 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 1 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03


GLOSARIO:

- **Comité de Ética:** Comité integrado para dar atención, investigar y tomar decisiones al respecto de los reportes levantados. Está constituido por el Dirección de Aceites, Dirección de Desarrollo Humano y Dirección de Asuntos Corporativos.
- **Denuncia:** Notificación de que se ha cometido una falta o se está incumpliendo con un valor de la empresa o está cometiendo faltas al código de ética.
- **Día hábil:** Días de la semana en los cuales se trabaja, que no pertenecen al fin de semana y que no son festivos.
- **Partes interesadas (Stakeholders):** Persona o grupo de personas con un legítimo interés demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de estas actividades Ejemplo: Clientes, Proveedores, Comunidades, Vecinos, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles.
- **Personal responsable:** Puesto que dará respuesta a PQRS.
 - **Ambiental:** Gerencia de Control Normativo.
 - **Comunidades / Otro:** Jefatura de Relacionamiento Comunitario
 - **Clientes:** Gerencia Comercial.
 - **Proveedores:** Gerencia de Abastecimientos.
 - **Laboral:** Gerencia de Desarrollo Humano.
 - **Certificaciones:** Coordinación de Certificación
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- **Quejas (reclamos):** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o operación que realiza la empresa.
- **Sugerencias (Comentarios y/o recomendaciones):** Aportación, idea o comentario que realizas con la intención de mejorar algún aspecto (operación / tramite) de la empresa.
- **Vecino:** Todo aquel usuario que viva alrededor de cada una de las fincas o planta extractora.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

- No aplica.


Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 2 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03

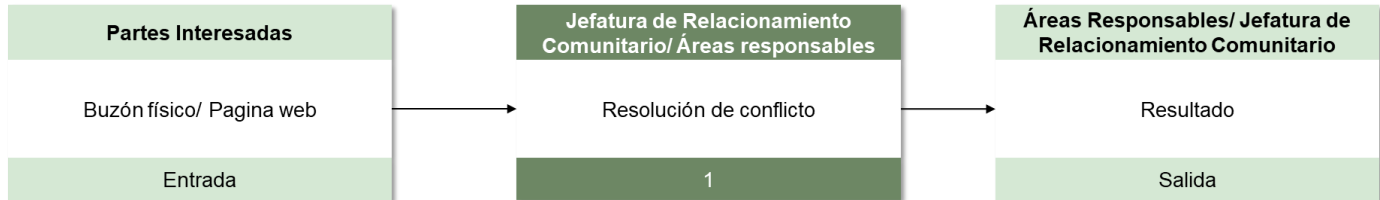
CONTENIDO

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS.....	3
1.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	3

Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 3 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN ÁREAS RESPONSABLES



1.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

OBJETIVO

Dar manejo, tratamiento y respuesta oportuna a las peticiones, quejas o sugerencias que realizan las Partes interesadas.


ALCANCE

Aplica para las partes interesadas (Comunidades, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles, Clientes, Proveedores) de Grupo Agroforestal Uumbal, Agroforestal Uumbal Chiapas y Agroindustrial Uumbal.

LINEAMIENTOS

- 1 Relacionamiento Comunitario, realiza la difusión del procedimiento y menciona los medios de comunicación para que las partes interesadas, emitan sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del buzón físico o página web <https://uumbal.mx/>
- 2 Los buzones físicos, estarán asegurados con un candado, para que el responsable solo pueda abrirlo.
- 3 Las quejas o sugerencias que lleguen a través del buzón físico serán recabadas la última semana de cada mes por el área de Relacionamiento Comunitario y tendrán una repuesta máximo al mes siguiente.
- 4 El tiempo de respuestas a las solicitudes será de 20 días hábiles, a partir de la fecha de recepción independientemente del medio por el cual se haya realizada la consulta.
- 5 Se actualizará GAU-RC-BD-001 Base de datos de PQRSC del 1-5 y 16-20 de cada mes.
- 6 En caso de respuestas que implican revisión de archivos, recopilación de información en cantidad o cualquier otra situación que no permita dar respuesta en los días establecidos se debe enviar respuesta preliminar al usuario en el cual se informa la fecha en que se dará respuesta exacta.
- 7 Si la queja da lugar a una investigación o proceso disciplinario, se da traslado al área de Desarrollo Humano para que adelante el trámite respectivo.
- 8 Se dará trámite a todas las solicitudes.
- 9 Las quejas y reclamos se recibirán en el buzón físico y página web.
- 10 Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) deberán ser tratadas con confidencialidad, imparcialidad y claridad.
- 11 No se tomarán represalias contra las partes interesadas que presenten PQRS.
- 12 Las PQRS deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.
- 13 El tiempo máximo para dar respuesta a las PQRS comunicadas a través del buzón se contabiliza a partir de la apertura del buzón.
- 14 Las PQRS anónimas, o que soliciten confidencialidad, tendrán respuesta en las carteleras del buzón físico.

Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 4 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03

- 15 Se registrarán todas las solicitudes en una carpeta maestra para resguardo como evidencia de seguimiento y se mantiene el anonimato de las partes interesadas.
- 16 Los Puestos Responsables generan planes de acción para dar respuesta a las quejas o sugerencia de las partes interesadas.
- 17 Relacionamiento Comunitario, realiza el seguimiento de las acciones emitidas por parte del Comité de Ética.
- 18 El Comité de Ética se reunirá de manera mensual, para dar soluciones y respuestas a las solicitudes generadas
- 19 El mecanismo de resolución de quejas, en caso de requerir apoyo, brinda el acceso al asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico.
- 20 Uumbal no limita la opción de acceso a asesoramiento legal y técnico independiente, la capacidad de los reclamantes de elegir individuos o grupos para apoyarlos y/o actuar como observadores, así como la opción de un mediador externo.
- 21 Para PQRS de carácter laboral, realizar de acuerdo al proceso de GAU-DH-PRO-001 Extensión de Confianza.

MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Fórmula	Fórmula del acumulado anual	Variables
Reportes	Porcentaje	Mensual	$G = \frac{V1}{V2} * 100$	$G = \frac{VA1}{VA2} * 100$	G= Gestión de peticiones. V1= Variable resueltas. V2= Variables mensuales. VA1-VA2= Variables acumulado anual.

Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos


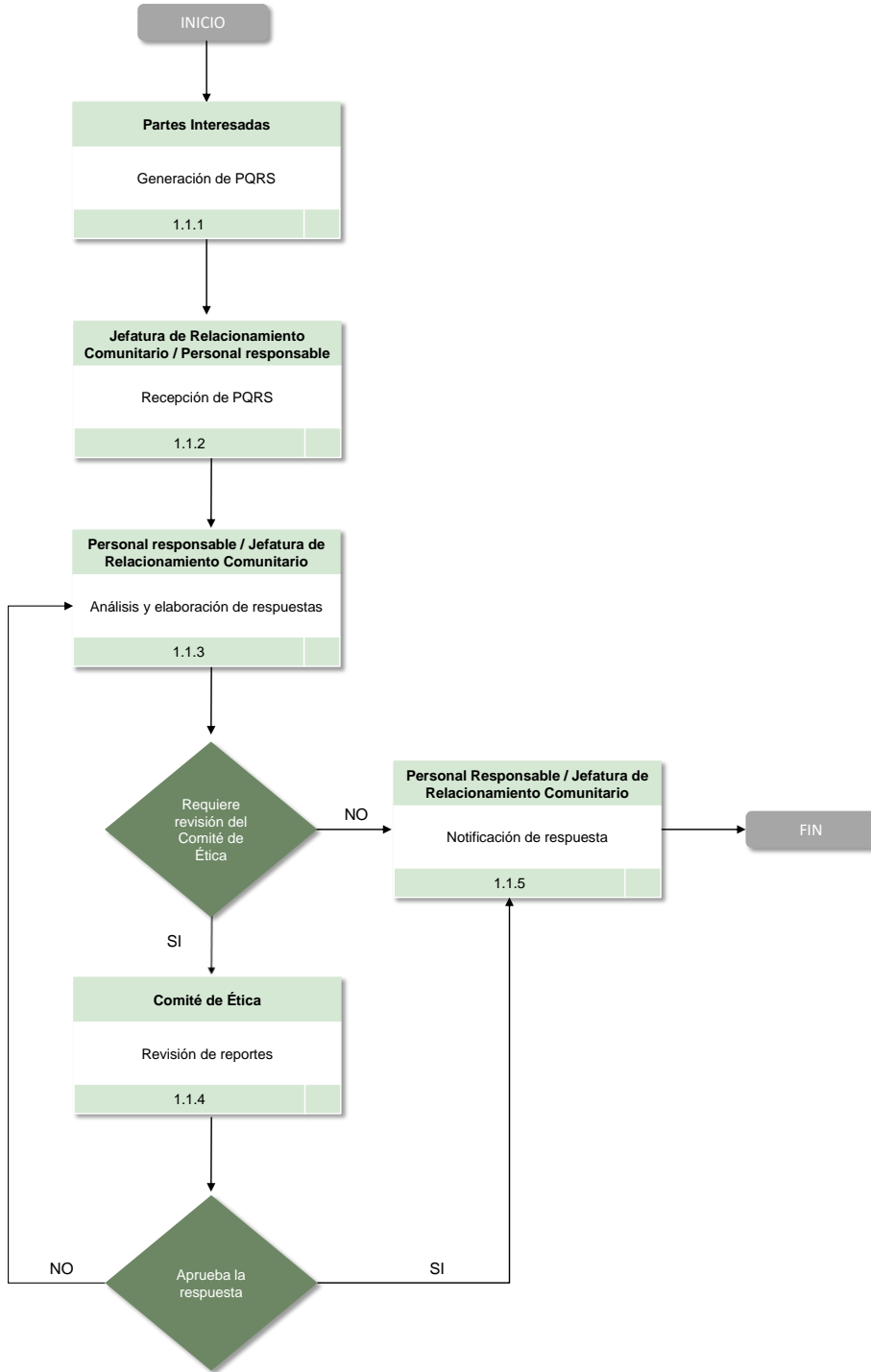

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 5 de 8
Área: Relacionamento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03	

