

Guía Corporativa para la Atención de Quejas y Sugerencias de Comunidades Vecinas

INTRODUCCIÓN

Atender de manera oportuna una queja o reclamo le permitirá a Mexichem gestionar adecuadamente las relaciones con su entorno social y como resultado, impactar positivamente su reputación.

OBJETIVO

Esta guía tiene como objetivo orientar la definición de los responsables y la metodología para atender y dar seguimiento a las quejas y/o sugerencias de personas u organizaciones vecinas a los sitios de operación de Mexichem.

ALCANCE

Esta guía aplica para todos los sitios de operación de Mexichem.

DEFINICIONES

- **Comunidad:** Conjunto de personas e instituciones que habitan y/o funcionan en las zonas geográficas en donde la empresa tiene sus operaciones.
- **Queja:** Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés por una situación que ellos consideran afectan sus derechos derivada del comportamiento de la empresa.
- **Sugerencias:** Recomendación para mejorar un comportamiento, son una herramienta útil ya que puede servir como sistema de alerta temprana para la empresa.

RESPONSABLES Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cada sitio operativo debe definir un responsable local que gestione las relaciones con la comunidad y canales de comunicación a través de los cuales las personas u organizaciones vecinas puedan manifestar quejas y sugerencias. Si bien esta persona no necesariamente ejecuta las acciones, sí se encarga de dar seguimiento. El Anexo 1 de este documento presenta algunos ejemplos de canales que se pueden utilizar.

En el Anexo 2 se propone un **Formato de Atención a Quejas y Sugerencias** el cual contiene cinco secciones para llevar a cabo la documentación pertinente. Es importante designar a un responsable que documente y tramite cada sección de dicho formato.

RESPONSABLES Y ACTIVIDADES

Responsable Local de Relaciones con la Comunidad. (RLRC)	Asegura que se identifiquen y se establezcan los canales de atención a quejas y sugerencias de la comunidad aprobados por el Director o Gerente de sitio. Asimismo, asegura que los líderes internos y de las comunidades conozcan cuáles son estos canales y cómo funcionan.
	Identifica el grado de procedencia de la queja o sugerencia en un tiempo no mayor a tres días hábiles después de su recepción.
	Documenta las quejas y/o sugerencias utilizando el Formato del Anexo 2, respondiendo la información de las secciones 2, 3 y 4. Si se determina que la queja y/o sugerencia no procede, el RLRC se encarga de redactar las razones e informar a la persona interesada de dichas razones. Si se determina que la queja y/o sugerencia sí procede, se deben de redactar las razones. (ver Anexo 2, sección 2)
	Notifica al Director o Gerente de Sitio de la recepción de la queja y/o sugerencia.
	Da seguimiento al plan de trabajo de la persona responsable de responder y atender la queja. En caso de que se trate de una sugerencia, se asegura de que se agradezca a quien haya hecho la sugerencia.
	Presenta la respuesta a la persona interesada, previa aprobación de la Dirección o Gerencia del sitio, así como de la Gerencia de Responsabilidad Social a nivel regional.
	Reporta al RLRC o al Director o Gerente de sitio los avances del plan.
	Reporta cada año los indicadores de atención a quejas y sugerencias.
Director o Gerente de sitio.	Designa al Responsable Local de Relaciones con la Comunidad y lo comunica a los líderes internos y de las comunidades.
	Analiza y decide junto al RLRC si la queja y/o sugerencia procede o no.
	Identificar y asignar a la persona que encontrará las causas y que dará seguimiento a la solicitud.
	Determina los tiempos de respuesta y revisa el plan de trabajo sugerido para investigar y atender las causas raíz de las quejas procedentes.
Responsable del seguimiento a la queja y/o sugerencia. (cuando es distinto al RLRC)	Acompaña, escala y verifica el cumplimiento en la respuesta a la queja y/o sugerencia.

