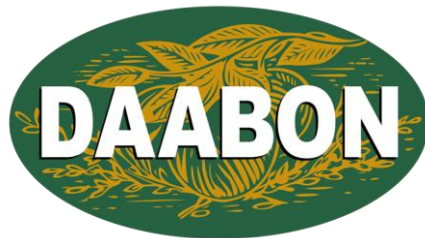



El presente documento contiene las herramientas de comunicación y los procesos que facilitan la interacción de las empresas del Grupo DAABON con sus partes interesadas

## Manual de atención a los grupos de interés



	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente desde:</b> <b>2/10/2020</b>

<b>Elaborado por</b>	Patricia Apreza – Jefa de Gestion Social
<b>Revisado por</b>	Carolina Torrado–Directora de Sostenibilidad
<b>Aprobado por</b>	Felipe Guerrero – Vicepresidente Ejecutivo

## A. DEFINICIONES CLAVES

A continuación, encontrará las formas que puede tomar una comunicación dirigida a Palma & Trabajo y Oleaginosas El Yuma - Oleoyuma - , según los motivos que la originen y la respuesta deseada.

**Petición:** por petición se entiende toda comunicación recibida de una persona natural o jurídica, grupo organizado o representantes de una comunidad en la que manifieste interés en recibir información relacionada con la empresa, apoyo, orientación y, en general, toda manifestación surgida de un interés o necesidad específica.

**Queja:** es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo organizado o representantes de una comunidad, en relación con: el desarrollo de una actividad propia de la empresa (ocasional o permanente); el impacto que ésta hubiese tenido sobre la comunidad o el medio ambiente; de igual forma, una queja también puede estar motivada en una conducta no deseable de un empleado o proveedor de la empresa.


**Reclamo:** es una manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo organizado o representantes de una comunidad, motivada por la ocurrencia o presunción de un hecho que representa la violación de un derecho individual o colectivo y en el cual, se considera que la empresa es directamente responsable (por acción u omisión) o que la responsabilidad recae sobre alguno de los actores de su cadena de valor (proveedor, trabajador, contratista, entre otras relaciones del mismo tenor).

**Sugerencia:** una propuesta relacionada con cualquiera de las dimensiones de la empresa que nos ayuda a mejorar.

## B. ALCANCES

El Manual de Atención a los Grupos de Interés abarca las relaciones que tiene la empresa con los siguientes stakeholders:

- Comunidades vecinas, a través de sus organizaciones o título personal
- Líderes cívicos y sociales
- Líderes tradicionales de comunidades legítimamente reconocidas como ancestrales
- Representantes de organizaciones de productores
- Representantes de organizaciones de mujeres
- Representantes de organizaciones de minorías sexuales (LGBTI)
- Organizaciones No Gubernamentales
- Proveedores de fruta (independientes y organizados)

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente desde:</b> <b>2/10/2020</b>

- Proveedores de bienes y servicios
- Autoridades locales, regionales y nacionales

### C. FORMAS DE PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA (P.Q.R.S)

Las **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** pueden presentarse haciendo uso de los siguientes medios: comunicación escrita, en forma presencial, una llamada telefónica, de manera verbal (en espacio no formal) o a través de la página web del grupo DAABON.

#### – Comunicación escrita

Carta dirigida al Jefe del Área de Gestión Social del Grupo DAABON, que puede ser enviada por algún medio de correo o entregada personalmente en el espacio de recepción o garita de ingreso de la oficina o unidad de producción más cercana.

La comunicación debe tener el siguiente contenido: los hechos que motivan la petición, el reclamo o la sugerencia: ¿Qué deseo solicitar? ¿Qué situación genera mi reclamo o mi queja? ¿Cuándo se presentó la situación? ¿En qué sitio ocurrió la anomalía? ¿Qué personas o qué comunidad están siendo afectadas o fueron afectadas? ¿Qué deseo sugerir?

Es importante no omitir detalles; pues cualquiera de estos, puede ser fundamental para la toma de decisiones por parte de la Empresa. Es indispensable, además, conservar un trato respetuoso; pues toda falta a las buenas costumbres (uso de palabra groseras o expresiones insultantes) será causal para que el documento no sea tenido en cuenta. La comunicación puede llegar escrita en tinta o impresa. No tramitarán fotocopias ni cartas escritas a lápiz.


Para responder de manera oportuna, es necesario que la comunicación contenga la identificación de quien presenta la queja y la dirección física o electrónica en la que desea recibir la respuesta y de manera opcional, número telefónico.

Si la comunicación es presentada de manera presencial en alguna de nuestras oficinas o unidades de negocio, debe constar de original y una copia, para que quien entrega pueda conservar mensaje de recibido

Si quien presenta **la petición, la queja, el reclamo o la sugerencia** es el representante de un grupo organizado o de un grupo humano formalmente identificado, es necesario que haga claridad sobre su cargo y para los casos establecidos por la ley, anexar fotocopia del acto de nombramiento o de la personería jurídica de la organización a la cual representa.

#### – De manera presencial

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a una de las oficinas o centros de producción de las empresas del grupo DAABON; bien sea para entregar una

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente desde:</b> <b>2/10/2020</b>

comunicación escrita o para solicitar una cita con el Jefe del Área de Gestión Social del Grupo DAABON y presentar un Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

- A través de la página web

Todas las empresas del Grupo DAABON tienen enlace a la página web [www.daabon.com.co](http://www.daabon.com.co). En el link “Contáctenos”, se despliegan varias posibilidades de acceso; entre éstas, PQRS. Y desde ese momento, la página permite aportar toda la información que a la empresa le resultará útil para dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada.

