

# Manual de usuario para la captura de consultas, reclamaciones o aclaraciones.

KCM ALLIANCE GROUP SA de CV, SOFOM ENR cuenta con la UNE Unidad Especializada a fin de atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los usuarios con respecto a lo relacionado con nuestros productos.

El usuario puede ingresar a la página de la UNE en donde podrá registrar sus consultas, reclamaciones y aclaraciones. Para ello ingresamos al portal de KCM ALLIANCE. En la parte inferior, se encuentra el acceso a la UNE "UNE CREDICAM (Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones) CONDUSEF".



Además podrá ver también los teléfonos, correos y direcciones de todas las UNEs así como de los responsables de las mismas. Para poder registrar sus datos en la página, se pone a su disposición el link "UNE-Captura" en donde usted podrá capturar su consulta, reclamación o aclaración, a la cual le daremos seguimiento en la brevedad. O si ya cuenta con su folio, podrá consultar el estatus del folio.

## UNE KCMALLIANCE GROUP

(Unidad Especializada de Atención a Clientes para Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones)

---

Pone a disposición de sus clientes los mecanismos de atención personal, escrita, electrónica o telefónica para atender las Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.

Usted puede registrar su consulta, reclamación o aclaración en la siguiente página

Si usted ya cuenta con un folio, puede consultar su estatus en esta página

Manual de usuario para la captura y consulta de folios

[UNE-Captura](#)

[UNE-Consulta](#)

[UNE-Ayuda](#)

Al entrar a la página de captura, nos mostrará la siguiente página en donde será necesario capturar los datos necesarios para poder darle una respuesta oportuna.

Razón social de la empresa (en su caso)		Teléfono
<input type="text"/>		<input type="text"/>
(*) Nombre(s)	(*) Apellido(s)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Código Postal	(*) Correo	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Monto sin formato de miles (123465.99) (Solo si es un reclamo económico)		
<input type="text"/>		
(*) Estado	(*) Ciudad	(*) Sucursal
Jalisco	Zapopan	Zapopan
(*) Tipo	(*) Operación	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
(*) Producto	(*) SubProducto	(*) Causa
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Comentarios		
<input type="text"/>		
Si desea anexar documentos(s):		
Documento 1	Documento 2	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

- **Razón social de la empresa (en su caso):** En caso de ser empresa el cliente.
- **Nombre(s) \*:** Nombre de la persona a contactar.
- **Apellidos \*:** Apellidos de la persona a contactar.
- **Correo \*:** Correo electrónico para poder contactarlo y consultar sus folios.
- **Confirmar correo \*:** Confirmación del correo de contacto.
- **Teléfono:** Teléfono para contactar.
- **Sucursal:** Solo se cuenta con la oficina en el municipio de Zapopan, Jalisco.
- **Tipo:** Tipo de registro (consulta, reclamación o aclaración).
- **Operación:** Seleccione el que corresponda de la lista.
- **Producto:** Seleccione el que corresponda de la lista.
- **Sub Producto:** Seleccione el que corresponda de la lista.
- **Motivo:** Seleccione el que más se aproxime a su situación.
- **Comentarios:** Describa lo más clara y brevemente la situación y proporciones los datos necesarios para poder darle seguimiento.

Una vez capturada la información, el personal responsable de la Unidad de atención le asignará un numero de folio y a través de los medios de contacto que definió en su captura, se le dará el debido seguimiento en tiempo y forma hasta llegar a la conclusión correspondiente.

Si, por el contrario, ya tenemos un folio y queremos ver el estatus que tiene y ver si ya ha tenido seguimiento. Ingresamos en la página de UNE-Consulta. En esta página puedes consultar el folio en cualquier momento. Para ello necesitamos capturar el correo electrónico con el que se registró el folio asimismo el folio que se generó y se le envió al correo electrónico.

## UNE KCMALLIANCE CAPTURA

Correo

Folio

**CONSULTAR FOLIO**