

Canal de Acoso Sexual



Bitácora





Sandra
Rodriguez

Valentina
Wittingham

Juan Manuel
Gallego

Laura
Pascagaza

Luisa
Hurtado

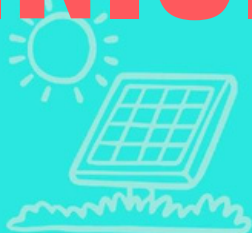
Esmeralda
Valencia



FASES DE TRABAJO



FASE 2 DEFINICIÓN



SITUACIÓN QUE SE BUSCA MEJORAR

La iniciativa está apoyada por un diagnóstico que permitió identificar cuál es el estado **actual de la entidad frente a las conductas y casos de abuso laboral y sexual**. Gracias al trabajo articulado con Gender Lab, y de la herramienta ELSA, se identificó que existe una normalización de las conductas que implican abusos. Puesto que 38% de hombres y 18% de mujeres, **no denuncian por que no están seguros de si es un caso de acoso**. Así mismo esto ha minado la confianza institucional ya que 15% de las mujeres y el 12 % de los hombres encuestados dicen **que no sirve de nada denunciar por desconfianza en la organización**



EMBELLECIMIENTO DE RETOS

Embelllecimiento de retos

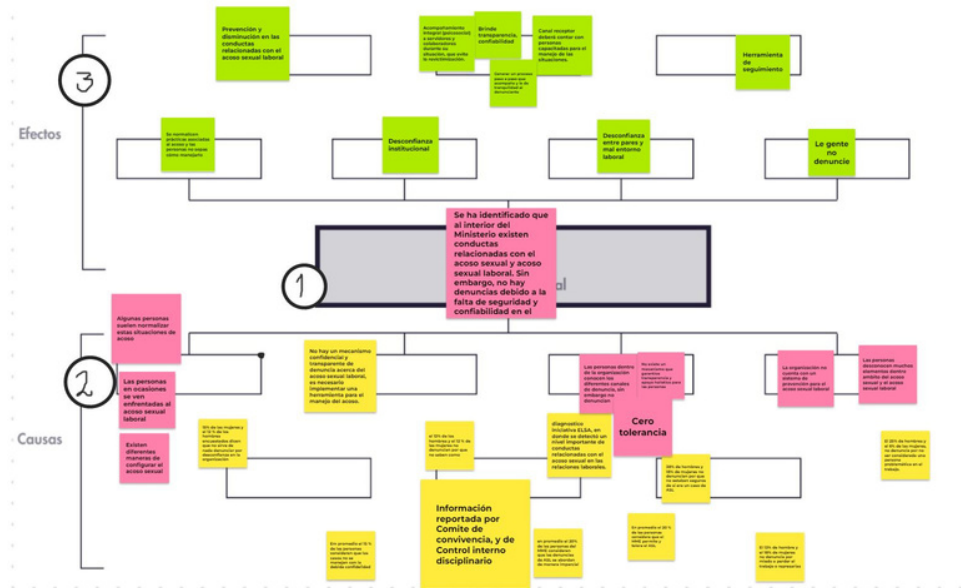
Situación a resolver (oportunidad para la innovación)	Queremos	Para quién	Invitación
No existe una ruta integral que responda a las denuncias de acoso sexual y laboral. No existen canales seguros para las personas ya que no existe información acertada para identificar la situación, qué hacer y cómo actuar	Ese canal también nos va permitir diagnosticar cuántos casos de acoso sexual hay para saber cómo prevenirlos y dar información precisa	Personas que sufren de acoso o están propensas a sufrir una situación de estas	Cree, confía y denuncia por un ambiente laboral seguro y mejor para todos Tu palabra tiene poder y valor, no la ocultes.

El “embellecimiento de retos”, permitió validar los elementos incluidos en la postulación inicial destacando la necesidad de identificar situaciones de abuso, y un canal confiable para adelantar procesos de denuncia.

Link de consulta:

https://jamboard.google.com/d/15H6_pXWbfPoMztOO3DonvbaXPpAPTbweeahEIBfivJg/viewer?f=1

