



UUMBAL

Código: GAU-RC-PRO-002

Revisión: 4

Consulta y Comunicación

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.
- **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:** 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.

NORMATIVIDAD APLICABLE

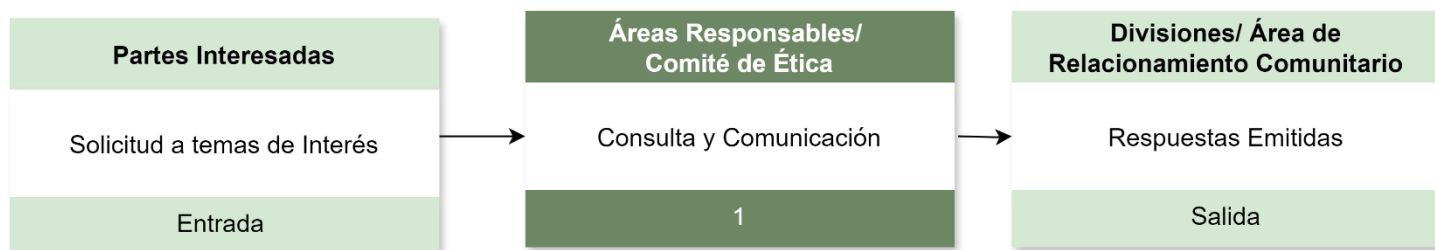
- No aplica.



CONTENIDO

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON ÁREAS RESPONSABLES²
- 1.1 CONSULTA Y COMUNICACIÓN 2

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 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.



UUMBAL

- 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 la respuesta a sus consultas en caso de ser anónimas o ellos así lo soliciten.
 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 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. Gerencia de control interno y Jefatura de Relacionamento Comunitario serán notificadas al momento de recibir una solicitud mediante la página web, cuidando el anonimato de los usuarios.
 11. El comité de ética únicamente se reunirá en casos extraordinarios y serán convocados por la Gerencia de control interno.
 12. El área de Relacionamento Comunitario es la única responsable de abrir los buzones.
 13. Personal Responsable en coordinación con Relacionamento Comunitario, dan respuesta a todas las solicitudes, de acuerdo al canal que fueron emitidas.

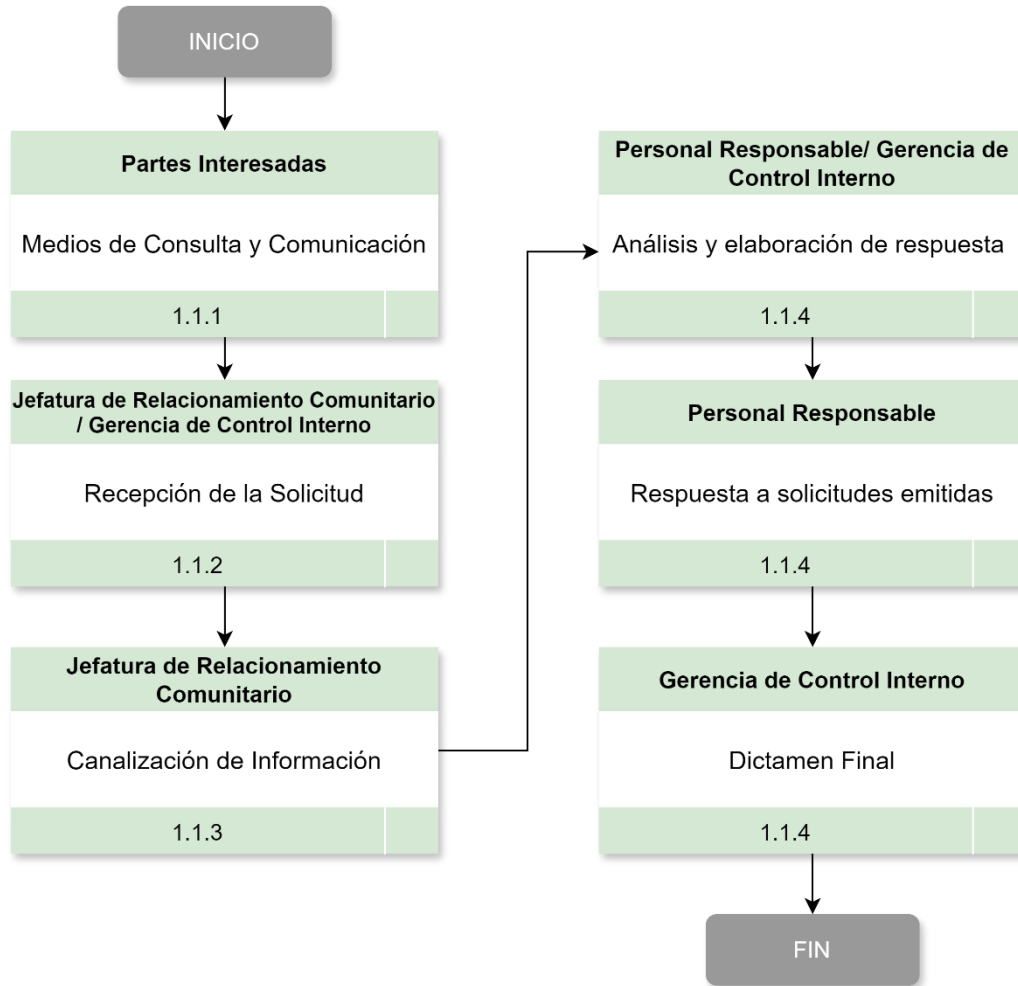
MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

