



ANEXO A. FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS AMBIENTALES Y SOCIALES

Instrucciones para llenar el formato.

Opción 1: Llenado del formato de forma electrónica.

- Habilitar la herramienta de “Rellenar y firmar” en el documento PDF, ubicada en la parte inferior derecha del documento, identificada con el siguiente ícono



- Se abrirá una ventana que indicará “¿Qué quiere hacer?”, seleccione la opción de

“Rellene, firme y envíe documentos” dando clic en el recuadro:

Rellenar y firmar

- Se habilitará la siguiente barra de tareas para poder rellenar el documento en PDF.



- Dar clic en el ícono **IAb**, posteriormente en el documento, dar clic en la línea proporcionada para poder escribir.
- Para el apartado de firma, seleccionar de la barra de tareas anteriormente mencionada, la opción de “Firmar”, seleccionar la opción “Añadir Firma” del menú emergente.
- A continuación, aparecerá una ventana con una barra de opciones que le permitirá colocar su firma electrónica.



- Al finalizar, se deberá guardar los cambios realizados al documento PDF y deberá ser enviado a la dirección de correo electrónico del mecanismo de quejas: responsabilidad.social.ambiental@shf.gob.mx para dar solución a la queja, sugerencia, reclamo o comentario, según sea el caso.

Opción 2: Llenado del formato a mano.

- Imprimir el formato y llenarlo con pluma y letra de molde legible.
- Una vez firmado y llenado, el documento deberá ser escaneado (o en su defecto, adjunto como fotografía) y enviado al correo electrónico del mecanismo de quejas responsabilidad.social.ambiental@shf.gob.mx para dar solución a la queja, sugerencia, reclamo o comentario, según sea el caso.





1. Información del reclamante *(La identidad del reclamante no será compartida con otros sin su consentimiento por escrito, además de que a toda la información cumplirá con lo indicado en la Ley General de Protección de Datos. Quejas anónimas no serán aceptadas, por lo que la siguiente información deberá completarse.)*

Nombre completo: _____

Puesto/Empresa *(si aplica)*: _____

Dirección: _____

Teléfono de contacto: _____

Dirección de correo electrónica: _____

Medio preferente de contacto: (e-mail, teléfono) _____

2. Información del Proyecto

Nombre del Proyecto: _____

Ubicación del Proyecto (Municipio/ Estado): _____

3. La Queja, Reclamo o Sugerencia

(a) ¿Qué daño social y/o ambiental crees que el Proyecto financiado por Sociedad Hipotecaria Federal causó o es probable que cause? *Por favor descríbelo con el mayor detalle posible.*

(b) ¿Por qué crees que el presunto daño resulta directamente del proyecto financiado por Sociedad Hipotecaria Federal?

(c) ¿Ha tenido algún acercamiento previo con la institución encargada de ejecutar el proyecto para resolver su queja, reclamo o sugerencia?





(d) Por favor incluya cualquier otra información que considere relevante.

4. Confidencialidad

¿Requiere que su información se mantenga confidencial?

Si

No

5. Nombre y Firma: *Imprimir el formulario y firmarlo. Alternativamente, si lo prefiere, puede agregar su firma electrónica.*

X

Nombre Completo y Firma

Fecha: ____/____/____

Las Quejas, Reclamos o Sugerencias se formalizarán una vez que sean recibidas en este formato, vía correo electrónico a responsabilidad.social.ambiental@shf.gob.mx

Nota:

- Adjunte los documentos de respaldo que considere necesarios.
- Si tiene alguna dificultad para completar el formulario, comuníquese con el área correspondiente del mecanismo en responsabilidad.social.ambiental@shf.gob.mx o al teléfono (55) 5263 4500 Ext 5449 y 5824