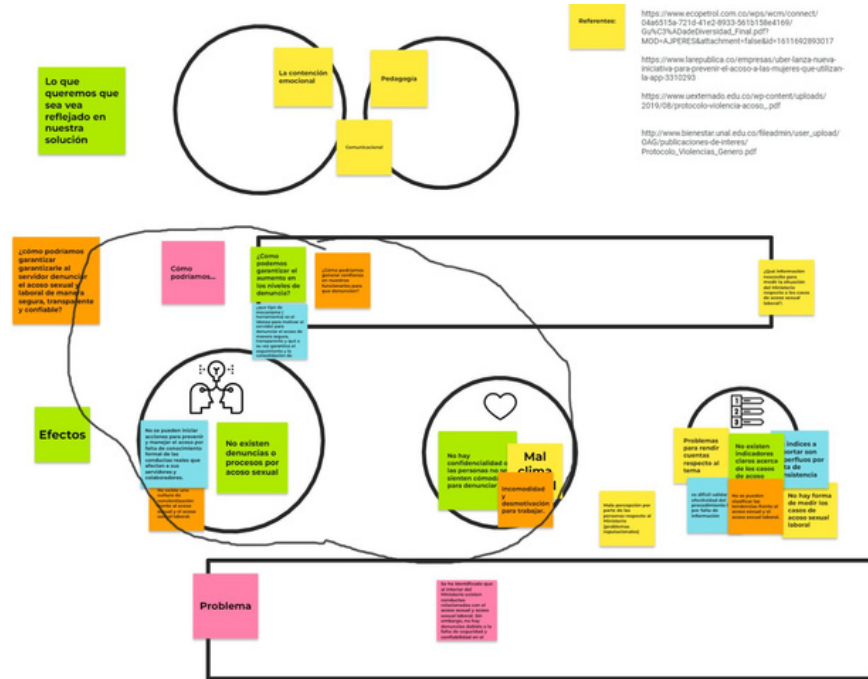
CAUSAS Y EFECTOS



Teniendo en cuenta que al momento de iniciar el proceso de innovación, el equipo tenía la información relevante que necesitaba ser organizada para comprender cuáles podrían ser las áreas de oportunidad o puntos de dolor para trabajar con mayor enfoque, se elaboró un árbol de causas y efectos a partir del cual se priorizaron escenarios.

Link de consulta: <https://jamboard.google.com/d/1pL3fgYJlhCPWavcpF-IJuG8k2h3EYPSULBADKzjzRnI/viewer?f=3>

HOW MIGHT WE



Luego de la aproximación al problema se identificaron y priorizaron los elementos que permitieran acotar la búsqueda de solución y entender hasta dónde podría llegarse en el desarrollo del ejercicio.

Link de consulta: <https://jamboard.google.com/d/1pL3fgYJlhCPWavcpF-IJuG8k2h3EYPSULBADKzjRnI/viewer?f=3>



MOTIVANTES

La
contención
emocional

Dentro de este ejercicio de definición llegamos a que la solución debía de tener tres componentes

principales: la contención emocional; la comunicación y la pedagogía. Comprendemos que

a partir de los resultados de la encuesta Elsa y de los efectos que queríamos generar era importante tener presente estos tres elementos.

Comunicaci
onal

Pedagogía



Benchmarking

	Contención	Pedagogía	Comunicación
Ecopetrol	Valorar a todas las personas sin importar sus diferencias, tratando a todos con equidad y respeto. Promover entornos incluyentes y psicológicamente seguros considerando la diversidad demográfica, emocional y cognitiva de las personas con que trabajo o de las personas a mi cargo. Reconocer la diversidad de pensamiento y formas de ser, demostrando empatía y construyendo a partir de la diferencia. Promover la igualdad de oportunidades para todas las personas en los procesos, servicios y actividades que líder parte considerando la diversidad de las personas.	No tiene definición de conceptos claros	Tiene una comunicación diversa, su cartilla informativa es de 15 páginas.
"Fuera de Juego", Uber	No es claro el paso si ocurre alguna conducta asociada al acoso sexual	En La Liga de la Igualdad los comportamientos que no cumplen con las reglas de un juego corresponsable están fuera de juego. Porque para conseguir una sociedad igualitaria todas y todos debemos colaborar. ¿Has detectado una situación que no cumple con las reglas de la igualdad? ¿Se ha usado un lenguaje sexista? ¡Saca tarjeta!	Es un juego. Usa la gamificación como estrategia para comunicar y aprender
Cartilla del Externado	Tiene un protocolo muy claro de 8 pasos los cuáles define qué hacer y a dónde acudir.	Define muy claramente la definición entre uno y otro tipo de situaciones, pero le hace falta entenderlo desde la práctica.	Una cartilla informativa de 11 páginas. Informa, más no comunica

⚡ PROBLEMÁTICA INICIAL



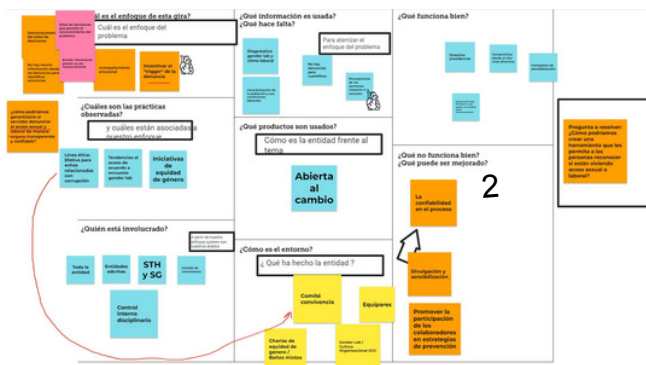
¿cómo podríamos garantizarle al servidor denunciar el acoso sexual y laboral de manera **segura, transparente y confiable?**

⚡ Dividimos y enfocamos



1

Grupo 1. https://jamboard.google.com/d/1S6K_idXNHfPgMXAWfJLjzFPN3OHEbIMfdWVuhLFbEI/viewer



2

Grupo 2. <https://jamboard.google.com/d/1tuxJp9pQro0Itg0EFd4Q4MmgkZOeVps3HLfxcIE8kl/viewer>

En el proceso se comprendió que el problema podría ser abordado desde dos enfoques: uno desde el reconocimiento del problema y otro desde la atención.

Como estrategia para acelerar el avance, se dividió el equipo para abordar estos dos enfoques en mayor detalle.

