

# PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

Versión 2024



ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD

# 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 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

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

- 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".

- 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:

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

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

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

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

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

### **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

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

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

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

\*\*\*

### II. COMUNICACIÓN CON LAS COMUNIDADES VECINAS

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

#### A. Sistema P.Q.R

El Sistema de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a los Grupos de Interés abarca las relaciones que tiene la empresa con los siguientes stakeholders:

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

#### - Formas de presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia (P.Q.R.S)

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

##### a) Comunicación escrita

Carta dirigida al Coordinador del Área de Gestión Social de Palma y Trabajo, 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

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

situación? ¿En qué sitio ocurrió la anomalía? ¿Qué personas o qué comunidad están siendo afectadas o fueron afectadas? ¿Qué deseo sugerir?

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

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

Si quien presenta la Petición, la Queja, el Reclamo o la Sugerencia actúa como representante de un organización, entidad o institución, es necesario que haga claridad sobre su cargo y para los casos establecidos por la ley, anexar fotocopia del acto de nombramiento o de la personería jurídica de la organización a la cual representa.

### b) De manera presencial

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a las oficinas o área de producción de Palma & Trabajo; Oleaginosas El Yuma y Progreso Palmero, 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](http://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/ denuncie:** es un canal para reportar irregularidades de cualquiera de los miembros de los equipos de trabajo de Palma & Trabajo; Oleaginosas El Yuma y Progreso Palmero. 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

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

- 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.

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

**Medios para enviar respuesta.** Exceptuando los casos de denuncia a través de la línea ética que, por la naturaleza del proceso, quedan en manos de un proveedor especializado, la Empresa enviará su respuesta a la P.Q.R.S. a la dirección anotada por el querellante o solicitante para recibo de la comunicación y ésta pueda ser un buzón electrónico. Jamás se utilizará la vía telefónica para enviar una respuesta ni gestionar la misma.

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

### - Fin del trámite

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

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

### - Segunda instancia

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

### - Acciones correctivas posteriores al tiempo de respuesta

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

### - Confidencialidad

Palma & Trabajo; Oleaginosas El Yuma y Progreso Palmero asumen la responsabilidad de ser el único depositario de la información recibida a través de su sistema de P.Q.R.S.; utilizarla única y exclusivamente para los fines definidos por quien emite la comunicación; por ningún motivo y bajo ningún pretexto, entregarla a persona o entidad distinta al querellante o solicitante. En todos los procedimientos de recepción y gestión de quejas, reclamos y sugerencias, Palma & Trabajo; Oleaginosas El Yuma y Progreso Palmero se acogen 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

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

- 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 de servicios y para convocar a reuniones o actividades programadas por la Compañía.

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

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

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

### **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:

- Títulos de propiedad/derechos de uso
- Planes de salud y seguridad ocupacional
- Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales
- Documentación sobre AVC y ARC

## PROTOCOLO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES

- 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, sean considerados “sensibles” o confidenciales. En tales casos, sólo son de libre acceso para organismos estatales, en cuya competencia se encuentre su revisión:

- 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.
- 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.