



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 1 de 7

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

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.

ALCANCES

Este Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 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



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 2 de 7

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

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

Comunicación escrita

Carta dirigida al Jefe del Área de Responsabilidad Social del Grupo DAABON, que puede ser enviada por algún medio de correo o entregada personalmente en el espacio de recepción o garita de ingreso de la oficina o unidad de producción más cercana (ver Anexo: Direcciones)

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

Es importante no omitir detalles; pues cualquiera de estos, puede ser fundamental para la toma de decisiones

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

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

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

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

De manera presencial

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a una de las oficinas o centros de producción de las empresas del grupo DAABON; bien sea para entregar una comunicación escrita o para solicitar una cita con el Jefe del Área de Gestión Social del Grupo DAABON y presentar un Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 3 de 7

A través de la página web

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

DENUNCIAS ANÓNIMAS /LINEA ÉTICA

La empresa ha establecido una “LÍNEA ÉTICA”, a la cual se tiene acceso a través de la página web www.daabon.com; en la sección CONTÁCTENOS. Desde este enlace posible enviar un correo electrónico, un WhatsApp, chatear o hablar directamente con un Asesor de Resguarda (empresa encargada de recibir y tramitar las denuncias), que garantizará el anonimato de quien hace uso de este mecanismo.

A través de la Línea ética se puede recibir quejas en relación con:

- *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 da 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.

OTROS MEDIOS

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

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



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 4 de 7

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

DIRECCIONES

Sede principal. La sede principal del Grupo DAABON se encuentra en Santa Marta, la siguiente dirección Carrera 1a. # 22 – 58, Piso 11 Edificio Bahía Centro - Santa Marta, Colombia. A esta dirección pueden dirigirse todas las comunicaciones relacionadas con las diferentes empresas del Grupo DAABON. Pero también pueden entregarse en las áreas de recepción y recibo de la oficina o unidad de producción más; así:

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

- Finca y Extractora Tequendama - Km. 5 de la vía Aracataca - Fundación Municipio de Aracataca Dpto. del Magdalena, Colombia
- Finca Gavilán - Km. 15 vía Retén - corregimiento del Bongo Municipio de El Retén Dpto. del Magdalena, Colombia
- Finca Ariguaní, Km. 35 vía Fundación- El Copey (Dos kilómetros después del puente sobre el río Ariguaní), Municipio de El Copey, Dpto. del Cesar Colombia
- Centro de acopio Tequendama - Entrada al Retén, Calle principal, Municipio de El Retén Dpto. del Magdalena, Colombia
- Finca Las Mercedes. Vía Troncal del Caribe, Caserío de Puente Bomba Riohacha Dpto. de La Guajira, Colombia
- Refinería Tequendama Troncal del Caribe, Kilómetro 1 (Complejo industrial San Francisco) Santa Marta, DTCH. Colombia

TERMINAL DE GRANELES LÍQUIDOS: Sector El Boquerón (A un lado de la Sociedad Portuaria de Santa Marta) Santa Marta, DTCH. Colombia

ELOGIA SOLUCIONES LOGÍSTICAS: Troncal del Caribe, Kilómetro 1 (Contiguo al barrio La Bolivariana) Santa Marta, D.T.C.H. Colombia

AGREGADOS SOSTENIBLES S.A.S.: Carrera 1ª. No. 22 – 58 - Edificio Bahía Centro, Piso 11 - Santa Marta, D.T.CH, Colombia

BIOCOMBUSTIBLES SOSTENIBLES DEL CARIBE: Troncal del Caribe, Kilómetro 1 (Complejo industrial San Francisco) - Santa Marta, DTCH Colombia

ECO BIO COLOMBIA, Carrera 1ª. No. 22 – 58 - Edificio Bahía Centro, Piso 11 - Santa Marta, D.T.CH. Colombia

VOLTAJE EMPRESARIAL: Carrera 1ª. No. 22 – 58 - Edificio Bahía Centro, Piso 11 - Santa Marta, D.T.CH., Colombia

C.I. LA SAMARIA S.A.S



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 5 de 7

- Finca Don Diego, Troncal del Caribe, Vereda Don Diego - Corregimiento de Guachaca, Santa Marta, D.T.CH., Colombia
- Finca Platanal - Troncal del Caribe, Vereda Buritaca, Corregimiento de Guachaca Santa Marta, D.T.CH. Colombia
- Finca Bonanza - Troncal del Caribe, Vereda Buritaca, Corregimiento de Guachaca Santa Marta, D.T.CH. Colombia
- Finca Doña Carmen – Don Alberto - Vía Troncal del Caribe, Entrada 500 metros antes del caserío Puente Bomba, Corregimiento de Tigrera, Riohacha, Dpto. de La Guajira, Colombia

PALMED S.A.S.: Finca La Quinta, Vía a Caimital - Municipio de Rioviejo, Dpto. de Bolívar, Colombia

OLEAGINOSAS EL YUMA S.A.S. – OLEOYUMA -, Extractor Palma y Trabajo - Kilómetro 2, Vía corregimiento Puente Sogamoso – Vereda el Pedral, Municipio de Puerto Wilches, Dpto. de Santander Colombia

PALMA & TRABAJO S.A.S., Extractora Palma y Trabajo - Kilómetro 2, Vía corregimiento Puente Sogamoso – Vereda el Pedral, Municipio de Puerto Wilches, Dpto. de Santander Colombia

DERIVADOS Y FRACCIONES DE LA PALMA S.A.S., Carrera 1ª. # 22 – 58 Piso 11 Edificio Bahía Centro, Santa Marra.

PALMAS DE SAN ALBERTO S.A.S. Kilómetro 10 Vía Panamericana – San Alberto, Cesar

CERESAGRO S.A.S. Kilómetro 10 Vía Panamericana – San Alberto, Cesar

AGROINGENIUM S.A.S. Kilómetro 10 Vía Panamericana – San Alberto, Cesar

NOTA: 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.

TIEMPO Y FORMA DE ENVÍO DE LA RESPUESTA

Tiempo de respuesta. La Empresa emitirá su respuesta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, pero hará todo lo posible por reducir este tiempo.

Medios para enviar respuesta. La Empresa enviará su respuesta a la P.Q.R.S. a la dirección anotada por el querellante o solicitante para recibo de la comunicación y ésta pueda ser un buzón electrónico.

FIN DEL TRÁMITE



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 6 de 7

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

ACCIONES CORRECTIVAS POSTERIORES AL TIEMPO DE RESPUESTA

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

VINCULACIÓN DE ASESORES JURÍDICO Y/O TÉCNICOS

Siempre que quien presente una queja o reclamo manifieste el requerimiento, la empresa aceptará y permitirá que el querellante sea acompañado por asesores jurídicos y/o técnicos.

CONFIDENCIALIDAD

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

EMPRESAS CERTIFICADAS CON EL SELLO RSPO



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1

Vigente desde:
23/05/2023

Página 7 de 7

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



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

RSPO Malaysia

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

De igual manera, podría hacer uso del siguiente enlace:

<https://askrspo.force.com/memberships/s/contactsupport>

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	MOTIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Actualización 2023	Patricia Apreza	10/07/2023

Felipe Guerrero
Vicepresidente Ejecutivo
Grupo Daabon