

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Versión 2024



C.I. TEQUENDAMA S.A.S.



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CONTENIDO

El MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS contiene las políticas, protocolos y procedimientos que orientan la gestión corporativa de las empresas del Grupo DAABON en su relacionamiento con los diferentes actores sociales. En la presente versión (versión 2024) están contenidos los siguientes documentos:

CAPÍTULO I. MARCO POLÍTICO Y PROCEDIMIENTOS LA GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVA

1. Política de Responsabilidad Social Empresarial
2. Política de Sostenibilidad Ambiental
3. Política de Derechos Humanos y de Protección a sus defensores
4. Política de Protección contra represalias en caso de denuncias
5. Sistema de atención a peticiones, quejas y reclamos
6. Protocolo de Manejo del Conflicto
7. Protocolo de Identificación y reconocimiento de los Derechos Consuetudinarios
8. Protocolo de Consulta y comunicaciones

CAPÍTULO II. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE MANUAL

1. Procedimiento de Actualización del Manual de Atención a los Grupos de interés

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO I. MARCO POLÍTICO Y PROCEDIMIENTOS LA GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVA

1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A través de esta declaración, **C.I. Tequendama S.A.S.** emite su Política de Responsabilidad Social Empresarial, enmarcada en la legislación colombiana, los principios y valores que son la base de su gestión: Respeto, Integración, Sostenibilidad y Amor.

Queda así establecido:

- Toda persona o comunidad, que de una u otra forma reciba influencia de las actividades desarrolladas por cualquiera de estas tres empresas es sujeto de atención especial por parte de las dependencias encargadas de los programas de Responsabilidad Social Empresarial; haciendo lo máximo posible para que el accionar de las Compañías se traduzca en oportunidad de desarrollo, acompañamiento, transferencia de conocimiento, apoyo técnico y, en general, en una experiencia de buena vecindad.
- **C.I. Tequendama S.A.S.** reconocerán la legitimidad de las autoridades cívicas o tradicionales, líderes, representantes legales; entre otras figuras representativas, que las comunidades y sus organizaciones asuman como interlocutores válidos para el diálogo, la concertación, la negociación y cualquier otro mecanismo que brinde la posibilidad de interacción.
- A través de su Sistema de Quejas y Reclamos, **C.I. Tequendama S.A.S.** ponen a disposición un procedimiento idóneo que facilita la comunicación en doble vía y de manera directa, con personas, organizaciones e instituciones interesadas en establecer contacto con las Compañías, independientemente de sus motivaciones.
- En aquellos casos en que el uso del Sistema de Quejas y Reclamos esté motivado en una falta al Código de Ética de la Compañía, cometida por un miembro de su equipo de trabajo, cualquiera que sea su ubicación en la escala jerárquica o estructura operativa; proveedor o contratista, y siempre que se compruebe la conducta expuesta, la empresa se compromete a poner a salvo sus principios y valores; bien sea a través de la desvinculación o la terminación inmediata de la relación comercial, contractual o laboral y, para las circunstancias en las cuales el comportamiento constituya un acto punible, dar aviso inmediato a las autoridades competentes.
- **C.I. Tequendama S.A.S.** harán el máximo esfuerzo posible para que sus relaciones con las comunidades o personas que reciban su influencia estén mediadas por un diálogo franco, en un lenguaje compartido, en los espacios y tiempos que las partes consideren apropiados.

La presente Política es de obligatorio cumplimiento para todos quienes conforman los equipos e instancias de gobierno corporativo, desarrollo operativo y logístico; gestión del talento humano y social; gestión administrativa, estrategia comercial y demás contextos de **C.I. Tequendama S.A.S.**

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

2. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

C.I. Tequendama S.A.S. se compromete con el logro de sus objetos sociales a través de la creación de sistemas productivos, ambientalmente sostenibles, socialmente responsables y económicamente viables; de tal forma, mantiene relaciones armoniosas y respetuosas con el entorno natural y comunidades vecinas como principio de equidad entre el presente y el futuro.

De acuerdo con este marco de acción y compromiso con el Desarrollo Sostenible, trabajan continuamente en **mejorar su desempeño ambiental en todas sus operaciones y actividades, incluyendo la de sus aliados, proveedores o contratistas**, bajo el siguiente enfoque:

1. Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.
2. Identificar, prevenir, mitigar y reducir los impactos ambientales negativos, y potenciar los impactos positivos, mediante la elaboración de estudios y planes de manejo ambiental, que incluyan:
 - La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero;
 - El uso eficiente y racional de los recursos agua y energía;
 - El manejo adecuado de los residuos líquidos y sólidos;
 - La conservación de la biodiversidad y ecosistemas naturales terrestres y acuáticos.
3. Encaminar el desarrollo de sus proyectos y/o actividades velando por la conservación de la biodiversidad, los Altos Valores de Conservación (HCV*), los Bosques de Altos Valores de Carbono (HCS*) y Ecosistemas Naturales, mediante un compromiso con la cero deforestación.
4. Conservar las especies de fauna y flora identificadas tanto en áreas naturales, como en áreas productivas, priorizando aquellas que se encuentren en categoría de raras, amenazadas, en peligro o en vía de extinción citadas en las listas o libros rojos nacionales o internacionales (UICN, CITES, otras).
5. Asegurar que NO se incurra en quemas para la preparación de terrenos, disposición de residuos o cualquier otro motivo; salvo casos justificados por emergencias fitosanitarias, previa autorización de las autoridades competentes.
6. Verificar el NO uso de Organismos Genéticamente Modificados (OGM*) dentro de la cadena productiva.
7. Asegurar que los productos e insumos utilizados en sus operaciones, nunca se prueban en animales., y procurar por el bienestar de los animales.
8. Prohibir el uso del Paraquat, Pesticidas 1A/1B (OMS) o cualquiera que se encuentre dentro de las Convenciones de Rotterdam o Estocolmo, y minimizar el uso de pesticidas y fertilizantes químicos, con el objetivo de impulsar una producción orgánica y sostenible en nuestros centros de producción y en las fincas de nuestros productores proveedores de fruta.
9. Desarrollar una cultura ambiental en nuestros colaboradores, que se transmita a nuestro entorno laboral, social y a la comunidad en general.

A. Definiciones contenidas en la política de sostenibilidad ambiental

- **Ecosistema Natural:** Ecosistema que se parece sustancialmente, en términos de composición de especies, estructura y función ecológica, a uno que se encuentra o se encontraría en un área determinada en ausencia de impactos humanos importantes. Esto incluye ecosistemas gestionados por el hombre en los que está presente gran parte de la composición, estructura y función ecológica de las especies naturales¹. (The Accountability Framework initiative (AFi), 2019). Los ecosistemas naturales incluyen:

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Ecosistemas naturales en gran parte "prístinos" que no han estado sujetos a impactos humanos importantes en la historia reciente.
 - Ecosistemas naturales regenerados que estuvieron sujetos a impactos importantes en el pasado (por ejemplo, por la agricultura, la ganadería, las plantaciones de árboles o la tala intensiva) pero donde las principales causas del impacto han cesado o disminuido considerablemente y el ecosistema ha alcanzado la composición y estructura de especies, y función ecológica similar a ecosistemas naturales anteriores o contemporáneos.
 - Ecosistemas naturales gestionados (incluidos muchos ecosistemas que podrían denominarse "seminaturales") donde están presentes gran parte de la composición, estructura y función ecológica del ecosistema; Esto incluye bosques naturales manejados, así como pastizales o pastizales nativos que son, o han sido históricamente, pastoreados por ganado.
 - Ecosistemas naturales que han sido parcialmente degradados por causas antropogénicas o naturales (p. Ej., Cosecha, incendios, cambio climático, especies invasoras u otras) pero donde la tierra no ha sido convertida para otro uso y donde gran parte de la composición, estructura y estructura del ecosistema y la función ecológica permanecen presentes o se espera que se regeneren de forma natural o mediante el manejo para la restauración ecológica.
 - Ecosistemas de paisaje: Ecosistemas y mosaicos de ecosistemas de gran tamaño a escala de paisaje e importantes a escala global, regional o nacional. (Fuente: HCVRN)
1. Crueldad Animal: De acuerdo con la ley de la república de Colombia (1774 del 6 de enero de 2016), nuestro direccionamiento (para animales silvestres o domésticos) está encaminado al respeto, solidaridad, compasión, ética, justicia, cuidado, prevención del sufrimiento, la erradicación del cautiverio y el abandono, así como de cualquier forma de abuso, maltrato, violencia y trato cruel.
 2. Organismos Genéticamente Modificados: Organismo vegetal, animal o microorganismo, en el cual se ha introducido un segmento de ácido nucleico que se incorpora de manera estable al genoma, de forma diseñada y que está dirigido a obtener un nuevo fenotipoⁱ.
 3. Gases de Efecto Invernadero: Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural y antropogénico, que absorben y emiten radiación en determinadas longitudes de ondas del espectro de radiación infrarroja emitido por la superficie de la Tierra, la atmósfera y las nubes. Esta propiedad causa el efecto invernaderoⁱⁱ.
 4. Altos Valores de Conservación: Son valores o atributos biológicos, ecológicos, sociales o culturales asociados con ecosistemas naturales o manejados tradicionalmente, y considerados como excepcionalmente significativos o de importancia crítica a escala nacional, regional o globalⁱⁱⁱ.
 5. Altos valores de carbono: Hace referencia a la condición que poseen las áreas forestales identificadas por el enfoque HCS (Sigla Ingles:
 6. Reservas elevadas de Carbono) como prioritarias para su protección frente a la conversión; entre éstas: bosques jóvenes en regeneración, boques de baja densidad, boques de densidad media y bosque se alta densidad^{iv}.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

7. **Área de Influencia:** El área de influencia incorpora el espacio geográfico en el que los componentes de los medios abiótico, biótico y socioeconómico serían potencialmente influidos por el proyecto productivo industrial o agroindustrial; es decir, el ámbito geográfico en el cual se manifestarán los impactos sociales y ambientales del mismo.

3. POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y DE PROTECCIÓN A SUS DEFENSORES

A través de su política de **Derechos Humanos y Protección a defensores de Derechos Humanos, C.I. Tequendama S.A.S.** confirman su compromiso de realizar el máximo esfuerzo posible para erradicar cualquier forma de violación de los Derechos Humanos en su ámbitos internos y entornos sociales.

La ejecución de esta Política, está amparada en las siguientes Declaraciones Universales.

- **Declaración Universal de Derechos Humanos**

Acto ocurrido en la Asamblea General de Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 mediante la Resolución 217 A (III); mediante el cual, líderes mundiales acogen los Derechos Humanos como ideal común. En su preámbulo, la Declaratoria queda fundamentada en el “reconocimiento de la dignidad intrínseca a todos los miembros de la familia humana”; considerando, entre otros aspectos, que “el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad; y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias”.

- **Principios y derechos fundamentales en el trabajo – Declaración de la O.I.T. Adoptados en la Conferencia Internacional del Trabajo, realizada en Ginebra en junio de 1998.**

- Eliminación de la Discriminación en materia de empleo y ocupación
- Libertad de Asociación y Libertad Sindical
- Derecho a la Negociación colectiva
- Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio
- Eliminación del trabajo infantil

- **Declaración de los Derechos del Niño**

Firmada por la Organización de las Naciones Unidas, el 20 de noviembre de 1989, motivada en el reconocimiento de que “el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Considerando que el niño debe estar plenamente preparado para una vida independiente en sociedad y ser educado en el espíritu de los ideales proclamados en la Carta de las Naciones Unidas y, en particular, en un espíritu de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- **Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos indígenas**

Considerando que hacemos parte de una sociedad pluriétnica y pluricultural, **C.I. Tequendama S.A.S.** asume como lineamiento para el desarrollo responsable todas sus actividades administrativas, productivas y logísticas, el contenido de la Declaración de las Naciones Unidas de septiembre de 2007, sobre los derechos de los pueblos indígenas.

- **Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidas. Emitida por la Organización de Naciones Unidas, a través de la Resolución 2280 del 5 de junio de 2007.**

Los principios de esta declaración y la observancia del Derecho a la vida y a la libertad, constituyen las bases del respeto que la empresa profesa a hombres y mujeres que han asumido el papel de defensores y defensoras de los derechos humanos y el fortalecimiento de la democracia.

- **Pacto Mundial de Naciones Unidas**

Una iniciativa de Naciones Unidas, presentado en el Foro Económico Mundial de DAVOS, que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

ÁMBITOS DE APLICACIÓN

Esta política se aplica a:

- Todo Ser Humanos que trabaje en **C.I. Tequendama S.A.S.**, cualquiera que sea su cargo, tipo de contrato o duración del nombramiento, inclusive a los pasantes, aprendices y voluntarios.
- Todo Ser Humano, que haga parte o tenga algún tipo de vinculación con una organización y/o empresa que realice transacciones con nuestras compañías en calidad de contratista; proveedor de bienes, servicios y frutas; asociados y clientes.
- Todo Ser Humano que comparta su territorio con **C.I. Tequendama S.A.S.**; entendiéndose por compartir, toda forma de apropiación física, cultural, espiritual; de manera permanente o transitoria.
- Todo Ser Humano directamente relacionada con la gestión, protección o promoción de los Derechos Humanos; incluyendo, la denuncia en contra de quienes incumplen o violan sus preceptos.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

MECANISMOS DE GESTIÓN

En observancia con Declaraciones anteriores y con el ánimo de nuestra gestión empresarial representen el aporte de un buen ciudadano corporativo, **C.I. Tequendama S.A.S.** ha establecido los siguientes mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés, control de impactos, seguimiento y control.

En el contexto interno de C.I. Tequendama S.A.S.

Con el ánimo de disminuir al máximo posible el riesgo de que ocurran situaciones que constituyan violación a los Derechos Humanos, se disponen de los siguientes mecanismos y procedimientos:

- Una línea ética tercerizada, a través de un proveedor especializado, que garantiza transparencia, confidencialidad y prontitud en la respuesta.
- Un Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias socializado entre los grupos de interés de las compañías.
- Un proceso de capacitación y formación que se desarrolla durante todo el año, en el que la Empresa refuerza en los colaboradores, su negativa absoluta de tolerar actos que pongan en riesgo de los derechos de los seres humanos que hacen parte de las Compañías o con quienes éstas se relacionan. Tal proceso de capacitación es mucho más detallado en aquellos cargos considerados críticos, por su relacionamiento con actores sociales internos y externos.
- Se tienen procesos de identificación de impactos sociales y ambientales, basados en metodologías participativas que permiten identificar las actividades, los procesos o las actitudes que los grupos de interés pueden considerar como un acto violatorio de sus Derechos Humanos o un riesgo importante para que ocurra una situación de la misma naturaleza.
- Toda adquisición de bienes inmuebles con miras al establecimiento de áreas administrativas o productivas es antecedida de un proceso de diligencia previa, con el ánimo de identificar riesgos de afectar total o parcialmente, temporal o definitivamente, la presencia, usos y costumbres de grupos étnicos o comunidades tradicionalmente asentadas en el territorio.
- Se tiene un proceso de Identificación y Reconocimiento de Derechos consuetudinarios que impiden disminuir al máximo posible, la influencia no deseable que puedan tener las actividades productivas o administrativas de **C.I. Tequendama S.A.S.** sobre los Derechos de grupos étnicos o comunidades tradicionalmente asentados en territorios en los que se proyecte algún tipo de desarrollo propio de su gestión empresarial.
- Todo acercamiento de **C.I. Tequendama S.A.S.** a las comunidades y grupos organizados con quienes comparte el territorio, parte de reconocer la legitimidad de sus instituciones, líderes y representantes. En **C.I. Tequendama S.A.S.**, los defensores y defensoras de los Derechos Humanos gozan del respeto a su dignidad y a su condición de líderes sociales.
- Se aplican medidas de seguimiento y control sobre aquellas actividades o áreas identificadas como críticas para el tema de Derechos Humanos o donde, por su propia naturaleza, puede mayor riesgo a que ocurra una situación que ponga en riesgo los objetivos de esta Política.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- En caso de que, por acción u omisión, en cualquiera de las unidades, centros de trabajo e instancias administrativas de **C.I. Tequendama S.A.S.** se incurra en una acción violatoria de los Derechos Humanos, serán la Vicepresidencia Ejecutiva; los departamentos de Gestión Empresarial y ética; Seguridad Física y el Área de Responsabilidad Social, las instancias llamadas a hacer parte del proceso de investigación del caso.
- Si durante la investigación se constata que un miembro del equipo de trabajo, vinculado mediante contrato laboral, está involucrado en el caso que se ha advertido o denunciado, se procederá de acuerdo con los reglamentos establecidos por el Departamento de Desarrollo Humano.

