

Manual de atención a grupos de interés

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.



C.I. TEQUENDAMA S.A.S.





MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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, entre estas C.I. Tequendama S.A.S. En la presente versión (versión 2025) están contenidos los siguientes documentos:

CONTENIDO

CAPÍTULO I. MARCO POLÍTICO Y PROCEDIMIENTOS LA GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVA	3
1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	3
2. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4
3. POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y DE PROTECCIÓN A SUS DEFENSORES	7
4. MECANISMOS DE OBSERVANCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCEDIMIENTO DE DEBIDA DILIGENCIA.....	13
5. PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS CONSUECUDINARIOS 22	
6. PROTOCOLO DE MANEJO DEL CONFLICTO	24
7. POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS EN CASO DE DENUNCIA DE ACTOS INDEBIDOS O NO DESEABLES	29
8. POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO.....	31
9. PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES.....	32
10. SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	41
11. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR BENEFICIARIOS DE COMPENSACIONES EN COMUNIDADES VECINAS.....	46
12. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y DISTRIBUCIÓN DE COMPENSACIONES, CON ENFOQUE DE GÉNERO	48
CAPÍTULO II. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE MANUAL	51
1. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS	51



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO I. MARCO POLÍTICO Y PROCEDIMIENTOS LA GESTIÓN SOCIAL CORPORATIVA

1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A través de esta declaración, las empresas del **Grupo Daabon y**, entre ella, **C.I. Tequendama SAS**, emiten 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 esta empresa 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.

- **El Grupo Daabon** reconocerá 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, el **Grupo Daabon** 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.
- **El Grupo Daabon** hará 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.
- En ese mismo sentido y con el fin de tener una “alerta temprana” de cualquier situación que esté afectando o que, potencialmente, afecte a las comunidades vecinas, a sus proveedores o a cualquier otro actor social que reciba su influencia, el **Grupo Daabon** desarrollará actividades encaminadas a obtener Estudios de Impacto Social, mediante la aplicación de herramientas participativas.
- Para el caso de las empresas que derivan su actividad económica de la transformación o comercialización de un producto agrícola y éste provenga, total o parcialmente, de proveedores o áreas de producción independientes, el estudio abarcará los impactos sobre



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

los proveedores asociados o con quienes se tenga algún tipo de acuerdo comercial. Los aspectos a evaluar serán:

- Derechos Humanos
 - Igualdad de género
 - Derechos Laborales (Cumplimientos de las Convenciones y Acuerdos firmados con la Organización Internacional del Trabajo - OIT-)
 - Derechos Consuetudinarios
 - Medios y modos de vida tradicionales y/o ancestrales
 - Seguridad alimentaria
 - Acceso a tierras
 - Condiciones del medio ambiente natural
 - Altos Valores de Conservación
- Con el fin de mantener el cuidado sobre los aspectos antes anotados, las evaluaciones y estudios de impacto de los proveedores sobre su propio contexto, también abarcará la verificación del cumplimiento de los temas antes anotados

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 del **Grupo Daabon**.

2. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Las empresas del Grupo Daabon se comprometen 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 circundantes como principio de equidad entre el presente y el futuro. De acuerdo con este marco de acción y compromiso con el Desarrollo Sostenible, el Grupo Daabon trabaja continuamente en mejorar su desempeño ambiental en todas sus operaciones, incluyendo la de sus proveedores asociados, independientes o terceros, bajo los siguientes objetivos

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:
 - El aumento de la eficiencia energética y uso de energías renovables;
 - El uso de combustibles más limpios;
 - 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.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

3. Implementar estrategias de descarbonización por medio de cambios e innovaciones reales, como mejoras en la eficiencia, energías renovables, reducción de materiales y demás acciones que permitan alcanzar cero emisiones netas de carbono para el 2040.
4. 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. La deforestación ilegal y/o conversiones no conformes no son aceptadas desde el año 2020.
El objetivo de conservación de la compañía es incrementar las áreas de conservación y las Áreas de Valor de Conservación (AVC) de 1,024 hectáreas en 2022 a 1,224 hectáreas en 2025, es decir, un aumento de 200 hectáreas. La compañía reconoce la importancia del Bosque Seco Tropical (Bs-T) como un ecosistema que proporciona una amplia gama de servicios ecosistémicos. Por ello, se compromete a conservar y/o restaurar 30 hectáreas adicionales de este ecosistema para el año 2025. En total, se destinarán 230 hectáreas a la conservación
5. Conservar las especies de fauna y flora identificadas tanto en áreas naturales, como en áreas productivas durante la vida útil de los proyectos productivos, 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); estas actividades de protección, en el cual se establecen indicadores y metas en pro de la preservación de las especies y hábitats presentes, como indicador principal se encuentra el monitoreo de la abundancia y riqueza de especies de fauna y flora silvestre haciendo énfasis en aves migratorias, así mismo se establece la prohibición de la cacería, el cautiverio y el tráfico de animales silvestres.
6. 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.
7. La Organización se compromete de manera expresa y permanente a no establecer siembras o plantaciones en suelos de turba, independientemente de la profundidad a la que estos se encuentren. Este compromiso se fundamenta en el cumplimiento de los principios de sostenibilidad, conservación de ecosistemas y respeto a la normativa nacional e internacional aplicable, así como a los estándares de certificación voluntarios en los que participamos. En consecuencia, se implementara las medidas necesarias de verificación, monitoreo y control para garantizar el estricto cumplimiento de esta disposición en todas sus operaciones actuales y futuras.
8. Verificar el NO uso de Organismos Genéticamente Modificados (OGM*) dentro de la cadena productiva.
9. Asegurar que los productos o ingredientes del Grupo DAABON, o los insumos utilizados, nunca se prueban en animales. Ni financiamos, ni encargamos, ni apoyamos el maltrato, violencia o trato cruel animal, ya sea directamente o a través de terceros. Nuestro direccionamiento para animales silvestres o domésticos está encaminado al respeto, solidaridad, compasión y cuidado.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

10. Prohibir el uso del Paraquat, Pesticidas 1A/1B (OMS) o cualquiera otro producto que se encuentre listado en las Convenciones de Rotterdam o Estocolmo, así como también minimizar el uso de otros agroquímicos, con el objeto de propender una producción orgánica y sostenible en nuestra base de suministro propia, y la de nuestros proveedores de fruta.
11. Desarrollar una cultura ambiental en nuestros trabajadores, proveedores, contratistas y comunidades vecinas, que se transmita a nuestro entorno laboral y social.

ANEXO: DEFINICIONES CONTENIDOS EN LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

1. **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 naturales. Los ecosistemas naturales incluyen:
 - **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.
2. **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).
3. **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 fenotipo.
4. **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 invernadero.
5. **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



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

global.

6. **Altos valores de carbono:** Hace referencia a la condición que poseen las áreas forestales identificadas por el enfoque HCS (Sigla Ingles: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.
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. OBJETIVO

A través de su política de **Derechos Humanos y Protección a defensores de Derechos Humanos**, las empresas del **Grupo Daabon** 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.