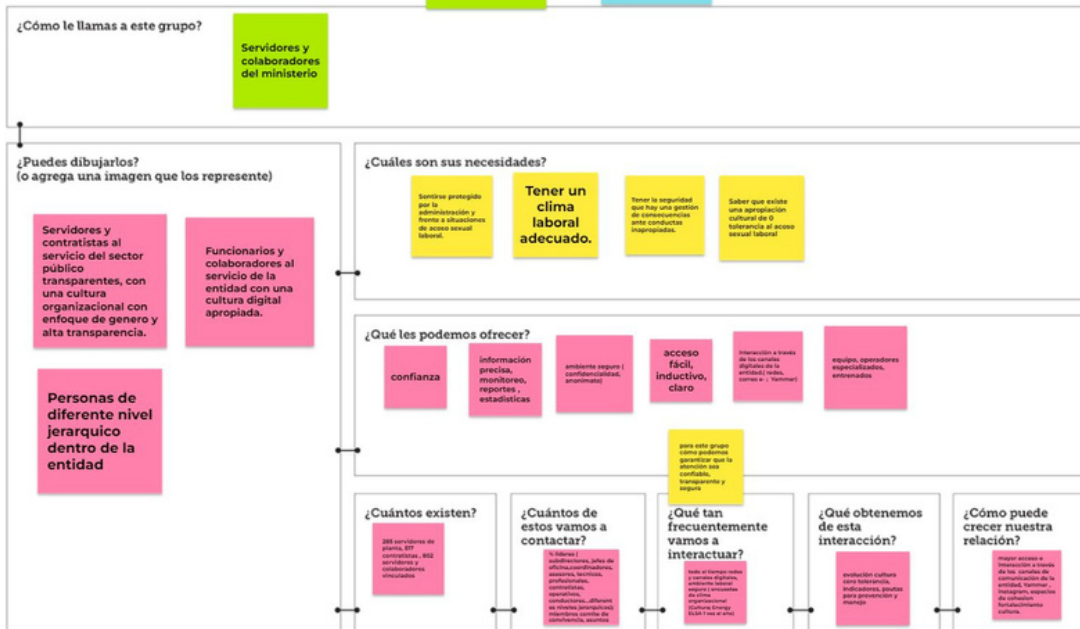
Quien es nuestro usuario

Quiero conocer a mis colaboradores
definiendo mejor a quién busco alcanzar

Esmeralda

Laura

GRUPO OBJETIVO



Se realizó un proceso de caracterización del usuario o potencial beneficiario de la solución

Grupo 1. https://jamboard.google.com/d/1S6K_idXNHfPgMXAwfJLzFPN3OHEbIMfdWVuhLFbEI/viewer



Quien es nuestro usuario

Quiero conocer a mis colaboradores
definiendo mejor a quién busco alcanzar

Luisa

Valentina

Juanma

GRUPO OBJETIVO

¿Cómo le llamas a este grupo?

Energéticos

¿Puedes dibujarlos?
(o agrega una imagen que los represente)



Comunidad Minenergía en donde el 52% son mujeres y 48% hombres, entre los 30 y 50 años de edad, pertenecientes a estratos 3 y 4, y con un porcentaje de participación en comunidad LGBTI del 2%. Con niveles de

¿Cuáles son sus necesidades?

Asesoría que oriente, informe en casos de posibles situaciones relacionadas con acceso sexual laboral

Confidencialidad de la información

Orientación ágil, y segura

Empatía y seguridad

¿Qué les podemos ofrecer?

Anonimato en caso de requerir información

Confianza y facilidad a tratar el tema (no tabú)

disponibilidad y accesibilidad (a la mano) (a tiempo) (a multicanal)

Información veraz

Protección a los implicados

Para esta audiencia cómo sabemos que algo es Confiable, seguridad, transparente

¿Cuántos existen?

género	cantidad	porcentaje
Femenino	405	32%
Masculino	945	68%
Total	1350	

¿Cuántos de estos vamos a contactar?

¿Qué tan frecuentemente vamos a interactuar?

Permanente

¿Qué obtenemos de esta interacción?

Conte más informada

¿Cómo puede crecer nuestra relación?

Esta pregunta es clave porque nos lleva a pensar en acciones que podemos tomar para mejorar la relación. Por ejemplo, podemos hacer a más nuestra comunidad, que además, debería por lo tanto, a todos los que se que dan el dispositivo.

Grupo 2. <https://jamboard.google.com/d/1tuxJPp9pQro01tg0EFd4Q4MmgkZOeVpS3HLfxcIE8kl/viewer>