En el contexto externo de C.I. Tequendama S.A.S.

En caso de advertirse una situación que ponga en riesgo el reconocimiento de los Derechos Humanos en el contexto inmediato de **C.I. Tequendama S.A.S.** (proveedores de bienes y servicios; proveedores de frutas y clientes), serán la Vicepresidencia Ejecutiva, el Departamento de Gestión Empresarial y Ética y el Área de Responsabilidad Social, las dependencias encargadas de realizar la investigación respectiva.

CONFIDENCIALIDAD.

En caso de denuncia por violación de Derechos Humanos, **C.I. Tequendama S.A.S.** asume la responsabilidad de ser el único depositario de la información recibida; utilizarla exclusivamente para los fines definidos por quien emite la comunicación; por ningún motivo y bajo ningún pretexto, entregarla a persona o entidad distinta al denunciante. Lo anterior con el fin de evitar conductas de retaliación.

4. POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS EN CASO DE DENUNCIA

La política de protección contra represalias tiene los siguientes objetivos:

- 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 de **C.I. Tequendama S.A.S.**; que constituyan conductas violatorias del derecho 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.
- Proteger los derechos de toda persona que decida denunciar o manifestar su inconformidad; independientemente del tipo de vinculación o relacionamiento que lo una a la empresa (trabajador, proveedor, contratista o subcontratista, vecino, cliente o consumidor, entre otros).

En el ejercicio de este derecho, las personas deben sentir que pueden presentar la información libremente y sin reservas, que su identidad y la información que proporcionen se mantendrá en reserva y sólo se divulgarán según la necesidad de su conocimiento y que serán protegidos por la Empresa.

- Confirmar que cualquier persona que tenga una preocupación, inconformidad o solicitud legítima debe tener la libertad de plantearla sin miedo y debe sentirse segura de que su cooperación al manifestar su inconformidad, sospecha o seguridad de que se están dando actos indebidos no

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

generará represalias que afecten su relación con la Compañía, atenten contra su persona, bienes, reputación o sus intereses personales.

- Acentuar que está expresamente prohibido a toda la persona que trabaje en **C.I. Tequendama S.A.S.** tomar cualquier tipo de represalia contra una persona que denuncie de buena fe presuntos actos indebidos o que coopere con su investigación.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La protección que brinda esta Política rige para cualquier persona que denuncie o ponga en evidencia presuntos actos o conductas indebidos que ocurran o se tenga clara sospecha de que ocurre al interior de **C.I. Tequendama S.A.S.** o en su entorno y que se considere haber sido generados por desconocimiento, acción u omisión de nuestras Compañías.

MECANISMOS DE GESTIÓN

El cumplimiento de esta Política se apoya en los siguientes mecanismos de gestión:

- Línea ética de atención a irregularidades
- Manual de atención a los grupos de interés
- Sistema interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Espacios de diálogo y concertación con trabajadores

CONFIDENCIALIDAD

C.I. Tequendama S.A.S. asume la responsabilidad de ser el único depositario de la información recibida a través de un proceso de denuncia y 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

ACTOS DE RESALIAS

Una persona que considere haber sido objeto de represalia por su denuncia o manifestación de inconformidad, debe presentar un informe por escrito en el que fundamente su posición con información fidedigna o documentación que demuestre que:

- Ha denunciado actos indebidos
- Como consecuencia de ello ha sido objeto de medidas injustificadas o perjudiciales, y
- Piensa justificadamente que los actos presuntos de represalia se produjeron por haber denunciado

ACCIONES CORRECTIVAS

Si se comprueba que las represalias existieron, la empresa adoptará las medidas correctivas que correspondan

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

para solucionar la situación, en consulta con la persona interesada. Esta Política aplica para todas las actividades y procesos que adelante **C.I. Tequendama S.A.S.**; incluyendo la proveeduría y/o abastecimiento.

5. SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

A. DEFINICIONES CLAVES

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.

Grupos de interés: toda persona, organización, comunidad, institución o entidad que, de una u otra forma recibe influencia de la compañía o ejerce influencia sobre la misma. En este Manual, la palabra *stakeholders* (derivada del inglés) se utiliza para hacer referencia a Grupos de interés.

B. ALCANCES

El Sistema de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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)
- Proveedores de bienes y servicios

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 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.

a) Comunicación escrita

Carta dirigida al **Coordinador del Área de Gestión Social C.I. Tequendama S.A.S. C.I. Tequendama S.A.S.**, que puede ser enviada por algún medio de correo o entregada 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 quien presenta la Petición, la Queja, el Reclamo o la Sugerencia actúa como representante de un organización, entidad o institución, 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.

b) De manera presencial

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a las oficinas o área de producción de **C.I. Tequendama S.A.S.**; bien sea para entregar personalmente en el espacio de recepción o garita de ingreso a la oficina o área de producción más cercana.

La comunicación debe tener el siguiente contenido: los hechos que motivan la petición, el reclamo o la comunicación escrita o para solicitar una cita con el **Coordinador del Área de Gestión Social** y presente una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

c) A través de la página web – Línea ética

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que deseé hacerse a **C.I. Tequendama S.A.S.** también las puede hacer llegar haciendo uso del enlace “Contáctenos” de la página web www.daabon.com.co. A través de este link, se despliegan varias posibilidades de acceso; así:

Yo trabajo: haciendo *click* aquí, se puede acceder al portal de empleo y hacer el registro de persona interesada en trabajar en la empresa.

Yo quiero comprar: este enlace le permite dejar un mensaje sobre el interés que tenga en alguno de nuestros productos.

Yo quiero vender: le interesará este enlace si desea vender insumos, herramientas, equipos, materias primas y/o prestarle un servicio a la compañía.

Línea ética/ denuncia: es un canal para reportar irregularidades de cualquiera de los miembros de los equipos de trabajo de **C.I. Tequendama S.A.S.**, haga *click* sobre el enlace **DAABON** y el Sistema Resguarda le permitirá hacer el reporte de su denuncia sobre temas tales como:

- **Fraude:** fraude, robo, hurto y gastos irregulares
- **Adulteración:** adulteración de Información y Documentación
- **Acoso:** acoso, discriminación y malos tratos
- **Mal desempeño:** mal desempeño, abuso de poder y favoritismo
- **Corrupción:** corrupción y acuerdos irregulares
- **Mal uso de bienes:** mal uso de bienes y servicios
- **Robo de información:** robo de información interna

Resguarda le permite denunciar a través de un chat (diálogo con un operador); un whatsapp (5717868154); un correo ([ética.daabon@resguarda.com](mailto:etica.daabon@resguarda.com)) o una llamada telefónica (01-800-752-2222). Al finalizar el proceso, tal como se anuncia en la página, un operador le proporcionará un número de reporte y una clave, para poder hacer seguimiento.

