

MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS

El MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS tiene por objeto ser una herramienta de comunicación bidireccional entre VALERO y los GRUPOS DE INTERÉS, buscando la retroalimentación transparente para la resolución de QUEJAS, preguntas, sugerencias, comentarios y/o dudas que puedan surgir en relación con la TERMINAL INDUSTRIAL PARA ALMACENAMIENTO Y REPARTO DE HIDROCARBUROS.

Así como servir como medio receptor de propuestas de apoyo comunitario e inversión social, el mejoramiento continuo, la resolución de conflictos, manifestaciones, dudas y reclamos con GRUPOS DE INTERÉS interiores y exteriores, dirigido exclusivamente a QUEJAS, dudas y sugerencias de tipo social, salud y seguridad operativa, protección ambiental, derechos humanos, anomalías ambientales e inversión social, por lo que no incluye temas relacionados con relaciones comerciales y laborales.

Para ello, se ha establecido un buzón físico ubicado en caseta de acceso a Operadora de Terminales Marítimas, S.A de C.V., correo electrónico buzon@mexplus.com.mx y teléfono 8332601241, a las que se les deberá dar respuesta en un plazo máximo de 3 meses de manera confidencial e imparcial, mediante los siguientes pasos:

1. Recepción;
2. Acuse;
3. Registro;
4. Evaluación;
5. Investigación;
6. Conformación del equipo de investigación;
7. Desarrollo de la investigación;
8. Documentación de toda la información recogida;
9. Involucración de equipo legal en su caso;
10. Respuesta; y
11. Cierre y seguimiento.

Para más información, acudir al PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.