El futuro
es de todos
Minenergía

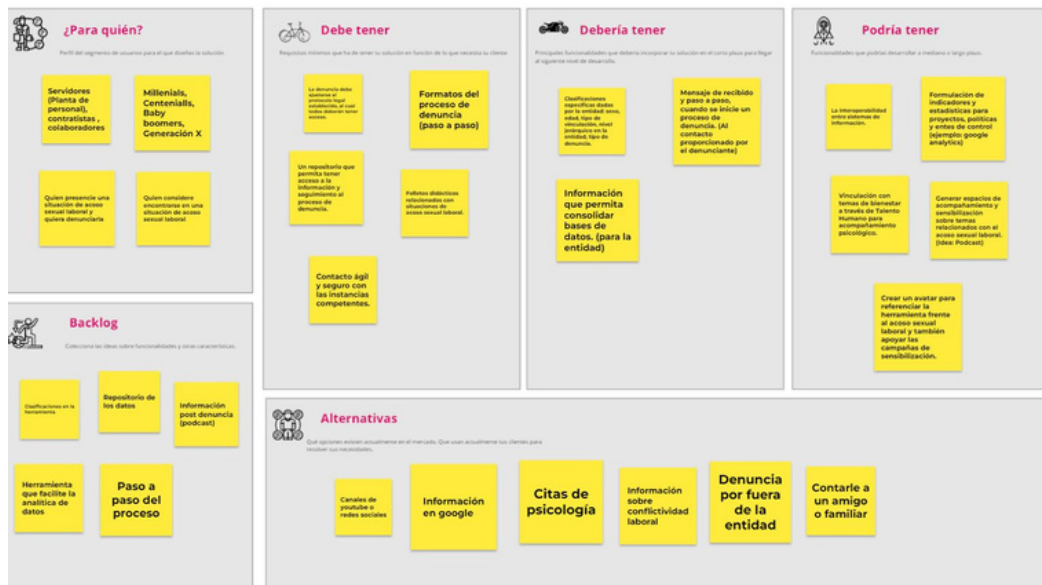
#LA NUEVA ENERGÍA





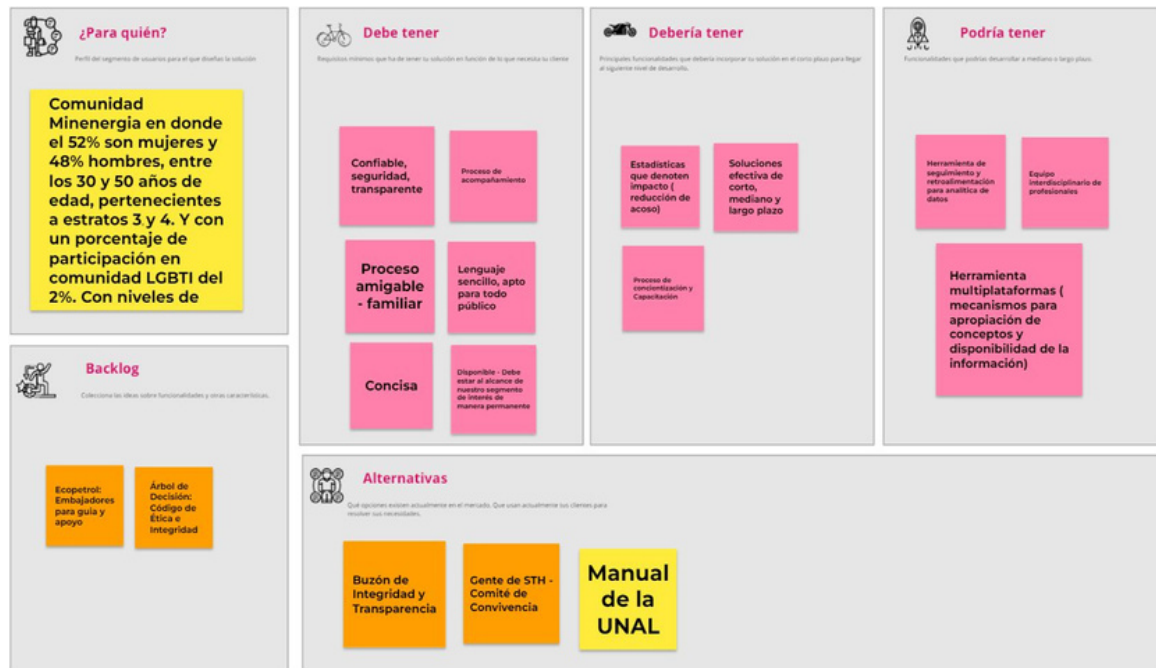
Quien es nuestro usuario

PRODUCTO MÍNIMO VIABLE



Grupo 1. https://jamboard.google.com/d/1S6K_idXNHfPgMXAWfJLjzFPN3OHEblMfdWVuhLFbeI/viewer

Quien es nuestro usuario



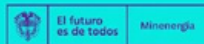
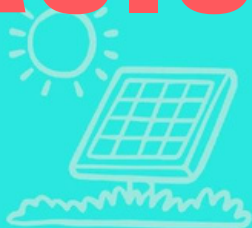
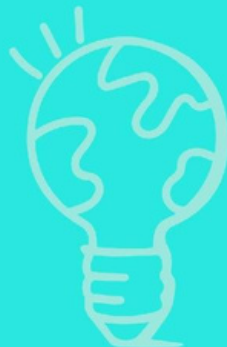
Grupo 2. <https://jamboard.google.com/d/ItuxJpp9pQro0ltg0EFd4Q4MmgkZOeVps3HLfxclE8kl/viewer>

RETO DE SEGUNDA GENERACIÓN



¿Cómo podríamos garantizar al servidor **reconocer** alguna práctica de denuncia para que **llegue** al canal de denuncia?

FASE 3 IDEACIÓN



**La NUEVA
ENERGÍA**

¿Cómo arrancamos?

Cada uno de los participantes buscaron referentes para poder llegar a ideas más concretas frente a lo que podría llegar a ser la solución. Luego, las socializamos y llegamos a una única idea que podría representar lo que queremos para la solución

⚡ ¿Qué hicimos?

