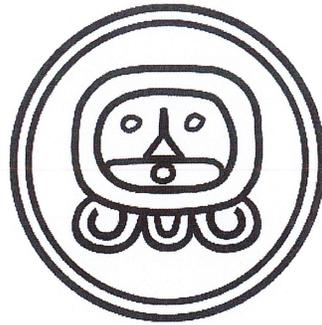
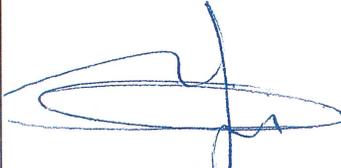


 LJJM BAL	Peticiones y Quejas		Pág. No.: 1 de 10
	Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad	Código: GAU-RC-PRO-001	
	Área: Relacionamento Comunitario	Revisión: 05	



UUMBAL

Peticiones y quejas

	Puesto	Firma
Elabora:	Jefatura de Relacionamento Comunitario	
Revisa:	Gerencia Legal	
Autoriza:	Dirección de Desarrollo Humano y Sostenibilidad	

 UUMBAL	Peticiones y Quejas		
	Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad	Código: GAU-RC-PRO-001	Pág. No.: 2 de 10
	Areá: Relacionamiento Comunitario	Revisión: 05	

GLOSARIO

- **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:**
 - **Ambiental:** Gerencia de Cumplimiento Normativo
 - **Comunidades / Otro:** Jefatura de Relacionamiento Comunitario
 - **Clientes:** Gerencia Comercial.
 - **Proveedores:** Gerencia de Abastecimientos.
 - **Laboral:** Gerencia de Desarrollo Humano.
 - **Certificaciones:** Gerencia de sostenibilidad
 - **Productores:** Gerencia de productores
 - **Transparencia:** Gerencia legal
- **Tablero de comunicación:** Estructura ubicada en la entrada de las fincas, donde se fijan anuncios sobre las respuestas de las PQ emitidas a las partes interesadas en caso de ser anónimas o si el usuario así lo solicita.
- **PQ:** Peticiones y Quejas.
- **Peticiones:** Solicitud de información, documentos, apoyos, etc.
- **Quejas** (reclamos): Manifestación de inconformidad con el servicio, atención recibida, incumplimiento, daño o perjuicio sufrido.
- **Vecino:** Todo aquel usuario que viva alrededor de cada una de las fincas o planta extractora.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- No aplica.

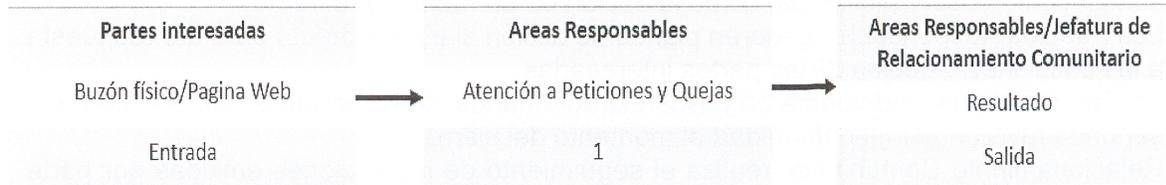
 UUMBAL	Peticiones y Quejas	
	Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad	Código: GAU-RC-PRO-001
Área: Relacionamiento Comunitario	Revisión: 05	

CONTENIDO

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN ÁREAS RESPONSABLES	4
1.1 ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS.....	4

 UUMBAL	Peticiones y Quejas		
	Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad	Código: GAU-RC-PRO-001	Pág. No.: 4 de 10
	Areá: Relacionamiento Comunitario	Revisión: 05	

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN ÁREAS RESPONSABLES



1.1 ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS

OBJETIVO

Dar manejo, tratamiento y respuesta oportuna a las peticiones y quejas 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 y quejas a través del buzón físico o página web <https://uumbal.mx/>
2. Gerencia Legal y Jefatura de Relacionamiento Comunitario serán notificadas al momento de recibir una PQ 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 PQ 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 PQ 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.
8. Se actualizará GAU-RC-BD-001 Base de datos de PQC del 1-5 y 16-20 de cada mes.
9. Se dará trámite a todas las solicitudes.
10. Las PQ deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.
11. Todas las PQ deberán ser tratadas con confidencialidad, imparcialidad y claridad.
12. A las partes interesadas que presenten una PQ, 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 PQ deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.
15. Las PQ 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 PQ, en caso de requerir apoyo, brinda el acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico.

