



PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS EXTERNAS

1. Las solicitudes o quejas que tengan vecinos o autoridades respecto a situaciones que surjan con ocasión del trabajo fuera de la Planta Industrial de GIBORm, S.A. deben ser presentadas por escrito al Departamento de Manejo Forestal de GIBOR, S.A., pudiendo aceptarse en forma verbal, o al WhatsApp +502 42192036, o con el Guardián del portón principal, quién notificará al Departamento de Manejo Forestal de GIBOR, S.A. y le dará el número de WhatsApp al interesado.
2. El Departamento de Manejo Forestal de GIBOR, S.A. en compañía de Gerencia Administrativa se enterarán de la situación, previamente a resolver lo pertinente, notificará al interesado en un plazo de 24 a 48 horas.
3. El Departamento de Manejo Forestal de GIBOR, S.A. se comunicará con el vecino ó autoridad para resolver estos asuntos emergentes y si fuera el caso se buscará de mutuo acuerdo la solución preventiva para evitar de raíz la solicitud o queja.
4. Una vez convenida la solución, se intercambiarán cartas indicando el problema y la satisfacción de lo solicitado o resuelta la queja.
5. En ningún caso el procedimiento de solución de solicitudes o quejas durarán más de un mes hasta su total resolución.
6. En los casos que no puedan ser resueltos inmediatamente las solicitudes o reclamos se deberá notificar a los interesados, lo resuelto en un tiempo o may de quince días.



Felipe Nery Corado Nájera

Representante Legal

GIBOR S.A