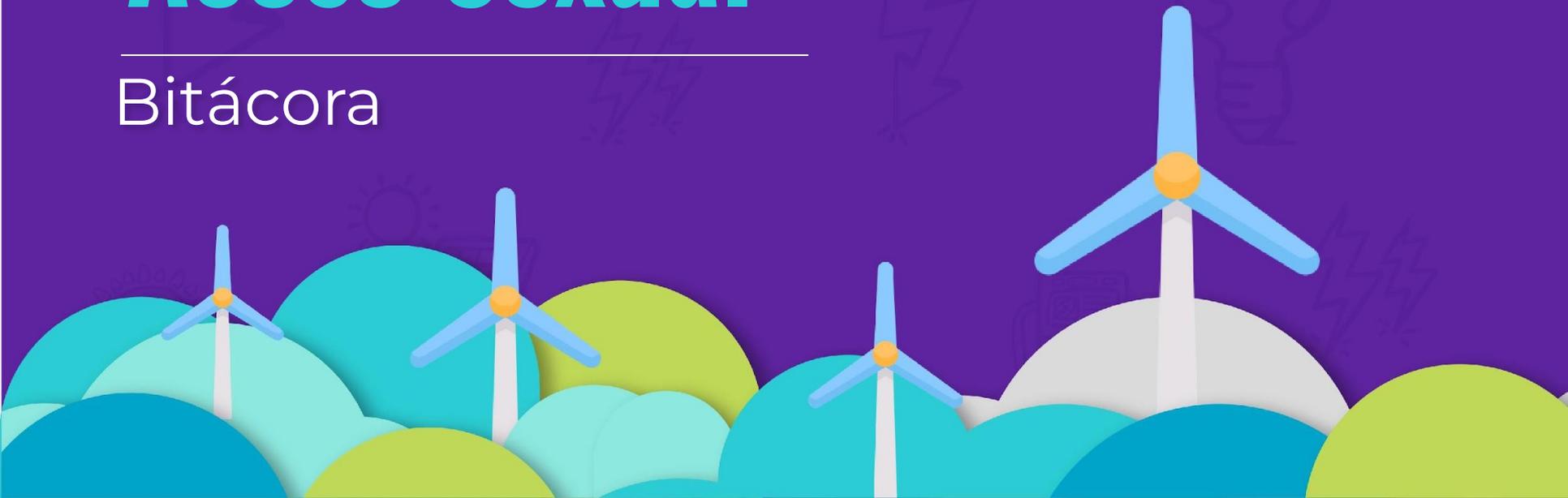


# Canal de Acoso Sexual



---

Bitácora





# EQUIPO

Sandra  
**Rodriguez**

Valentina  
**Wittingham**

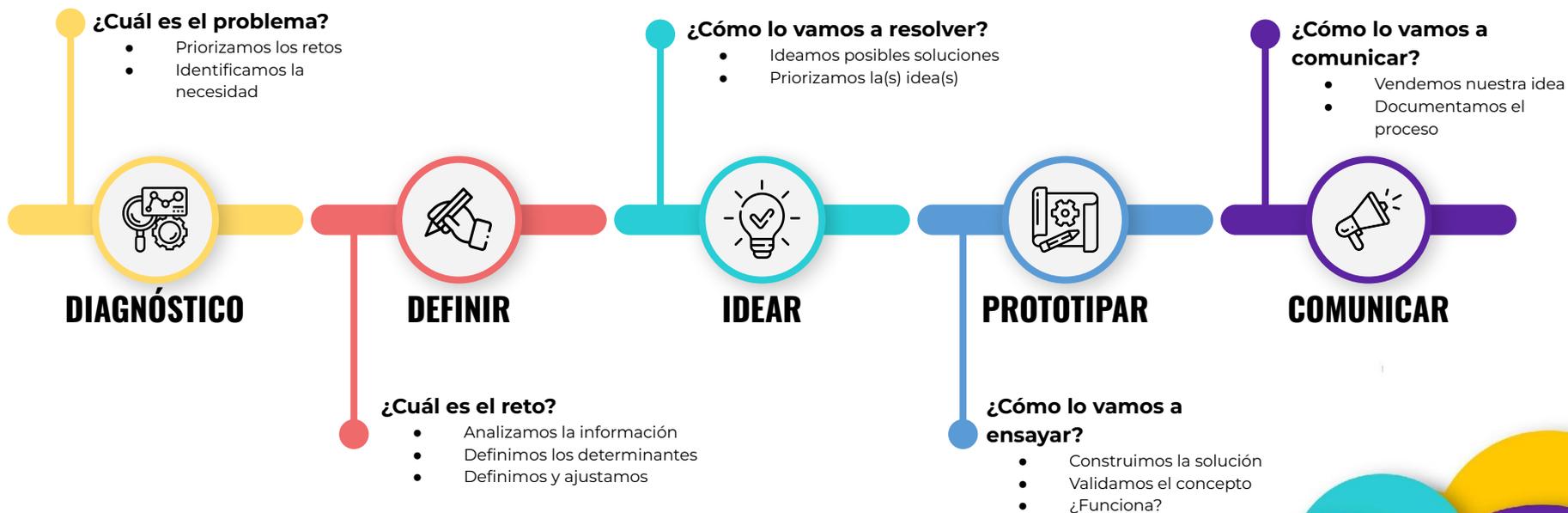
Juan Manuel  
**Gallego**

Laura  
**Pascagaza**

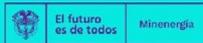
Luisa  
**Hurtado**



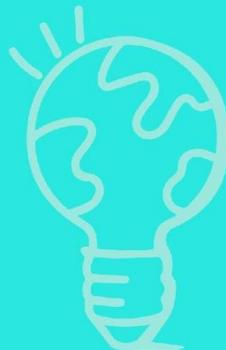
# FASES DE TRABAJO



# FASE 2 DEFINICIÓN



La **NUEVA**  
**ENERGÍA**





## 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<br>(oportunidad para la innovación)  | Queremos  | Para quién  | Invitación   |
|---|---|---|--|
| <p>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</p> <p>acertada para identificar la situación, qué hacer y cómo actuar</p> | <p>Ese canal también nos va permitir diagnosticar cuantos casos de acoso sexual hay para saber cómo prevenirlos y dar información