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 DETALLE)




Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamento Comunitario	Jefatura de Relacionamento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 6 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03

NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Generación de PQRS	<p>RESPONSABLE Partes interesadas</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Emiten la PQRS a través de los medios definidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón Físico: Se tendrán disponibles en las entradas de acceso de cada una de las fincas el GAU-RC-FR-001 Solicitud de PQRS, para que las partes interesadas puedan emitir sus PQRS en el momento que ellos lo consideren. 2. Página Web: Podrán entrar a la página de https://uumbal.mx/ y en el apartado de consultas y reclamos puede llenar el formulario PQRS. <p>Para la atención a queja o sugerencia es importante que sea específico, concreto, completo y busca aportar la mayor cantidad de detalle (¿Qué, cuando, como, en donde, quien o quienes?)</p>
1.1.2	Recepción de PQRS	<p>RESPONSABLE Jefatura de Relacionamiento Comunitario / Personal responsable</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recepción de la PQRS de acuerdo al canal de comunicación que se menciona a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón Físico: Área de Relacionamiento Comunitario, revisa cada uno de los mensajes emitidos por las partes interesadas, asigna folio y canaliza al puesto responsable. 2. Página web: De manera automática asigna folio y envía reporte de PQRS al puesto responsable y emite correo de recepción del reporte al usuario.
1.1.3	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal responsable / Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Analiza la PQRS, realiza una investigación (si así lo amerita), para posteriormente determinar una respuesta o elaborar un plan de acción o propuesta al Comité de Ética de acuerdo a la información recopilada.</p> <p>Revisa con la Jefatura inmediato la respuesta o plan de acción y determinan si es necesario presentar al Comité de Ética.</p> <p>En caso de determinar presentar al Comité ir a la actividad 1.1.4, en caso de dar respuesta directa ir a la actividad 1.1.5. Jefatura de Relacionamiento Comunitario realiza un registro en el GAU-RC-BD-001 Reporte final de quejas o sugerencia.</p>

Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 7 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03

1.1.4	Revisión de reportes	<p>RESPONSABLE Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Se reúne una vez al mes y valida, si los registros documentados fueron resueltos, de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Revisan y si están de acuerdo autorizan respuestas presentadas. Ir actividad 1.1.5</p> <p>En caso contrario piden una nueva propuesta. Ir actividad 1.1.3. Se convocará a una reunión extraordinaria dentro del periodo de respuesta establecido.</p>
1.1.5	Notificación de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal responsable/ Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD En caso de recibir PQRS por medio de buzón, Jefatura de Relacionamiento Comunitario notifica a las partes interesadas, la respuesta de la queja o sugerencia través del tablero de comunicación.</p> <p>En caso de recibir PQRS en Página web, se responderá por correo electrónico, manteniendo en todo momento el anonimato de las partes interesadas.</p> <p>Nota 1: en caso de Conflicto consultar el procedimiento GAU-RC-PRO-003 Resolución de Conflicto.</p>
FIN DE PROCESO		

ANEXOS


a) Anexo 1: Referencias:

- GAU-RC-BD-001 Reporte final de quejas o sugerencia.
- GAU-DH-PRO-001 Extensión de confianza.
- GAU-RC-FR-001 Solicitud de PQRS.
- GAU-RC-PRO-003 Resolución De Conflicto
- GAU-RC-BD-001 Base de Datos de PQRS y Consulta.

b) Anexo 2: Responsabilidades

Difundir	Jefatura de Relacionamiento Comunitario
Vigilar el cumplimiento	Dirección de Asuntos Corporativos
Actualizar	Coordinador de Relacionamiento Comunitario
Autorizar excepciones	Dirección de Asuntos Corporativos

Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos

 UUMBAL	Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 11/03/2021 a: 11/03/2024	Pág. No.: 8 de 8
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-001	Revisión: 03

c) Anexo 3: Control de Cambios

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio
0	16/01/2019	Emisión del documento
1	30/08/2019	Cambio de formato, se eliminan imágenes de los formatos del anexo.
2	11/03/2021	Se actualiza y se agrega lineamiento 19 y 20.
3	02/05/2022	Cambio de estructura por personal

Realizó	Revisó	Autorizó
Coordinación de Relacionamiento Comunitario	Jefatura de Relacionamiento Comunitario	Director de Asuntos Corporativos