



UUMBAL

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACION

El Procedimiento de Consulta y Comunicación de UUMBAL establece un mecanismo accesible y transparente para atender consultas, solicitudes de información y temas de interés relacionados con las actividades de la empresa y el proceso productivo de la palma aceitera.

El procedimiento aplica a todas las partes interesadas y tiene como finalidad garantizar una comunicación clara, oportuna y de fácil comprensión, promoviendo la transparencia y el acceso a información relevante relacionada con temas sociales, ambientales, legales y operativos.

Las consultas pueden realizarse mediante distintos canales oficiales, como comunicación verbal, escritos, buzones físicos y la página web corporativa, asegurando accesibilidad incluso para personas no alfabetizadas y manteniendo la confidencialidad cuando así se solicite.

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.

Proceso de atención de consultas y comunicación

Emisión de la consulta o solicitud

Las partes interesadas pueden presentar consultas o solicitudes relacionadas con las operaciones de la empresa mediante cartas, comunicación verbal, buzones físicos o página web de UUMBAL www.uumbal.mx

Recepción de la consulta

La Jefatura de Relacionamiento Comunitario recibe, registra y clasifica las solicitudes de acuerdo con el canal utilizado, notificando al usuario la recepción de su consulta.

Canalización de la información

Las consultas son dirigidas al personal responsable o al área correspondiente para asegurar una atención adecuada y un seguimiento oportuno.

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.

Respuesta al usuario

El área responsable analiza la solicitud y prepara la respuesta correspondiente, la cual es validada y coordinada a través de Relacionamiento Comunitario.

La empresa comunica la respuesta mediante el medio de contacto registrado, como correo electrónico, teléfono, reuniones o tableros de comunicación en casos anónimos.

Atención de casos extraordinarios

Cuando una situación requiera atención especial o exista riesgo de conflicto, la Gerencia Legal puede convocar reuniones extraordinarias para definir medidas alternas y asegurar una solución adecuada.

A través de este procedimiento, UUMBAL fortalece la comunicación con sus grupos de interés y reafirma su compromiso con la transparencia, la participación y la atención responsable de las consultas relacionadas con sus operaciones.