a su disposición el Servicio de Atención Personalizada, el cual es el responsable de atender las diferentes incidencias que se puedan presentar, mediante los siguientes medios:

1. Teléfono de Servicio de Atención Personalizada

En este servicio serán atendidas todas sus llamadas de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes laborables, en el siguiente número:

900 150 238

Al presentar su sugerencia, comentario, queja o reclamación, la persona encargada de atender su llamada, le ayudará a cumplimentar el formato de Registro de Incidencias que ella misma le facilitará, el cual puede ser tramitado mediante envío de fax, e-mail o descargar desde nuestra web: www.contratasyobras.com/servicioatencion, donde también se puede encontrar el procedimiento para el tratamiento y respuesta a la incidencia planteada.

2. Comité Ético:

Si su consulta o incidencia tiene relación directa con un conflicto ético que considera que ha afectado al cumplimiento de los valores o principios descritos en nuestro Código Ético, puede dirigirse al e-mail (comiteetico@contratasyobras.com), donde se le atenderá y facilitará el formato correspondiente para registrar dicho conflicto ético.

El Comité Ético es un órgano interno de CyO, que se encarga de resolver en primera instancia los problemas de índole ética que se planteen, intentando definirlos, explicarlos y, a ser posible, resolverlos a satisfacción de todas las partes, contribuyendo en el logro de un ambiente de trabajo de confianza, lealtad y respeto con todos los Stakeholders.

"Se entiende por conflicto ético cualquier, actividad o conducta que falte, incumpla o abuse sobre la actuación relacionada con los siguientes valores: Respeto en las relaciones (trato interprofesional); acoso físico o moral; discriminación por: recepción de formación e información oportuna en tiempo y claridad, promoción profesional, sexo, raza, conciencia religiosa, razones políticas, físicas; uso no autorizado de información confidencial sobre o por cualquier Stakeholder; uso indebido de autoridad mediante la coacción y miedo; faltas en la libertad de sindicación y elección; infracciones laborales, sociales y de prevención de riesgos laborales."

Esperamos poder cumplir con nuestro compromiso de ofrecer un servicio de la máxima calidad y satisfacción para todos.

^{*} *Stakeholders*: clientes, proveedores, colaboradores, entorno social, otras empresas del sector, administración pública.