



## PROTOCOLO DE COMUNICACIONES

### 1) MARCO CONCEPTUAL

El protocolo de Comunicaciones se desenvuelve en el siguiente marco conceptual:

Grupos de interés: como grupo de interés o *Stakeholder* se entiende “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa”<sup>i</sup>

Comunicación: según Merleau-Ponty, citado por Eduardo Duarte, comunicación es: ... construir con el otro un entendimiento común sobre algo. Es el fenómeno perceptivo en el cual dos conciencias comparten en la frontera. El entendimiento común no quiere decir concordancia total con los enunciados envueltos en el intercambio. El entendimiento puede ser la conclusión de las conciencias que discrepan de los enunciados una de otra. El lenguaje despunta, entonces, como objeto cultural de percepción del otro. El lenguaje se convierte en el plano en el cual la zona de encuentro puede ser diseñada mediante el diálogo. (2003, p. 47)<sup>ii</sup>

Participación: la participación se define como “un proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve”<sup>iii</sup>

### 2) OBJETIVO

Dejar establecido los procedimientos necesarios para que la comunicación con los grupos de interés de las empresas del grupo DAABON se desarrolle por los canales, con las frecuencias y los mensajes idóneos para establecer relaciones de sana convivencia en los territorios de los cuales hacemos parte; evitar o manejar las situaciones no deseables o de desencuentro; generar espacios de diálogo y, en términos generales, para que la interacción con nuestros grupos de interés se convierta en una oportunidad de mutuo desarrollo.

### 3) HERRAMIENTAS Y PROCESOS DE COMUNICACIÓN

Dependiendo de los objetivos de cada proceso, las empresas del Grupo DAABON harán uso de medios de comunicación internos, masivos y alternativos; de igual forma, teniendo en cuenta el nivel de escolaridad presente en sus áreas de influencia y en su misma planta de personal, se utilizarán herramientas como la ilustración o la producción audiovisual, con el ánimo de garantizar la comprensión de contenidos. De igual forma, en los casos en que se requiera, las herramientas podrán ser producidas en dialectos o lenguajes nativos.



#### **a. Publicaciones periódicas**

Son todas aquellas con periodicidad definidas que, generalmente, dan cuenta de desarrollo de proyectos, nuevos procesos técnicos, comerciales o de índole social. Entre estas publicaciones se encuentran, el periódico semestral Fairnews y el Reporte bianual de sostenibilidad.

#### **b. Publicaciones externas de apoyo a actividades en campo**

Están directamente relacionadas con actividades que se desarrollan en las unidades de producción y, aunque se realizan según demanda, se convierten en apoyo permanente al cumplimiento de las políticas, protocolos, planes y programas directamente relacionados con los stakeholder externos de ámbitos locales.

Estas publicaciones tienen, entre otros, los siguientes objetivos: divulgar el marco normativo y político de la Compañía; el sistema PQR; hacer educación ambiental; informar a la comunidad sobre actividades de fumigación (producto, fumigación aérea, terrestre o manual, riesgos sobre la salud humana o animal; hora en la que se va a hacer la fumigación y duración de la actividad; medidas y restricciones; sobre todo, de ingreso a los lotes o paso por caminos que cruzan la plantación, entre otras). De igual forma se utilizan informar sobre demanda de mano de obra o proveeduría servicios y para convocar a reuniones o actividades programadas por la Compañía.

Entendiendo que publicación es todo aquello que se hace del conocimiento público o generalizado, independientemente del mecanismo que se emplee, para los fines anteriormente expuestos, las empresas pueden hacer uso para estos casos, de afiches, cuadernillos, grabaciones de audio para emisoras locales o medios callejeros de amplificación, entre muchos otros,

#### **c. Publicaciones internas de apoyo a procesos de sensibilización, capacitación y formación**

Son elementos que se crean para apoyar procesos de capacitación, formación e información dirigidos a los trabajadores en sus diferentes ubicaciones y áreas de trabajo. Con este propósito, se elaboran piezas audiovisuales, cartillas, plegables, volantes... etc. La herramienta seleccionada, el lenguaje y, en general, su presentación, dependerá de los contenidos que se desee llevar hasta el trabajador.

#### **d. Uso de medios masivos de comunicación**

Por sus alcances y características, los medios masivos de comunicación son utilizados por las empresas DAABON para dar a conocer programas y proyectos cuya influencia abarca sectores más amplios de la población o están directamente relacionados con su desarrollo. También se hace uso de estos medios para promover iniciativas de bien común o valores de ciudadanía corporativa. Entre estos medios, además de los tradicionales *mass media*, se utilizan las llamadas redes sociales.



#### 4) RESPONSABLE D ELAS COMUNICACIONES

El cumplimiento del Protocolo de comunicaciones es responsabilidad del Área de Comunicaciones, adscrita al Departamento de Sostenibilidad. En ese orden de ideas, en concordancia con la estructura organizativa del Grupo DAABON, las comunicaciones por los medios y con los objetivos antes descritos, están direccionadas por la Vicepresidencia Ejecutiva.

