

1er Reporte de Derechos Humanos BdB

Derechos humanos BdB

Introducción

Nuestro Modelo de negocio sostenible



En el marco de **nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad**, la cual se encuentra alineada a nuestra estrategia corporativa de las 6c's, nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable e innovadora, para propender por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros, contribuir a la prosperidad económica de la sociedad y aportar a la disminución del impacto que generamos en el medio ambiente, lo que nos permite consolidar un **Modelo de Negocio Sostenible**, que incorpore criterios económicos, ambientales y sociales.

Nuestros grupos de interés



Responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y trabajar en conjunto para **generar valor compartido**, relaciones de confianza a largo plazo, y una cultura de sostenibilidad dentro de la organización es uno de los objetivos que nos mueve día a día, por eso trabajamos por generar un impacto social y ambiental positivo y significativo, a través de experiencias innovadoras y diferenciadoras.

Sistema de gestión en Derechos Humanos BdB

Antecedentes

En 2019 iniciamos nuestro proceso de construcción del Sistema de Gestión de Derechos Humanos, debido a que la importancia de los mismos no radica únicamente en la responsabilidad del Estado sino también, es una responsabilidad de gestión de las empresas, teniendo en cuenta el impacto sobre la realización de los derechos fundamentales, los cuales requieren la gestión de iniciativas en su mayoría voluntarias, para ejercer compromisos sobre dicho frente.

De esta forma, adoptamos los **Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas**¹, que consisten en 31 principios para implementar el marco de *Proteger, Respetar y Remediar* para atender la responsabilidad de las empresas y la rendición de cuentas con relación a los derechos humanos. Los principios fueron desarrollados por el representante especial del Secretario General de la ONU John Ruggie dando lugar a primera normativa global para prevenir y reparar la posible vulneración a los derechos humanos. De esta forma los principios se enfocan en 3 capítulos:

- El deber del **Estado de proteger** los derechos humanos
- La responsabilidad de las **empresas de respetar** los derechos humanos
- Acceso a los mecanismos de **reparación**

Para la definición del Sistema de gestión en DDHH se llevaron a cabo 4 etapas, a saber:



1. Consolidación del compromiso político en DDHH

De esta forma, la primera etapa en la definición de estos lineamientos en el Banco de Bogotá fue la definición de un compromiso político “Política de Derechos Humanos BdB”, en la que se definen los compromisos que como entidad bancaria tenemos respecto a nuestros grupos de interés y demás partes relacionadas en nuestra operación, llevando a cabo un primer acercamiento a los grupos de interés y sus expectativas sobre el tema.

El acercamiento a los grupos de interés se hizo por medio de entrevistas estructuradas y una encuesta que evaluaba el impacto de posibles situaciones de vulneración de Derechos Humanos. Con los resultados obtenidos, se definieron los compromisos prioritarios incluidos en la Política.

Esta Política es el primer paso en la consolidación del Sistema de Gestión de Derechos Humanos de Banco de Bogotá, asumiendo el compromiso de generar e implementar sistemáticamente planes de acción que nos permitan cumplir con los compromisos estipulados en dicha Política y los resultados de nuestro proceso de Debida Diligencia. Este consta de **4 etapas**:

- Revisión documental de insumos internos y externos
- Entrevistas con actores internos
- Matriz de riesgos en DDHH
- Involucramiento con grupos de interés

2. Proceso de debida diligencia en DDHH

El enfoque de debida diligencia de Derechos Humanos en la empresa puede definirse como la forma en la que la empresa toma conocimiento, evita y enfrenta los riesgos potenciales y/o reales en materia de Derechos Humanos

¹ Principios Rectores de las Empresas y los DDHH – Marco Ruggie:
https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/IntroductionsGuidingPrinciples_sp.pdf

que surgen de sus actividades empresariales que podrían vulnerar los Derechos Humanos de los actores sociales relacionados.

Desarrollar el Due Diligence permite a las empresas anticipar, prevenir y/o mitigar los impactos de la operación sobre los Derechos Humanos y con ello tomar decisiones que se reflejen en la implementación de buenas prácticas que impacten positivamente el desempeño de la compañía.

El alcance del Due Diligence está ligado a las particularidades del contexto de operación de la empresa, el contexto legal, así como a los impactos potenciales y reales que resulten de las operaciones empresariales y las relaciones ligadas a ellas.



