



UUMBAL

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES Y QUEJAS

El Procedimiento de Peticiones y Quejas de UUMBAL establece un mecanismo accesible, transparente y confidencial para recibir, atender y resolver solicitudes, consultas, inconformidades o denuncias presentadas por partes interesadas externas relacionadas con las operaciones de la empresa.

El procedimiento permite la recepción de peticiones y quejas a través de distintos canales oficiales, como atención verbal, escritos, buzones físicos y la página web corporativa, garantizando accesibilidad incluso para personas no alfabetizadas, así como confidencialidad, protección contra represalias y respeto a los derechos humanos.

Proceso de atención de peticiones y quejas

Generación de la petición o queja

Las partes interesadas pueden presentar solicitudes o inconformidades mediante cartas, oficios, comunicación verbal, buzones físicos o en la página web de UUMBAL www.uumbal.mx

Recepción y registro

La Jefatura de Relacionamento Comunitario recibe, registra y clasifica la petición o queja, notificando al usuario la recepción de la misma a través de los tableros de comunicación, correo electrónico, número de teléfono o medio de contacto que quede en el registro.

Clasificación y canalización

El caso es evaluado y canalizado al área responsable según el nivel de complejidad o impacto, involucrando desde áreas operativas hasta Gerencias o Alta Dirección cuando sea necesario.

El tiempo de respuesta es de 20 días hábiles, a partir de la fecha recepción. Si es el caso y 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.

Investigación y recopilación de información

Jefatura de relacionamiento comunitario recibe la respuesta por parte del área responsable y revisa la información recopilada para dar una respuesta.

Nota: De ser necesario se realizarán entrevistas directas, inspecciones en campo y revisiones documental, en el caso que el responsable tenga un conflicto de intereses se turnara el caso a la gerencia legal para su atención.

En casos de inconformidad, conflictos de interés o situaciones de mayor impacto, la Gerencia Legal actúa como instancia independiente de revisión.

Notificación de respuesta

Jefatura de Relacionamiento Comunitario notifica a las partes interesadas, la respuesta de la petición o queja a través del tablero de comunicación, correo electrónico, número de teléfono, mensaje o medio de contacto que quede en el registro.

Cierre y resguardo documental

Todos los casos son documentados y resguardados como evidencia de seguimiento, manteniendo la confidencialidad de la información y promoviendo la mejora continua del proceso.

A través de este mecanismo, UUMBAL fortalece la comunicación con sus grupos de interés y reafirma su compromiso con la transparencia, la atención responsable y la resolución oportuna de posibles afectaciones sociales, ambientales, laborales o relacionadas con derechos humanos.