



## PROTOCOLO DE MANEJO DE CONFLICTO

### I. CONCEPTO

Las empresas del Grupo DAABON<sub>1</sub> asumen 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.

### II. HERRAMIENTAS Y MECANISMOS PARA PREVENIR EL CONFLICTO

**“Conflictos de objetivos o intereses:** las partes 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.

Toda empresa del 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 siguiente 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 de las empresas 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”.

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	VERSIÓN
JEFE DE GESTION SOCIAL	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD	2020



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:

- Reporte de Sostenibilidad: con una periodicidad bi-anual, las empresas 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](http://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.

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	VERSIÓN
JEFE DE GESTION SOCIAL	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD	2020



### III. PROCESO 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

El Departamento de Sostenibilidad, a través del Área de Gestión Social, será la dependencia encargada de diagnosticar la naturaleza del 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 Vicepresidencia Administrativa, en cuyas manos estará la decisión de constituir el **equipo de manejo y resolución del conflicto**; del cual, siempre harán parte los Departamentos de Riesgo, Jurídico y de Sostenibilidad. Las siguientes etapas hacen referencia a la posibilidad de que la situación escale.

**NOTA:** *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 represente 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.*

#### - Diálogo directo

Ya identificado el conflicto, el paso siguiente será el diálogo con las partes vinculadas a la situación, en cabeza del Departamento de Sostenibilidad, a través de su Área de Gestión Social, que se apoyará en el equipo que haya sido designado para el caso.

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 DAABON, los Departamentos o Gerencias que constituyan apoyo para la comprensión y manejo de la situación.

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	VERSIÓN
JEFE DE GESTION SOCIAL	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD	2020



#### a. 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.
- Compensaciones. En caso de que 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 o una persona, 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.

#### b. 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:

- 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

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	VERSIÓN
JEFE DE GESTION SOCIAL	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD	2020



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.

- Juez de conocimiento

En caso de llegar a esta etapa, las Empresas DAABON se sujetan a la competencia de los jueces, según la Ley colombiana. Resuelto el conflicto, los puntos de acuerdo serán aprobados por el órgano competente de la Empresa DAABON vinculada al proceso.

**NOTA:** En todo caso, indistintamente de la naturaleza del conflicto, cuando la situación adversa esté generada en un hecho, que además de enfrentarse a los políticos 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.

Las empresas del 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

#### IV. COMPENSACIONES

En caso de que 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 o una persona, 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.

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	VERSIÓN
JEFE DE GESTION SOCIAL	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD	2020



**v. 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.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ Y APROBÓ</b>	<b>VERSIÓN</b>
JEFE DE GESTION SOCIAL	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD	2020