Involucramiento de los stakeholders

Recolectar información relevante sobre la percepción de los grupos de interés en relación a la gestión de los DDHH del Banco, conocer los procesos y mecanismos que ya existen para la gestión de los DDHH e identificar los riesgos reales o potenciales de la operación del banco.

El involucramiento de los stakeholder nos permite identificar y conocer los temas prioritarios para los grupos de interés en relación con los Derechos Humanos, permite un primer ejercicio de validación de los compromisos estipulados en la Política, impacta de forma positiva la percepción de los grupos de interés internos y externos, en relación al Banco.

De esta forma realizamos:

Grupos focales: tres grupos de trabajo que tuvieron como objetivo introducir el tema de Derechos Humanos, la responsabilidad del Banco de respetarlos y conocer la perspectiva de los grupos de interés sobre los impactos y la gestión de los DD. HH del Banco. Se desarrollaron grupos focales con el objetivo de conocer la percepción de los grupos de interés externos e internos sobre la gestión de los Derechos Humanos del Banco e identificar riesgos, impactos y oportunidades prioritarios. En este orden de ideas, durante el Due Diligence se realizaron 3 grupos focales en diferentes momentos el día 3 de marzo de 2020: proveedores, entidades, colaboradores.

Entrevistas estructuradas con actores claves: presentaciones introductorias al tema de Derechos Humanos que finalizaban con una serie de preguntas asociadas al papel de la persona en el banco. Reconocemos que existen actores claves en la Compañía, que tienen una visión del negocio integral; bajo esta lógica, las entrevistas a profundidad nos permitieron conocer la gestión actual y las expectativas futuras de los líderes de las diferentes áreas de la compañía: riesgo, servicio, comercial, contraloría, banca empresas, banca masiva, sostenibilidad, comunicaciones, RRHH, Junta Directiva, inversionistas, proveedores, operaciones y procesos, seguridad de la información.

Identificación y análisis de riesgos reales o potenciales

Una vez llevado a cabo el proceso de relacionamiento y diálogo con grupos de interés se identificaron nuevos temas recurrentes en relación a la gestión de Derechos Humanos del Banco, consolidando una lista de riesgos que mantuvo temas de la encuesta aplicada para la Política, así como nuevos aspectos, tales como:

- Inclusión a la Banca.
- Lavado de activos y financiación del terrorismo
- Violaciones de los derechos humanos de los clientes empresariales.
- Afectación de la honra y reputación de los clientes.

- Inequidad de género en el equipo directivo.
- Acceso limitado a la retroalimentación y al diálogo abierto sobre el desarrollo profesional.
- Procesos de evaluación y retroalimentación.

A continuación, se presenta la lista de riesgos de acuerdo con el rol del Banco y la descripción de los mismos:

Banco como empleador

- Fraude y corrupción
- Atraso en el pago de las obligaciones de seguridad social
- Inequidad de género en el equipo directivo y en la remuneración
- Acoso laboral y/o sexual.
- Horas laborales excesivas/ Afectación al equilibrio vida personal y laboral
- Violación a la privacidad de los datos de los colaboradores.
- Exclusión de minorías en la planta de personal (minorías étnicas, personas discapacitadas o con necesidades especiales)
- Discriminación entre empleados
- Violación a los derechos de negociación colectiva
- Inequidad por tipos contractuales.
- Acceso limitado a la retroalimentación y al diálogo abierto sobre el desarrollo profesional

Banco como proveedor de servicios

- Violación a la privacidad de los datos de los clientes.
- Acceso limitado a las instalaciones, productos e información por la existencia de alguna condición de discapacidad (física, movilidad, auditiva, visual, comunicativa etc.)
- Exclusión en las condiciones para acceder a productos y servicios
- Transparencia en la venta de los productos
- Lavado de activos y financiación del terrorismo
- Violaciones a los derechos humanos por parte de los clientes empresariales hacia terceros
- Afectación de la honra y reputación de los clientes
- Comunicación oral, visual y escrita no incluyente y que genere discriminación.
- Impactos ambientales de la operación

Banco como comprador de bienes y servicios

- Corrupción en el proceso de contratación de proveedores
- Desinformación en el proceso de contratación y desarrollo de las labores de los proveedores del banco (relación con los proveedores como socio)
- Vulneración de los derechos humanos de terceros por parte de los proveedores

Banco como prestamista

- Impactos sociales y ambientales de los proyectos financiados.