precisa</p> | <p>Personas que sufran de acoso o estén propensas a sufrir una situación de acoso</p> | <p>Cree, confía y denuncia por un ambiente laboral seguro y mejor para todos</p> <p>Tu palabra tiene poder y valor, no la ocultes.</p> |

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\\_pXWbfPoMztOO3DonvbaXPpAptbweeahElBfivJg/viewer?f=1](https://jamboard.google.com/d/15H6_pXWbfPoMztOO3DonvbaXPpAptbweeahElBfivJg/viewer?f=1)







# MOTIVANTES

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.

La  
contención  
emocional

Comunicación

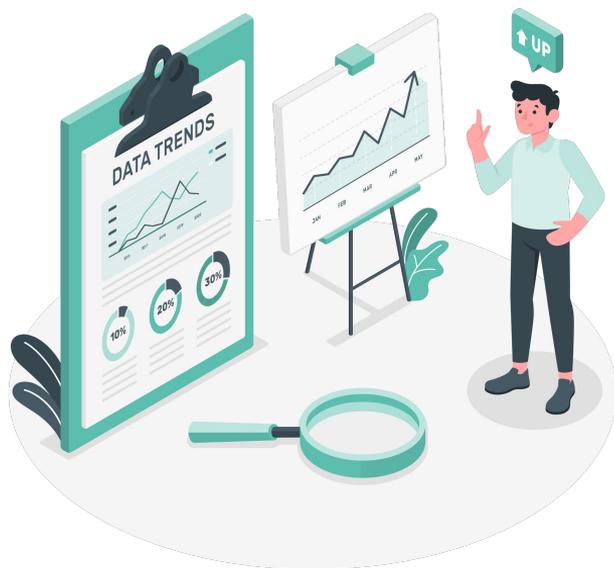
Pedagogía



# 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 lídero 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, <b>pero le hace falta entenderlo desde la práctica.</b>   | 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?**