#### 5) LISTADO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

Existe una documentación que se considera de acceso público, disponible a través de los siguientes medios:

- Ubicados en la página web del grupo DAABON - [www.daabon.com.co](http://www.daabon.com.co) -
  - Entrega anual a las partes interesadas
  - A solicitud, siguiendo del procedimiento descrito en el Manual de Atención a los grupos de interés
- 
- CÓDIGO DE ÉTICA. **Documento corporativo**<sup>iv</sup>. Contiene los lineamientos éticos que determinan la conducta de las empresas del Grupo DAABON
  - ESTUDIOS DE ALTOS VALORES DE CONSERVACIÓN – A.V. C. Bajo los lineamientos de la organización PROFOREST, el documento recoge el proceso mediante el cual, se identifican elementos, paisajes y ecosistemas naturales que por su importancia para la biodiversidad, para el equilibrio ecosistémico o para los medios de vida de las comunidades, deben ser incluidos en la gestión empresarial para garantizar su conservación.
  - ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL. Contiene la identificación de los impactos ambientales generados por las principales actividades desarrolladas por la empresa.
  - ESTUDIO DE IMPACTO SOCIAL. Contiene la identificación de los impactos positivos y negativos generados por las principales actividades de la empresa, sobre las comunidades vecinas y otros actores sociales presentes en los territorios. Frente a los impactos negativos, el documento contiene las medidas que permiten prevenir, controlar o mitigar su ocurrencia o severidad. Frente a los impactos positivos, acciones para mantener y/o potenciarlos.
  - MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS. **Documento corporativo**. Hace referencia a los medios, herramientas, tiempos y respuestas que las empresas ponen a disposición de sus partes interesadas, para que éstas puedan entrar en contacto directo con la Compañía y exponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
  - PLANES DE MANEJO AMBIENTAL. Son todas las medidas que las empresas toman para prevenir, controlar o mitigar los impactos ambientales no deseables.



- PLANES DE MEJORA CONTINUA. Consigna todas las decisiones que toma la empresa para alcanzar el mejor desempeño de todas sus áreas. Es alimentado por los procesos internos y externos de auditorías.
- PLANES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL. Responde a una identificación de riesgos y está orientado a proteger la vida y la integridad física y psicológica de los trabajadores.
- POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y PROTECCIÓN A SUS DEFENSORES. **Documento corporativo.** Su objetivo es realizar el máximo esfuerzo posible para erradicar cualquier forma de violación de los Derechos Humanos en los contextos internos y entornos sociales de las empresas del Grupo DAABON.
- POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS EN CASOS DE DENUNCIAS DE ACTOS INDEBIDOS O NO DESEABLES. **Documento corporativo.** Su objetivo es generar una prohibición taxativa a las conductas de represalias o retaliación en contra de cualquier persona que ponga en conocimiento de la empresa la ocurrencia de actos alejados de los preceptos éticos del grupo DAABON; que constituyan conductas violatorias del derecho o no deseables y que estén dándose al interior de la empresa o en su contexto externo y en la que pueda identificarse acción u omisión de la Compañía.
- POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. **Documento corporativo.** Son los lineamientos para que las compañías del Grupo DAABON se conviertan en oportunidad de desarrollo, acompañamiento, transferencia de conocimiento, apoyo técnico y, en general, en una experiencia de buena vecindad.
- POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD. **Documento corporativo.** Son los lineamientos que establecen las empresas del Grupo DAABON para garantizar que su desarrollo no ponga en peligro la presencia, la calidad y el equilibrio del medio ambiente natural.
- POLÍTICA DEL MENOR EN PLANTACIONES, PLANTACIONES, PLANTA EXTRACTORA Y CADENA DE SUMISTROS. **Documento corporativo.** Lineamientos establecidos para impedir que niños y menores de edad sean empleados como mano de obra, remunerada o no, en las actividades que de manera directa o tercerizada, realizan las empresas del Grupo DAABON.
- PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS. **Documento corporativo.** Procedimiento que amplía el Manual de Atención a los grupos de interés, para facilitar los procesos de denuncia en torno a hechos delictivos o éticamente no deseables, que puedan ocurrir al interior de las empresas del Grupo DAABON o haciendo uso de las mismas.
- PROGRAMAS DE GESTIÓN SOCIAL. Contiene los proyectos que posterior a la Evaluación del Impacto Social, se consideran acciones que fortalecen los impactos positivos e impiden, mitigan o controlan los negativos.



- PROTOCOLO DE COMUNICACIONES. **Documento corporativo.** Hace referencia las herramientas, medios, mensajes y frecuencias establecidos por las empresas para informar, sensibilizar y educar, según necesidades propias y demandas, a sus partes interesadas y la comunidad en general.
- PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE DERECHOS CONSUEUDINARIOS. **Documento corporativo.** Contiene información de los medidas que toman las empresas del Grupo DAABON para disminuir al máximo posible, la influencia no deseable de sus actividades sobre los derechos reconocidos por la tradición y la costumbre (Consuetudinarios) de grupos étnicos o comunidades tradicionalmente asentados en territorios en los que se proyecte algún tipo de desarrollo propio de su gestión empresarial.
- PROTOCOLO DE MANEJO DE CONFLICTO. **Documento corporativo.** Son todos los procesos que adelantan las empresas del Grupo DAABON en función de lograr un manejo idóneo del conflicto.
- TÍTULOS DE PROPIEDAD. Contenidos en el Plan de Manejo Ambiental

---

<sup>i</sup> Eduard Freeman, citado en: Los grupos de interés en el ámbito de la responsabilidad social universitaria: un enfoque teórico. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLVI (2013) 235-254 / ISSN: 1133-3677. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/324821>

<sup>ii</sup> Citado en: Brönstrup, Celsi, Godoi, Elena y Ribeiro, Anely Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y Pensamiento*. 2007;XXVI(51):26-37. [fecha de Consulta 21 de Mayo de 2020]. ISSN: 0120-4823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=860/86005104>

<sup>iii</sup> González, R. (s/f). *Consolidación de la participación ciudadana en Honduras*. s/ed, [s.d.]. [in press]. Citado en: Chamarro Rosero, Mauricio. (2016). Participación ciudadana en américa del sur: institucionalidad y acciones ciudadanas tras la dictadura en Argentina y Brasil. *Revista CES Derecho*, 7(1), Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5392611.pdf>

<sup>iv</sup> **Se cumple en todas las empresas del Grupo DAABON**