Priorización

De acuerdo con el ejercicio realizado se definieron si estos riesgos eran reales o potenciales. Luego de realizar el proceso de identificación se definieron las escalas de valoración para el impacto y la probabilidad para calificar los riesgos identificados y obtener el riesgo inherente.

A continuación, se presentan:

1. Escala de valoración de impacto

La escala de valoración del Impacto de los riesgos identificados fue construida con base a los lineamientos planteados por diversos estándares internacionales en los que se menciona que las escalas se determinan bajo las particularidades de cada Compañía, sin embargo, deben tener en cuenta la gravedad, el alcance y la posibilidad de remediar el impacto.

Además, se tomaron en cuenta los resultados de la encuesta realizada a los grupos de interés para la definición de la Política de Derechos Humanos, una vez se dé la calificación a cada una de las variables propuestas, estas se sumarán dando un resultado de impacto absoluto donde la valoración será expresada en cinco niveles.

2. Escala de valoración probabilidad

La escala de probabilidad tuvo como primer criterio si en el proceso de involucramiento con los grupos de interés se identificó que el riesgo era real o potencial (teniendo en cuenta si este evento sucedió, está sucediendo o puede llegar a suceder) esta valoración se realizó de la siguiente forma real y potencia.

Adicionalmente, las otras variables de valoración fueron la calificación de expertos de riesgos del Banco, el número de menciones hechos por la muestra seleccionada para los diálogos dentro del proceso de Due Diligence y los resultados de un ejercicio comparativos con procesos desarrollados por otras entidades del sector financiero, dentro de las que están las principales del país y los líderes a nivel mundial considerados por el DJSI y el BankTrack Human Rights Benchmark 2019.

Luego de realizar el proceso de calificación de cada una de las variables definidas tanto para probabilidad como para impacto; se obtuvo el resultado del riesgo inherente.

Por último, se calculó el riesgo residual a partir de los controles identificados y la metodología de calificación de controles utilizada por el Banco y acordada con el área de riesgos.

3. Definición de planes de acción

Luego de identificar los aspectos prioritarios de la Gestión de Derechos Humanos dentro del banco, se llevó a cabo un análisis de los resultados enfocado en identificar los principales riesgos / impactos (salient issues) sobre los cuales enfocar la gestión del Banco.

A partir de dicho análisis y teniendo en cuenta el contexto de operación del banco y las dinámicas internas del mismo, se proponen planes de permitan gestionar los riesgos identificados y hacer del due diligence un proceso dinámico y permanente. Este proceso dio como resultado 24 riesgos identificados, 9 riesgos priorizados de los cuáles surgieron 19 planes de acción transversales correspondientes a Comunicación y Capacitación, 10 relacionados con riesgos del banco en el rol de comprador de bienes y servicios, 11 planes de acción en el rol de empleador, 18 planes de acción en el rol de proveedor de servicios y finalmente 3 planes en el rol de prestamista, para un total de **61 planes de acciones**, los cuáles se enfocan en todos los grupos de interés evaluados como: clientes empresariales, clientes persona natural, proveedores, comunidades y sociedad, accionistas e inversionistas y colaboradores.

Los planes de acción integran: riesgo e impacto al que responden, objetivo, alcance, acciones y tipo de medida, recursos, justificación, buenas prácticas de referencia, áreas responsables, recursos necesarios.

Planes de acción transversales

	Riesgo	Plan de acción	Objetivo
Transversales	Comunicación	Capacitación en Derechos Humanos para los empleados del Banco	Crear conciencia sobre el respeto y protección de los DD.HH a través de la sensibilización y capacitación del 100% de los empleados en conceptos claves de Derechos Humanos y los mecanismos definidos por el banco para su gestión.
	Comunicación	Comunicación respetuosa de los Derechos Humanos	Asegurar que el 100% de las comunicaciones internas y externas del Banco sean inclusivas y respetuosas de los Derechos Humanos a través de la integración de criterios de DD.HH dentro de los procesos de comunicaciones.
	Comunicación	Sistema de gestión y monitoreo de Derechos Humanos	Definir un sistema de gestión y monitoreo de Derechos Humanos que permita hacer seguimiento a los indicadores de gestión de los riesgos prioritarios identificados en el proceso de due diligence y los planes de acción definidos.
	Comunicación	Fortalecimiento de canales de recepción de quejas y reclamaciones	Fortalecer los canales de recepción de quejas y reclamaciones y el comité de ética, ampliando su alcance y promoción, con el fin de consolidarlos como los mecanismos de control y reparación de posibles violaciones a los DDHH.