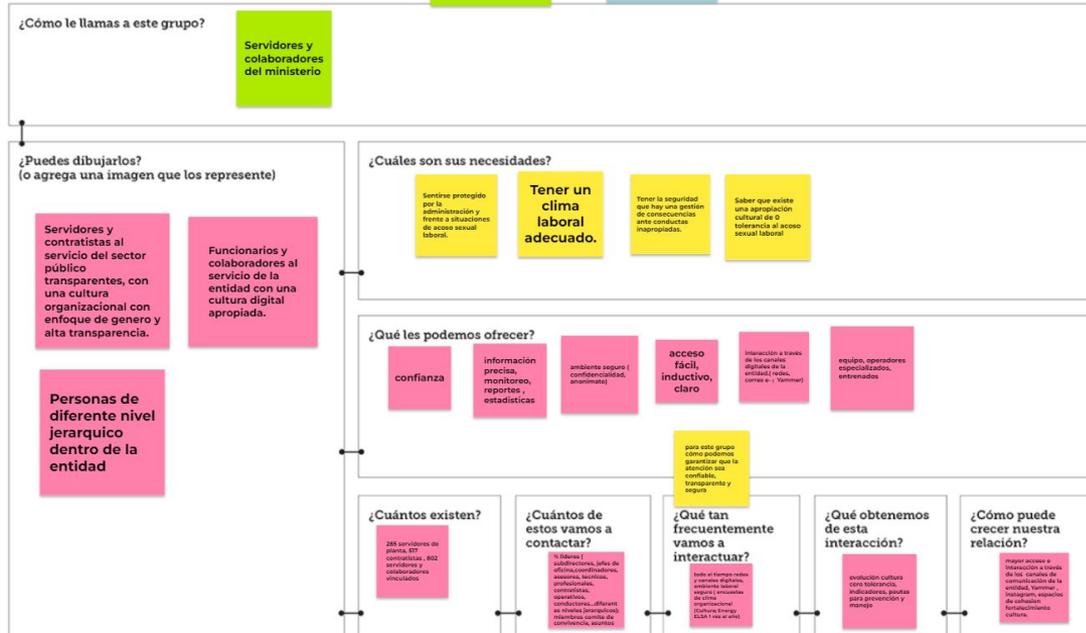
# ⚡ Quien es nuestro usuario

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\\_idXNHfPgMXAwfJLjzFPN3OHEblMfdWVuhLfbEI/viewer](https://jamboard.google.com/d/1S6K_idXNHfPgMXAwfJLjzFPN3OHEblMfdWVuhLfbEI/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?

Mecanismo que oriente, informe en caso de posibles situaciones relacionadas con acoso 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) (multicanal)

Información veraz

Protección a los implicados

Herramientas de acompañamiento socio emocional.

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

¿Cuántos existen?

| GÉNERO    | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------|----------|------------|
| Femenino  | 405      | 32%        |
| Masculino | 348      | 48%        |
| Total     | 773      |            |

¿Cuántos de estos vamos a contactar?

¿Qué tan frecuentemente vamos a interactuar?

Permanente

¿Qué obtenemos de esta interacción?

gente más informada

¿Cómo puede crecer nuestra relación?

Comunidad confiable, empoderada, comprometida, organizada y puntual en sus acciones

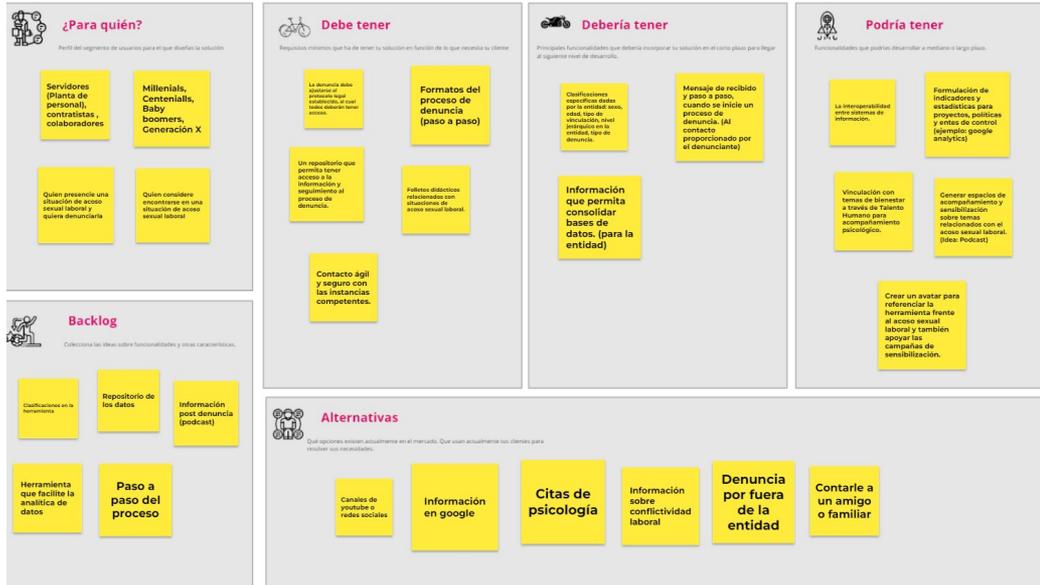
Esta pregunta es clave porque nos ayuda a pensar en acciones del universo del involucrado que leen. Rogar a usar nuestra herramienta. Que el cliente perciba que primero a cada quien le que digan de disposición

