



MANUAL DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

En construcción: *este documento requiere ser presentado a los grupos de interés de la Compañía, para su análisis, discusión y perfeccionamiento.*

Al momento de hacerse esta anotación, las medidas de bioseguridad acogidas por el país, a raíz de la pandemia generada por el COVID 19, no permitan el desarrollo de reuniones y demás actividades de índole colectiva o participativa; razón por la cual, tan pronto las autoridades establezcan la posibilidad de realizar encuentros, talleres, capacitaciones... le estaremos invitando, de manera cordial y respetuosa, a participar en un evento de construcción colectiva, para que este manual y demás documentos del cuerpo normativo de la Empresa obedezcan a un proceso de construcción conjunta con sus actores sociales claves. Aun así, nos permitimos presentarlo, porque encierra nuestro pensamiento y visión en relación con los mecanismos y herramientas que la empresa debe poner a disposición de su vecinos, proveedores, clientes, autoridades locales y demás actores sociales, para propiciar y mantener una relación de mutuo entendimiento y respeto; reconociendo que se podrá considerar como documento final, cuando hayamos incorporado los aportes de usted, su comunidad o grupo organizado.

Santa Marta, mayo 27 de 2020

DEFINICIONES CLAVES

A continuación, encontrará la formas que puede tomar una comunicación dirigida a Palma & Trabajo y Oleaginosas El Yuma – Oleoyuma - , según los motivos que la originen y la respuesta deseada.

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.

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**)

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.

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 DAABON 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.

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 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.

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.

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

**TERMINAL DE GRANELES LÍQUIDOS DEL
CARIBE
– TERLICA –**

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 Gavilán
Km. 15 vía Retén - corregimiento del Bongo
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

CONSTRUPROYECT

Troncal del Caribe, Kilómetro 1
(Contiguo al barrio La Bolivariana)



*Sector El Boquerón
(A un lado de la Sociedad Portuaria de
Santa Marta)
Santa Marta, DTCH, Colombia
Tel: 54328120*

*Santa Marta, D.T.C.H. Colombia
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

AFD CORPORATION

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.

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

BIOCOMBUSTIBLES SOSTENIBLES DEL CARIBE

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

ECO BIO COLOMBIA

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 Platanal
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

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
Tel: 54328120 – Ext. 2380
Tel. móvil: 304- 5281424

PALMA & TRABAJO S.A.S.

Extractor Palma y Trabajo
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

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. **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.

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.

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.

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.

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**



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 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.
- 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:



- 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 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.