Planes de acción específicos y priorizados

	Riesgo	Plan de acción	Objetivo
Empleador	Exclusión de minorías en la planta de personal (étnicas, discapacitadas, necesidades especiales etc)	Promoción de la diversidad en la contratación	Promover la diversidad en la contratación del banco con procesos de atracción inclusivos que busquen aumentar la representación de minorías en la planta de personal del Banco.
	Horas laborales excesivas/ Afectación al equilibrio vida personal y laboral	Fomento del equilibrio entre vida personal y laboral	Generar conciencia sobre el disfrute del tiempo libre como un DDHH en todos los colaboradores del Banco, especialmente en los cargos gerenciales, a través del reconocimiento de la salud mental como parte fundamental de la SST.
	Inequidad por tipos contractuales.	Cierre de brechas asociadas al tipo de contrato	Disminuir brechas de condiciones y beneficios entre empleados directos e indirectos a través de la estandarización del proceso de contratación directa e indirecta y el trabajo conjunto con las empresas encargadas de la tercerización del personal
	Acoso laboral y/o sexual.	Tolerancia cero a la discriminación y el acoso laboral y/o sexual	Promover una cultura de inclusión y cero tolerancia a la discriminación y/o acoso a través de la comunicación y concientización que generen ambientes sanos y respetuosos en DDHH y del fortalecimiento de los canales y procesos de denuncia.
	Discriminación entre empleados	Tolerancia cero a la discriminación y el acoso laboral y/o sexual	Promover una cultura de inclusión y cero tolerancia a la discriminación y/o acoso a través de la comunicación y concientización que generen ambientes sanos y respetuosos en DDHH y del fortalecimiento de los canales y procesos de denuncia.
Proveedor de servicios	Falta de transparencia en la venta de los productos	Procesos de venta transparentes y justos	Garantizar la transparencia y el comportamiento ético en el proceso de venta de productos y servicios a través del fortalecimiento de controles y principios de transparencia, la capacitación y el monitoreo constante con el fin de evitar posibles vulneraciones en los procesos de venta y compensar aquellos que se materialicen.
	Exclusión en las condiciones para acceder a productos y servicios	Productos y servicios inclusivos	Promover la inclusión financiera a través de la creación de lineamientos y criterios de inclusión en el diseño de productos y servicios con el fin de ampliar la cobertura y el acceso a los productos del Banco.
	Acceso limitado a productos o Servicios para personas con la condición de discapacidad	Acceso inclusivo a las personas en condición de discapacidad	Asegurar el acceso a las instalaciones o información del Banco a personas en condición de discapacidad a través de la adecuación de las instalaciones y de las herramientas de comunicación y la definición de una política de comunicación inclusiva.
Comprador	Violaciones a los derechos humanos por parte de los clientes empresariales hacia terceros*	Monitoreo de posibles vulneraciones a los Derechos Humanos por actividades de clientes empresariales	Disminuir el riesgo de vulneración de Derechos Humanos de las actividades de los clientes empresariales a través de evaluaciones y seguimiento con criterios ESG para clientes o productos críticos.
	Desinformación en el proceso de contratación y desarrollo de las labores de los proveedores del banco	Fortalecimiento del relacionamiento y comunicación con Proveedores	Fortalecer el relacionamiento con los proveedores a través de la definición de canales de comunicación y retroalimentación constante que permitan mantener relaciones de mutuo beneficio a largo plazo.
Prestamista	Vulneración de los derechos humanos de terceros por parte de los proveedores*	Evaluación de proveedores con criterios de Derechos Humanos	Asegurar que las actividades desarrolladas por los proveedores del Banco no vulneren los Derechos Humanos, de sus empleados o de terceros, a través de la inclusión de criterios de Derechos Humanos en la selección de proveedores y en las evaluaciones periódicas.
	Impactos sociales y ambientales de los proyectos financiados.*	Evaluación de los impactos de los proyectos financiados	Disminuir los riesgos de posibles vulneración de los Derechos Humanos de proyectos financiados por el Banco a través de la evaluación con criterios ESG previos y monitoreo constante durante el desarrollo de los proyectos

* Hace referencia a riesgos relacionados, indirectos en la operación del Banco.