 UUMBAL	Peticiones y Quejas	
	Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad	Código: GAU-RC-PRO-001
	Areá: Relacionamiento Comunitario	Revisión: 05
		Pág. No.: 5 de 10

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 si así lo amerita para dar respuesta a las peticiones o quejas de las partes interesadas.
19. La Gerencia Legal intervendrá en casos extraordinarios, como aquellos que soliciten una segunda revisión por inconformidad al momento del cierre.
20. Relacionamiento Comunitario, realiza el seguimiento de las acciones emitidas por parte de la Gerencia Legal.
21. Si la PQ da lugar a una investigación o proceso disciplinario se da traslado al área de Desarrollo Humano para que adelante el trámite respectivo.
22. Para PQ 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 Peticiones, Quejas, Consulta y Comunicación



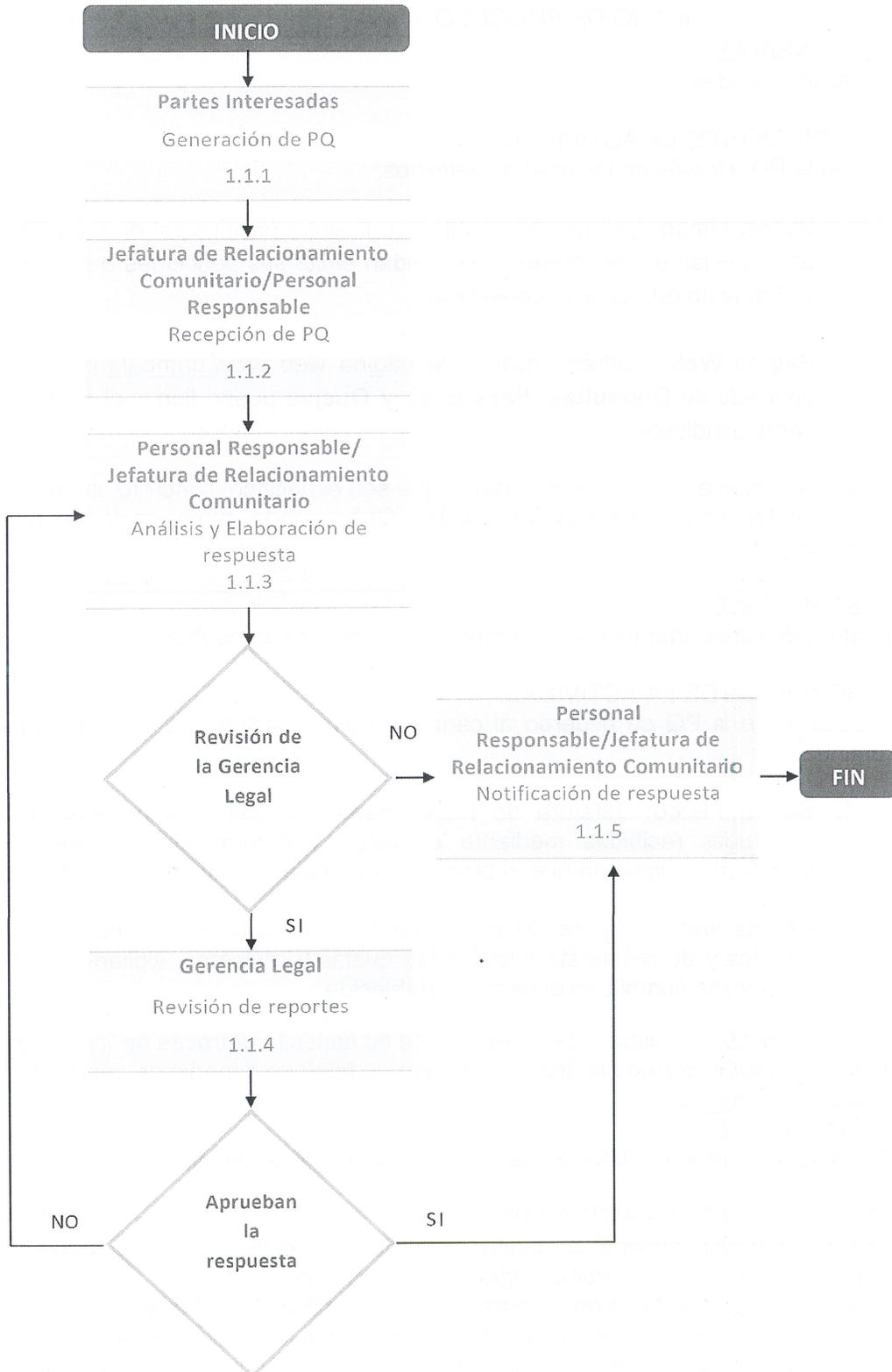
Peticiones y Quejas

Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad **Código:** GAU-RC-PRO-001

Pág. No.: 6 de 10

Área: Relacionamiento Comunitario **Revisión:** 05

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



Peticiónes y Quejas



Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad

Código: GAU-RC-PRO-001

Pág. No.: 7 de 10

Área: Relacionamiento Comunitario

Revisión: 05

NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Generación de PQ	<p>RESPONSABLE Partes interesadas</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Emiten la PQ a través de los medios definidos:</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 emitir sus peticiones o quejas en el momento que ellos lo consideren. 2. Página Web: Podrán entrar a la página web www.uumbal.mx y en el apartado de Consultas, Peticiones y Quejas puede llenar el formulario correspondiente. <p>Para la atención a una PQ 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 PQ	<p>RESPONSABLE Jefatura de Relacionamiento Comunitario / Personal responsable</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recepción de la PQ de acuerdo al canal de comunicación que se menciona a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón Físico: Jefatura 