Si la razón de la comunicación no corresponde a ninguno de los motivos anteriores, existe una última opción que es: Otro. En este espacio, es posible hacerle llegar a la empresa cualquier otro tipo de mensaje; incluyendo, entre otras, sugerencias y solicitudes.

d) 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 tomada en cuenta para adelantar investigación interna.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

NOTA IMPORTANTE. *El relacionamiento con la comunidad o la presencia de funcionarios de C.I. Tequendama S.A.S. en espacios en los que confluyen actores sociales que de una u otra forma se relacionan con las mismas, puede generar las condiciones para que cualquier actor social se sienta motivado a hacernos llegar una petición, queja, reclamo o sugerencia. No obstante, la persona del equipo de la empresa deberá instar al solicitante a que manifieste su inconformidad de manera oficial y explicará los mecanismos establecidos por la empresa para recibir su inquietud.*

D. PRESENCIA DE ASESORES TÉCNICOS, JURÍDICO, MEDIADORES O VEEDORES EXTERNOS

La empresa aceptará la presencia de asesores técnicos, jurídicos, mediadores o veedores durante el trámite de una queja o querrela, en todos los casos que el quejoso o reclamante exprese o dé a conocer su decisión de hacerse acompañar y/o asesorar por una gente externo. En tal situación, se definirá de manera mutua, la forma de intervención de los asesores. De ninguna forma y bajo ningún pretexto, la empresa impedirá o entorpecerá el rol de las personas, que quien interpone la queja ha decidido convertir en partes del proceso.

E. DIRECCIONES

SEDE PRINCIPAL

Carrera 1 # 22 – 58
Piso 11 Edificio Bahía Centro
Santa Marta, Colombia

PLANTACIONES Y EXTRACTORA

Finca y Extractora Tequendama

Km. 5 de la vía Aracataca - Fundación
Municipio de Aracataca (Magdalena)

Finca Gavilán

Km. 15 de la vía Retén - corregimiento del Bongo
Municipio de El Retén (Magdalena)

Finca Ariguani

Km. 35 de la vía Fundación- El Copey (Dos kilómetros después del puente sobre el río Ariguani)
Municipio de El Copey (Cesar)

Centro de acopio Tequendama

Entrada al Retén, Calle principal
Municipio de El Retén (Magdalena)

Finca Las Mercedes

Caserío de Puente Bomba (Vía Troncal del Caribe)
Municipio de Riohacha (La Guajira)

Refinería Tequendama

Troncal del Caribe, Kilómetro 1 (Complejo industrial San Francisco)
Distrito de Santa Marta (Magdalena)

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

NOTA IMPORTANTE. *Antes de presentar una queja o reclamo, tenga en cuenta que, si los casos descritos constituyen un delito o violación de alguna normatividad, ésta será puesta en conocimiento de la autoridad competente.*

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.

Evolución de la Queja o el Reclamo. Cuando se trate de quejas o querellas, a los diez (10) días hábiles, dentro de los quince (15) días hábiles que ha dispuesto para la empresa para emitir su respuesta, el querellante o reclamante recibirá una notificación del avance de su proceso. En esta comunicación, la persona tendrá conocimiento de la dependencia a la que pasó su comunicación; de manera general, los análisis o pesquisas que aún se requieren realizar para generar repuesta y/o asumir medidas correctivas. De igual forma se notificará la necesidad de ampliar el plazo de los primeros quince (15) en aquellos casos en la investigación lo amerite. Pero en todo, esto sólo se hará una sola vez durante todo el proceso; con una amplia y detallada justificación.

Medios para enviar respuesta. **Exceptuando los casos de denuncia a través de la línea ética** que, por la naturaleza del proceso, quedan en manos de un proveedor especializado, 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. **Jamás se utilizará la vía telefónica para enviar una respuesta ni gestionar la misma.**

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 la Vicepresidencia Ejecutiva, como segunda instancia, cuando el querellante o solicitante, haciendo uso de tiempo de respuesta, comunique que NO está satisfecho con la respuesta emitida.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 tipo de investigación o generación de datos que no están a su alcance inmediato.

CONFIDENCIALIDAD

C.I. Tequendama S.A.S. asume 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. En todos los procedimientos de recepción y gestión de quejas, reclamos y sugerencias, **C.I. Tequendama S.A.S.** se acoge de manera irrestricta a su política de No Retaliación, cuyo principal objetivo es generar una prohibición taxativa a las conductas que vayan en contra de cualquier persona que ponga en conocimiento de la empresa la ocurrencia de actos alejados de los preceptos éticos de la misma.

J. SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA PERSONAS SIN LECTO ESCRITURA.

Sabiendo que existe una población de personas sin lecto-escritura entre los actores sociales de la Compañía, la aplicación de este manual abarcará el desarrollo de una serie de herramientas que facilitarán la comprensión exacta y uso del contenido de este Manual. Entre éstas, se contemplan las siguientes:

- Elaboración de afiches y cartillas ilustradas
- Emisión del mensaje a través de la radio local o medios audiovisuales comunitarios
- Perifoneo; entre otros medios al alcance e idoneidad social y cultural

6. PROTOCOLO DE MANEJO DEL CONFLICTO

A. MARCO CONCEPTUAL

C.I. Tequendama S.A.S. asume como lineamiento conceptual frente al conflicto, la definición de Kenneth Thomas (1992): “Es el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne”.

Según su contenido, Thomas (1992) distingue los siguientes tipos de conflictos: conflicto de objetivos o intereses, conflicto de juicio u opinión- conflictos cognitivos y conflictos normativos- conflictos de valores, Frente a estos, la empresa declara, como primera opción, la PREVENCIÓN y en casos de que se detecte o identifique una situación conflictiva, la búsqueda de soluciones que permitan al mismo conflicto, convertirse en una oportunidad de mejora para las partes.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

B. HERRAMIENTAS Y MECANISMOS PARA PREVENIR EL CONFLICTO

De acuerdo con la naturaleza del conflicto, tenemos:

Conflictos de objetivos o intereses: se dan entre partes que desean resultados aparentemente incompatibles o divergentes (satisfacer necesidades personales, obtener recursos escasos, etc.). La consecución de los objetivos de cada parte amenaza u obstruye el logro de los objetivos de la otra.

C.I. Tequendama S.A.S. invertirá esfuerzos en armonizar su desarrollo con el de las comunidades vecina; entenderá que comparte su territorio con otros actores sociales y su crecimiento debe garantizar que grupos y comunidades allí presentes; al igual que sus organizaciones legítimamente conformadas, se perpetúen en el tiempo en las condiciones que social y culturalmente le son ideales.

Consecuentes con lo anterior, siempre que su decisión sea crear nuevas áreas o infraestructuras productivas, la Empresa asumirá, previo a cualquier forma de adquisición o naturaleza del usufructo, los siguientes protocolos:

- Diligencia previa o *Due Dilligence*: este proceso, que consiste en investigar del bien inmueble que se pretenda adquirir, condiciones en las que se puedan encerrar causas de un posible conflicto o riesgo legal, se realizará en las siguientes dimensiones: socio-cultural, ambiental, laboral, legal y financiera. En cada una de estas esferas, siempre que se involucren actores sociales, se emplearán metodologías de carácter participativo y los pasos de la diligencia será plenamente evidenciables.
- Consulta previa: en ningún caso, las actividades de **C.I. Tequendama S.A.S.** se desarrollarán al interior de territorios de pueblos nativos (indígenas, afrocolombianos, etc.); no obstante, reconoce los derechos consuetudinarios de las comunidades con las que compartirá un espacio y esto le obliga, de manera voluntaria, a desarrollar procesos de consulta, concertación y consenso, cuando sus actividades, de una u otra forma, incidan sobre áreas o recursos en los que se identifique un uso tradicional comunitario.
- Identificación de Altos Valores de Conservación – A.V.C- : De acuerdo con la definición de la *The High Conservation Value Resource Network* “un AVC es un valor biológico, ecológico, social o cultural excepcionalmente significativo o de importancia crítica”.