Para ver el detalle de nuestros planes de acción ver **Anexo 1. Planes de acción en materia de DDHH BdB.**

4. Comunicación y reporte

El proceso de construcción del Sistema de gestión en DDHH será de conocimiento de todos sus grupos de interés a través del Plan de comunicación estructurado para ese fin a través de los canales virtuales del Banco a través de webinars, capacitaciones, documentos públicos y reportes de gestión anual. Para más información consulte: www.bancodebogota.com / Sostenibilidad.

Anexo 1. Planes de acción en materia de DDHH BdB

Transversales

Riesgo	Alcance	Acciones	Status
Capacitación a colaboradores	Colaboradores	Desarrollar un programa (ciclo) de capacitaciones para todos los empleados de la organización, usando como base los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas, el cual presente los conceptos básicos de los Derechos Humanos, la importancia de su gestión y los mecanismos internos existentes para comunicar y reparar posibles violaciones. Este puede estar integrado en las capacitaciones obligatorias de ingreso y anuales.	Por iniciar
		Crear un módulo de capacitación de discriminación y acoso, con el fin de que sean considerados como aspectos clave dentro de las interacciones dentro banco.	Por iniciar
		Definir módulos de formación específicos por área, que permitan profundizar en los impactos en los DD.HH. de cada área de trabajo.	En gestión
		Definir metas de cobertura e indicadores relacionados con cobertura y eficacia de las capacitaciones, que permitan hacer seguimiento al cumplimiento y la efectividad de plan de capacitación.	Por iniciar
Comunicación respetuosa	Todos los grupos de interés	Actualizar la Política estratégica de Comunicaciones incluyendo la articulación de la gobernanza de las comunicaciones y la evaluación de los criterios relacionados con los derechos humanos, dentro de los diferentes procesos de comunicación, así como en las dinámicas del área de comunicaciones.	En gestión
		Evaluar los canales de comunicación empleados, frente a los grupos de interés a los cuales van dirigidos e identificar barreras o brechas de comunicación que impidan que las comunicaciones sean claras y accesibles para todas las audiencias; por ejemplo, el uso de jergas legales o corporativas, el nivel educativo de la audiencia, la lengua madre o condiciones de discapacidad.	En gestión
		Incluir en los planes de comunicación un esquema de evaluación/control a través de la definición de criterios de Derechos Humanos bajo los cuales todas las piezas de comunicación deben ser analizadas, asegurando que se habilitarán para todas las audiencias sin generar ningún tipo de discriminación, ejecutado este proceso como parte de los criterios de aprobación de las piezas comunicacionales.	En gestión
		Integrar en el manual de marca aspectos de inclusión que deben ser considerados en las piezas de comunicación usadas por el Banco, teniendo en cuenta la evaluación realizada en el segundo numeral y los riesgos/impactos principales (salient issues) sobre los derechos humanos.	En gestión

		Hacer seguimiento al número de comunicaciones que han pasado por el filtro de Derechos Humanos, incluyendo el registro de las descartadas. Establecer metas para lograr un análisis del 100% de las comunicaciones bajo esta evaluación. Así mismo, Incluir criterios en el monitoreo de DDHH en la revisión de monitoreo de reputación.	En gestión
		Promover la comunicación en doble vía, a través de canales de recepción de quejas y reclamaciones como mecanismo para recibir requerimientos en torno a los derechos humanos, relacionados con las piezas comunicacionales del banco.	En gestión
		Establecer protocolos que permitan responder a las comunicaciones externas (de los grupos de interés hacia el banco) de manera adecuada, sin poner en riesgo el respeto a los derechos humanos; esto incluye tanto la revisión de los tiempos de respuesta de las quejas y reclamaciones y los protocolos de las mismas, como la inclusión de criterios de derechos humanos en los protocolos de los comités de crisis (incluyendo los relacionados con redes sociales o protestas). Adicionalmente, incluir criterios de monitoreo de Derechos Humanos en la revisión de monitoreo de reputación.	En gestión
		Generar un mecanismos de reparación frente a las vulneraciones en Derechos Humanos relacionadas con las comunicaciones, los cuales pueden estar incluidos tanto en los protocolos de atención de crisis, como en los procesos del Banco; por ejemplo una comunicación a los clientes disculpándose por la demora en la respuesta de su petición o la simplificación de los procesos de cancelación de productos adquiridos por comunicación “engañososa” o inadecuada en el proceso de adquisición del producto.	En gestión
Sistema de gestión y monitoreo en DDHH	Todos los grupos de interés	Definir indicadores de gestión que permitan medir el avance, la eficiencia y el resultado de los procesos relacionados con los riesgos prioritarios de Derechos Humanos y el avance de los planes de acción para gestionar estos riesgos. Estos indicadores se incluirán en el tablero de monitoreo de Sostenibilidad.	En gestión
		Monitorear los indicadores de forma periódica con el fin de identificar oportunidades de mejora de forma eficaz y corregir desviaciones.	En gestión
		Destinar un espacio en el informe de gestión anual para presentar el enfoque de gestión del Banco en relación con los Derechos Humanos, el desempeño de los indicadores y las metas. Crear un informe de Derechos Humanos donde se presenten los resultados del proceso de Due Diligence.	En gestión
Fortalecimiento del sistema de quejas y reclamación	Todos los grupos de interés	Fortalecer todos los canales de recepción de quejas y reclamaciones, línea ética y comité de convivencia como los mecanismos de reporte de posibles violaciones a los DDHH por medio de campañas informativas sobre los procedimientos y requerimientos asociados a estos canales.	En gestión

