 UUMBAL	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 1 de 7
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3


GLOSARIO:

- **Comité de Ética:** Comité integrado para dar atención 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.
- **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.
- **Consulta:** Búsqueda documentación o datos sobre algún asunto o materia relacionado con las actividades que desarrolla la empresa
- **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 las consultas emitidas por las partes interesadas.
 - **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.
- **Tablero de Comunicación:** Estructura ubicada en las fincas, donde se fijan anuncios sobre las respuestas de las consultas emitidas a las partes interesadas.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

- No aplica.


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

 UUMBAL	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 2 de 7
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3

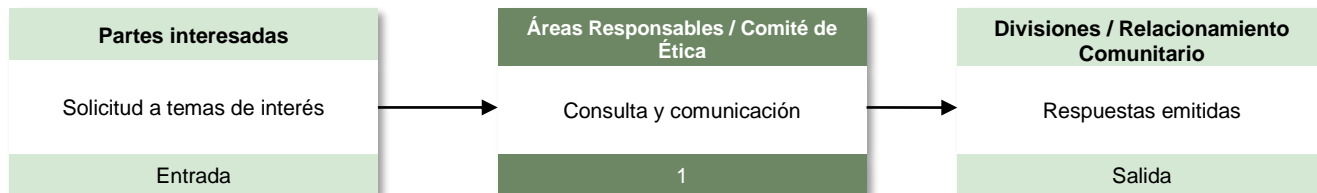
CONTENIDO

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS	3
1.1 CONSULTA Y COMUNICACIÓN	3

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

 UUMBAL	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 3 de 7
	Área: Relacionamento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON ÁREAS RESPONSABLES



1.1 CONSULTA Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO

Responder a las comunidades y/o partes interesadas sus consultas o temas de interés relacionados con las actividades de la empresa, para transmitir información clara, oportuna y concisa de fácil comprensión.


ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las partes interesadas que soliciten consultas o temas de interés del proceso productivo de la palma aceitera o la extracción del aceite.

LINEAMIENTOS

- 1 Responsable(s) de Relacionamento Comunitario, realiza la difusión del procedimiento y menciona los medios de consulta para que las partes interesadas, emitan sus solicitudes a través del buzón físico y página web <https://www.uumbal.mx/>.
- 2 Los siguientes documentos (entre otros posibles) deben estar disponibles en la unidad de certificación cuando se soliciten:
 - Planes de salud y seguridad ocupacional.
 - Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales.
 - Documentación sobre AVC y ARC.
 - Planes de prevención y reducción de la contaminación.
 - Detalles de reclamos y quejas.
 - Procedimiento de negociación.
 - Planes de mejora continua.
 - Resumen público del informe de evaluación de la certificación.
 - Política de derechos humanos.
 - Títulos de propiedad/derechos de uso.
- 3 Los tableros de comunicación, estarán colocados en lugares estratégicos para que las partes interesadas puedan recibir sus consultas.
- 4 Los buzones físicos, permitirán que las comunidades y/o partes interesadas emitan sus solicitudes, ya que dichos buzones estarán asegurados con candado, para que solo el responsable pueda abrirlo.
- 5 Las solicitudes serán recabadas cada mes, por el área de Relacionamento Comunitario.
- 6 Se registrarán todas las solicitudes en una carpeta maestra para resguardo como evidencia de seguimiento.
- 7 Personal Responsable, dan respuesta a las solicitudes emitidas por las partes interesadas.
- 8 El tiempo de respuesta a las solicitudes será de 20 a 30 días hábiles, a partir de la fecha de recepción, independientemente del medio por el cual se haya realizado la consulta.
- 9 Se actualizará GAU-RC-BD-001 Base de datos de PQRSC del 1-5 y 16-20 de cada mes.
- 10 El Comité de Ética se reunirá de manera mensual, para dar soluciones y respuestas a las solicitudes generadas.
- 11 El área de Relacionamento Comunitario es la única responsable de abrir los buzones.

