



UUMBAL

Código: GAU-RC-PRO-001
Revisión: 4

Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias

GLOSARIO

- **Comité de Ética:** Comité integrado para dar solución y tomar decisiones al respecto de los reportes levantados. Está constituido por la Dirección de Beneficio de Palma de Aceite, Dirección de Desarrollo Humano, Dirección de Asuntos Corporativos, Dirección Agrícola, Representado por la Gerencia de Control Interno.
- **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 Cumplimiento Normativo
 - **Comunidades / Otro:** Jefatura de Relacionamento Comunitario
 - **Clientes:** Gerencia Comercial.
 - **Proveedores:** Gerencia de Abastecimientos.
 - **Laboral:** Gerencia de Desarrollo Humano.
 - **Certificaciones:** Jefatura de Certificación
 - **Productores:** Gerencia de productores
- **Tablero de comunicación:** Estructura ubicada en la entrada de las fincas, donde se fijan anuncios sobre las respuestas de las consultas emitidas a las partes interesadas en caso de ser anónimas o si el usuario así lo solicita.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- **Quejas (reclamos):** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y 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.

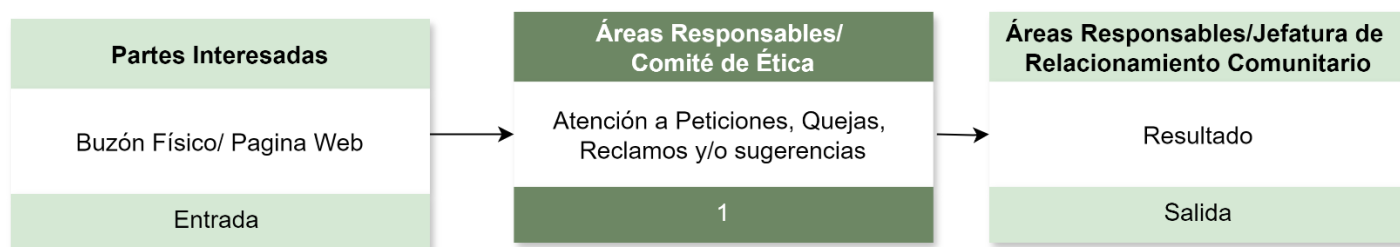
NORMATIVIDAD APLICABLE

- No aplica.

CONTENIDO

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN áreas Responsables	2
1.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	2

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, reclamos 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. Gerencia de control interno y Jefatura de Relacionamiento Comunitario serán notificadas al momento de recibir una PQRS mediante la página web, cuidando el anonimato de los usuarios.
3. Los buzones físicos, estarán asegurados con un candado, para que el responsable solo pueda abrirlo.
4. Las PQRS 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.
5. El tiempo máximo para dar respuesta a las PQRS comunicadas a través del buzón se contabiliza a partir de la apertura del buzón.
6. 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.
7. 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 final.