Cada uno de los integrantes de cada equipo buscó referentes en los que identificaban los motivantes de lo que debería tener la solución

Pensamiento análogo

1. Piense en un proyecto, empresa, negocio, iniciativa que le parezca interesante (mejor si no tiene relación con el reto)

Disneylandia



2. Señale las características que más le gustan

Hacen sentir especial a todo el mundo

Nos invitan a ser como niños

Tienen todas las ofertas en un mismo sitio

Nos hacen sentir que estamos en una película

Hay planes para todos los gustos y bolsillos

3. Ahora busque ideas que permitan usar esa característica en una solución para el reto

Hacer que los conductores del Transmilenio saluden a cada pasajero por su nombre

Hacer juegos en los tomiques para que sea divertido ingresar a las estaciones

Que en las estaciones principales hayan MiniCADES con todos los servicios

Decorar cada articulado para que al entrar se sienta que estamos en naves espaciales

Tener precios diferenciados para estudiantes, adultos mayores y minorías como en otros países

Bancolombia

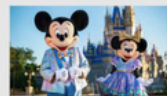
* amabilidad en las diferentes líneas de atención (telefónica, pagina web, correo, sucursal virtual, app).
* Solución de quejas como prioridad (primer contacto).
* Protocolos de servicio, canales alternos.
* Personal idóneo y

Difusión y capacitación de los pilares de la entidad en cuanto a la atención prioritaria a las denuncias por acoso sexual laboral.
Personal capacitado en la atención sobre denuncias de acoso sexual laboral.*

Pensamiento análogo

1. Piense en un proyecto, empresa, negocio, iniciativa que le parezca interesante (mejor si no tiene relación con el reto)

Ejemplo:
Disneylandia



Hacen sentir especial a todo el mundo

Nos invitan a ser como niños

Tienen todas las ofertas en un mismo sitio

Nos hacen sentir que estamos en una película

Hay planes para todos los gustos y bolsillos

entiende mis necesidades musicales

Sirve en todos los países

Me permite interactuar con otras personas

Puede escuchar música de manera privada o pública

Puedo explorar cosas nuevas

Puedo usar mis propios recursos para hacer cosas nuevas

Puedo tener una experiencia personalizada, respecto a lo que quiero escuchar o a las respuestas que necesito. A demás puede hacer un seguimiento de su experiencia.

Entiendo las necesidades de las personas de acuerdo a sus diferentes características. Debo escucharlas y proporcionarles soluciones a sus diferentes preguntas

Debe ser accesible y asequible. Estar disponible con facilidad

Puede incluir interacción con personas si así lo quiere el usuario

permite al anonimato

se puede personalizar la experiencia de cada usuario, de acuerdo a sus necesidades y gustos.

Puede tener una experiencia personalizada, respecto a lo que quiere escuchar o a las respuestas que necesito. A demás puede hacer un seguimiento de su experiencia.

Link de consulta:

<https://jamboard.google.com/d/1pL3fgYJlhCPWavcpF-lJUG8k2h3EYPSULBADKzjzRnI/viewer?f=0>



El futuro es de todos

Milenio

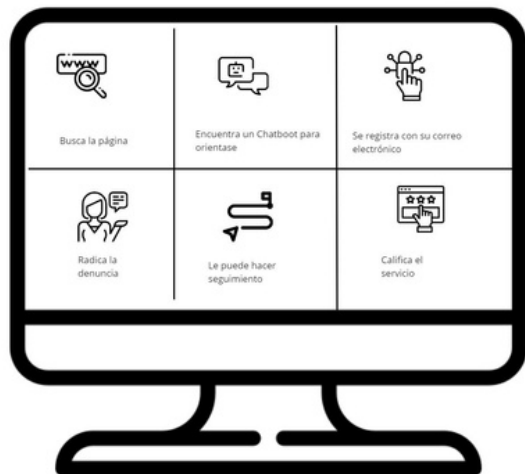
#LA NUEVA ENERGÍA



⚡ ¿CÓMO LO VAMOS A HACER?

