

Manufacturing Sustainability		
	Doc. Sub-type: Work Instruction}	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006411	Effective date: 22 Jul 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 4
Procedimiento para la recepción, evaluación y atención de retroalimentación de partes interesadas		

Tabla de contenido

1 Propósito.....	1
2 Alcance y Aplicabilidad	1
3 Roles & Responsabilidades.....	2
4 Procedimiento.....	2
4.1 Recepción.....	2
4.2 Acuse de recibido	3
4.3 Evaluación	3
4.4 Respuesta.....	3
4.5 Cierre	3
5 Accesibilidad del mecanismo	4
6 Historial de revisión	4
7 Apéndices	4

CONFIDENTIALITY NOTICE

Information contained in this document shall not be reproduced, disseminated, or disclosed in any way to any person without the prior written consent of Philip Morris International.

1 Propósito

Establecer un mecanismo transparente para recibir, registrar, evaluar y responder comentarios, sugerencias, consultas o inquietudes de stakeholders relacionadas con la gestión sostenible del agua y las actividades del Water Stewardship plan implementadas por Philip Morris México Productos y Servicios, S. de R.L. de C.V.

2 Alcance y Aplicabilidad

Este procedimiento aplica a todos los stakeholders internos y externos identificados durante el proceso de involucramiento de partes interesadas del programa AWS.

Incluye temas relacionados con:

- Balance hídrico sostenible.
- Calidad del agua.
- Ecosistemas relacionados con el agua.
- Gobernanza del agua.
- Agua, saneamiento e higiene (WASH).
- Acciones colectivas.

Manufacturing Sustainability		
	Doc. Sub-type: Work Instruction}	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006411	Effective date: 22 Jul 2026
	Version N°: 1.0	Page 2 of 4
Procedimiento para la recepción, evaluación y atención de retroalimentación de partes interesadas		

- Implementación del Plan de Water Stewardship.
- Desempeño hídrico del sitio.

3 Roles & Responsabilidades

En la siguiente tabla se proporciona un resumen de los roles y responsabilidades:

Entidad /Departamento/Rol	Descripción de responsabilidades claves
Ingeniero de Sustentabilidad	• Recibir la retroalimentación. • Registrar cada caso. • Coordinar la evaluación. • Gestionar la respuesta. • Dar seguimiento hasta el cierre. • Mantener los registros correspondientes.
IFMS/ Engineering / Legal / External Affairs	• Brindar apoyo técnico o especializado para la evaluación de los comentarios recibidos y la definición de acciones o respuestas cuando sea requerido.

4 Procedimiento

4.1 Recepción

Cuando se reciba una consulta, comentario, sugerencia o inquietud relacionada con la gestión sostenible del agua o con las actividades de Water Stewardship del sitio:

- Se registrará en el "Log de Retroalimentación de Stakeholders".
- Se asignará un número consecutivo de seguimiento.
- Se clasificará el asunto de acuerdo con su naturaleza.

El registro en el Log de Retroalimentación de Stakeholders incluirá, como mínimo, la fecha de recepción, identificación de la parte interesada, descripción del asunto, clasificación, responsable asignado, áreas involucradas cuando aplique, acciones realizadas, fecha de respuesta, estatus y fecha de cierre.

Los stakeholders podrán presentar consultas, comentarios, sugerencias o inquietudes relacionadas con la gestión del agua, saneamiento e higiene (WASH), gobernanza del agua, calidad del agua, balance hídrico, ecosistemas relacionados con el agua, acciones colectivas e implementación del Plan de Water Stewardship mediante distintos canales de comunicación, incluyendo correo electrónico, reuniones de involucramiento,

Manufacturing Sustainability		
	Doc. Sub-type: Work Instruction}	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006411	Effective date: 22 Jul 2026
	Version N°: 1.0	Page 3 of 4
Procedimiento para la recepción, evaluación y atención de retroalimentación de partes interesadas		

consultas formales a stakeholders, llamadas telefónicas, comunicaciones directas con representantes del sitio y otros mecanismos de comunicación disponibles.

4.2 Acuse de recibido

El responsable del programa AWS enviará una confirmación de recepción al stakeholder dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la recepción de la consulta, comentario, sugerencia o inquietud.

4.3 Evaluación

El responsable revisará:

- Tema planteado.
- Relación con la gestión del agua.
- Necesidad de involucrar otras áreas.
- Información adicional requerida.

Cuando sea necesario, se solicitará soporte de las áreas competentes para analizar el asunto.

4.4 Respuesta

Se emitirá una respuesta adecuada al tipo de solicitud recibida.

El sitio procurará emitir una respuesta sustantiva dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a la recepción del comentario, consulta, sugerencia o inquietud. El plazo podrá ajustarse cuando la naturaleza del asunto requiera investigación adicional, coordinación con otras áreas o validación técnica.

La respuesta podrá incluir:

- Información solicitada.
- Aclaraciones.
- Resultados de la evaluación.
- Acciones implementadas o planificadas.
- Oportunidades de colaboración.

Nota: Cuando se requiera una investigación más extensa o la intervención de áreas especializadas, se informará al stakeholder sobre el estatus del caso, los avances relevantes y el tiempo estimado de atención hasta su cierre.

4.5 Cierre

El caso será considerado cerrado cuando:

- Se haya emitido una respuesta.
- Se hayan definido o implementado acciones, cuando corresponda.

Manufacturing Sustainability		
	Doc. Sub-type: Work Instruction}	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006411	Effective date: 22 Jul 2026
	Version N°: 1.0	Page 4 of 4
Procedimiento para la recepción, evaluación y atención de retroalimentación de partes interesadas		

- El registro se encuentre actualizado y completo.

5 Accesibilidad del mecanismo

La disponibilidad de canales para presentar comentarios, consultas, sugerencias o inquietudes relacionadas con Water Stewardship será comunicada y puesta a disposición de las partes interesadas mediante:

- El Resumen Anual de Desempeño AWS.
- Comunicaciones directas con stakeholders.
- Reuniones, entrevistas y actividades de involucramiento.
- Comunicaciones relacionadas con el Plan de Water Stewardship.

Durante estas comunicaciones se invita a los stakeholders a compartir retroalimentación sobre temas relacionados con la gestión sostenible del agua y las actividades implementadas por el sitio.

El mecanismo también podrá divulgarse mediante información pública relacionada con el programa de Water Stewardship del sitio, incluyendo el Resumen Anual de Desempeño AWS cuando aplique, comunicaciones externas, materiales de involucramiento comunitario u otros medios disponibles que permitan a un stakeholder identificar cómo presentar retroalimentación.

El sitio procurará que el mecanismo sea accesible para todos los grupos de stakeholders identificados.

Cuando sea necesario, podrán utilizarse distintos canales de comunicación, reuniones presenciales, apoyo para la presentación de comentarios o intermediarios que faciliten la participación de grupos con barreras de acceso, idioma, comunicación o disponibilidad digital.

6 Historial de revisión

Versión N°	Descripción del cambio
1.0	Emisión original.

7 Apéndices

N/A

END OF THE DOCUMENT