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

 UUMBAL	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 4 de 7
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3

12 Personal Responsable en coordinación con Relacionamiento Comunitario, dan respuesta a todas las solicitudes de acuerdo al canal que fueron emitidas.

*Solo con justificación y en las instalaciones de la empresa.

MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Fórmula	Fórmula del acumulado anual	Variables
Solicitudes	Porcentaje	Mensual	$G = \frac{C1}{C2} * 100$	$G = \frac{VA1}{VA2} * 100$	G= Gestión de solicitudes. V1= Consulta resueltas. V2= Consultas mensuales. VA1-VA2= Consultas acumuladas anual.

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


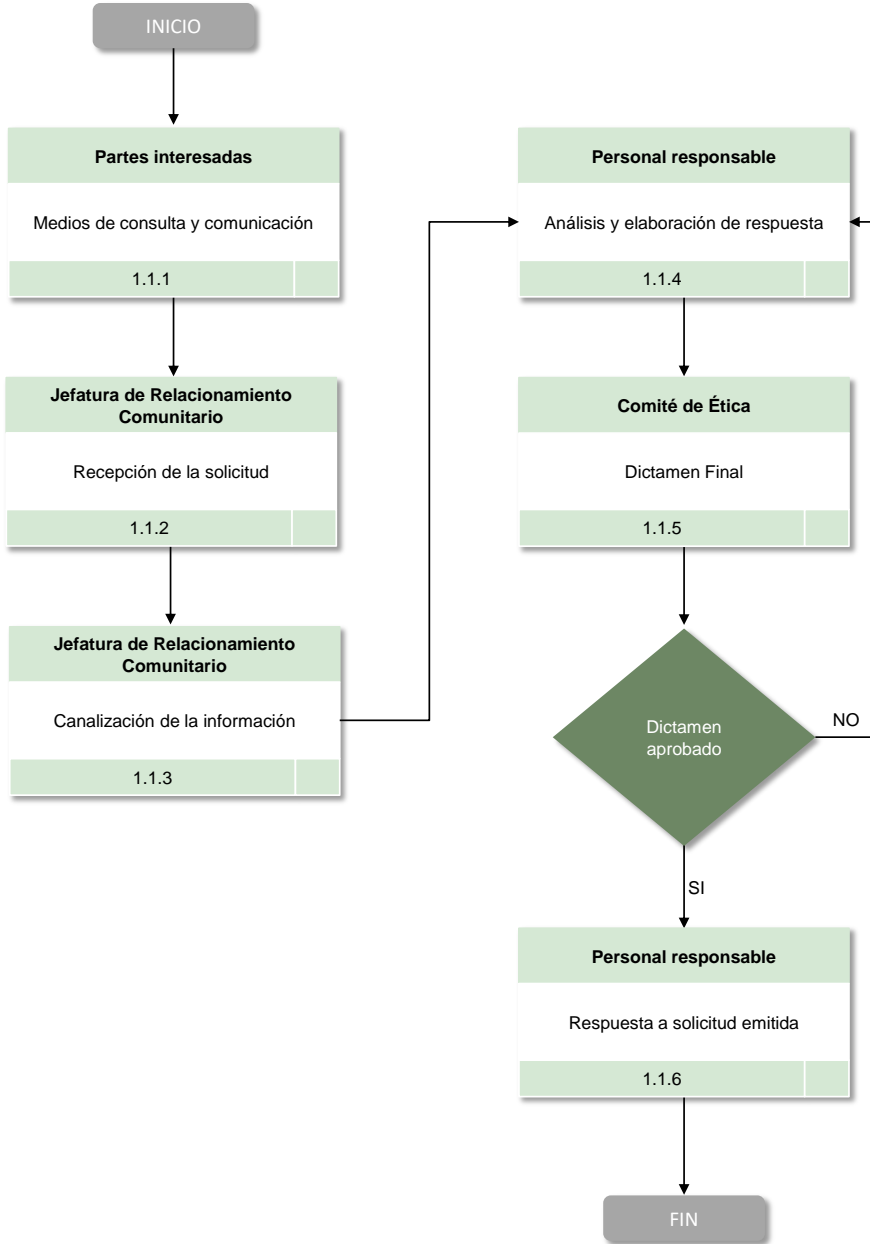

	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 5 de 7
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 DETALLE)