	Definir responsables de la atención de los requerimientos asociados a los DDHH recibidos a través de los canales tradicionales del banco. Tomando en cuenta la existencia del Comité de Ética, ampliar el alcance del comité y capacitar a sus miembros en Derechos Humanos con la finalidad de consolidarse como el órgano de control del cumplimiento de los compromisos de DDHH del Banco, para lograrlo los miembros del comité deben ser formados en temas relacionados.	En gestión
	Desarrollar reuniones periódicas del Comité de Ética que permitan hacer seguimiento a la gestión de DDHH del Banco.	Por iniciar
	Definir procesos de respuesta a los posibles casos de vulneración de Derechos Humanos conocidos a través de los diferentes canales, incluyendo PQRS, que permitan procesos de reparación	Por iniciar

Específicos

Riesgo	Alcance	Acciones	Status
Fortalecimiento del relacionamiento y comunicación con Proveedores	Proveedores	Consolidar el correo que se encuentra en creación como un mecanismo de comunicación constante entre los proveedores y el Banco, que permita a los proveedores sentirse tomados en cuenta.	En gestión
		Potencializar el uso del correo electrónico licitaciones@bancodebogota.co como la herramienta que brinda a los proveedores la posibilidad de consultas en el proceso de licitación e incluir en la plataforma e-proveedor retroalimentación a los proveedores no elegidos.	En gestión
		Considerar la posibilidad de establecer un mecanismo que permita a los proveedores evaluar la gestión del Banco, que incluya (pero no se limitó a) aspectos de Derechos Humanos. Esta evaluación podría ser anual para los proveedores críticos activos o al final de la relación comercial.	En gestión
		Dar a conocer a los proveedores, desde el proceso de licitación, las líneas de quejas y reclamaciones y la línea ética donde pueden acudir si son víctima de alguna violación a los Derechos Humanos por parte del Banco, se recomienda incluir en todos los RFP un ítem que aclare esta información, así como todo lo referente a sostenibilidad.	En gestión
Evaluación de proveedores con criterios de DDHH	Proveedores	Incluir en el proceso de selección de proveedores criterios de evaluación relacionados con la protección de los Derechos Humanos (criterios ESG) e incluir dentro de la evaluación de la propuesta un porcentaje de la calificación relacionada con estos criterios.	En gestión
		Incluir cláusulas estándares en todos los contratos que estipulen el respeto por los Derechos Humanos y las buenas prácticas en temas ESG con los proveedores.	En gestión