B. FUNDAMENTOS

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

De la Organización de Naciones Unidas

- **Declaración Universal de Derechos Humanos.** Acto ocurrido en la Asamblea General de Naciones Unidas en Paris, 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 derecho 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”.
- **Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial.** Fue ratificada por la Asamblea General el 21 de diciembre de 1965 y en cuyo Artículo 5, expresa el compromiso que tienen los Estados, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico, a garantizar, entre otros, los siguientes derechos: i) El derecho al trabajo, a la libre elección de trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, a la protección contra el desempleo, a igual salario por trabajo igual y a una remuneración equitativa y satisfactoria; ii) El derecho a fundar sindicatos y a sindicarse
- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.** Ratificada el 3 de septiembre de 1981 y en cuyo Artículo 11 establece la obligatoriedad de los Estados signatarios de adoptar medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo, a fin de asegurar a la mujer, en condiciones de igualdad con los hombres, los mismos derechos, en particular:
El derecho al trabajo como derecho inalienable de todo ser humano. Derecho a las mismas



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

oportunidades de empleo, inclusive a la aplicación de los mismos criterios de selección en cuestiones de empleo. Derecho a elegir libremente profesión y empleo, el derecho al ascenso, a la estabilidad en el empleo y a todas las prestaciones y otras condiciones de servicio, y el derecho a la formación profesional y al readiestramiento, incluido el aprendizaje, la formación profesional superior y el adiestramiento periódico. Derecho a igual remuneración, inclusive prestaciones, y a igualdad de trato con respecto a un trabajo de igual valor, así como a igualdad de trato con respecto a la evaluación de la calidad del trabajo. Derecho a la seguridad social, en particular en casos de jubilación, desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otra incapacidad para trabajar, así como el derecho a vacaciones pagadas. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad en las condiciones de trabajo, incluso la salvaguardia de la función de reproducción.

De igual forma, con el fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad, los Estados deben: prohibir el despido por motivo de embarazo o licencia de maternidad y la discriminación en los despidos sobre la base del estado civil. Implantar la licencia de maternidad con sueldo pagado o con prestaciones sociales comparables sin pérdida del empleo previo, la antigüedad o los beneficios sociales (...) Prestar protección especial a la mujer durante el embarazo en los tipos de trabajos que se haya probado puedan resultar perjudiciales para ella.

- **Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos indígenas.** Considerando que hacemos parte de una sociedad pluriétnica y pluricultural, las empresas del Grupo Daabon asumen 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.
- **Convención sobre el Derecho de niños. Firmada por la Organización de las Naciones Unidas**, del 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.
- **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 reconocido.** 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.
- **Principios marco sobre los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.** Las empresas del Grupo Daabon reconocen como un Derecho Humano el goce de un ambiente limpio; por tanto, del documento Principio marco sobre los Derechos Humanos y el Medio Ambiente es uno de los principales referentes en la planeación y desarrollo de sus procesos. “Los derechos humanos y la protección del medio ambiente son interdependientes. Un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible es necesario para el pleno disfrute de los derechos humanos (...)” Principio 2. Los Estados deben respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos con el fin de garantizar un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible”. El Principio 4 de la misma declaratoria hace referencia a uno de los pilares de nuestra Política, que es la protección de los defensores; considerando que quien defiende el patrimonio ambiental de cualquier región o país, es un defensor de los Derechos Humanos: “Los defensores de los derechos humanos incluyen a personas y grupos de personas que se esfuerzan por proteger y promover los derechos humanos relacionados con el medio ambiente (...). Los que trabajan para proteger el medio ambiente del que depende el disfrute de los derechos humanos también protegen y promueven los



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

derechos humanos, independientemente de que se identifiquen a sí mismos como defensores de los derechos humanos.

- **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).

De la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE -

- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; adoptada el 25 de mayo de 2011 por los gobiernos adherentes y reconocidas por Colombia, a partir de abril de 2020, fecha en la que se dio la adhesión del país a la Organización.

De la Organización Internacional del Trabajo - OIT -

- **C029** - Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), que define el trabajo forzoso como “todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente”.
- **C087** - Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87); por el cual, “los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas”.
- **C098** - Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98); a través del cual se establecen disposiciones para proteger al trabajador de todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical con su empleo. Entre estos actos, se anotan:
 - Sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato;
 - Despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo.
- **C100** - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), que hace referencia a “garantizar la aplicación a todos los trabajadores del principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual...”
- **C105** - Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105); a través del cual, queda abolido el trabajo forzoso para cualquiera de los siguientes fines:
 - Como medio de coerción o de educación política o como castigo por tener o expresar determinadas opiniones políticas o por manifestar oposición ideológica al orden político, social o económico establecido;
 - Como método de movilización y utilización de la mano de obra con fines de fomento económico;
 - Como medida de disciplina en el trabajo;
 - Como castigo por haber participado en huelgas;
 - Como medida de discriminación racial, social, nacional o religiosa.
- **C111** - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111); considerando



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

como discriminación, (a) cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; (b) cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación...”

- **C138** - Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138); a través del cual, los estados signatarios se comprometieron a “elevar progresivamente la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo a un nivel que haga posible el más completo desarrollo físico y mental de los menores”.
- **C182. Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182)**, que define "las peores formas de trabajo infantil" como:
 - Todas las formas de esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, como la venta y la trata de niños, la servidumbre por deudas y la condición de siervo, y el trabajo forzoso u obligatorio, incluido el reclutamiento forzoso u obligatorio de niños para utilizarlos en conflictos armados;
 - La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la prostitución, la producción de pornografía o actuaciones pornográficas;
 - La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la realización de actividades ilícitas, en particular la producción y el tráfico de estupefacientes, tal como se definen en los tratados internacionales pertinentes, y
 - El trabajo que, por su naturaleza o por las condiciones en que se lleva a cabo, es probable que dañe la salud, la seguridad o la moralidad de los niños.
- **C155. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (155)**. El Convenio establece la obligatoriedad que tienen los empleadores de garantizar que, “en los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control sean seguros y no entrañen riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores”. De igual manera, se establece como obligatorio que, “medida en que sea razonable y factible, garanticen que los agentes y las sustancias químicos, físicos y biológicos que estén bajo su control no entrañen riesgos para la salud, si se toman medidas de protección adecuadas. Cuando sea necesario, los empleadores deberán suministrar ropas y equipos de protección apropiados a fin de prevenir, en la medida en que sea razonable y factible, los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.
- **C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)**, por medio del cual, todos los estados miembros de la OIT se comprometen a primer la mejora continua en la seguridad y salud en el trabajo, con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo (...) De igual forma, adoptar medidas activas con miras a conseguir de forma progresiva un medio ambiente de trabajo seguro y saludable (...).

C. DECLARATORIA

Con base en los acuerdos y declaraciones que anteceden, las empresas del Grupo Daabon declaran su compromiso con la protección y promoción de los Derechos Humanos, a través de las siguientes decisiones, que se aplicarán a todos los ámbitos de su gestión corporativa:

- Prohibir todo acto que constituya violación de los Derechos Humanos, en las diferentes fases de sus actividades productivas y/o comerciales; al igual que cualquiera de los eslabones de su cadena de suministros.
- Promover el conocimiento y la observancia de los Derechos Humanos
- Facilitar la labor de los defensores de los Derechos Humanos, cuando la gestión corporativa sea de su



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

interés.