La aplicación de esta metodología nos permitirá identificar las seis (6) categorías existentes de Altos Valores de Conservación y armonizar el desarrollo empresarial con los elementos (lugares, zonas, especies...) de vital importancia para el ecosistema y para la gente presente en nuestras zonas de influencia.

Conflictos de juicio u opinión- conflictos cognitivos: implica diferencias sobre temas de hecho o empíricos. Una parte percibe que la otra ha llegado a conclusiones diferentes (incorrectas) sobre lo que es verdad en un sentido empírico. Pueden denominarse controversias. La clave reside en cómo combinar diferente información o razonamientos de las dos partes para formar una conclusión que es más o menos rigurosa.

Para minimizar la ocurrencia de situaciones conflictivas de esta naturaleza, La Empresa ha institucionalizado las siguientes herramientas:

- Reporte de Sostenibilidad: con una periodicidad bi-anual, **C.I. Tequendama S.A.S.** elaboran un reporte de sostenibilidad cuya materialidad permite a los actores sociales interesados, reconocer

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

los siguientes aspectos: gobierno corporativo, políticas, unidades de producción, indicadores sociales y ambientales, proyectos de RSE, nuevos proyectos productivos (industriales o agrícolas)

- Comités técnicos: son espacios creados por las Gerencias, con el fin de fortalecer los procesos de extensión agrícola a los proveedores de fruta y abordar temas relacionados con sus políticas y herramientas de producción orgánica y sostenible. Su naturaleza los convierte en espacios de diálogo.
- Página web: la página La página web del grupo DAABON (www.daabon.com.co) es una herramienta que permite, además de conocer la naturaleza de las compañías, entrar en comunicación directa con el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**P.Q.R.S.**), a través de las instancias encargadas de recibir, encausar y dar respuesta a este tipo de comunicaciones.

Conflictos normativos- conflictos de valores: se centran sobre la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra en términos de expectativas sobre cómo ésta debería comportarse. Estas expectativas pueden implicar varios tipos de estándares de lo que es una conducta apropiada: éticos, nociones de equidad, justicia, respeto a jerarquías de estatus y otras normas del sistema social, etc.

Cada uno de los espacios anteriormente mencionados; al igual que los protocolos asumidos, son pasos previos a procesos de compra o expansión de unidades productivas.

C. PROCESO DE MANEJO DEL CONFLICTO

Si a pesar de los mecanismos y herramientas institucionalizadas para el manejo de la queja o el reclamo, se logra percibir o se tiene información sobre alguna situación que ha desencadenado o puede propiciar un conflicto, el procedimiento a cumplir será el siguiente:

- Diagnóstico del conflicto

Los departamentos de Sostenibilidad, Jurídica, de Gestión Empresarial y Ética, Desarrollo Humano y de Seguridad física, según sea la naturaleza de la situación, serán la dependencia encargada de diagnosticar el conflicto, los intereses involucrados, el posible origen e historia de la situación que se torna conflictiva. Los resultados de este proceso se pondrán en conocimiento de la Vice-presidencia Ejecutiva del Grupo DAABON, en cuyas manos estará la responsabilidad de comunicarlos a instancias superiores del gobierno corporativo y proponer cursos de acción

NOTA IMPORTANTE: *existirán situaciones que puedan tipificarse como “conflicto”, porque difieran del objeto misional de la Compañía y obedezcan a su coexistencia con culturas y formas de leer la realidad, ajenas a su naturaleza. Siempre que éstas no representen un riesgo para el normal funcionamiento de la Empresa ni constituyan amenaza para persona o grupo humano alguno y tampoco se entiendan como una contravención a la ley, tales situaciones se entenderán como un “conflicto” no significativo y la única acción que emprenderá la Empresa será el diálogo directo, para evitar que la situación escale unas implicaciones de mayor nivel*

- Diálogo directo

Ya identificado el conflicto, el paso siguiente será el diálogo con las partes vinculadas a la situación. El objetivo principal de esta etapa será dar a conocer los puntos de vista que orientan el accionar de La Empresa y conocer

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

los argumentos contrarios, con el fin de agotar la posibilidad de superar el desacuerdo por la vía del intercambio de opiniones y/o de información.

La Empresa tendrá especial cuidado en que el diálogo se realice con la mayor equidad y simetría posible; esto es, para el caso de comunidades vecinas, respetando sus sistemas de representación legal o liderazgo, en el sitio o los sitios a los cuales sea más fácil el acceso, con las herramientas de comunicación y el lenguaje compartido; lo mismo que, en el idioma o dialecto que en el grupo humano en referencia, se considere oficial.

- Negociación

Entendemos la negociación como “... un procedimiento de discusión que se establece entre las partes adversas por medio de representantes oficiales y cuyo objetivo es el de llegar a un acuerdo aceptable por todos”. (Hubert Touzard); éste será el paso siguiente (habiéndose agotado la instancia del diálogo directo) e involucrará al Departamento Jurídico, la Gerencia y demás áreas internas que constituyan apoyo para la comprensión y manejo de la situación.

- Negociación con comunidades tradicionales o locales

Entendido esto, un proceso de negociación con una comunidad o grupo humano presente en el territorio del cual se desea hacer parte o en el que ya se tenga presencia, será desarrollado bajo las siguientes consideraciones:

La empresa sólo negociará con la persona que la comunidad designe como su representante legítimo; según la normatividad existente (para el caso de personerías jurídicas o representaciones legales), usos y costumbres del grupo o la comunidad con la que se haya establecido la relación.

Durante el proceso, la comunidad o grupo humano vinculado al proceso podrá nombrar, de manera libre y autónoma, negociadores, asesores o traductores, en el número y la experticia que considere convenientes.

En caso de que la negociación se realice con comunidades o grupos humanos con dialectos o idiomas diferentes al castellano; previamente a los encuentros, se acordará con la comunidad en qué lengua se dará el proceso. Los encuentros se realizarán en el lugar o lugares y el horario que se decida conjuntamente con la comunidad.

Respetuosos de las normas, usos y costumbres de las comunidades aborígenes o raizales, la Empresa velará para que el comportamiento, vestimenta, desplazamientos, permanencias, entre otros aspectos relacionados con la interacción, de las personas que hagan parte del equipo negociador por parte suya, sean los deseados y establecidos por la comunidad nativa.

- Negociación con personas naturales

Cuando la situación de conflicto involucre a un habitante del área bajo influencia de la empresa, actuando en derecho propio y particular, la empresa reconocerá los mismos derechos que a una comunidad o grupo organizado; así:

Siempre que la persona con que se inicie una negociación sea miembro de una comunidad tradicional o aborígen y prefiera desarrollar el proceso en su lengua nativa, la empresa utilizará los medios que sean

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

necesarios para que el proceso se desarrolle en dicho dialecto, con traducción al idioma oficial del país. Durante el proceso, la contraparte involucrada podrá nombrar, de manera libre y autónoma, negociadores, asesores o traductores, en el número y la experticia que considere convenientes. El lugar o lugares en el que se dé la negociación también será un punto que definan previamente las partes.

D. COMPENSACIONES

Si durante el proceso de negociación se identifique la necesidad de reconocer algún tipo de compensación (económica o en especie), por irrefutable evidencia de haber causado un daño o generar la pérdida de un bien o servicio reclamado por una comunidad, parte de ésta, las empresas contratarán los servicios de terceros autorizados, con competencias técnicas probadas para valorar el daño y recomendar el monto de la compensación. En ese momento, se le permitirá a la parte involucrada en la situación, acudir al mismo mecanismo de manera autónoma; con el fin de generar un cruce de información que permita acordar el monto que se ha de reconocer.

