**Ficha Caracterización de Buenas Prácticas en Equidad de Género en el Sector Empresarial Antioqueño**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA** | |
| **Nombre de la Empresa** | Bancolombia |
| **Sector** | Financiero |
| **Tamaño de la Empresa** | Activos: 255 billones de pesos (diciembre 2020) |
| **Localización** | Colombia |
| **Total de Empleados** | 21.415 |
| **Porcentaje de Mujeres** | 61% |
| **Porcentaje de Hombres** | 39% |
| **Datos de Contacto** | Sara Uribe Arango [sauarang@bancolombia.com.co](mailto:sauarang@bancolombia.com.co)  Laura Franco Arango [lafarang@bancolombia.com.co](mailto:lafarang@bancolombia.com.co) |
| **CARACTERIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA** | |
| **Fecha de inicio de la implementación de la buena práctica** | Junio de 2020 |
| **Nombre de la Buena Práctica** | Línea Contigo |
| **Problema o necesidad que se intervino** | La violencia contra las mujeres y las niñas es una de las más graves violaciones de los Derechos Humanos, la más arraigada, naturalizada y extendida en el mundo. Mujeres y niñas de todos los rincones del planeta continúan experimentándola tanto en privado como en público. Según el PNUD, 1 de cada 3 mujeres en el mundo ha experimentado violencia física y/o sexual.  De hecho, durante la pandemia, y en especial en la época de aislamiento estricto, el aumento de las tensiones en el hogar por la necesidad de producir ingresos, un mayor número de actividades de estudio, trabajo y oficios, y los cuidados especiales que requieren las personas dependientes, convirtió muchas más casas en lugares poco seguros para algunas mujeres. En Colombia, por ejemplo, el aumento de llamadas de auxilio por parte de mujeres aumentó en un 79% en este tiempo.  Uno de los desafíos clave en la prevención y erradicación de la violación y el acoso sexual es la sensibilización sobre qué es violencia de género, mucho más allá de la física o sexual, entendiendo además que estas situaciones pueden ser evitables, se pueden prevenir y todos podemos contribuir a que no se extienda ni se repita.  La tolerancia social e institucional, la impunidad, la dificultad para el acceso a servicios oportunos y de calidad, entre otros factores, contribuyen a la ocurrencia y sostenimiento de todas las formas de violencias contra las mujeres. Esto requiere del compromiso del sector público y privado con los derechos de las mujeres y la equidad. |
| **Antecedentes: ¿Cómo inició?** | Desde nuestros rasgos culturales y el enfoque que tenemos como organización de orientar nuestra cultura y procesos a las personas, su desarrollo y bienestar, trabajamos para garantizar la vivencia de los derechos humanos y acompañar a nuestros empleados a tener una vida en equilibrio, sana y con las condiciones óptimas, movilizando, a través de los diferentes procesos de talento que hoy tenemos, su crecimiento profesional y personal.  Sin embargo, somos conscientes de que, en algunos casos, de forma explícita o silenciosa, la violencia de género se convierte en una barrera para este objetivo.  La violencia de género, suceda o no en nuestras instalaciones, es un asunto que nos incumbe a todos, líderes y empleados, del que debemos ser conscientes y contra el cual tenemos que luchar, logrando que todas las personas reconozcan que no es una situación válida y promoviendo el cambio de comportamientos en ellos para no acudir a esto.  Asegurar para nuestros empleados el goce de una vida sin violencias, como condición para alcanzar la equidad de género, hace parte de nuestras convicciones y de nuestros compromisos con el desarrollo sostenible, como lo expresamos con nuestra vinculación a los principios de Empoderamiento de la Mujer de la ONU.  El primer paso es el trabajo interno con quienes hacen parte de la organización y sus círculos sociales más cercanos, promoviendo una cultura de conciencia de la violencia de género, previniendo y acompañando este tipo de situaciones. Por eso, en junio de 2020 lanzamos la línea especializada de atención sicológica, llamada Contigo. |