- Prohibir en sus diferentes unidades y áreas de trabajo todo comportamiento discriminatorio en contra de la mujer; incluyendo su remuneración.
- Hombres y mujeres recibirán igual salario, por trabajo igual
- Evitar que las decisiones corporativas, motivadas en cualquier objetivo de la compañía, interfiera con las formas de vida y cosmogonía de comunidades indígenas y demás pueblos formalmente reconocidos como ancestrales.
- Reconocer en los líderes tradicionales de los pueblos ancestrales y/o tradicionales, interlocutores válidos para las gestiones de las empresas que, de una u otra forma, estén relacionadas con sus territorios, costumbres, concepto propio de bienestar y desarrollo, etc.
- Incluir en procesos de debida diligencia, estudios que determinen las características y condiciones ambientales del lugar de interés para el proyecto de cualquiera de las empresas del Grupo Daabon.
- Adelantar los estudios sociales y ambientales que sean necesarios para identificar, priorizar y minimizar riesgos en ambas dimensiones.
- Aplicar el CLIP - Consentimiento Libre Previo e Informado -, en los casos en que se requiera; con el fin de evitar al máximo la vulneración de derechos legales y consuetudinarios de las comunidades locales
- Prohibir toda forma de trabajo forzoso en sus áreas de trabajo, cualquiera que sean los objetivos que se persigan, el cargo que se ocupe o las funciones que se desarrollen.
- Prohibir toda forma de discriminación en los equipos de trabajo; independientemente de las razones que pretendan justificarla.
- Prohibir la contratación de menores de 18 años (mayoría de edad en Colombia)
- Prohibir, a través de los procesos de contratación con proveedores de la cadena de suministros de las empresas del Grupo Daabon, las “peores formas de trabajo infantil” y la no observancia de la edad mínima para contratación.
- Permitir el libre desarrollo de la actividad sindical e impedir actos discriminatorios o de menoscabo en contra del trabajador sindicalizado
- Respetar los acuerdos y espacios convenidos con la organización sindical; permitiendo el normal desarrollo de sus funciones.
- Prohibir toda forma de maltrato físico y/o psicológico en sus diferentes unidades de trabajo o negocio
- Crear y ejecutar planes de Salud y Seguridad en el Trabajo, de acuerdo con la identificación de panoramas de riesgos.
- Asumir, de manera irrestricta, la normatividad laboral del Estado en el que se encuentre la empresa.
- Asumir como metas, más allá de lo establecido en el Convenio 131 de la OIT, la definición de Global Living Wage Coalition sobre salario digno: “la remuneración recibida por una semana de trabajo estándar por un trabajador en un lugar determinado suficiente para permitir un nivel de vida digno para el trabajador y su familia. Los elementos de un nivel de vida decente incluyen alimentos, agua, vivienda, educación, atención médica, transporte, vestimenta y otras necesidades esenciales, incluida la provisión para eventos inesperados”.
- Generar en los proveedores de fruta, bienes y servicios, el compromiso de asumir el pago de Salario Dign, según la definición de Global Living Wage Coalition y verificarlo, a través del proceso de auditoría de proveedores.
- Tomar medidas para impedir, a toda costa, conductas discriminatorias entre pares y a través de las escalas jerárquicas. Esto hace referencia a la existencia de un sistema de quejas y reclamos para situaciones de acoso laboral y acoso sexual laboral; al igual que, la creación de espacios permanentes de diálogo entre empresa y trabajadores (comité de género, comité de convivencia, comité de trabajadores).

D. ALCANCES



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

La aplicación de esta política es de obligatorio cumplimiento para:

- Miembros de los equipos de trabajo de las empresas del GRUPO DAABON y sus órganos de gobierno.
- Proveedores de fruta, aceite; demás bienes y servicios
- Persona o empresas contratitas, cualesquiera que sean sus objetivos
- Clientes

E. MECANISMOS DE GESTIÓN

En observancia con Declaraciones anteriores y con el ánimo de nuestra gestión empresarial representen el aporte de un buen ciudadano corporativo, las empresas del **Grupo Daabon** han establecido los siguientes mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés, control de impactos, seguimiento y control.

En el contexto interno de las empresas del Grupo Daabon

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:

- Un Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias basado en la prontitud de la respuesta, la confidencialidad y la actitud de recibir todo tipo de comunicación como una oportunidad de relacionamiento directo con las partes interesadas y un aporte a nuestros objetivos de mejoramiento continuo.
- Un Procedimiento de denuncias, creado con el objetivo de establecer un mecanismo que facilite la investigación y el trámite de denuncias que se presenten en relación con actos alejados de la normatividad colombiana, para el caso de las unidades de producción y/o administrativas ubicadas en Colombia, y de la jurisprudencia reconocida por Estados en los cuales, las empresas del Grupo Daabon tengan presencia. De igual forma, para conocer y resolver denuncias por transgresiones a nuestro Código de Ética y a las Políticas que hacen parte del cuerpo normativo de nuestras compañías.
- Comités permanentes de diálogo empresa - trabajadores (Comités de género; comités de convivencia, comités de trabajadores)
- 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.
- Como parte de los procesos de Debida Diligencia para la adquisición de bienes inmuebles o el inicio de una actividad productiva, se tiene el Procedimiento CLPI - Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI)-. Este procedimiento se asumirá siempre que el proyecto a



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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.

- 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.
- En caso de que, por acción u omisión, en cualquiera de las unidades, centros de trabajo e instancias administrativas de las empresas que conforman el Grupo Daabon, se incurra en una acción violatoria de los Derechos Humanos, serán la Vicepresidencia Ejecutiva, el Departamento de Seguridad Física y el Área de Responsabilidad Social, las instancias encargadas de hacer las investigaciones 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 las empresas del Grupo Daabon

La relación con los proveedores y clientes de las empresas del Grupo Daabon está condicionada al cumplimiento de la presente declaratoria; sujeto a procesos periódicos de auditorías. Se aplica a todas las empresas, en sus diferentes áreas y procesos; al igual que a todas sus redes de proveedores y clientes.

F. CONFIDENCIALIDAD

En caso de denuncia por violación de Derechos Humanos, las empresas del **Grupo Daabon** asumen 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. MECANISMOS DE OBSERVANCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCEDIMIENTO DE DEBIDA DILIGENCIA

A. MARCO CONCEPTUAL

El ejercicio de los Derechos Humanos en las empresas del Grupo Daabon está basado en dos conceptos rectores. La definición de Responsabilidad Social Empresarial que propone The Prince of Wales Business Leaders Forum - PWBLF - y el concepto de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas.

De esa manera, tenemos que, por Responsabilidad Social Empresarial se entiende "... el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente", (PWBLF, Prince of Wales Business Leaders Forum).

Derechos Humanos se define como "... el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive



en una sociedad jurídicamente organizada”.

A partir de los conceptos anteriores, las empresas del Grupo Daabon comprenden la Diligencia Previa como “...un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos”.

