



- I. Recepción de Queja, Reclamación, Inquietud o Denuncia
 1. Cualquier colaborador de Aldesa que reciba por escrito una queja, reclamación, inquietud o denuncia (en adelante “queja”), por parte de cualquier cliente o parte interesada, deberá canalizarla obligatoriamente a través del Área de Comunicación de Aldesa, la cual ejercerá la atención respectiva de forma independiente y objetiva. El colaborador que reciba el documento deberá cerciorarse de que contenga al menos el nombre completo del cliente.
 2. Siempre que cualquier colaborador de Aldesa reciba verbalmente cualquier queja por parte de cualquier cliente o autoridad, después de escucharlo, le deberá sugerir llenar el Formulario de Atención al Cliente (F1-P1-PACA5) confeccionado por Aldesa para la recepción de quejas; debiendo además colaborarle al cliente o autoridad para rellenar debidamente el formulario.
 3. El colaborador que reciba la queja por parte de cualquier cliente o autoridad deberá ser quien notifique de forma inmediata al Área de Comunicación de Aldesa, le entregará El Formulario de Atención al Cliente, si hubiere y le ampliará todo detalle que le ha sido expuesto por el cliente o autoridad de forma verbal.

- II. Formulario de Atención al Cliente
 1. El Formulario de Atención al Cliente, deberá contener los espacios respectivos para que el cliente o autoridad ingrese su información completa de identificación y contacto, los hechos por los cuales se presenta y la información necesaria para la identificación del o los colaboradores relacionados a los hechos; además de informarle y permitirle al cliente adjuntar copia de cualquier documento de respaldo necesario.
 2. El Formulario de Atención al Cliente deberá encontrarse disponible para cualquier cliente o autoridad, tanto en forma impresa en la Recepción de Aldesa, como en forma electrónica en el sitio web de Aldesa.

- III. Estudio Inicial de los Documentos
 1. La persona encargada del Área de Comunicación deberá hacer un análisis inicial de todos los documentos recibidos y determinar si el caso podría resolverse de forma administrativa o si podría acarrear consecuencias legales para Aldesa, debiendo en este último caso, notificar y entregar una copia de los documentos al Área Legal.
 2. Del estudio de los documentos, la persona encargada del Área de Comunicación deberá verificar que éstos cuenten con la información completa de identificación y contacto del cliente o autoridad, los hechos por los cuales se presenta y la información necesaria para la identificación del o los colaboradores relacionados en los hechos, además de haber adjuntado una copia de los documentos de respaldo necesarios para fundamentar los hechos; todo con el fin de poder comprender debidamente la situación general del asunto.
 3. En caso de que los documentos no cuenten con toda la información o respaldos pertinentes para comprender debidamente la situación general del asunto, la persona encargada deberá comunicarse con el cliente o autoridad respectiva, para solicitarle la información o documentos adicionales necesarios.



- IV. Contacto con el Colaborador o Colaboradores Relacionados a los Hechos
 1. La persona encargada del caso deberá convocar a una reunión con el o los colaboradores relacionados a los hechos con el fin de comprender en detalle lo sucedido. Dependiendo del tema podrán cubrir el tema vía correo electrónico.
 2. En caso de que la persona encargada tenga dudas con respecto a la forma en que el colaborador o colaboradores relacionados a los hechos actuaron en el caso, contactará al superior inmediato respectivo para analizar el asunto.

- V. Contacto con el Cliente o Autoridad Respectiva
 1. Una vez que la persona encargada del área de Comunicación tenga pleno conocimiento de lo sucedido desde la perspectiva de Aldesa, valorará si es necesario contactar al cliente o autoridad para conversar y comprender plenamente el detalle de lo sucedido, desde la perspectiva de éste. Se definirá para cada caso la persona más adecuada para realizar este contacto con el cliente, en su defecto corresponderá a la persona encargada del área de Comunicación
 2. En caso de cualquier duda adicional que la persona encargada del caso tenga producto del contacto con el cliente o autoridad, canalizará de nuevo a lo interno lo que corresponda.

- VI. Registro y plan de acción
 1. La persona encargada del área de Comunicación mantiene un registro de las quejas y sus respaldos, a partir de éstos y junto a los responsables de las áreas pertinentes, definen el plan de acción para los casos específicos; si es necesario se participa a los Asesores legales.
 2. Comunicación le da seguimiento a la queja hasta su cierre y semestralmente, se incluye informe de las quejas, reclamaciones, inquietudes y denuncias recibidas, a la Unidad de Riesgos para su análisis y toma de decisiones en conjunto con la administración.

- VII. Notificación al Cliente o Autoridad
 1. Una vez solventada la situación, se contactará al cliente o autoridad para informarle y realizar el cierre del caso. Esta respuesta deberá darse en un plazo máximo de 10 días hábiles después de presentada la queja. De los casos elevados al área Legal, dicha instancia determina los que requieran una respuesta por escrito de parte de Aldesa.
 2. En caso de que el cliente manifieste su conformidad, se procederá a terminar de ejecutar el plan de acción definido y se cerrará el caso.
 3. En caso de que el cliente manifieste su inconformidad, el Director o los Directores respectivos revalorarán el plan de acción, resultado que será comunicado como decisión final al cliente o autoridad correspondiente, procediendo a cerrar el caso.



Control de cambios

Referencia	Cambio
	Se sustituye Área de Calidad por Área de Comunicación
VI.	Se cambia el seguimiento de las quejas, en vez que sea en la reunión de revisión por la Dirección del Sistema de Calidad, que sea por la Unidad de Riesgos en conjunto con la administración
VII.	Se incluye el plazo máximo de 10 días hábiles para dar respuesta al cliente o autoridad