PRIMER EQUIPO

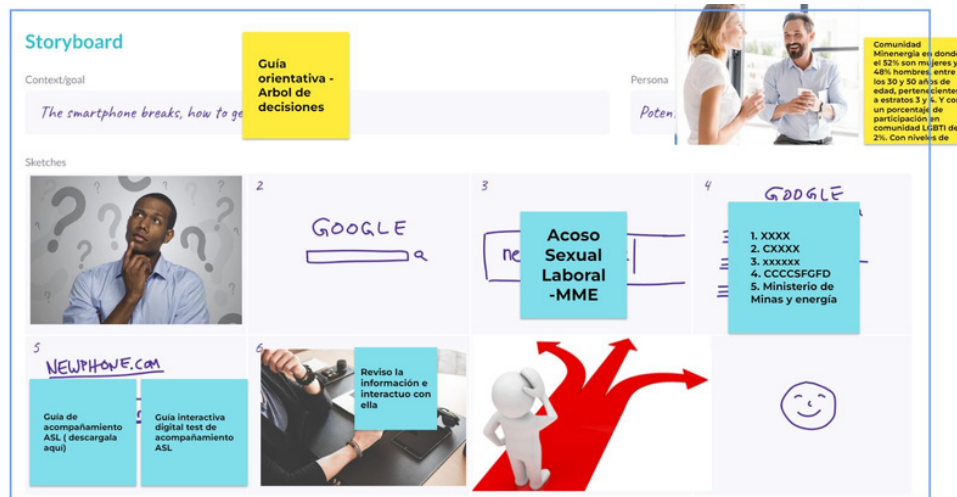
Mockup del canal de atención



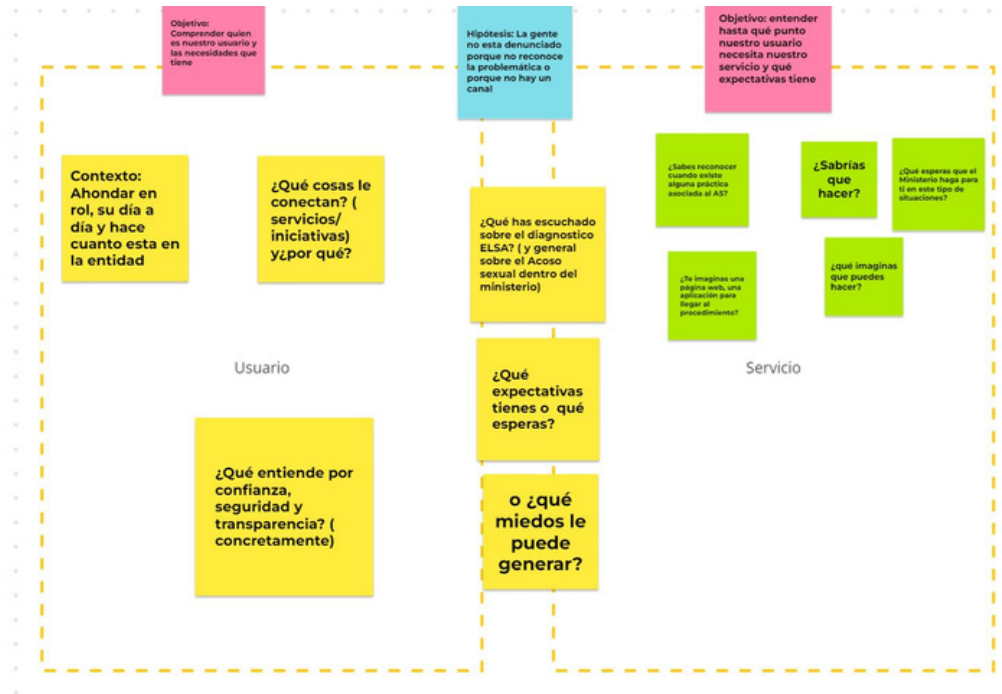
Esto se ofrece en el mercado actualmente para el seguimiento de líneas éticas en el sector público Colombia, importante pensar en el usuario de la línea de denuncia en dos aristas, 1. denunciante 2. administración (para hacer uso de la información estadística para la prevención y el manejo)

⚡ SEGUNDO EQUIPO

Mock up de reconocimiento del problema

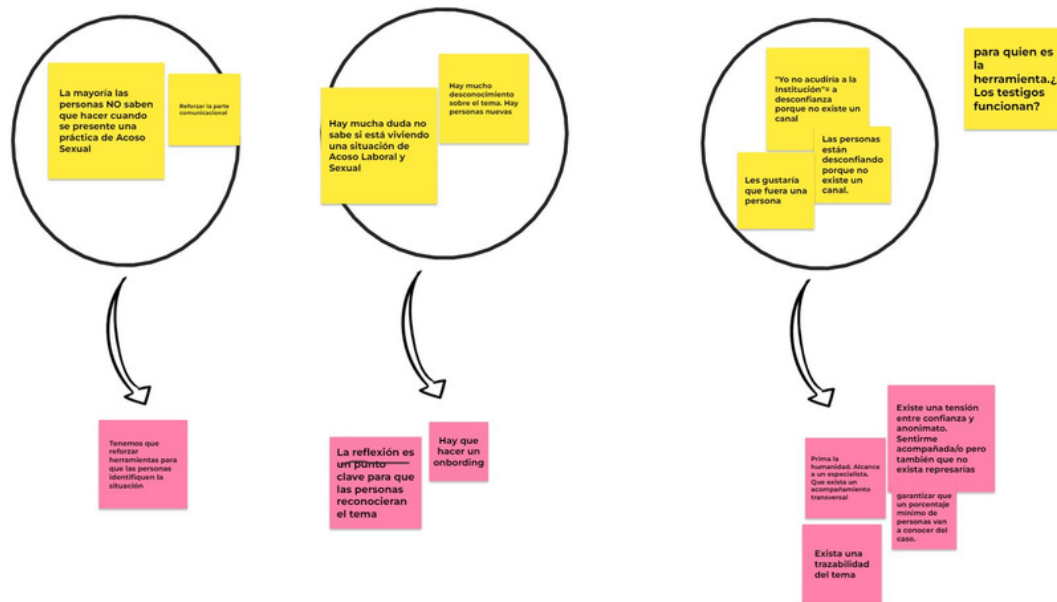


PLAN DE VALIDACIÓN



Para validar los mock up
construidos se diseñó un plan
de validación que permitiera
reconocer quien era el
potencial usuario y entender si
lo que se ha construido llegaría
a ser usado por el potencial
usuario.