PRINCIPALES INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

El RLRC debe reportar cada semestre al Director o Gerente de sitio y al Gerente de Responsabilidad Social Regional los siguientes indicadores:

Indicador	Descripción y método de obtención
Número de quejas recibidas, desglosadas por medio y grado de procedencia.	<p>Se presenta el número de quejas que se recibieron en el periodo semestral que aplica.</p> <p>Se desglosan según el medio por el cual se recibieron y el grado de procedencia de cada una de ellas.</p>
Tiempo de respuesta.	Se suman los días que tardó la respuesta. Cada día de desviación de los procedimientos de quejas del semestre se suman en un mismo número.(cuentan las quejas procedentes y no procedentes)
Estatus de las quejas presentadas y procedentes.	Se presenta el estatus de los planes de trabajo de todas las quejas que fueron procedentes en el periodo.

ANEXOS

ANEXO 1.

EJEMPLOS DE CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todas las operaciones de Mexichem deben establecer canales de comunicación apropiados que recopilen la información suficiente y necesaria para dar trámite a una queja y/o sugerencia.

A continuación, se muestran ejemplos de canales de comunicación que pueden usarse para este fin.

- **Canales presenciales: (especialmente para zonas rurales). A través de la persona en Recepción o alguien que se destine para este fin y colocando un buzón en la entrada principal o recepción.**

- **Correo electrónico para recepción de quejas y/o sugerencias: (en zonas no rurales)**
 - Se destina un correo electrónico por región. Este siempre tiene que estar comunicado y visible.

Se recomienda poner un cartel que debe ubicarse del lado externo, ser visible para los transeúntes y estar escrito en el idioma oficial de la región. Ejemplo de texto que puede colocarse con las opciones:

Si usted desea manifestar una queja o sugerencia relacionada con las operaciones de la empresa, puede hacerlo a través de los siguientes medios:

- Directamente en estas instalaciones en donde podremos orientarle proporcionar un formato para colocarlo en el buzón para darle la atención requerida.
- Al teléfono (número de teléfono) en donde se le podrá brindar la atención que requiera.

- Correo electrónico XXXX

Nota: Es importante firmar como Mexichem, a menos que por regulaciones locales deba colocarse el nombre legal o entidad legal de la compañía y colocarlo como texto, no con el logotipo.

ANEXO 2.

FORMATO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

SECCIÓN 1.

Esta sección puede ser llenada por el Responsable Local de Relaciones con la Comunidad o directamente por la persona que realiza la queja y/o sugerencia.

Recepción de la queja o sugerencia.

Fecha de recepción: _____

La queja o sugerencia se recibe de forma:

Presencial Telefónica Otro _____

IMPORTANTE: Preguntar a la persona si desea ser contactada para saber sobre el seguimiento de su solicitud y recordarle que la privacidad de sus datos está protegida, puede consultar nuestro aviso de privacidad en www.mexichem.com

Nombre y apellidos: _____

Lugar de residencia: _____

Método por el cual prefiere ser contactada la persona

Telefónicamente Por correo electrónico En carta cerrada (que podrá recoger en vigilancia)

Número telefónico (con lada) y/o correo electrónico: _____

Nombre del supuesto impactado (persona, grupo u organización), si es que acepta que se le identifique:

Guía Corporativa para la Atención de Quejas y Sugerencias de Comunidades Vecinas

Descripción del hecho

Descripción, lo más detallada posible, de los hechos que llevan a la persona a manifestar esta queja o sugerencia.

Fecha aproximada de cuando ocurrió el hecho: _____

¿Había ocurrido el hecho con anterioridad? _____

Lugar donde ocurrieron los hechos: _____

Descripción detallada de los hechos, incluidos los involucrados:

Anexos: Evidencias físicas o testimoniales de la situación.

Recepción de la queja. Para ser tramitado por el colaborador de Mexichem que recibe el formato:

¿El formato cuenta con todos los campos obligatorios debidamente llenados y legibles? Si No

Nombre de quien recibe el formato: _____

SECCIÓN 2.

La información de esta sección debe ser verificada por el Director o Gerente de sitio. El Responsable Local de Relaciones con la Comunidad debe ingresar la información de este formato.