		Socializar con los proveedores la importancia de los Derechos Humanos y trabajar en conjunto para que se adhieran a las políticas del Banco o creen sus propios lineamientos de Derechos Humanos, asegurando que los proveedores cumplan con estándares de protección a los DDHH.	En gestión
		Diseñar procesos de capacitación en Derechos Humanos con los proveedores críticos, especialmente con las fuerzas de seguridad.	En gestión
		Incluir en las evaluaciones periódicas de proveedores críticos, criterios para monitorear su gestión en términos de Derechos Humanos y crear procedimientos y planes de acción con los proveedores en los cuales se identifiquen riesgos de vulneración a los Derechos Humanos que incluyan su reparación (por parte del proveedor). Esto teniendo en cuenta el avance del Banco con la alianza para la sostenibilidad de la cadena de suministro.	En gestión
		Apoyar a los proveedores en el entendimiento, establecimiento o fortalecimiento de sus propios mecanismo de gestión de Derechos Humanos, así como, en los mecanismos quejas y reparación para mitigar los riesgos de vulneración a los DD.HH más allá del primer eslabón de la cadena.	En gestión
Fomento del equilibrio entre vida personal y laboral	Colaboradores	Fortalecer la gestión de los riesgos relacionados con la salud mental de los colaboradores y las iniciativas de manejo del estrés, incentivos de hábitos de vida saludable y disfrute del tiempo libre.	Avanzado
		Fortalecer y promover las herramientas brindadas por el banco para el manejo del estrés y asegurar la disponibilidad de coaches, consejeros, psicólogos, médicos, entre otros, que apoyen en momentos de presión y dificultades.	Avanzado
		Continuar sencibilizando a los líderes de los equipos sobre el disfrute del tiempo libre y el relacionamiento laboral con su equipo, buscando que ellos promuevan el equilibrio entre vida laboral y personal y el aprovechamiento de las iniciativas de bienestar ofrecidas por el Banco.	Avanzado
		Continuar realizando encuestas periódicas de estrés y satisfacción laboral, que permitan analizar la situación de los empleados y generar planes de mejora.	Avanzado
		Fomentar la cultura del equilibrio vida laboral y personal a través de iniciativas como los procesos de retroalimentación periódicos con el fin de que los empleados puedan expresar su nivel de satisfacción y bienestar y se puedan tomar medidas correctivas en cada equipo de trabajo cuando sea necesario.	Avanzado
Cierre de brechas asociadas al tipo de contrato	Colaboradores	Identificar las brechas contractuales y de beneficios salariales considerando indicadores de rotación, atracción y capacitación.	En gestión
		Analizar la posibilidad de replantear el modelo de contratación del banco, disminuyendo paulatinamente en número de colaboradores tercerizados.	En gestión

		Establecer políticas claras sobre los procesos de contratación y migración contractual conforme el paso del tiempo y el desempeño en el banco, e integrar este plan en el proceso de contratación e inducción de la entidad, alineándolo con el plan de desarrollo del colaborador.	En gestión
		Generar un plan de disminución de brechas de condiciones y beneficios trabajando de manera conjunta con las empresas encargadas de la tercerización (Ej. Posibilidad de horario flexible, home office, participación en eventos internos etc.). Lo anterior implica el trabajo conjunto con el área legal y de compras para la revisión y negociación de las condiciones contractuales con los proveedores del talento humano.	En gestión
		Establecer un proceso de evaluación periódica que asegure que los cargos ocupados por contrataciones indirectas cumplan con las políticas establecidas.	En gestión
		Analizar los casos puntuales por tiempo laborado que puedan migrar a contratación directa con el Banco según las políticas establecidas.	En gestión
Monitoreo de posibles vulneraciones a los Derechos Humanos por actividades de clientes empresariales	Clientes empresariales	Incluir en las evaluaciones de los clientes empresariales criterios ESG, que incluyan, además de los estudios de solvencia económica y capacidad de pago, el análisis de posibles impactos de la actividad de la empresa y el desempeño de sus prácticas de Derechos Humanos. Se podría ampliar el alcance del SARAS para este tipo específico de clientes o diseñar un formulario que incluya dichos criterios para otro tipo de clientes.	En gestión
		Revisar y actualizar si es necesario las categorías de clientes y sectores a partir del análisis de características de los mismos, y definir pólizas de cumplimiento o prevención de impactos. Así mismo, revisar y renovar las categorías periódicamente.	En gestión
		Indagar sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política de Derechos Humanos del Banco (cuando aplique) o verificar que tengan una política propia adecuada por medio del formulario de solicitud del crédito. Este ítem puede incluirse en el formulario mencionado en el punto 1.	En gestión
		Realizar una revisión de los indicadores existentes que permitan reportar el número de productos o clientes evaluados con criterios ESG, analizando si es necesario crear indicadores nuevos y definiendo metas de corto, mediano y largo plazo que apunten a lograr la evaluación del 100% de los clientes o productos críticos. Adicionalmente, reportar estos indicadores públicamente.	En gestión
		Capacitar a los dueños de cuenta de los clientes empresariales para que tengan la capacidad de identificar señales de alerta de posibles violaciones a los Derechos Humanos en el relacionamiento con sus clientes.	En gestión
		Asegurar que los clientes comerciales cuenten con mecanismos de quejas y reclamaciones que puedan conocer y reparar posibles vulneraciones a los Derechos Humanos. Este punto puede incluirse en el formulario mencionado en el punto 1.	En gestión

