



**MANUAL DE ATENCIÓN A LOS
GRUPOS DE INTERÉS**
Versión 2020

DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD
ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL





MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CON NUESTRO GRUPOS DE INTERÉS

I. 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.

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

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

- Comunicación escrita

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



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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.

- 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, **PQRS**. Y desde ese momento, la página permite aportar toda la información que a la empresa le resultará útil para dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada.



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

a) OTROS MEDIOS

- Llamada telefónica

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

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

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

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

III. 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.

IV. 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*



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 cercana, así:

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

Refinería Tequendama
Troncal del Caribe, Kilómetro 1
(Complejo industrial San Francisco)
Santa Marta, DTCH
Colombia
Tel: 54328120

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

Extractora Tequendama
Km. 5 de la vía Aracataca - Fundación
Municipio de Aracataca, Dpto. del
Magdalena
Colombia
Tel: 54328120

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

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
Tel: 54328120

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

Finca Gavilán
Km. 15 vía Retén - corregimiento del Bongo
Municipio de El Retén, Dpto. del Magdalena
Colombia
Tel: 54328120

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

Centro de acopio Tequendama
Entrada al Retén, Calle principal
Municipio de El Retén, Dpto. del
Magdalena. Colombia
Tel: 54328120

C.I. TEQUENDAMA S.A.S.

Finca Las Mercedes
Vía Troncal del Caribe, Caserío de Puente
Bomba
Riohacha, Dpto. de La Guajira
Colombia
Tel: 54328120

TERMINAL DE GRANELES LÍQUIDOS DEL CARIBE

- TERLICA -
Sector El Boquerón
(A un lado de la Sociedad Portuaria de
Santa Marta)
Santa Marta, DTCH, Colombia

CONSTRUPROYECT

Troncal del Caribe, Kilómetro 1
(Contiguo al barrio La Bolivariana)
Santa Marta, D.T.C.H. Colombia
Tel: 54328120



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Tel: 54328120

Zona Franca Las Américas – ZFA

Vía alterna al Puerto de Santa Marta
Ruta del Sol, Kilómetro 1
Santa Marta, D.T.C.H., Colombia
Tel: 54328120

Aliado comercial
Caribbean Ecosoap
Vía alterna al Puerto de Santa Marta
Ruta del Sol, Kilómetro 1
Santa Marta, D.T.C.H., Colombia
Tel: 432 8124

AGREGADOS SOSTENIBLES DEL CARIBE S.A.S

Carrera 1ª. No. 22 – 58
Edificio Bahía Centro, Piso 11
Santa Marta, D.T.CH. Colombia
Tel: 54328120

BIOCOMBUSTIBLES SOSTENIBLES DEL CARIBE

Refinería Tequendama
Troncal del Caribe, Kilómetro 1
(Complejo industrial San Francisco)
Santa Marta, DTCH, Colombia
Tel: 54328120

AFD CORPORATION

Carrera 1ª. No. 22 – 58
Edificio Bahía Centro, Piso 11
Santa Marta, D.T.CH. Colombia
Tel: 54328120

ECO BIO COLOMBIA

Carrera 1ª. No. 22 – 58
Edificio Bahía Centro, Piso 11
Santa Marta, D.T.CH. Colombia
Tel: 54328120

VOLTAJE EMPRESARIAL

Carrera 1ª. No. 22 – 58
Edificio Bahía Centro, Piso 11
Santa Marta, D.T.CH.
Colombia
Tel: 54328120

C.I. LA SAMARIA S.A.S.

Carrera 1ª. No. 22 – 58
Edificio Bahía Centro, Piso 11
Santa Marta, D.T.CH.
Colombia
Tel: 54328120

C.I. LA SAMARIA S.A.S.

Finca Don Diego
Troncal del Caribe, Vereda Don Diego
Corregimiento de Guachaca

C.I. LA SAMARIA S.A.S.