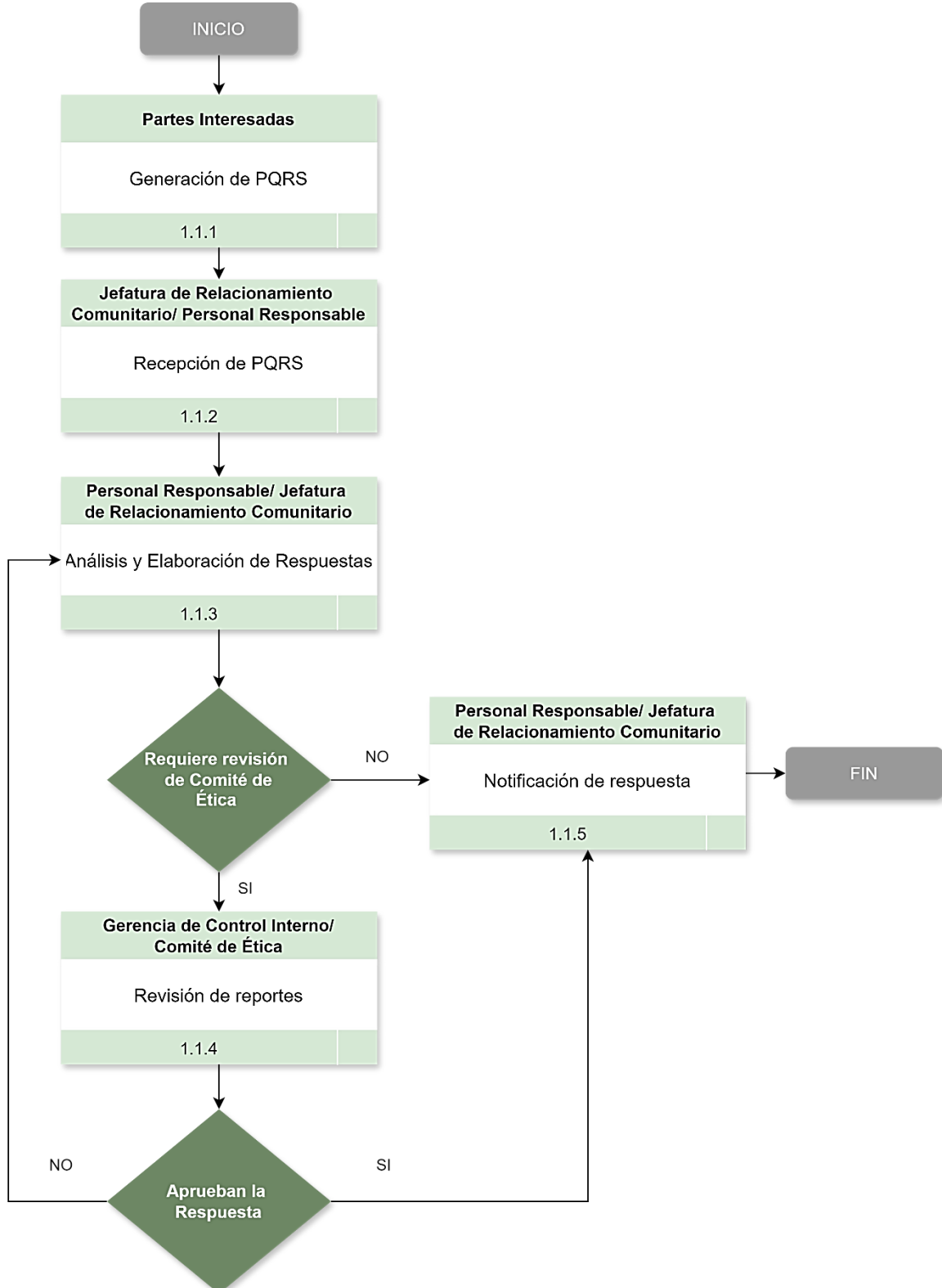
UUMBAL

8. Se actualizará GAU-RC-BD-001 Base de datos de PQRSC del 1-5 y 16-20 de cada mes.
9. Se dará trámite a todas las solicitudes.
10. Las PQRS deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.
11. Todas las PQRS deberán ser tratadas con confidencialidad, imparcialidad y claridad.
12. A las partes interesadas que presenten una PQRS, no se tomara represalias en contra de ellas, no serán objeto de acoso o intimidación por parte de la empresa.
13. No se tomará represalias contra los defensores de los Derechos Humanos.
14. Las PQRS deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.
15. Las PQRS anónimas, o que soliciten confidencialidad, tendrán respuesta en las carteleras del buzón físico, en asamblea general dentro de la comunidad o como ellos lo soliciten.
16. El mecanismo de PQRS, en caso de requerir apoyo, brinda el acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico.
17. Uumbal no limita que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de un mediador externo.
18. Los Puestos Responsables generan planes de acción para dar respuesta a las quejas o sugerencia de las partes interesadas.
19. El comité de ética únicamente se reunirá en casos extraordinarios y serán convocados por la Gerencia de control interno.
20. Relacionamiento Comunitario, realiza el seguimiento de las acciones emitidas por parte del Comité de Ética.
21. Si la PQRS da lugar a una investigación o proceso disciplinario se da traslado al área de Desarrollo Humano para que adelante el trámite respectivo.
22. Para PQRS de carácter laboral, realizar de acuerdo al proceso de GAU-DH-PRO-001 Extensión de Confianza.
23. Se registrarán todas las solicitudes en una carpeta maestra para resguardo como evidencia de seguimiento y se mantiene el anonimato de las partes interesadas.
24. Si no se llega a una resolución de mutuo acuerdo, se pueden formular reclamos ante el sistema de quejas de la RSPO.

MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

- Número de solicitudes ingresadas/ Número de solicitudes con respuesta a tiempo.
- Numero de reuniones programadas/ Numero de reuniones realizadas
- Base de Datos de PQRS, Consulta y Comunicación

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS)





UUMBAL

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">Buzón Físico: Estarán disponibles en la entrada principal de cada finca, para que las partes interesadas puedan emitir sus pqr's en el momento que ellos lo consideren.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 una PQRS 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 Relacionamento 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">Buzón Físico: El área de Relacionamento Comunitario revisara las solicitudes recibidas mediante el buzón y determinara las áreas de vinculación, vigilando que el proceso se cumpla en el tiempo establecido.Página web: Gerencia de control interno y/o Jefatura de relacionamiento comunitario recepcionan en automático mediante correo electrónico la pqr's, clasifica y determina las áreas de vinculación, vigilando que el proceso se cumpla en el tiempo establecido. <p>Nota: Emite un correo de recepción al usuario.</p>
1.1.3	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal responsable / Jefatura de Relacionamento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Personal responsable analiza la pqr's, realiza una investigación (si así lo amerita) para posteriormente determinar una respuesta, elaborar un plan de acción o propuesta.</p>



UUMBAL

		<p>Jefatura de relacionamiento comunitario recibe la respuesta por parte del área responsable y revisa la información recopilada. En caso que no se llegue a una solución favorable gerencia de control interno convocara al comité de ética (si así lo amerita).</p> <p>En caso de determinar que se presentara al Comité ir a la actividad 1.1.4, en caso de dar respuesta directa ir a la actividad 1.1.5.</p> <p>Jefatura de Relacionamiento Comunitario realiza un registro en el GAU-RC-BD-001 Reporte final de quejas o sugerencia.</p>
1.1.4	Revisión de reportes	<p>RESPONSABLE Gerencia de control interno / Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> <p>Gerencia de control interno se reúne de manera semestral con el comité de ética y el comité valida si los registros documentados fueron resueltos de acuerdo al procedimiento respetando los lineamientos y los tiempos de respuesta.</p> <p>Si están de acuerdo validan respuestas presentadas en caso contrario se levanta un acta para determinar las acciones correctivas para su ejecución inmediata.</p> <p>La Gerencia de control interno tiene la facultad para convocar a una reunión extraordinaria para que el comité intervenga dentro del periodo de respuesta establecido (si es el caso).</p>
1.1.5	Notificación de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal responsable/ Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> <p>Jefatura de Relacionamiento Comunitario notifica a las partes interesadas, la respuesta de la PQRS a través del tablero de comunicación, correo electrónico, número de teléfono, mensaje o medio de contacto que quede en el registro.</p> <p>Nota: En caso de Conflicto consultar el procedimiento GAU-RC-PRO-003 Resolución de Conflicto.</p>
FIN DE PROCESO		



UUMBAL

ANEXOS

a) Anexo 1: Referencias:

- GAU-DH-PRO-001 Extensión de confianza.
- 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 Relacionamento Comunitario
Vigilar el cumplimiento	Gerencia de Control Interno
Actualizar	Jefatura de Relacionamento Comunitario
Autorizar excepciones	Dirección de Asuntos Corporativos

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
4	14/05/2024	Se actualiza por vigencia, se actualiza actividades y se incluye lineamientos y a la Gerencia de Control Interno