⚡ RESULTADOS DE VALIDACIÓN



A partir del ejercicio de validación, se pueden identificar 3 grandes insights:

1. Hay que reforzar la herramienta para que las personas identifiquen la situación de una forma más clara.
2. Las personas son más conscientes del tema cuando se confronta y se reflexiona.
3. Existe una tensión entre la confianza y el anonimato. Sentirme acompañada/o pero también que no existan represalias dentro del Ministerio.

FASE 4 PROTOTIPADO





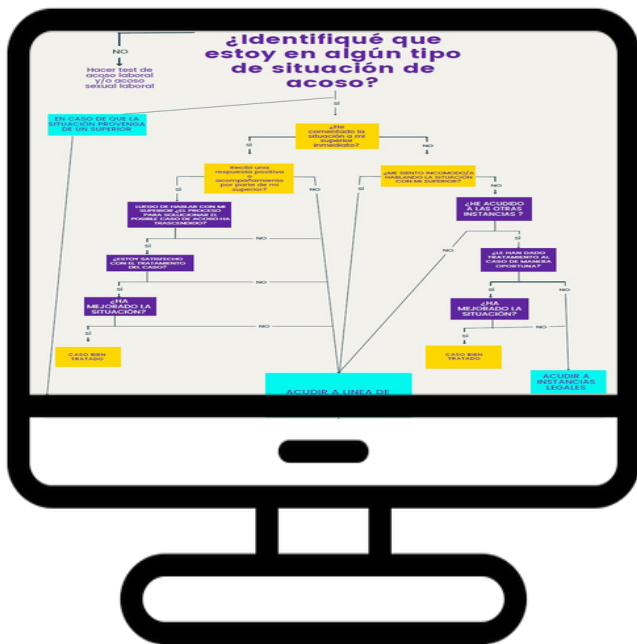
PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



Durante el proceso de diagnóstico y de validación se hizo evidente la necesidad de crear herramientas que permitan informar y comunicar asertivamente. Por eso, es importante brindarles a las personas una oferta inicial que les permita *identificar la situación, acompañamiento y denuncia*



PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



Durante la fase de identificación se creó un **árbol de decisiones** que permite a las personas reconocer la situación por medio de preguntas simples



PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



Si las personas optan por hacer un test, la plataforma arroja una serie de preguntas que contribuyen a identificar si están inmersos en alguna práctica de acoso.



PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



Si las personas prefieren entender el tema desde las definiciones conceptuales, la plataforma cuenta con un espacio en el cual se consignan las definiciones de acoso laboral sexual.



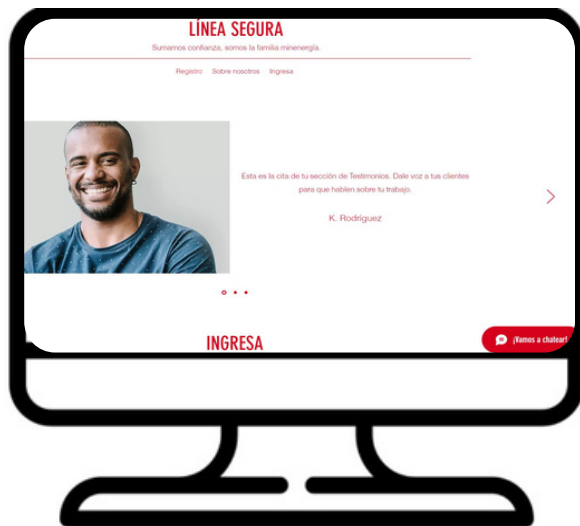
PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



Por el contrario, si las personas prefieren entablar una denuncia lo podrán hacer de forma directa, y tramitarla por medio de Subdirección de Talento Humano, Comité de Convivencia y Línea ética



PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



Esto se aloja en el canal de denuncia, que será una línea segura para que las personas puedan tramitar y hacerle seguimiento su proceso

PLAN DE VALIDACIÓN

QUÉ VAMOS A VALIDAR

El servicio que estamos ofreciendo sí responde a las expectativas de las personas a la hora de usar las herramientas

El servicio que estamos ofreciendo es seguro y confiable para las personas

Con el servicio que estamos creando soluciona el problema que inicialmente identificamos

El servicio que estamos creando logra apoyar y contiene a las personas al momento de identificar y/o denunciar alguna práctica

PREGUNTAS

¿Qué le mejorarías al servicio? ¿Qué otra cosa te imaginas?

¿Qué otra cosa te imaginas para que te transmita seguridad, confianza y transparencia?

¿Crees que con esto puede ser suficiente para atacar la problemática? ¿qué le haría falta?

Ud. siente que la plataforma brinda herramientas para sentirse cómodo/a

Definitivamente
es algo que
**cualquier
persona dentro
del ministerio**
pueda usar, desde
quienes están en
la puerta como los
directivos,

Se pueden usar
herramientas que
desde la
gamificación
permitan
**conectar con los
usuarios**

LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES

Las personas
siguen
identificando que
**el anonimato es
importante para
sentirse
seguridad a la**
hora de
aproximarse a una
denuncia