Cuando se den casos en que la negociación abarque mujeres, adultos mayores, minorías étnicas o grupos tradicionalmente marginales, los mecanismos de verificación del daño o la afectación, con miras a la compensación, serán los mismos. Más aún, se tendrá juicioso cuidado en no subvalorar sus intereses o condiciones que garanticen la permanencia, estabilidad y recursos a su disposición; entre otros aspectos que puedan tipificar una vulneración de sus derechos.

E. JUEZ DE CONOCIMIENTO

En caso de llegar a esta etapa, **C.I. Tequendama S.A.S.** se sujetará a la competencia de los jueces, según la Ley colombiana. Resuelto el conflicto, los puntos de acuerdo serán aprobados por el órgano competente al interior de la Compañía.

NOTA IMPORTANTE: *En todo caso, indistintamente de la naturaleza del conflicto, cuando la situación adversa esté generada en un hecho, que además de enfrentarse a Las políticas de la Compañía, constituya una violación al contexto normativo, ésta será puesta en conocimiento de la autoridad competente y se entenderá que el caso es de manejo privativo del Estado. C.I. Tequendama S.A.S. jamás incurrirán en reemplazar al Ente estatal en su papel de administrador de justicia, pero lo pondrá en conocimiento de toda situación que constituya violación a la institucionalidad y/o al establecimiento del Estado Social de Derecho.*

F. VINCULACION AL SISTEMA DE RECLAMACIONES DE LA RSPO

Para el caso de las empresas certificada con el referencial de la *Roundtable Sustainable Palm Oil – RSPO* -, los procesos que llegan al nivel de la negociación y que involucran aspectos sensibles para la RSPO; entre estos, litigios en torno a tenencia, ocupación o uso de tierras, definición de linderos, derechos consuetudinarios de pueblos originarios o tradicionales, entre otros inherentes a la coexistencia en los territorios, serán puesto en conocimiento del sistema de reclamaciones de la RSPO.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

7. PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS CONSUECUDINARIOS

A. MARCO CONCEPTUAL

El protocolo de Identificación y manejo de Derechos Consuetudinarios se crea sobre el siguiente basamento conceptual:

- Derecho consuetudinario: Conjunto de costumbres, prácticas y creencias que los pueblos indígenas y las comunidades locales aceptan como normas de conducta obligatorias y que forma parte intrínseca de sus sistemas sociales y económicos y su forma de vida.
- Consulta previa: La Consulta Previa es el derecho fundamental que tienen los pueblos indígenas y los demás grupos étnicos cuando se toman medidas (legislativas y administrativas) o cuando se vayan a realizar proyectos, obras o actividades dentro de sus territorios, buscando de esta manera proteger su integridad cultural, social y económica y garantizar el derecho a la participación.
- Grupo étnico: todos aquellos pueblos que viven bajo el mismo influjo lingüístico, cultural, racial, religioso, costumbrista o una serie de características comunes y afines que les definen como tal.
- Participación: “ ...proceso mediante el cual, las partes implicadas influncian y comparten el control sobre iniciativas de desarrollo, decisiones y recursos que los afectan (Banco Mundial, 1996)
- Concertación: proceso de dos o más actores, generado por situaciones en la que se comprometen distintos puntos de vista; durante el cual, mediante el uso del diálogo en condiciones de equidad y tolerancia, se llega a una decisión en la que todas las partes identifican que sus razones, creencias y/o argumentos hacen parte de la nueva construcción.
- Acuerdo: construcción social a la que se llega mediante un proceso de diálogo y concertación

B. OBJETIVOS

El cumplimiento del este Protocolo tiene como objetivo, disminuir al máximo posible, la influencia no deseable que puedan tener las actividades productivas o administrativas de **C.I. Tequendama S.A.S.** sobre los Derechos Consuetudinarios de grupos étnicos o comunidades tradicionalmente asentados en territorios en los que se proyecte algún tipo de desarrollo propio de su gestión empresarial.

C. PROCESO PARA IDENTIFICAR Y RECONOCER LOS DERECHOS CONSUECUDINARIOS

- Prevención de la afectación de Derechos Consuetudinarios

Para prevenir la vulneración de los derechos de pueblos reconocidos como ancestrales o tradicionales, **C.I. Tequendama S.A.S.** procede con los siguientes estudios:

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Debida diligencia (*Due Dilligence*). Toda adquisición de bienes inmuebles con miras al establecimiento de áreas administrativas o productivas debe estar antecedida de un proceso de diligencia previa, con el ánimo de identificar riesgos de afectar total o parcialmente, temporal o definitivamente, la presencia, usos y costumbres de grupos étnico, comunidades tradicionalmente asentadas en el territorio. Este proceso incluye:

Consulta a fuentes del Estado. Las fuentes del Estado, a través de las entidades e instituciones competentes, se consultan para confirmar o no, la presencia de grupos étnicos y el carácter de Resguardo Indígena o Reserva de Afrodescendientes que pueda tener la totalidad o parte del territorio sobre el que se tenga interés (Ministerio del Interior). Se busca también determinar, si existen sitios de interés religioso o sagrado en los predios de propiedad de la compañía o en proceso de adquisición. Esto se complementa con estudios de la legalidad de la tenencia y la revisión de los Planes de Ordenamiento Territorial.

Contacto directo con la comunidad presente en el territorio. Reuniones con líderes de las comunidades presentes en el área con los que se pueda acceder a información sobre uso y manejo del territorio; lo mismo que sobre la dinámica poblacional existente.

Consulta previa. Para aquellos casos en que se identifique la presencia y algún tipo de uso (religioso, productivo, recreativo, de abastecimiento, etc.) de algún grupo étnico reconocido por el Ministerio del Interior, se procederá a la Consulta previa, según los parámetros establecidos por el mismo Ministerio.

Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI). “El consentimiento hace referencia a la decisión colectiva tomada por los titulares de derechos y alcanzada mediante procesos de toma de decisiones de las poblaciones o comunidades indígenas afectadas. (...). Concretamente, el consentimiento es una decisión libremente otorgada que puede ser un “sí”, un “no”, o un “sí con condiciones...”

Este procedimiento se asumirá siempre que el proyecto a ejecutarse, de una u otra forma, incida sobre el derecho a la permanencia y hacer uso del territorio según sus usos, costumbres y cosmovisión, de comunidades aborígenes, raizales o tradicionales. Un proceso de Consentimiento Libre, Previo e Informado se desarrollaría según las siguientes premisas:

- La empresa sólo se sentará a dialogar con la persona que la comunidad designe como su representante legítimo; según la normatividad existente (para el caso de personerías jurídicas o representaciones legales), usos y costumbres del grupo o la comunidad con la que se haya establecido la relación.
- Durante el proceso, la comunidad o grupo humano vinculado al proceso podrá nombrar, de manera libre y autónoma, negociadores, asesores o traductores, en el número y la experticia que considere convenientes. Y siempre que la comunidad lo requiera, la empresa asumirá los costos de esta asesoría.

En caso de que el CLPI se realice con comunidades o grupos humanos con dialectos o idiomas diferentes al castellano; previamente a los encuentros, se acordará con la comunidad en qué lengua se dará el proceso. Los encuentros se realizarán en el lugar o lugares y el horario que se decida conjuntamente con la comunidad.

Respetuosos de las normas, usos y costumbres de las comunidades aborígenes o raizales, las Empresa velará para que el comportamiento, vestimenta, desplazamientos, permanencias, entro otros aspectos relacionados con la interacción, de las personas que hagan parte del equipo negociador por parte suya, sean los deseados y establecidos por la comunidad nativa.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Concertación y acuerdo de convivencia. En caso contrario al anterior; siempre que existan comunidades vecinas al área sobre la que se proyecta un desarrollo productivo, se cumplirá un proceso de diálogo y concertación, para identificar áreas y usos tradicionales, que potencialmente puedan llegar a ser afectadas. Las características de todo proceso de concertación y posterior acuerdo, se contemplan en el protocolo de Manejo de Conflicto, que hace parte – como Anexo 1 - de este mismo documento.