B. MARCO LEGAL

De la Organización de Naciones Unidas

- **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”.
- **Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial.** Fue ratificada por la Asamblea General el 21 de diciembre de 1965 y en cuyo Artículo 5, expresa el compromiso que tienen los Estados, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico, a garantizar, entre otros, los siguientes derechos: i) El derecho al trabajo, a la libre elección de trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, a la protección contra el desempleo, a igual salario por trabajo igual y a una remuneración equitativa y satisfactoria; ii) El derecho a fundar sindicatos y a sindicarse;
- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.** Ratificada el 3 de septiembre de 1981 y en cuyo Artículo 11 establece la obligatoriedad de los Estados signatarios de adoptar medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo, a fin de asegurar a la mujer, en condiciones de igualdad con los hombres, los mismos derechos, en particular:
El derecho al trabajo como derecho inalienable de todo ser humano. Derecho a las mismas oportunidades de empleo, inclusive a la aplicación de los mismos criterios de selección en cuestiones de empleo. Derecho a elegir libremente profesión y empleo, el derecho al ascenso, a la estabilidad en el empleo y a todas las prestaciones y otras condiciones de servicio, y el derecho a la formación profesional y al readiestramiento, incluido el aprendizaje, la formación profesional superior y el adiestramiento periódico. Derecho a igual remuneración, inclusive prestaciones, y a igualdad de trato con respecto a un trabajo de igual valor, así como a igualdad de trato con respecto a la evaluación de la calidad del trabajo. Derecho a la seguridad social, en particular en casos de jubilación, desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otra incapacidad para trabajar, así como el derecho a vacaciones pagadas. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad en las condiciones de trabajo, incluso la salvaguardia de la función de reproducción.
De igual forma, con el fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad, los Estados deben: prohibir el despido por motivo de embarazo o licencia de maternidad y la discriminación en los despidos sobre la base del estado civil.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

Implantar la licencia de maternidad con sueldo pagado o con prestaciones sociales comparables sin pérdida del empleo previo, la antigüedad o los beneficios sociales (...) Prestar protección especial a la mujer durante el embarazo en los tipos de trabajos que se haya probado puedan resultar perjudiciales para ella.

- **Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos indígenas.** Considerando que hacemos parte de una sociedad pluriétnica y pluricultural, las empresas del Grupo Daabon asumen 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.
- **Convención sobre el Derecho de niños.** 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.
- **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 reconocido.** 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.
- **Principios marco sobre los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.** Las empresas del Grupo Daabon reconocen como un Derecho Humano el goce de un ambiente limpio; por tanto, del documento Principio marco sobre los Derechos Humanos y el Medio Ambiente es uno de los principales referentes en la planeación y desarrollo de sus procesos. “Los derechos humanos y la protección del medio ambiente son interdependientes. Un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible es necesario para el pleno disfrute de los derechos humanos (...)” Principio 2. Los Estados deben respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos con el fin de garantizar un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible”.
- **El Principio 4** de la misma declaratoria hace referencia a uno de los pilares de nuestra Política, que es la protección de los defensores; considerando que quien defiende el patrimonio ambiental de cualquier región o país, es un defensor de los Derechos Humanos: “Los defensores de los derechos humanos incluyen a personas y grupos de personas que se esfuerzan por proteger y promover los derechos humanos relacionados con el medio ambiente (...). Los que trabajan para proteger el medio ambiente del que depende el disfrute de los derechos humanos también protegen y promueven los derechos humanos, independientemente de que se identifiquen a sí mismos como defensores de los derechos humanos.
- **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).

De la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, 2007



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- **Artículo 1.** Los indígenas tienen derecho, como pueblos o como individuos, al disfrute pleno de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales reconocidos en la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos⁴ y las normas internacionales de derechos humanos.
- **Artículo 10.** Los pueblos indígenas no serán desplazados por la fuerza de sus tierras o territorios. No se procederá a ningún traslado sin el consentimiento libre, previo e informado de los pueblos indígenas interesados, ni sin un acuerdo previo sobre una indemnización justa y equitativa y, siempre que sea posible, la opción del regreso.
- **Artículo 26. 1.** Los pueblos indígenas tienen derecho a las tierras, territorios y recursos que tradicionalmente han poseído, ocupado o utilizado o adquirido. **2.** Los pueblos indígenas tienen derecho a poseer, utilizar, desarrollar y controlar las tierras, territorios y recursos que poseen en razón de la propiedad tradicional u otro tipo tradicional de ocupación o utilización, así como aquellos que hayan adquirido de otra forma. **3.** Los Estados asegurarán el reconocimiento y protección jurídicos de esas tierras, territorios y recursos. Dicho reconocimiento respetará debidamente las costumbres, las tradiciones y los sistemas de tenencia de la tierra de los pueblos indígenas de que se trate.

De la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE -

- **Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.** Adoptada el 25 de mayo de 2011 por los gobiernos adherentes y reconocidas por Colombia, a partir de abril de 2020, fecha en la que se dio la adhesión del país a la Organización.

De la Organización Internacional del Trabajo - OIT -

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.

- Libertad de asociación; libertad sindical y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva
- Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio
- Abolición efectiva del trabajo infantil;
- Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación
- Entorno de trabajo seguro y saludable.

Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo - OIT - sobre trabajo infantil

- Convenio 138 sobre la edad mínima
- Convenio 182 sobre las peores formas de trabajo infantil

Declaraciones sobre igualdad de género

- Declaración sobre la igualdad de oportunidades y de trato para las trabajadoras (1965)

Del Ministerio del Interior de la República de Colombia

DECRETO 1320 DE 1998; por el cual se reglamenta la consulta previa con las comunidades



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

indígenas y negras para la explotación de los recursos naturales dentro de su territorio

Artículo 1º. Objeto. La consulta previa tiene por objeto analizar el impacto económico, ambiental, social y cultural que puede ocasionarse a una comunidad indígena o negra por la explotación de recursos naturales dentro de su territorio, conforme a la definición del artículo 2º del presente decreto, y las medidas propuestas para proteger su integridad.

Artículo 2º. Determinación de territorio. La consulta previa se realizará cuando el proyecto, obra o actividad se pretenda desarrollar en zonas de resguardo o reservas indígenas o en zonas adjudicadas en propiedad colectiva a comunidades negras. Igualmente, se realizará consulta previa cuando el proyecto, obra o actividad se pretenda desarrollar en zonas no tituladas y habitadas en forma regular y permanente por dichas comunidades indígenas o negras, de conformidad con lo establecido en el siguiente artículo. (Ver en: Protocolo de Identificación y Reconocimiento de Derechos Consuetudinarios)

C. MARCO POLÍTICO

Política corporativa de Responsabilidad Social Empresarial

A través de esta declaración, El Grupo Daabon 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 una de las empresas del Grupo Daabon 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.
- DAABON reconocerá 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, DAABON pone 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.
- Las empresas del Grupo Daabon 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



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

apropiados.

- En ese mismo sentido y con el fin de tener una “alerta temprana” de cualquier situación que esté afectando o que, potencialmente, afecte a las comunidades vecinas, a sus proveedores o a cualquier otro actor social que reciba su influencia, las empresas del Grupo Daabon desarrollarán actividades encaminadas a obtener Estudios de Impacto Social, mediante la aplicación de herramientas participativas.

Para el caso de las empresas que derivan su actividad económica de la transformación o comercialización de un producto agrícola y éste provenga, total o parcialmente, de proveedores o áreas de producción independientes, el estudio abarcará los impactos sobre los proveedores asociados o con quienes se tenga algún tipo de acuerdo comercial. Los aspectos a evaluar serán:

- Derechos Humanos
- Igualdad de género
- Derechos Laborales (Cumplimientos de las Convenciones y Acuerdos firmados con la Organización Internacional del Trabajo - OIT-)
- Derechos Consuetudinarios
- Medios y modos de vida tradicionales y/o ancestrales
- Seguridad alimentaria
- Acceso a tierras
- Condiciones del medio ambiente natural
- Altos Valores de Conservación

Con el fin de mantener el cuidado sobre los aspectos antes anotados, las evaluaciones y estudios de impacto de los proveedores sobre su propio contexto, también abarcará la verificación del cumplimiento de los temas antes anotados.

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, gestión de compras y demás contextos, en las diferentes compañías que hacen parte del Grupo Daabon.