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: Jefatura de relacionamiento comunitario recibe, registra, clasifica y da respuesta inicial a las quejas y reclamos, 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	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal responsable / Jefatura de Relacionamiento Comunitario</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Jefatura de relacionamiento comunitario clasifica el nivel de aprobación para poder construir una respuesta y dar el seguimiento en tiempo y forma. El tiempo de respuesta es de 20 días hábiles, a partir de la fecha recepción. Si es el caso, PQ se lleve más tiempo porque el tramite así lo requiera, se le notificara al usuario sobre la extensión de tiempo y se justificara el motivo.</p>

Peticiónes y Quejas



Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad **Código:** GAU-RC-PRO-001

Pág. No.: 9 de 10

Área: Relacionamiento Comunitario **Revisión:** 05

1.1.4	Revisión de reportes	<p>RESPONSABLE Gerencia Legal</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> <p>Gerencia Legal se reúne de manera trimestral con la jefatura de relacionamiento comunitario para validar las PQ que ingresaron y verificar si fueron documentados y 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>Nota: La Gerencia legal tiene la facultad para convocar a una reunión extraordinaria al nivel que se requiera para que intervengan 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 PQ 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		



Peticiones y Quejas

Dirección: Desarrollo Humano y Sostenibilidad **Código:** GAU-RC-PRO-001

Pág. No.: 10 de 10

Areá: Relacionamiento Comunitario **Revisión:** 05

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 PQC

b) Anexo 2: Responsabilidades

Difundir	Jefatura de Relacionamiento Comunitario
Vigilar el cumplimiento	Gerencia Legal
Actualizar	Jefatura de Relacionamiento Comunitario
Autorizar excepciones	Dirección de Desarrollo Humano y Sostenibilidad

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
5	10/03/2025	Se actualiza por actividades, se incluyen lineamientos, cambio de estructura y se agrega a la Gerencia Legal.