- Base de Datos de PQRS, Consulta y Comunicación
- Numero de reuniones programadas / Numero de reuniones realizadas.



UUMBAL

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 CONSULTA Y COMUNICACIÓN)





UUMBAL

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> <ol style="list-style-type: none">1. Buzón Físico: Estarán disponibles en la entrada principal de cada finca, para que las partes interesadas puedan presentar sus solicitudes.2. Página Web: Está a disposición del público la página web https://uumbal.mx/ y en el apartado de contacto - consultas, quejas y sugerencias, puede llenar el formulario de Consulta. <p>Para la atención de las solicitudes es importante que sea lo más descriptivo posible, para facilitar el seguimiento y la respuesta oportuna.</p>



UUMBAL

1.1.2	Recepción de la solicitud	<p>RESPONSABLE Jefatura de Relacionamiento Comunitario/ Gerencia de Control Interno</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recepción de las solicitudes de acuerdo al canal de comunicación que se menciona a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Buzón Físico: El área de Relacionamiento Comunitario revisara las solicitudes recibidas mediante el buzón y determinara las áreas de vinculación, vigilando que el proceso se cumpla en el tiempo establecido.2. Página web: Gerencia de control interno y/o Jefatura de relacionamiento comunitario reciben de la página web www.uumbal.mx mediante correo electrónico la consulta, clasifica y determina las áreas de vinculación, vigilando que el proceso se cumpla en el tiempo establecido. <p>Nota: Se notifica al usuario la recepción de su consulta, a través de los tableros de comunicación, correo electrónico, número de teléfono o medio de contacto que quede en el registro.</p>
1.1.3	Canalización de la información	<p>RESPONSABLE Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Canaliza las consultas recibidas por el usuario de acuerdo al Personal Responsable.</p> <p>Nota: El tiempo de respuesta es de 20 días hábiles, a partir de la fecha recepción. Si es el caso, la consulta se lleve más tiempo porque el trámite así lo requiera, se le notificara al usuario sobre la extensión de tiempo y se justificara el motivo.</p>
1.1.4	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal Responsable / Gerencia de Control Interno</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez que el personal responsable tenga una respuesta para el usuario la comparte a la jefatura de relacionamiento comunitario para conocimiento de todos los involucrados.</p>



UUMBAL

		Nota: Se informa a la Gerencia de Control Interno los registros de Base de datos de PQRS para su validación.
1.1.5	Respuesta a solicitudes emitidas	RESPONSABLE Personal Responsable DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Se comunica al usuario la respuesta a su consulta a través de los tableros de comunicación, correo electrónico, número de teléfono o medio de contacto que quede en el registro manteniendo en todo el proceso el anonimato si así lo solicita.
1.1.6	Dictamen Final	RESPONSABLE Gerencia de control Interno DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD En caso que una respuesta se torne negativa, se convocara a una reunión extraordinaria que estará conformado por el Comité de Ética y la Gerencia de Control Interno con la finalidad de buscar medidas alternas o un plan de acción.
FIN DE PROCESO		

ANEXOS

a) Anexo 1: Referencias:

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

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	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.



UUMBAL

3	02/05/2021	Cambio de estructura por personal
4	14/05/2024	Se actualiza por vigencia, formato del documento, así como actividades del proceso, también se agregan lineamiento 10 y 11 y se agrega a la Gerencia de Control Interno.