#### a) OTROS MEDIOS

- Llamada telefónica

Una llamada telefónica puede ser utilizada para convenir una cita presencial o para anunciar el envío de una comunicación; pero si el propósito de quien origina la llamada es presentar directamente el PQR y no da lugar a que se programe ningún otro espacio, el conocimiento de una situación que genera inconformidad o molestia en una persona o grupo humano, siempre será tenida en cuenta para adelantar investigación interna.


- De manera presencial (verbal, en espacio no formal)

El relacionamiento con la comunidad o la presencia de funcionarios de las compañías del Grupo DAABON en espacios en los que confluyen actores sociales que de una u otra forma se relacionan con las mismas, puede generar la situación de que una P.Q.R.S. se reciba en espacios no concebidos para este fin (espacio no formal). En estos casos, el funcionario deberá instar al solicitante a que manifieste su inconformidad de manera oficial y explicará los mecanismos establecidos por la empresa para recibir su inquietud.

No obstante, al igual que con la llamada telefónica, la empresa considerará que es una oportunidad para conocer una situación susceptible de mejora e iniciará, con los elementos allegados, la investigación interna.

#### D. SOCIALIZACIÓN

El Protocolo de Atención a los Grupos de Interés se socializará a los actores sociales vinculados al mapeo de stakeholders y para esto, se utilizarán varios medios: remisión anual del presente documento y siempre que éste presente modificaciones; elaboración de afiches, para ser colocados en sitios de fácil acceso; sobre todo, de comunidades y proveedores locales; perifoneo y radio regional, para tener alcance a la población de bajo o ningún nivel de lecto-escritura.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente desde:</b> <b>2/10/2020</b>

## E. DIRECCIONES

### Sede principal del GRUPO DAABON

Carrera 1a. # 22-58, Piso 11 Edificio Bahía Centro  
Santa Marta, Colombia

### Sede de Palmas de San Alberto

Kilómetro 10, Vía a la Palma - Municipio de San Alberto, Dpto. del Cesar

## F. TIEMPO Y FORMA DE ENVÍO DE LA RESPUESTA

- **Tiempo de respuesta.** La Empresa emitirá su respuesta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, pero hará todo lo posible por reducir este tiempo.
- **Medios para enviar respuesta.** La Empresa enviará su respuesta a la P.Q.R.S. a la dirección anotada por el querellante o solicitante para recibo de la comunicación y ésta pueda ser un buzón electrónico.

## G. FIN DEL TRÁMITE

La Empresa esperará en los quince (15) días hábiles posteriores al envío de su respuesta, para que el querellante o solicitante envíe su respuesta de satisfacción o no frente a la misma. El caso se considerará cerrado, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- El querellante o solicitante manifestó satisfacción por la respuesta recibida en los quince (15) posteriores al envío de la respuesta.
- El querellante o solicitante no hizo uso de su tiempo de respuesta.
- El querellante o solicitante se comunicó con la Empresa para presentar una P.Q.R.S. que aborda una problemática o una situación de diferente naturaleza. En este caso, se abre un nuevo proceso y se cierra inmediatamente el anterior.

## H. SEGUNDA INSTANCIA

El caso se mantendrá abierto y se acudirá a una segunda instancia, cuando el querellante o solicitante, haciendo uso de tiempo de respuesta, comunique que NO está satisfecho con la respuesta emitida, razón por la cual, el Jefe de Gestión Social hará los análisis correspondientes con el Área o Departamento en la que se originó la respuesta y, de ser necesario, acudirá a la Vicepresidencia Ejecutiva como segunda instancia.

## **I. ACCIONES CORRECTIVAS POSTERIORES AL TIEMPO DE RESPUESTA**

Cuando la respuesta encierre el desarrollo de acciones correctivas (cambio en procedimientos, procesos, rutinas o labores, instalación o construcción de algún nuevo elemento, etc.) y la ejecución de las mismas implique un tiempo mayor de treinta (30) días "calendario", la Empresa deberá hacerlo saber en su respuesta y quedará comprometida a reanudar comunicación con el querellante o solicitante cuando la medida esté implementada, en el tiempo establecido para ello. De la misma forma procederá, cuando sea necesario desarrollar algún tiempo de investigación o generación de datos que no están a su alcance inmediato. En este caso, el canal de comunicación seguirá siendo el Jefe de Gestión Social, que deberá verificar internamente el desarrollo de la medida correctiva.

## **J. CONFIDENCIALIDAD**

Con el fin de proteger la identidad e integridad de quien dirige una queja o reclamo, las empresas del Grupo DAABON asumen la responsabilidad de ser el único depositario de la información recibida a través de su sistema de P.Q.R.S; utilizarla única y exclusivamente para los fines definidos por quien emite la comunicación; por ningún motivo y bajo ningún pretexto, entregarla a persona o entidad distinta al querellante o solicitante.

## **K. EMPRESA CERTIFICADA RSPO**

Somos una empresa certificada con el sello de la Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible, que por sus siglas en inglés se reconoce como RSPO. De manera consciente y voluntaria hemos asumido este estándar como derrotero en nuestra gestión empresarial y esto nos compromete a realizar nuestro máximo esfuerzo para desarrollar una palmicultura respetuosa de las condiciones ambientales, sociales y culturales de nuestro entorno.

Si alguno de nuestros grupos de interés quisiera ponerse en contacto con la RSPO, lo puede hacer en las siguientes direcciones:

RSPO Malaysia

Unit A-37-1, Menara UOA Bangsar, No 5 Jalan Bangsar Utama 1,  
Kuala Lumpur 59000, Malaysia

RSPO Indonesia

Sona Topas Tower Lvl. 16,  
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 26  
Karet - Setiabudi, Jakarta Selatan 12920, Indonesia

De igual manera, podría hacer uso del siguiente enlace: <https://askrspo.force.com/memberships/s/contactsupport>