| **Descripción de la buena práctica ¿En qué consiste?** | La Línea Contigo es una línea de acompañamiento especializado que ofrece apoyo a los empleados de Bancolombia en algunas de las problemáticas más sensibles en materia de género, y que se han profundizado durante la pandemia del COVID-19.  Esta solución contribuye a su bienestar, como una de las condiciones claves para que puedan elegir y cumplir libremente su proyecto de vida.  A través de Contigo, es posible recibir orientación en temas como:   * Conflictos familiares y violencia intrafamiliar. * Dependencia emocional. * Abuso físico, sexual o sicológico. * Incidentes críticos. * Síntomas de depresión. * Síntomas de ansiedad. * Manejo de pérdidas y duelos. * Problemas de pareja.   El modelo de atención incluye una línea telefónica, un número de WhatsApp, un correo electrónico y un sitio web, entre los que las personas pueden elegir de acuerdo con su situación. Dependiendo del caso, los profesionales a cargo de Contigo tendrán entre sus funciones, no solo acompañar el proceso de salud mental y emocional de quienes consultan, sino también conducir aquellos casos sensibles a las autoridades o instituciones que corresponda para velar por la vida y el bienestar integral de las empleadas. |
| **Alianzas existentes en el marco de la experiencia** | Nos mantenemos en contacto con ONU Mujeres y la Comunidad Aequales para profundizar nuestro entendimiento sobre esta realidad y seguir trabajando por acompañar a nuestros empleados hacia la consolidación de una vida sin violencia. |
| **Beneficios o resultados obtenidos en la empresa** | Durante el segundo semestre de 2020, se recibieron más de 300 contactos a la Línea Contigo. Por su parte, en lo que llevamos de 2021, se han atendido más de 413 casos, con un nivel de satisfacción superior al 98%. |
| **Acciones de mejora o lecciones aprendidas en el proceso** | * Todos los contextos pueden propiciar la violencia de género: Estar en medio de un entorno aparentemente tranquilo y con buenas condiciones de calidad de vida no significa necesariamente que las personas no sean vulnerables a la violencia. Es fundamental profundizar en la realidad de las personas, sin presumir su situación, donde menos lo imaginamos puede haber violencia de género. * Hablar abiertamente de violencia sigue siendo un reto: la cultura de nuestra sociedad sigue estereotipando de manera fuerte la violencia de género, prejuicios que muchas veces señalan a quienes han sido víctimas, por lo que las limita a buscar ayuda.   Además, aún es necesario compartir herramientas con todas las personas para que sepan cómo actuar en caso tal de conocer un caso de violencia, pues a veces, de manera inconsciente y con la mejor voluntad, las conversaciones informales terminan perjudicando más la situación. |
| **¿Existe un proceso de divulgación o socialización de la buena práctica? ¿Cómo se realiza?** | Para la difusión y el conocimiento de la existencia de la Línea Contigo se hace comunicación periódica al interior de la organización para que todos los empleados y líderes conozcan de este canal y lo tengan siempre presente. Esta comunicación se hace a través de diferentes formatos, tales como noticias en la intranet, webinars, tests, etc. Además, se comunica y forma constantemente al equipo de Gestión Humana para que en su contacto diario con los empleados tengan muy en cuenta las posibilidades que tiene el banco para apoyarlos en situaciones de violencia y para crear juntos una cultura de vida sin violencia. |
| **De ser replicable la experiencia ¿Cuáles son los criterios de replicabilidad? ¿Quiénes pueden hacerlo?** | La Línea Contigo es un canal tercerizado con un proveedor experto en estos temas, por lo que es completamente replicable por cualquier organización, y si bien se trata con toda confidencialidad, se convierte en un espacio en el que es posible acercarse a la realidad de los empleados, para seguirlos acompañando y seguir fortaleciendo procesos que permitan prevenir y apoyar estos casos.  Es importante reconocer hasta dónde llega la competencia que tienen las organizaciones en el acompañamiento a estos casos y asegurar una conexión con las autoridades competentes de adelantar los procesos legales que correspondan en cada caso. |