Política corporativa de Derechos Humanos

Con base en los acuerdos y declaraciones mundiales o de país que anteceden, las empresas del Grupo Daabon declaran su compromiso con la protección y promoción de los Derechos Humanos, a través de las siguientes decisiones:

- Prohibir todo acto que constituya violación de los Derechos Humanos, en las diferentes fases de sus actividades productivas y/o comerciales; al igual que cualquiera de los eslabones de su cadena de suministros.
- Prohibir, a través de su política de contratación, todo comportamiento discriminatorio en los procesos de selección.
- Prohibir en sus diferentes unidades y áreas de trabajo todo comportamiento discriminatorio entre pares y a través de las escalas jerárquicas.
- Prohibir la contratación de menores de dieciocho años para ninguna de la empresa; cualquiera



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- que sea la colocación que se requiera cubrir.
- Prohibir el ingreso de menores de edad a instalaciones industriales.
 - Permitir el ingreso de menores de edad a las áreas agrícolas, sólo para actividades educativas; en áreas en la que no se ponga en riesgo su integridad física
 - Exigir a proveedores de frutas, bienes y/o servicios el cumplimiento de los Derechos del Niño.
 - Facilitar la labor de los defensores de los Derechos Humanos, cuando la gestión corporativa sea de su interés.
 - Incluir en procesos de debida diligencia, estudios que determinen las características y condiciones ambientales del lugar de interés para el proyecto de cualquiera de la empresa Grupo Daabon.
 - Adelantar los estudios sociales y ambientales que sean necesarios para identificar, priorizar y minimizar riesgos en ambas dimensiones.
 - Generar actividades permanentes de monitoreo de impactos
 - Sensibilizar y promover la libertad de asociación y la libertad sindical entre los miembros de su equipo
 - Respetar los acuerdos y espacios convenidos con la organización sindical; permitiendo el normal desarrollo de sus funciones.
 - Prohibir toda forma de maltrato físico y/o psicológico en sus diferentes unidades de trabajo o negocio
 - Crear y ejecutar planes de Salud y Seguridad en el Trabajo, de acuerdo con la identificación de panoramas de riesgos
 - Asumir, de manera irrestricta, la normatividad laboral del Estado en el que se encuentre la empresa.
 - Tomar medidas para impedir, a toda costa, conductas discriminatorias entre pares y a través de las escalas jerárquicas. Esto hace referencia a la existencia de un sistema de quejas y reclamos para situaciones de acoso laboral y acoso sexual laboral; al igual que, la creación de espacios permanentes de diálogo entre empresa y trabajadores (comité de género, comité de convivencia, comité de trabajadores).
 - Prohibir todo comportamiento discriminatorio que incida de manera negativa en la inclusión de la mujer como miembro de los equipos de trabajo.
 - Crear espacios de sólo mujeres, para abordar temas laborales y no laborales directamente relacionados con su condición de ser femenino
 - A través de procesos de debidas diligencias, evitar que un nuevo proyecto de expansión o instalación de infraestructuras vulnere derechos de pueblos ancestrales o tradicionales.
 - Reconocer en los líderes tradicionales de los pueblos ancestrales y/o tradicionales, interlocutores válidos para las gestiones de las empresas que, de una u otra forma, estén relacionadas con sus territorios, costumbres, concepto propio de bienestar y desarrollo, etc.

D. PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIA PREVIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

El procedimiento de Diligencia Previa se cumple en los siguientes momentos y constituye paso fundamental para la toma de decisiones en medio de la gestión empresarial; a través del cual, se da cumplimiento a los mandatos de sus Políticas de Responsabilidad Social y Derechos Humanos. Constituye, en esencia, un mecanismo de prevención de situaciones que pueden poner en riesgo las relaciones de las empresas del Grupo Daabon con sus stakeholders y con el marco normativo atinente.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

I. Identificación de impactos potenciales

Identificación de impactos potenciales en materia de posesión o propiedad sobre la tierra

Previo a un proceso de adquisición de tierras, establecimiento de una nueva infraestructura agroindustrial o logística, las empresas del Grupo Daabon parten de hacer un exhaustivo estudio de títulos, para evitar circunstancias tales como, falsa tradición, proceso judicial en curso, normativas que impiden la venta (algunos procesos de titulación, por ejemplo); entre otras condiciones que puedan generar un riesgo al momento de definir la legitimidad de la propiedad.

Al tiempo, se verifican posibles afectaciones a comunidades o grupos humanos presentes en el área de intervención directa y/o de influencia. Esto implica elevar consultas o solicitar certificaciones a organismos regionales o nacionales - según sea el caso - que puedan asegurar la condición legal o normativa del área.

Predominan en esta consulta al Ministerio de Desarrollo Rural, a través del Instituto Geográfico Agustín Codazzi; la Agencia Nacional de Tierras, la Superintendencia de Notariado y Registro; Defensoría del Pueblo, Administraciones locales.

Identificación de impactos potenciales por lavado de activos y financiación del terrorismo

La “Lista Clinton” y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo son dos fuentes que se consultan para prevenir que las inversiones de las empresas del Grupo Daabon sean utilizadas con el fin de “legalizar” dineros provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.

Identificación de impactos potenciales sobre formas de vida tradicionales o ancestrales

Tal como está consignado en el Protocolo de Identificación y Reconocimiento de los Derechos Consuetudinarios, unos de los aspectos más destacados del proceso de Diligencia Previa es la identificación de sitios, áreas, costumbres, manifestaciones culturales o religiosas de una comunidad tradicional (campesinos, pescadores artesanales, recolectores, etc.) o un grupo reconocido como minoría étnica, puedan ser vulneradas por una decisión empresarial.

Se aplica para para adquisición de tierras, por proceso de compra, arrendamiento, contrato de comodato, entre otras figuras jurídicas concernientes. Instalación de infraestructura productiva y obras conexas. Establecimiento de cultivos. Aprovechamiento de recursos naturales. Otras actividades relacionadas con el objeto social de la Compañía

Este proceso incluye:

Consulta a fuentes del Estado que puedan certificar la presencia o no 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; así como la existencia de existencia de sitios de interés religioso o sagrado para grupos étnicos (Instituto Colombiano de Antropología y Ministerio del Interior)

Reuniones con líderes de las comunidades presentes en el área y autoridades locales, con los que se pueda acceder a información sobre uso y manejo del territorio; lo mismo que sobre la dinámica



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

poblacional existente.

Identificación de impactos potenciales sobre recursos naturales de importancia local, regional o nacional

La identificación de impactos potenciales sobre recursos naturales abarca la consulta de documentos y entidades del ámbito local (Planes de Ordenamiento Territorial, Planes de Ordenamientos de Cuencas, Declaratorias de área de reserva municipales, distritales o de la sociedad civil. Del nivel regional (Corporaciones Autónoma Regionales) y del ámbito nacional (Ministerio del Medio Ambiente, Unidad Especial de Parques Nacionales, institutos de investigación adscritos al Sistema Nacional Ambiental.

Implica, igualmente, el desarrollo de consulta a pobladores locales sobre la importancia cultural, económica o religiosa de áreas y especies (Estudios de Altos Valores de Conservación).

E. RESULTADOS

Los resultados de un proceso de Diligencia Previa pueden llevar a que se establezcan medidas de manejo o se llegue a una etapa posterior de consulta o concertación. Pueden, incluso, determinar el desistimiento de una negociación.

F. Consulta previa

De acuerdo con el Protocolo de Identificación y Reconocimiento de Derechos Consuetudinarios, "... en 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.