Grupo 2. <https://jamboard.google.com/d/1tuxJPp9pCro0ltg0EFd4Q4MmgkZOeVpS3HLfxcIE8kl/viewer>



# Quien es nuestro usuario

## PRODUCTO MÍNIMO VIABLE



Grupo 1. [https://jamboard.google.com/d/IS6K\\_idXNHfPgMXAWfJLjzFPN3OHEBimfdWVuhLFBEI/viewer](https://jamboard.google.com/d/IS6K_idXNHfPgMXAWfJLjzFPN3OHEBimfdWVuhLFBEI/viewer)



# Quien es nuestro usuario

**¿Para quién?**  
Perfil del segmento de usuarios para el que diseñar la solución

**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**

**Backlog**  
Colección de ideas sobre funcionalidades y otras características.

Ecopetrol: Embajadores para guía y apoyo

Árbor de Decisión: Código de Ética e Integridad

**Debe tener**  
Requisitos mínimos que ha de tener su solución en función de lo que necesita su cliente

- Confiable, seguridad, transparente
- Proceso de acompañamiento
- Proceso amigable - familiar
- Lenguaje sencillo, apto para todo público
- Concisa
- Disponible - Debe estar al alcance de nuestro segmento de interés de manera permanente

**Debería tener**  
Principales funcionalidades que debería incorporar su solución en el corto plazo para llegar al siguiente nivel de desarrollo.

- Estadísticas que denoten impacto (reducción de acoso)
- Soluciones efectiva de corto, mediano y largo plazo
- Proceso de concientización y Capacitación

**Podría tener**  
Funcionalidades que podrían desarrollarse a mediano o largo plazo.

- Herramienta de seguimiento y retroalimentación para analítica de datos
- Equipo interdisciplinario de profesionales
- Herramienta multiplataformas (mecanismos para apropiación de conceptos y disponibilidad de la información)

**Alternativas**  
Que opciones existen actualmente en el mercado. Que usan actualmente los clientes para resolver sus necesidades.

- Buzón de Integridad y Transparencia
- Gente de STH - Comité de Convivencia
- Manual de la UNAL

Grupo 2. <https://jamboard.google.com/d/1tuxJPp9pQro0Itg0EFd4Q4MmgkZOeVps3HLfxcIE8kl/viewer>



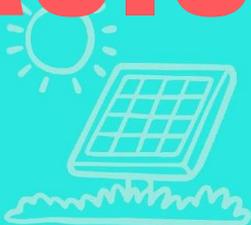
# RETO DE SEGUNDA GENERACIÓN



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



# FASE 3 IDEACIÓN



# ¿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 torniquetes 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**



**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 torniquetes 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

---

**Spotify**

**entiende mis necesidades musicales**

**Sirve en todos los países**

**Puedo explorar cosas nuevas**

**Me permite interactuar con otras personas**

**Puedo escuchar musica de manera privada o pública**

**Puedo crear una playlist, lista de reproducción, de favoritas, personalizar**

**Entiendo las necesidades de las personas de acuerdo a sus diferentes características. Debo ser capaz de hacer buenas y pertinentes respuestas a las diferentes preguntas**