Finca Platanal
Troncal del Caribe, Vereda Buitaca
Corregimiento de Guachaca



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

*Santa Marta, D.T.CH.
Colombia
Tel: 54328120*

*Santa Marta, D.T.CH.
Colombia
Tel: 54328120*

C.I. LA SAMARIA S.A.S.

*Finca Bonanza
Troncal del Caribe, Vereda Buitaca
Corregimiento de Guachaca
Santa Marta, D.T.CH.
Colombia
Tel: 54328120*

C.I. LA SAMARIA S.A.S.

*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
Tel: 54328120*

PALMED S.A.S.

*Finca La Quinta
Vía a Caimital
Municipio de Rioviejo, Dpto. de Bolívar
Colombia*

PALMA & TRABAJO S.A.S.

*Kilómetro 2, Vía corregimiento Puente Sogamoso
– Vereda el Pedral
Municipio de Puerto Wilches, Dpto. de Santander,
Colombia
Tel: 54328120 – Ext. 2380
Tel. móvil: 304- 5281424*

OLEAGINOSAS EL YUMA S.A.S. - OLEOYUMA

*Kilómetro 2, Vía corregimiento Puente
Sogamoso – Vereda el Pedral
Municipio de Puerto Wilches, Dpto. de
Santander, Colombia
Tel: 54328120 – Ext. 2380
Tel. móvil: 304- 5281424*



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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.

V. TIEMPO Y FORMA DE ENVÍO DE LA RESPUESTA

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

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

Medios para enviar respuesta. 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.** Tal como se anota en este mismo Manual, una llamada telefónica sólo puede ser el medio para acordar una cita y acopiar mayor información sobre la situación que genera queja o el reclamo.

VI. 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.



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 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.

a) 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.

VII. 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.

VIII. 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.

En todos los procedimientos de recepción y gestión de quejas, reclamos y sugerencias, las empresas de Grupo DAABON dan cumplimiento irrestricto a su Política de No Retaliación, cuyo principal objetivo es “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 violatoria del derecho o no deseables 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”. Ver anexo: **Política de No Retaliación**



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

IX. EL MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS PARA PERSONAS SIN LECTO-ESCRITURA

Sabiendo que existe una población de personas sin lecto-escritura entre los actores sociales de las empresas del Grupo DAABON, 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



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

X. Anexo 1

POLÍTICA DE NO RETALIACIÓN

I. OBJETIVOS

- Esta política tiene por objetivo 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 o no deseables 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 las empresas del Grupo DAABON tomar cualquier tipo de represalia contra una persona que denuncie de buena fe presuntos actos indebidos o que coopere con su investigación.

II. FUNDAMENTOS

La presente POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS EN CASOS DE DENUNCIA DE ACTOS INDEBIDOS O NO DESEABLES se fundamenta en las siguientes normas y preceptos:



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Código de ética y compromiso empresarial del Grupo DAABON

Adoptado el 29 de enero de 2018 y que se presenta como el 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 gran Empresa.

I. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

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

II. MECANISMOS DE GESTIÓN

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

- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del trabajador de las empresas DAABON, en cabeza de la Dirección de Desarrollo Humano
- Comités de Trabajadores
- Comité de Comercio Justo
- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para actores sociales externos, en cabeza del Área de Gestión Social
- Comité de ética, en cabeza de la Dirección Jurídica

III. DENUNCIAS ANÓNIMAS

Siempre que la situación lo amerite o el denunciante lo considere necesario, la empresa protegerá su identidad.

IV. ACTOS DE RESALIAS

Una persona que considere haber sido objeto de represalia por su denuncia o manifestación de



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 puede conversar extraoficialmente sobre el tema con el Director de Desarrollo Humano, el Jefe del Área de Gestión Social, El Director Jurídico o el Vicepresidente Ejecutivo del Grupo DAABON.

V. 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 DE PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS EN CASOS DE DENUNCIA DE ACTOS INDEBIDOS O NO DESEABLES aplica para todas las empresas del grupo DAABON, en sus diferentes áreas y procesos.