G. Concertación y acuerdos 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. Los resultados de este proceso serán incorporados a los planes de Manejo Ambiental y Social; lo mismo que, a los planes de implementación del cultivo, creación y/o instalación de obras o infraestructuras, entre otras actividades propias del quehacer de la empresa.

Tanto los resultados de un proceso de consulta previa o de concertación y acuerdo de convivencia son de obligatorio cumplimiento y se incorporan a los Planes de Manejo de la empresa.

Planes de Manejo Los Planes de Manejo están basados, tanto en los acuerdos arrojados por los procesos de consulta y concertación, como en los riesgos potenciales que se identifiquen independientemente de estos dos mecanismos y frente a los cuales se deban diseñar acciones que contribuyan a prevenir o mitigar la influencia de las actividades que desarrolla la Empresa.

Divulgación. Los resultados de un procedimiento de Diligencia Previa en materia de Derechos Humanos y, específicamente, aquellos que resulten de procesos de consulta o concertación, son de obligatorio cumplimiento para las empresas del Grupo Daabon y serán divulgadas en los medios establecidos para ello (Reporte de Sostenibilidad y página web). De igual forma, los planes de manejo, que contemplan medidas de mitigación y prevención de los impactos, junto con sus mecanismos de monitoreo, tienen



carácter de documentos públicos.

5. 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 influyen 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 Grupo Daabon 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

a. Prevención de la afectación de Derechos Consuetudinarios

Para prevenir la vulneración de los derechos de pueblos reconocidos como ancestrales o tradicionales, las empresas del Grupo Daabon proceden con los siguientes estudios:

- 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



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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.

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.

6. PROTOCOLO DE MANEJO DEL CONFLICTO

A. MARCO CONCEPTUAL

El **Grupo Daabon** 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 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.

El Grupo Daabon 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 del **Grupo Daabon** 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:



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- **Reporte de Sostenibilidad:** con una periodicidad bi-anual, las empresas del **Grupo Daabon** elaboran un reporte de sostenibilidad cuya materialidad permite a los actores sociales interesados, reconocer 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 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*



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- 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 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, 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.

- 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:



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

Siempre que la persona con que se inicie una negociación sea miembro de una comunidad tradicional o aborigen y prefiera desarrollar el proceso en su lengua nativa, la empresa utilizará los medios que sean 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, las empresas del Grupo Daabon se sujetarán 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. El Grupo Daabon 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 GRUPOS DE INTERÉS

7. POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS EN CASO DE DENUNCIA DE ACTOS INDEBIDOS O NO DESEABLES

A. OBJETIVOS

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 del **Grupo Daabon**; 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 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 el Grupo Daabon tomar cualquier tipo de represalia contra una persona que denuncie de buena fe presuntos actos indebidos o que coopere con su investigación.

B. FUNDAMENTOS

La presente política se fundamenta en las siguientes normas y preceptos:

- Código de ética y compromiso empresarial del Grupo Daabon

Instrumento que nos permite compartir los valores y las prácticas, que, de manera cotidiana, representan las reglas de juego que hacen posible tener relaciones sanas y constructivas, en torno a objetivos empresariales conocidos, aceptados e interiorizados como metas por quienes hemos decidido aportar capital social, humano, técnico, físico y financiero a la construcción de esta empresa.

C. 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 del **Grupo Daabon** o en su entorno y que se considere haber sido generados por desconocimiento, acción u omisión de nuestras Compañías.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

D. MECANISMOS DE GESTIÓN

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

- Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias para stakeholders externos
- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del trabajador de las empresas del Grupo Daabon, en cabeza de la Dirección de Desarrollo Humano
- Comités de Trabajadores
- Comité de Comercio Justo
- Departamento de Ética y Gestión empresarial

E. CONFIDENCIALIDAD

El Grupo Daabon 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

F. ACTOS DE REPRESALIAS

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

En todo caso, una persona que considere haber sido objeto de actos de represalia por denunciar presuntos actos indebidos relacionados con cualquiera de las compañías del Grupo Daabon puede elevar su queja a través de los medios contenidos en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia o solicitar entrevista con el Director o Jefe de cualquiera de estos Departamentos:

- Departamento de Ética y Gestión empresarial
- Desarrollo Humano
- Área de Responsabilidad Social
- Jurídico

G. ACCIONES CORRECTIVAS

Si se comprueba que las represalias existieron, la empresa adoptará las medidas correctivas que correspondan para solucionar la situación, en consulta con la persona interesada. Esta Política aplica para todas las actividades y procesos que adelante el **Grupo Daabon**; incluyendo la proveeduría y/o abastecimiento.



8. POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO

La Política de Igualdad de Género es un lineamiento generado en la Alta Gerencia del Grupo Daabon orientada a adoptar una estrategia corporativa de respeto a la Dignidad Humana, que propicie el desarrollo en igual de condiciones, de los hombres y las mujeres que aportan su experiencia y trabajo a las empresas que conforman el Holding.

Lo anterior está basado en la comprensión y adopción de los siguientes conceptos: Dignidad humana: es la fuente de la que derivan todos los derechos básicos (...), además de ser la clave para sustentar la indivisibilidad de todas las categorías (...) de los derechos humanos¹. Implica, para nuestro caso, velar para que en el contexto empresarial existan las condiciones inmateriales y materiales adecuadas para que el ejercicio laboral permita, facilite y, en ningún caso, vulnere el desarrollo humano de cada individuo que hace parte de la Compañía o de, alguna manera, se relaciona con la misma.

“Por condiciones inmateriales se entienden los requerimientos éticos, morales, axiológicos, emocionales e inclusive espirituales que identifican a cada persona (...) Por condiciones materiales han de entenderse los requerimientos tangibles que permiten a la persona vivir rodeada de bienes o de cosas que, según sus posibilidades y necesidades, le permiten realizar su particular proyecto de vida².”

Igualdad de género: la empresa entiende por igualdad de género, que tanto hombre como mujeres, desde su perspectiva biológica; pero independientemente de su identidad sexual, tienen las mismas oportunidades de acceder a la oferta laboral, en igualdad de condiciones, y de alcanzar los niveles de desarrollo personal que el entorno empresarial les brinda todos los seres humanos que él confluyen.

Derecho al libre desarrollo de la personalidad. Conocido también como derecho a la autonomía e identidad personal, busca proteger la potestad del individuo para autodeterminarse; esto es, la posibilidad de adoptar, sin intromisiones ni presiones de ninguna clase, un modelo de vida acorde con sus propios intereses, convicciones, inclinaciones y deseos; siempre, claro está, que se respeten los derechos ajenos y el orden constitucional. Así, puede afirmarse que este derecho de opción comporta la libertad e independencia del individuo para gobernar su propia existencia y para diseñar un modelo de personalidad conforme a los dictados de su conciencia, con la única limitante de no causar un perjuicio social³.

Derecho al trabajo: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas⁴.”

“El trabajo como derecho, implica una regulación fundada en la libertad para seleccionarlo, por lo que, salvo las restricciones legales, consiste en la realización de una actividad libremente escogida por la persona dedicando a ella su esfuerzo intelectual o material, sin que puedan impedirselo los particulares ni el Estado a quien, por el contrario, le compete adoptar las políticas y medidas tendientes a su protección y garantía”.