		Desarrollar un plan de comunicación que permita visibilizar no solo los productos ofertados por el Banco, sino el resultado de los indicadores planteados para su seguimiento, permitiendo evidenciar el interés del Banco por promover los productos responsables en términos de sostenibilidad.	Por iniciar
Procesos de venta transparentes y justos	Colaboradores	Incluir en los procedimientos y lineamientos de ventas el respeto por los Derechos Humanos como una clave de éxito en las ventas y la retención de clientes. Así como, un procedimiento para la cancelación temprana de productos a causa de la venta transparente, un ejemplo de ellos son los seguros.	Por iniciar
		Fortalecer los controles establecidos para los procesos de venta buscando disminuir el número de productos y servicios devueltos por situaciones relacionadas con la comunicación y transparencia en el proceso de venta.	Por iniciar
		Continuar con el proceso de monitoreo de la gestión comercial de los productos de seguros, monitoreando los procesos de venta y evidenciando, por medio de indicadores, el número de productos que fueron devueltos por falta de transparencia en la venta y los clientes que se retiraron por esta misma razón. Reportar públicamente estos indicadores.	Por iniciar
		Realizar un análisis anual de los demás productos (además de seguros) para asegurarse que no hayan señales de alerta sobre la transparencia en las ventas. Cuando se identifique algún producto con este riesgo, crear un plan de acción y monitorear constantemente las ventas y los indicadores de cancelación temprana, como se hace actualmente con los seguros.	Por iniciar
		Sensibilizar a la fuerza comercial sobre la importancia de los Derechos Humanos y la transparencia en las ventas, los controles establecidos y los indicadores de seguimiento definidos.	Por iniciar
Acceso inclusivo a las personas en condición de discapacidad	Todos los grupos de interés	Definir un área transversal encargada del acceso inclusivo para las personas en condición de discapacidad, que pueda tomar decisiones y coordinar la estrategia de inclusión física y comunicacional, tanto en las instalaciones como en los diferentes canales del banco.	En gestión
		Formalizar los requisitos mínimos de inclusión para las instalaciones del Banco, y asegurarse que todas las nuevas oficinas y las que sean intervenidas cuenten con estos requisitos de inclusión en términos de discapacidad física, auditiva, de habla, invidencia etc.	Por iniciar
		Incluir en los procesos de migración transaccional criterios de inclusión, que permita que los canales y las soluciones digitales sean accesibles a personas en condición de discapacidad.	En gestión
		Integrar a la política de comunicación un fragmento de comunicación inclusiva que estipule la creación de diferentes versiones de las comunicaciones del Banco basadas en la capacidad de comprensión de las mismas por personas con algún tipo de discapacidad.	En gestión

		Potencializar y actualizar los protocolos de atención diferenciada en oficinas donde no haya personal capacitado o herramientas definidas, en los que se usen recursos tecnológicos como video llamadas o atención personalizada posterior a la visita del cliente. (Programa de relevo)	En gestión
		Crear un procedimiento de respuesta para las reclamaciones relacionadas con accesibilidad y analizar las quejas y reclamaciones relacionadas con esta situación con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Avanzado
Evaluación de los impactos de los proyectos financiados	Clientes	Continuar con la implementación del sistema SARAS e incluir criterios de Derechos Humanos que permitan evaluar el impacto social de los proyectos.	Avanzado
		Promover el mecanismo de monitoreo de impactos ESG durante el desarrollo de los proyectos, que permita hacer seguimiento al desempeño en Derechos Humanos de los proyectos financiados e incluya planes de acción que permitan mitigar el impacto de las vulneraciones identificadas en el Banco y de ser posible en las personas afectadas. Así como, el reporte de avances, logros y retos a partir de análisis de los resultados de los indicadores.	Avanzado
		Definir y reportar indicadores de gestión y seguimiento que permitan identificar el número de proyectos evaluados, aprobados y no aprobados frente a criterios ESG (que consideren los Derechos Humanos) y las medidas tomadas en los procesos de evaluación continua; para que sean alineados a los modelos de seguimientos ya implementados por el Banco.	Avanzado