PROTOTIPOS DE MEDIA RESOLUCIÓN

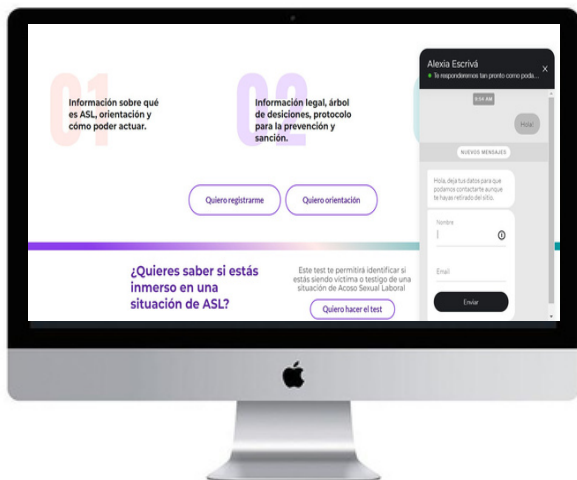


En la solución de media alta resolución se tuvo en cuenta: 1. el anonimato de la información que la persona va a suministrar; 2. la contención emocional para entender en qué estado llegan las personas a la hora de acceder a los servicios y 3. una herramienta de gamificación para que las personas identifiquen si quieren llenar el test

link: <https://laurapascagazaalfo.wixsite.com/my-site>

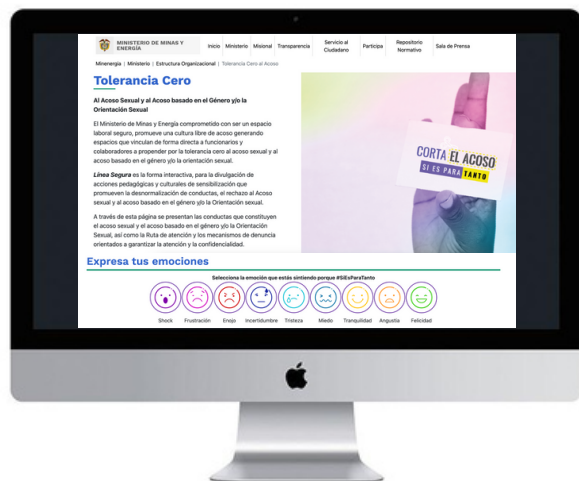


PROTOTIPOS DE MEDIA RESOLUCIÓN



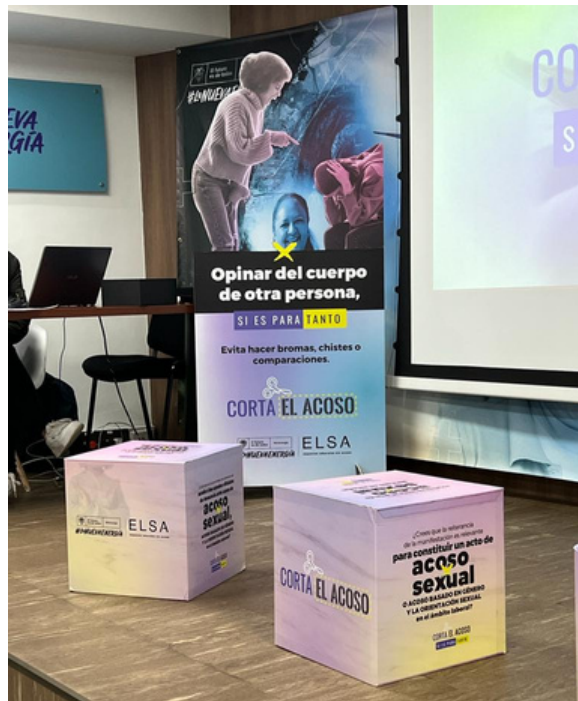
En la parte de abajo de la página, la persona puede desplegar la opción del chabot como opción que le permite a la persona iniciar su proceso de manera más anónima y personalizada sobre su situación.

DESARROLLO DEL PROTOTIPO



Comprometidos con hacer del Minenergía una entidad que promueve la cultura laboral libre de acoso, construimos una herramienta digital de consulta y orientación para la prevención, identificación y el manejo de posibles situaciones de acoso. Esta sección se encuentra alojada en la página web del Minenergía y contiene los elementos claves de este ejercicio: el test, las tarjetas interactivas y el vínculo al correo institucional establecido para realizar las denuncias de forma segura y transparente para el denunciante.

SOCIALIZACIÓN DE LA INICIATIVA



SOCIALIZACIÓN DE LA INICIATIVA





CORTA EL ACOSO
SI ES PARA TANTO

Canales de denuncia

El Ministerio de Minas y Energía recibirá las denuncias de casos de acoso sexual y acoso basado en género y la orientación sexual en el ámbito laboral a través de los siguientes canales de comunicación:



Correo - electrónico:

lineasegura@minenergia.gov.co



Nuestras oficinas

Subdirección de Talento Humano
Ministerio de Minas y Energía, Piso 4^a
Bogotá, D.C.,

O por cualquiera de los demás
canales que para el efecto disponga el
Ministerio de Minas y Energía.



RECOMENDACIONES Y PASOS A SEGUIR

- El chatbot sigue en etapa de desarrollo, hasta el momento se cuenta con el correo institucional lineasegura@minenergia.gov.co
- Se debe fortalecer la comunicación para lograr el impacto que se quiere de una Cultura con Tolerancia 0 al Acoso.
- Se deben generar más espacios de aprendizaje entorno al Acoso sexual y el Acoso basado en el Género y/o la Orientación Sexual con el fin de entregarle herramientas a los servidores y colaboradores del Minenergía para identificar, actuar y manejar posibles situaciones.

#laEnergíaInnovadora