“Este derecho, además, comporta la exigencia de su ejercicio en condiciones dignas y justas, es decir, su realización en un entorno sin características humillantes o degradantes o que desconozca los principios mínimos fundamentales establecidos por la Constitución, y además que permita su desarrollo en condiciones

¹ Jürgen Habermas

² Corte Constitucional de la República de Colombia

³ Corte Constitucional de la República de Colombia

⁴ Artículo 25, Constitución política de Colombia



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

equitativas para el trabajador⁵

A. PRINCIPIO RECTOR

A través de esta Política se adopta el 5° Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: Igualdad de Género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas⁶

B. OBJETIVOS

- Impulsar la generación de mecanismos que faciliten la vinculación de hombres y mujeres, sin distinción de su identidad sexual, y garanticen el libre desarrollo de la personalidad humana.
- Crear y fortalecer mecanismos e instancias corporativas, para evitar comportamientos sexistas en los grupos de trabajo.
- Facilitar y garantizar la formación y educación de las mujeres, para que puedan insertarse y mantenerse como fuerza laboral de la Compañía.
- Promover y facilitar la vinculación de mujeres a los grupos de trabajo, sin perjuicio o desmedro de su rol reproductivo
- Promover y facilitar la inclusión de mujeres en la red de proveedores, a través de programas orientados a impulsar el emprendimiento femenino.

C. AMBITO DE APLICACIÓN

La política de igualdad género es un lineamiento que transversaliza a todas las áreas, instancias y procesos que adelantan las empresas del Grupo Daabon en función del cumplimiento de su objeto social; incluyendo la proveeduría de frutas, para el caso de compañías que incluyen en sus cadenas productivas, el procesamiento de materia prima proveniente de agricultores independientes o vinculados a través de acuerdos comerciales.

D. MECANISMO DE VERIFICACIÓN

El cumplimiento de esta Política será objeto de revisión y verificación durante las auditorías enmarcadas en las certificaciones RSPO y Rainforest Alliance.

9. PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

I. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE CONSULTA

A. Introducción

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

⁵ Corte Constitucional de la República de Colombia

⁶ ONU



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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

B. 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)

C. 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".



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- **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.
- 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.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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

D. 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
- 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.

d) Responsable

De parte de la empresa, la persona responsable de llevar el proceso de consulta, cuidar de que se cumpla a cabalidad el procedimiento acordado es la persona que ocupe el cargo de Jefe de Gestión Social, en el Departamento de Sostenibilidad. A su vez, este funcionario tendrá el apoyo del Departamento Jurídico y demás áreas de la compañía, de una u otra forma relacionadas con el caso.

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:



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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 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 del Grupo Daabon, 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.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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 del Grupo Daabon, 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 clic 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 del Grupo Daabon 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) 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 GRUPOS DE INTERÉS

- 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 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.

- 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.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- 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

El Grupo Daabon 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, el Grupo Daabon 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.

- 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.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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 mas media, se utilizan las llamadas redes sociales.

E. Documentos públicos

Como parte de la estrategia de actuar como una empresa de puertas abiertas, este protocolo garantiza el acceso de los actores sociales a los documentos que se consideran públicos, a través del siguiente enlace <https://www.daabon.com/es/sustainability> y que a continuación se listan:

- Planes de salud y seguridad ocupacional
- Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales
- Documentación sobre AVC y ARC
- Planes de prevención y reducción de la contaminación
- Detalles de reclamos y quejas
- Procedimientos de negociación
- Planes de mejora continua
- Resumen público del informe de evaluación de la certificación
- Política de derechos humanos

De igual manera, los canales de comunicación establecidos por el sistema PQR pueden ser utilizados para solicitar el acceso de estos documentos y cualquier otra información que el actor social requiera, siempre que, por ley y/o por disposición de política interna, no sean considerados “sensibles” o “confidenciales”. Los documentos que posean estas categorías, sólo son de libre acceso para organismos estatales en cuya competencia se encuentre su revisión:

- Títulos de propiedad/derechos de uso (puede ser solicitado mediante comunicación escrita dirigida a la compañía).
- Datos personales de empleados, clientes o proveedores. Norma clave: Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y el Decreto 1377 de 2013.
- Información financiera y contable interna. Norma clave: Código de Comercio (Art. 61), Estatuto Tributario, Normas NIIF, y en ciertos casos, la Ley 222 de 1995.
- Todo lo que se considere parte del know-how de las compañías.: Decisión 486 de la Comunidad Andina (art. 260 y ss.) y Código Penal Colombiano (Art. 308). Incluye: Procesos industriales, fórmulas, listas de clientes, estrategias de mercado, estudios técnicos, etc.
- Contratos con cláusula de confidencialidad. Norma clave: Código Civil y Código de Comercio.
- Correspondencia comercial y comunicaciones interna. Norma clave: Código Penal (Art. 192, violación de correspondencia), y principios de protección de la intimidad. Incluye: Correos electrónicos, informes internos, memorandos, actas de reuniones, etc., si contienen contenido reservado.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- Información técnica o de innovación. Norma clave: Ley 256 de 1996 (Competencia desleal), Ley 603 de 2000 (informes de propiedad intelectual), y normativa de patentes y derechos de autor.

10. 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 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 del Grupo Daabon**, 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 del **Grupo Daabon**; 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.

c) A través de la página web - Línea ética

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que deseé hacerse al **Grupo Daabon** 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



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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 del **Grupo Daabon**, 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.

*NOTA IMPORTANTE. El relacionamiento con la comunidad o la presencia de funcionarios del **Grupo Daabon** 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.*



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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.

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 Mercede

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)

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.*

E. 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



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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.**

F. 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:

- a. 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.
- b. 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.

G. 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.

H. 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

El Grupo Daabon 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,



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

reclamos y sugerencias, el **Grupo Daabon** 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.

I. 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

11. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR BENEFICIARIOS DE COMPENSACIONES EN COMUNIDADES VECINAS

A. OBJETIVO

Establecer un procedimiento participativo, justo y transparente para identificar a las personas o grupos de las comunidades vecinas que tienen derecho a recibir compensaciones por impactos derivados de la operación de la empresa, considerando los principios de equidad, legalidad y respeto por los derechos humanos.

B. ALCANCE

Aplica a todas las operaciones de la empresa cuyas actividades puedan generar impactos directos o indirectos sobre las condiciones de vida, el entorno o los medios de subsistencia de las comunidades aledañas.

C. PRINCIPIOS RECTORES

- Participación activa y libre de las comunidades.
- Equidad de género e inclusión de poblaciones vulnerables.
- Enfoque diferencial y culturalmente pertinente.
- Transparencia, trazabilidad y consulta previa (cuando aplique).

D. DEFINICIONES CLAVES

- **Compensación:** Medida (económica, en especie o simbólica) que busca reparar o mitigar un daño o afectación causado por la empresa.
- **Personas con derecho a compensación:** Miembros de la comunidad que pueden demostrar haber sido afectados de forma significativa, directa o indirecta, por las actividades empresariales.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

- **Impacto significativo:** Afectación que altera de forma negativa los medios de vida, la salud, la integridad cultural, el acceso a recursos o el entorno ambiental.

E. RESPONSABLES

- **Área de Gestión Social:** Coordinar el proceso participativo y la validación social.
- **Departamento de Sostenibilidad:** Incorporar resultados en los planes de gestión ambiental y social.
- **Área Jurídica:** Evaluar aspectos normativos y obligaciones contractuales o legales.

F. PROCEDIMIENTO

1. Identificación de Impactos

- Revisión de estudios de impacto social y ambiental (EISA, AVC).
- Mapeo de zonas y personas potencialmente afectadas (nivel predial o comunitario).
- Identificación de tipos de impacto

2. Diseño del Proceso Participativo

- Convocar a representantes comunitarios, líderes sociales y autoridades locales.
- Establecer acuerdos sobre metodología, cronograma y mecanismos de diálogo.
- Crear un comité de veeduría comunitaria y/o técnica para dar legitimidad al proceso.