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

 UUMBAL	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 6 de 7
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3

NARRATIVA		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Medios de consulta y comunicación	<p>RESPONSABLE Partes interesadas</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Podrán realizar sus consultas o temas de interés relacionadas con las actividades de la empresa, de acuerdo a los medios de comunicación que se mencionan a continuación:</p> <p>a) Buzón Físico: Estarán disponibles en las entradas de acceso de cada finca, con los formatos foliados correspondientes para que las partes interesadas puedan presentar sus solicitudes.</p> <p>1. Página Web: Podrán entrar a la página de https://uumbal.mx/ y en el apartado de consultas y reclamos puede llenar el formulario de Consulta y Comunicación.</p> <p>Para la atención de las solicitudes es importante que sea lo más descriptivo posible, para facilitar el seguimiento y la respuesta oportuna.</p>
1.1.2	Recepción de la solicitud	<p>RESPONSABLE Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recepción de las solicitudes de acuerdo al canal de comunicación que se menciona a continuación:</p> <p>a) Buzón Físico: Área de Relacionamiento Comunitario, revisa cada una de las solicitudes emitidas por las partes interesadas y determina las áreas de vinculación, enviando mensualmente un reporte de consultas para su seguimiento oportuno.</p> <p>b) Página web: https://uumbal.mx/</p> <p>Nota: Notificar a las partes interesadas, la recepción de mensaje recabado en el periodo, a través de los tableros de comunicación.</p>
1.1.3	Canalización de la información	<p>RESPONSABLE Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Canaliza las solicitudes recibidas por las partes interesadas, de acuerdo al Personal Responsable.</p> <p>Nota: El tiempo de respuesta a las solicitudes será de 20 a 60 días hábiles, a partir de la fecha de recepción, independientemente del medio por el cual se haya realizado la consulta.</p>
1.1.4	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal Responsable</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Reciben las solicitudes para dar seguimiento a la respuesta, de acuerdo a la información o consulta, emitida por las partes interesadas. Registran en el Reporte final de consultas, para validación del Comité de Ética.</p>

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

 UUMBAL	Consulta y Comunicación		
	Dirección: Asuntos Corporativos	Vigencia de: 29/04/2022 a: 29/04/2024	Pág. No.: 7 de 7
	Área: Relacionamiento Comunitario	Código: GAU-RC-PRO-002	Revisión: 3

1.1.5	Dictamen final	RESPONSABLE Comité de Ética DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Se reúne una vez al mes y valida si las solicitudes documentadas fueron resueltas, de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas y autoriza el plan de acción, en caso contrario se convocará a una reunión extraordinaria dentro del periodo de respuesta establecido.
1.1.6	Respuesta a solicitudes emitidas	RESPONSABLE Personal Responsable DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Comunican a las partes interesadas, sus respuestas de solicitud, través de los tableros de comunicación o Página web, manteniendo en todo momento el anonimato de las partes interesadas.
FIN DE PROCESO		

ANEXOS

a) Anexo 1: Referencias:

GAU-RC-BD-001 Base de datos de PQRSC.

b) Anexo 2: Responsabilidades

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

c) Anexo 3: Control de Cambios

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio
0	15/11/2019	Emisión del documento
1	28/01/2021	Se actualiza el documento en el apartado de lineamientos, anexando nombres de los documentos disponibles para consultas de las partes interesadas.
2	29/04/2021	Se inserta lineamiento 9 y se anexa en referencias el formato.
3	02/05/2021	Cambio de estructura por personal

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