Tanto el proceso de Consulta previa como el de Concertación y acuerdo de convivencia serán divulgados a través de la página web www.daabon.com.co y, de igual forma, se permitirá que las comunidades involucradas hagan su propia divulgación

-

- Reconocimiento del Derecho Consuetudinario

Como resultado de un proceso de Consulta previa o de Concertación y acuerdo de convivencia, la Compañía deberá incorporar a sus planes de manejo, de mejoramiento continuo o de gestión social, los acuerdos a los que hubiese llegado con la comunidad o grupo étnico involucrado. De igual forma, asumirá cabalmente el resultado un proceso CLPI

Serán la Vicepresidencia Ejecutiva y la Dirección Jurídica, las instancias encargadas de velar por el pleno cumplimiento de los acuerdos pactados y estos serán comunicados y públicamente dados a conocer, a través de los medios de comunicación de los que goza la Compañía.

8. PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

En las empresas del GRUPO DAABON, los procesos de consulta a las comunidades vecinas tienen los siguientes objetivos:

- Evitar que derechos legales y/o consuetudinarios se vean afectados por algunas de nuestras prácticas o proyectos
- Evitar impactos negativos sobre formas de vida tradicionales
- Disminuir el riesgo de que un nuevo proyecto represente una amenaza para una comunidad vecina, producto de una percepción o información contraria a los objetivos de la compañía
- Armonizar la lógica empresarial con las prácticas, creencias y, en general, las formas de pensamiento y las prácticas tradicionales de las comunidades con quienes compartimos el territorio.

Con tales objetivos, la consulta abierta a las comunidades legitima los resultados de los siguientes momentos:

- Estudios de Identificación de Impactos Sociales y Ambientales
- Identificación de Altos Valores de Conservación
- Aplicación del procedimiento de Debida Diligencia
- Aplicación del Procedimiento de Establecimiento de nuevas plantaciones de la RSPO
- Proceso de identificación de Derechos Consuetudinarios
- Proceso CLPI – Consentimiento libre, previo e informado -
- Formulación de proyectos de Gestión Social

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

A. Fundamentos normativos

Los fundamentos de la consulta están contenidos en las siguientes normativas

- Constitución Política de Colombia (Artículo 1), sobre el carácter democrático, participativo y pluralista de nuestro país
- Convenio 169 de la OIT, sobre los pueblos indígenas y tribales
- Ley 99 del 93 (Artículos 69 – 76: modos y procedimientos de participación ciudadana)
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los campesinos y de otras personas que trabajan en las zonas rurales
- **Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática**
- Principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos (Principios 15 – 24)

B. Principios éticos de los procesos de consulta

Los procesos de consulta en las empresas del GRUPO DAABON están regidos por los siguientes principios:

- *Buena fe*

La honradez y la rectitud - valores contenidos en el principio de buena fe – son preceptos de nuestros procesos de consulta a las comunidades vecinas. En relación con este fundamento, acogemos la definición de buena fe contenido en el tesoro de la Corte Interamericana de Derechos Humanos – CIDH -: “principio general del derecho, consistente en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, o la rectitud de una conducta. Exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso. En ocasiones se le denomina "principio de probidad".

- *Transparencia*

En el contexto de una consulta a comunidades, la empresa hará el máximo esfuerzo posible para:

- Explicar el propósito del proceso de consulta
- Informar sobre el alcance de la consulta y los métodos que se utilizarán, así como lo que se puede esperar después de que la consulta se haya cerrado formalmente.
- Suministrar información precisa sobre el tema alrededor del cual se realizará la consulta
- Detallar la ruta de eventos propuesta y la que, finalmente, se acuerde con la contraparte; incluyendo número de reuniones o eventos que se esperan realizar, lugares, fechas y objetivos de cada actividad
- Publicar la lista de participantes invitados (partes interesadas en el proceso) y los roles que tendrá cada persona o entidad que se invita.
- Explicitar los roles y responsabilidades de cada parte en el proceso
- Generar actas de cada evento; en las que se anoten los puntos discutidos y acordados; igualmente, los aspectos que se mantienen en discusión.
- Poner al alcance de los líderes o representantes nombrados por la comunidad, el nombre, cargo e información de contacto de la persona líder del proceso de consulta.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Indicar explícitamente a quién contactar, si la comunidad consultada tiene comentarios o quejas sobre algún aspecto de la consulta

- *Participación efectiva*

Entendemos la participación como el derecho que tienen las comunidades de contribuir, ejercer control o negarse al desarrollo de iniciativas que inciden sobre su territorio y/o formas de vida; haciendo uso de sus mecanismos o estrategias de organización; procesos autónomos de tomas de decisión; figuras de representación, entre otros aspectos inherentes.

Con base en lo anterior, el protocolo de consulta y comunicaciones se crea con el fin de garantizar las condiciones adecuadas para lograr una participación efectiva de las comunidades; entendidas éstas como:

- Reconocimiento de la legitimidad de los líderes y representantes de la comunidad
- Programación de las actividades en los tiempos y lugares que facilitan su presencia
- En los casos en que la comunidad haga uso de un dialecto o idioma diferente al español, permitir la asistencia de un traductor seleccionado por la población con la que se realiza la consulta.
- Facilitar, de manera abierta, detallada y precisa, la información que la comunidad requiera para su toma de decisiones.

- *Interculturalidad*

La empresa reconoce la multiculturalidad del territorio colombiano – Artículo 7° de la Constitución Política de Colombia - y asume el compromiso de interactuar con las comunidades presentes en sus áreas de influencia, conservando una actitud de respeto a sus orígenes, costumbres, medios y formas de interacción. Creemos que la única posibilidad de construir relaciones equitativas y recíprocas es partir del reconocimiento del “otro”, ofreciendo siempre un trato a la altura de la dignidad humana.

El reconocimiento y respeto de la interculturalidad nos plantea los siguientes lineamientos:

- Permitir que la consulta se desarrolle teniendo en cuenta la existencia de otras formas de participar, aportar y decidir
- Evitar que las situaciones de desencuentro que puedan darse en una consulta no impacten de manera negativa sobre la cultura local o sobre la calidad del relacionamiento empresa – comunidad.
- Manejar la disparidad de criterio con la misma rectitud con que se plantean todos los momentos de la consulta.
- Respetar y honrar el acuerdo

A. ETAPAS DE LA CONSULTA

a) Preparación

Durante la etapa de preparación, se cumplen los siguientes pasos:

- Preparación de información detallada sobre la cual se cumplirá el proceso de consulta
- Designación del facilitador de la consulta
- Definición de la metodología de la consulta, con base en la temática central, participantes y objetivos deseados

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Selección de lugar, fecha y hora de los espacios de reunión
- Nombres y roles de las partes involucradas

b) Implementación

La implementación abarca los siguientes momentos:

- Convocatoria
- Reuniones de consulta
- Firma de actas sobre resultados o acuerdos

c) Seguimiento

De acuerdo con el motivo de la consulta y los acuerdos a los que se llegue, la empresa deberá garantizar la socialización de los resultados y la fase siguiente de adopción.

La socialización de resultados y el cómo se implementarán los acuerdos, deberá hacerse haciendo uso de los medios que la empresa tiene disponible para comunicar sus decisiones y actividades de interés público; estas son: la página web, comunicación escrita directa a los stakeholders vinculados o relacionados con el caso, carteleras comunitarias, entre otros.