3. Identificación de Impactos

- Aplicación de encuestas, entrevistas y visitas prediales o domiciliarias.
- Recopilación de evidencias de afectación: testimonios, registros visuales, documentos
- Reconocimiento de criterios diferenciales (género, etnia, edad, discapacidad, etc.)

4. Validación comunitaria y análisis de elegibilidad

- Sistematización de datos y presentación de resultados ante la comunidad.
- Aplicación de criterios de elegibilidad consensuados con la comunidad (ej. nivel de afectación, condición de vulnerabilidad, tipo de vínculo con el territorio).
- Conformación de listado provisional de personas con derecho a compensación

5. Aprobación y registro de beneficiarios

- Validación final por parte de la comunidad y el área jurídica de la empresa.
- Conformación del listado oficial de personas compensables.
- Definición del tipo, valor y mecanismo de compensación correspondiente.

G. INTEGRACIÓN EN LA GESTIÓN CORPORATIVA

- Incorporar resultados en el Plan de Gestión Social o Plan de compensación.
- Establecer mecanismos de monitoreo y resolución de reclamos.
- Documentar y reportar los avances a las partes interesada

H. REGISTROS Y EVIDENCIAS

- Actas de reunión y concertación
- Listado de personas beneficiarias con firma de conformidad
- Formatos de verificación de afectaciones.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

12. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y DISTRIBUCIÓN DE COMPENSACIONES, CON ENFOQUE DE GÉNERO

A. OBJETIVO

Establecer un procedimiento justo, transparente y con enfoque de género para calcular y distribuir compensaciones por los impactos sociales, económicos, ambientales y culturales generados por operaciones PALMAS DE SAN ALBERTO en comunidades rurales, promoviendo el cierre de brechas estructurales y la reparación integral a las personas y grupos más vulnerables.

B. ALCANCE

Aplica a todas las actividades ejecutadas por la empresa, sus contratistas o aliados, en relación con comunidades afectadas directa o indirectamente por actividades productivas agrícolas, de procesamiento, transporte o disposición de residuos.

C. PRINCIPIOS RECTORES

- **Impacto social:** Consecuencia positiva o negativa de las operaciones empresariales sobre la calidad de vida de las personas
- **Compensación:** Medida para resarcir los daños causados a las comunidades por efectos no evitables de la operación, especialmente sobre medios de vida, salud, ambiente y tejido social.
- **Enfoque de género:** Estrategia para identificar y corregir desigualdades que afectan diferencialmente a mujeres, hombres y personas con otras identidades de género.
- **Grupos vulnerables:** Mujeres cabeza de hogar, población étnica, personas mayores, personas con discapacidad, jóvenes sin acceso a educación o empleo.

D. DEFINICIONES CLAVES

- **Compensación:** Medida (económica, en especie o simbólica) que busca reparar o mitigar un daño o afectación causado por la empresa.
- **Personas con derecho a compensación:** Miembros de la comunidad que pueden demostrar haber sido afectados de forma significativa, directa o indirecta, por las actividades empresariales.
- **Impacto significativo:** Afectación que altera de forma negativa los medios de vida, la salud, la integridad cultural, el acceso a recursos o el entorno ambiental.

E. RESPONSABLES

- **Área de Gestión Social:** Coordinar el proceso de caracterización de impactos y de población afectada. Asegurar el enfoque de género en todas las fases del proceso
- **Departamento Jurídico:** Evaluar criterios de compensación, validar medidas y resolver controversias.
- **Departamento de Sostenibilidad:** Aprobar el plan y garantizar recursos y cumplimiento.



F. PROCEDIMIENTO

1. Identificación de Impactos

- Desarrollo de talleres participativos diferenciados con hombres y mujeres para identificar impactos específicos del proyecto.
- Reconocimiento de impactos invisibilizados que afectan especialmente a mujeres.

2. Caracterización de la población afectada

- Censo comunitario desagregado por sexo, edad, pertenencia étnica y rol productivo.
- Identificación de unidades familiares y liderazgos femeninos.
- Mapeo de actividades económicas formales e informales de la comunidad.

3. Establecimiento de criterios de compensación

- Definir criterios diferenciados: tipo de impacto, grado de afectación, nivel de dependencia económica del recurso afectado.
- Priorizar a hogares liderados por mujeres, mujeres sin tierra, adultas mayores sin ingresos y mujeres que pierdan acceso a fuentes de producción de subsistencia.
- Establecer escalas de compensación monetaria y no monetaria ajustadas por tipo de daño.

4. Diseño del Plan de compensación con enfoque de género

De acuerdo con la situación que haga perentoria la compensación, las medidas podrán ser:

4.1. Monetarias

- Transferencias directas a mujeres afectadas.
- Apoyo a emprendimientos femeninos

4.2. No monetarias

- Establecimiento de áreas productivas comunitarias
- Capacitación en alternativas productivas sostenibles.
- Programas de salud preventiva para enfermedades con mayor incidencia en la vida de la mujer.
- Creación de centros de cuidado infantil comunitario para liberar tiempo de las mujeres

Todas estas deben diseñarse de forma participativa, con aprobación previa, libre e informada de las mujeres afectadas.

5. Distribución y ejecución

- Garantizar acceso directo a los recursos por parte de las beneficiarias, evitando intermediaciones patriarcales o jerárquicas.
- Implementar mecanismos claros de distribución y entrega, con firma de compromisos comunitarios.
- Asegurar condiciones dignas para el acceso y seguimiento (idioma, horarios y lugares de fácil



acceso para las mujeres).

6. Monitoreo y Evaluación Participativa

- Establecer indicadores de género y bienestar comunitario.
- Aplicar encuestas de satisfacción y percepción diferenciadas (por sexo y grupo etario).
- Revisar y ajustar el plan según resultados

G. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Formato de caracterización comunitaria y de impactos diferenciados
- Matriz de criterios de compensación por grupo afectado
- Registro de personas compensadas
- Actas de los diferentes momentos del proceso
- Informes de seguimiento y evaluación

H. INDICADORES CLAVE

- % de mujeres beneficiadas con medidas compensatorias
- Satisfacción de las mujeres con el proceso
- % de proyectos compensatorios liderados por mujeres
- Brechas corregidas en acceso a recursos productivos

I. REVISIÓN

El procedimiento será revisado cada dos años meses o en caso de que se implementen nuevos proyectos, cambios regulatorios o resultados de evaluación que así lo exijan.



MANUAL DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

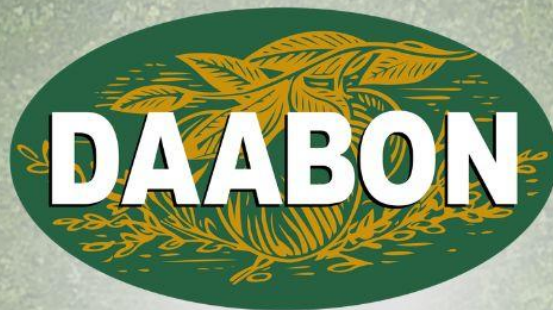
CAPÍTULO II. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE MANUAL

13. 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jefe de Gestión Social	Director de Sostenibilidad	Vicepresidente Ejecutivo DAABON



From The Soil To The Market

 [daaboncolombia](#)     [DAABON](#)