

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

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

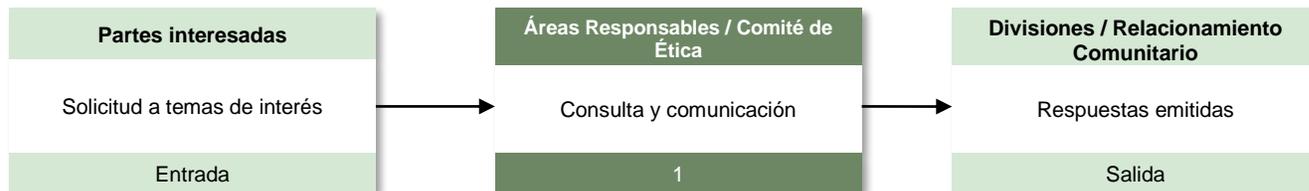
### CONTENIDO

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

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

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

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

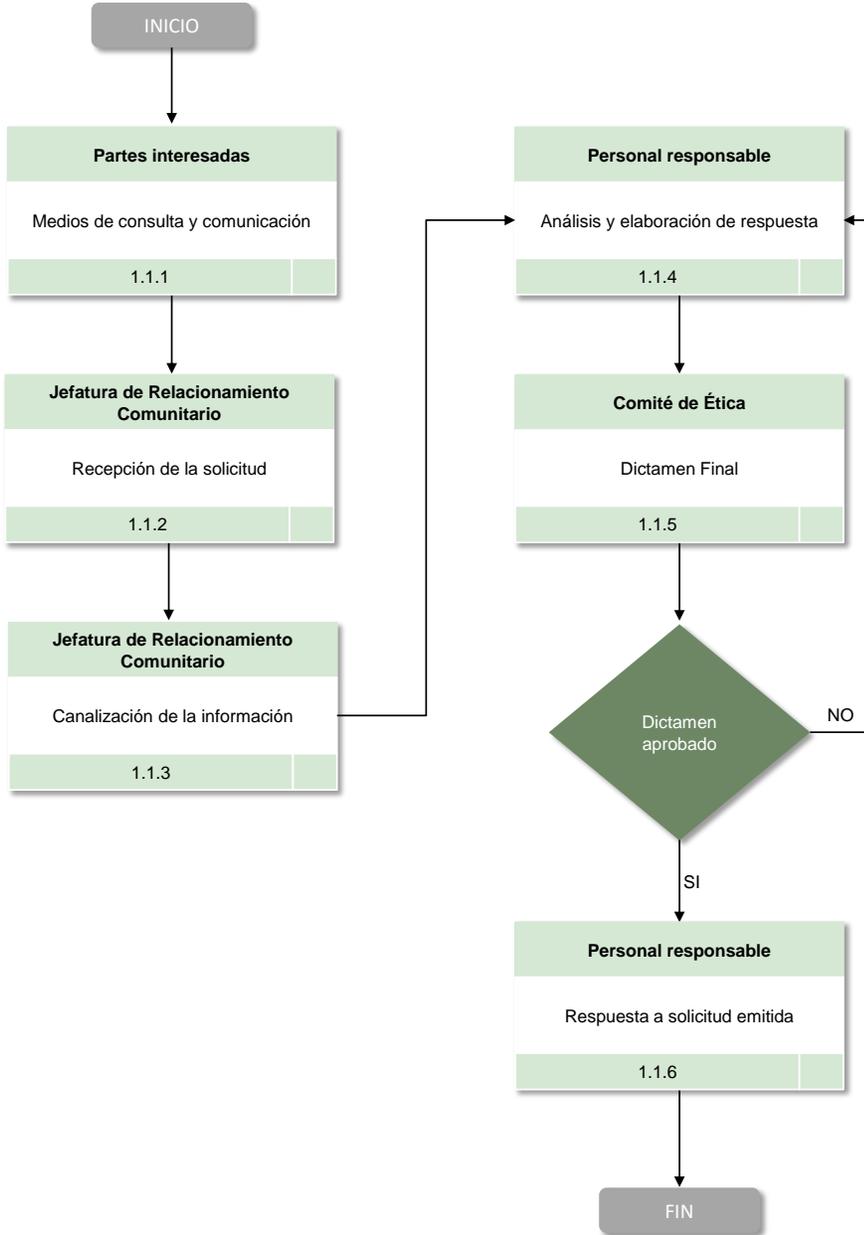
#### MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

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

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

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

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 DETALLE)



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

 <b>UUMBAL</b>	<b>Consulta y Comunicación</b>		
	<b>Dirección:</b> Asuntos Corporativos	<b>Vigencia de:</b> 29/04/2022 a: 29/04/2024	<b>Pág. No.:</b> 6 de 7
	<b>Área:</b> Relacionamiento Comunitario	<b>Código:</b> GAU-RC-PRO-002	<b>Revisión:</b> 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) <b>Buzón Físico:</b> 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. <b>Página Web:</b> Podrán entrar a la página de <a href="https://uumbal.mx/">https://uumbal.mx/</a> 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) <b>Buzón Físico:</b> 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) <b>Página web:</b> <a href="https://uumbal.mx/">https://uumbal.mx/</a></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

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

<b>1.1.5</b>	Dictamen final	<b>RESPONSABLE</b> Comité de Ética  <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> 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.
<b>1.1.6</b>	Respuesta a solicitudes emitidas	<b>RESPONSABLE</b> Personal Responsable  <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> 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.
<b>FIN DE PROCESO</b>		

**ANEXOS**

## a) Anexo 1: Referencias:

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

## b) Anexo 2: Responsabilidades

<b>Difundir</b>	Jefatura de Relacionamiento Comunitario
<b>Vigilar el cumplimiento</b>	Dirección de Asuntos Corporativos
<b>Actualizar</b>	Coordinación de Relacionamiento Comunitario
<b>Autorizar excepciones</b>	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