II. COMUNICACIÓN CON LAS COMUNIDADES VECINAS

Uno de los esfuerzos de las empresas del Grupo DAABON es el contacto y la comunicación con las comunidades vecinas. La herramienta más importante es el Sistema de Peticiones, Queja y Reclamos – PQR, que a continuación se describe:

A. Sistema P.Q.R

El Sistema de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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)
- Proveedores de bienes y servicios
- Autoridades locales, regionales y nacionales

- 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

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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.

a) Comunicación escrita

Carta dirigida al Coordinador del Área de Gestión Social de C.I. Tequendama S.A.S. , que puede ser enviada por algún medio de correo o entregada personalmente en el espacio de recepción o garita de ingreso a la oficina o área 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 quien presenta la Petición, la Queja, el Reclamo o la Sugerencia actúa como representante de un organización, entidad o institución, 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.

b) De manera presencial

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a las oficinas o área de producción de **C.I. Tequendama S.A.S.**, bien sea para entregar una comunicación escrita o para solicitar una cita con el Coordinador del Área de Gestión Social y presentar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

c) A través de la página web – Línea ética

Las PQR's también las puede hacer llegar haciendo uso del enlace "Contáctenos" de la página web www.daabon.com.co. A través de este link, se despliegan varias posibilidades de acceso; así:

Yo trabajo: haciendo *click* aquí, se puede acceder al portal de empleo y hacer el registro de persona interesada en trabajar en la empresa.

Yo quiero comprar: este enlace le permite dejar un mensaje sobre el interés que tenga en alguno de nuestros productos.

Yo quiero vender: le interesará este enlace si desea vender insumos, herramientas, equipos, materias primas y/o prestarle un servicio a la compañía.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Línea ética/ denuncia: es un canal para reportar irregularidades de cualquiera de los miembros de los equipos de trabajo de **C.I. Tequendama S.A.S.** . Haga *click* sobre el enlace **DAABON** y el Sistema Resguarda le permitirá hacer el reporte de su denuncia sobre temas tales como:

- **Fraude:** fraude, robo, hurto y gastos irregulares
- **Adulteración:** adulteración de Información y Documentación
- **Acoso:** acoso, discriminación y malos tratos
- **Mal desempeño:** mal desempeño, abuso de poder y favoritismo
- **Corrupción:** corrupción y acuerdos irregulares
- **Mal uso de bienes:** mal uso de bienes y servicios
- **Robo de información:** robo de información interna

Resguarda le permite denunciar a través de un chat (diálogo con un operador); un whatsapp (5717868154); un correo ([ética.daabon@resguarda.com](mailto:etica.daabon@resguarda.com)) o una llamada telefónica (01-800-752-2222). Al finalizar el proceso, tal como se anuncia en la página, un operador le proporcionará un número de reporte y una clave, para poder hacer seguimiento.

Si la razón de la comunicación no corresponde a ninguno de los motivos anteriores, existe una última opción que es: Otro. En este espacio, es posible hacerle llegar a la empresa cualquier otro tipo de mensaje; incluyendo, entre otras, sugerencias y solicitudes.

d) 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 tomada en cuenta para adelantar investigación interna.

- Presencia de asesores técnicos, jurídicos, mediadores o veedores externos

La empresa aceptará la presencia de asesores técnicos, jurídicos, mediadores o veedores durante el trámite de una queja o querrela, en todos los casos que el quejoso o reclamante exprese o dé a conocer su decisión de hacerse acompañar y/o asesorar por una gente externo. En tal situación, se definirá de manera mutua, la forma de intervención de los asesores. De ninguna forma y bajo ningún pretexto, la empresa impedirá o entorpecerá el rol de las personas, que quien interpone la queja ha decidido convertir en partes del proceso.

- Tiempo y forma de envío de 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.

Evolución de la Queja o el Reclamo. Cuando se trate de quejas o querrelas, a los diez (10) días hábiles, dentro de los quince (15) días hábiles que ha dispuesto para la empresa para emitir su respuesta, el querellante o reclamante recibirá una notificación del avance de su proceso. En esta comunicación, la persona tendrá conocimiento de la dependencia a la que pasó su comunicación; de manera general, los análisis o pesquisas que aún se requieren realizar para generar respuesta y/o asumir medidas correctivas. De igual forma se notificará la necesidad de ampliar el plazo de los primeros quince (15) en aquellos casos en la investigación lo amerite.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Pero en todo, esto sólo se hará una sola vez durante todo el proceso; con una amplia y detallada justificación.

Medios para enviar respuesta. **Exceptuando los casos de denuncia a través de la línea ética** que, por la naturaleza del proceso, quedan en manos de un proveedor especializado, 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. **Jamás se utilizará la vía telefónica para enviar una respuesta ni gestionar la misma.**

- 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.

- Segunda instancia

El caso se mantendrá abierto y se acudirá a la Vicepresidencia Ejecutiva, como segunda instancia, cuando el querellante o solicitante, haciendo uso de tiempo de respuesta, comunique que NO está satisfecho con la respuesta emitida.

- 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 tipo de investigación o generación de datos que no están a su alcance inmediato.

- Confidencialidad

C.I. Tequendama S.A.S. asume 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. En todos los procedimientos de recepción y gestión de quejas, reclamos y sugerencias, **C.I. Tequendama S.A.S.** se acoge de manera irrestricta a su política de No Retaliación, cuyo principal objetivo es generar una prohibición taxativa a las conductas que vayan en contra de cualquier persona que ponga en conocimiento de la empresa la ocurrencia de actos alejados de los preceptos éticos de la misma.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Sistema P.Q.R. para personas sin lecto escritura.

Sabiendo que existe una población de personas sin lecto-escritura entre los actores sociales de la Compañía, la aplicación de este manual abarcará el desarrollo de una serie de herramientas que facilitarán la comprensión exacta y uso del contenido de este Manual. Entre éstas, se contemplan las siguientes:

- Elaboración de afiches y cartillas ilustradas
- Emisión del mensaje a través de la radio local o medios audiovisuales comunitarios
- Perifoneo.

B. 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.

C. Publicaciones de apoyo a las 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 para 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.

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.

MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO II. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE MANUAL

1. Procedimiento de Actualización del Manual de Atención a los Grupos de interés

El Presente Manual deberá ser revisado anualmente, con el fin de corroborar sus alcances y/o pertinencia, y de manera extraordinaria cuando, por condiciones o procesos que surjan en los contextos sociales, en la orientación política o administrativa de la gestión social corporativa, se considere necesario. También será revisado y actualizado cuando surjan cambios en el referencial RSPO y requiera ser ajustado.

Cualesquiera que sean las razones por las cuales se revisa o actualiza y con el fin de verificar su contenido y la idoneidad del mismo, el proceso deberá ser realizado por quien ocupe el cargo de Jefe de Gestión Social, aprobado por el Director o Directora de Sostenibilidad y llevado a la Vicepresidencia Ejecutivo del Grupo DAABON

Junio 14 de 2024

ELABORO	REVISO	APROBO
Jefe de Gestión Social	Director de Sostenibilidad	Vicepresidente Ejecutivo DAABON

ⁱ Martínez, Siomara, & Corona, Belkis. (2007). ALGUNOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LOS ORGANISMOS GENÉTICAMENTE MODIFICADOS (OGMS). Revista de Salud Animal, 29(1), 1-7. Recuperado en 26 de enero de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-570X2007000100001&lng=es&tlng=es

ⁱⁱ IDEAM–METEO/008-2007 NOTA TÉCNICA DEL IDEAM Original: Diciembre 2007 INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y EL CAMBIO CLIMÁTICO.

ⁱⁱⁱ Op.cit

^{iv} HCS Approach Steering Group, Eds. (2015). “The HCS Approach Toolkit.” Version 1.0. Kuala Lumpur: Grupo Coordinador del Enfoque HCS.

^{iv} The Accountability Framework initiative (AFi). (June de 2019). <https://accountability-framework.org/the-framework/contents/definitions/>.