La queja o sugerencia es:

Aceptada Rechazada

Guía Corporativa para la Atención de Quejas y Sugerencias de Comunidades Vecinas

Justificación de la aceptación o rechazo de la queja o sugerencia:

La queja o sugerencia es de carácter:

- Inexistente Menor Seria Grave

La persona responsable de investigar y darle seguimiento a la queja o sugerencia es:

Nombre: _____

Puesto: _____

El periodo de tiempo para reportar los avances de esta queja o sugerencia es:

- Semanal Mensual Trimestral Semestral

¿La queja o sugerencia involucra alguno de los siguientes aspectos? Señalar todas las que apliquen.

- Discriminación o cualquier violación a los Derechos Humanos
- Trabajo infantil
- Corrupción o soborno
- Problemas ambientales
- Problemas con la comunidad
- Otro

SECCIÓN 3.

Esta sección deberá ser tramitada por quien sea designado como responsable para la investigación y seguimiento de la queja o sugerencia.

Cada vez que se reciba una queja o sugerencia, se tendrán **hasta tres días hábiles** para determinar el grado de procedencia de la misma, involucrando al Director o Gerente de sitio y al Responsable Local de Relaciones con la Comunidad. Existen tres grados en el que estos pueden catalogar la aceptación o rechazo de la solicitud:

1. La queja o sugerencia no procede. Cuando se determina que la causa de la queja o sugerencia es ajena a las operaciones o control de Mexichem.
2. La queja o sugerencia procede. Cuando se determina que la queja o sugerencia es causada directamente o indirectamente por las operaciones de Mexichem o uno de sus proveedores.
3. No es claro si la queja o sugerencia procede. Cuando no se puede determinar si la causa de la queja o sugerencia es consecuencia de las operaciones de Mexichem o uno de sus proveedores. En todos los casos se debe anotar el grado de procedencia y resumir brevemente la justificación de su decisión. En el tercer caso se recomienda incluir un tercero objetivo que ayude a resolver la situación.

Fecha y hora en que se recibe el formato

Nombre de quien recibe el formato

Investigación

Describir las causas raíz de la queja o sugerencia y anexar soportes:

Partes involucradas en el hecho. Señalar todas las que apliquen.

Ocasionado por las operaciones de Mexichem

Ocasionado por un contratista de Mexichem

Ocasionado por un proveedor de Mexichem

Ocasionado por un tercero no relacionado

Guía Corporativa para la Atención de Quejas y Sugerencias de Comunidades Vecinas

Áreas de Mexichem involucradas en el hecho:

Probabilidad de que se vuelva a presentar el hecho si no se realiza una acción correctiva.

- En menos de un año
 Entre un lapso de cinco años
 Entre un lapso de diez años
 Entre un lapso de 50 años
 En un lapso mayor a 50 años

La investigación confirma que la queja o sugerencia es:

- Procedente
 No procedente

SECCIÓN 4.

Esta sección deberá ser tramitada por quien sea designado como responsable para la investigación y seguimiento de la queja o sugerencia.

Acciones correctivas

Describir las acciones correctivas propuestas para atender la causa raíz de la queja o sugerencia. Se pueden agregar más filas si se cree necesario.

	Acción correctiva propuesta	Fecha de cumplimiento
1)		
2)		
3)		
4)		

Anotar los recursos necesarios para la ejecución de las acciones correctivas. La lista de las acciones debe coincidir en número con la tabla superior.

Acción correctiva	Recursos económicos necesarios	Personal involucrado de otras áreas
1)		
2)		

Guía Corporativa para la Atención de Quejas y Sugerencias de Comunidades Vecinas

3)		
4)		

Fecha en la que se cierra exitosamente el seguimiento a la queja o sugerencia:

SECCIÓN 5. La empresa documenta la respuesta, independientemente de quien llene esta parte se debe tener el visto bueno del Director de sitio.

Escriba a continuación o anexe a este documento la respuesta formal entregada a quien manifestó la queja o sugerencia. La información de esta sección debe ser verificada por el Director o Gerente de Sitio; el Responsable Local de Relaciones con la Comunidad debe ingresar la información en este formato.