**permite al anonimato**

**Debe ser accesible y aceptable. Estar disponible con facilidad**

**se puede promover a través de redes sociales y campañas de TVC, radio, etc.**

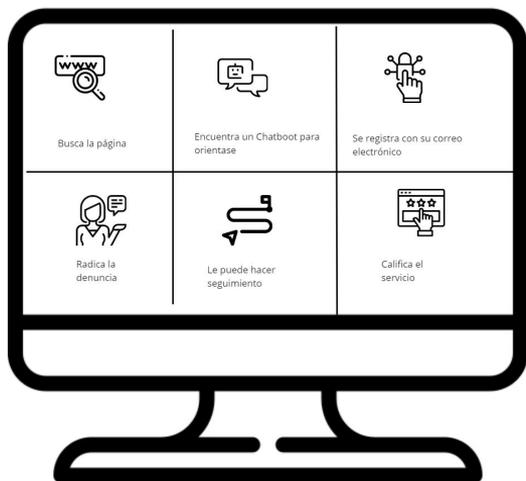
**Puede incluir interacción con personas si así lo quiere el usuario**

**Puede tener una experiencia personalizada, respecto a lo que quiere averiguar o a las respuestas que necesita. Además puede hacer un seguimiento de su experiencia.**

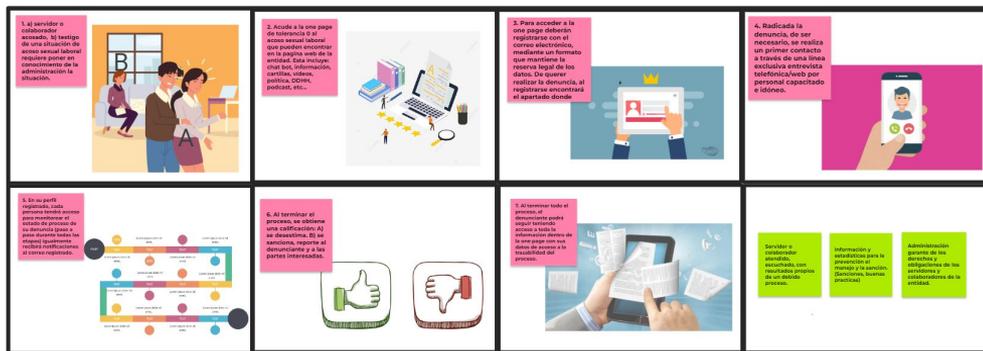
Link de consulta:  
<https://jamboard.google.com/d/1pL3fgYJlhCPWavcpF-1JUG8k2h3EYPSULBADKzjzRnl/viewer?f=0>

# ¿CÓMO LO VAMOS A HACER?

## PRIMER EQUIPO



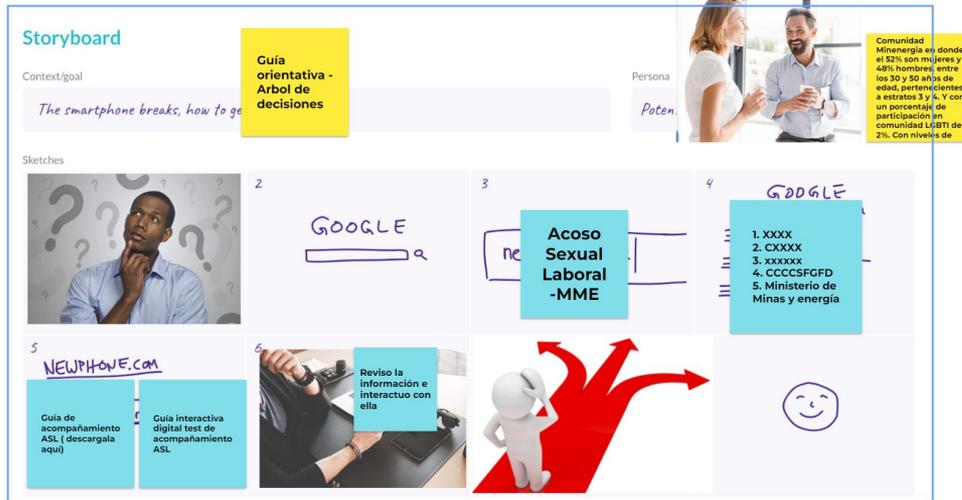
## Mockup del canal de atención



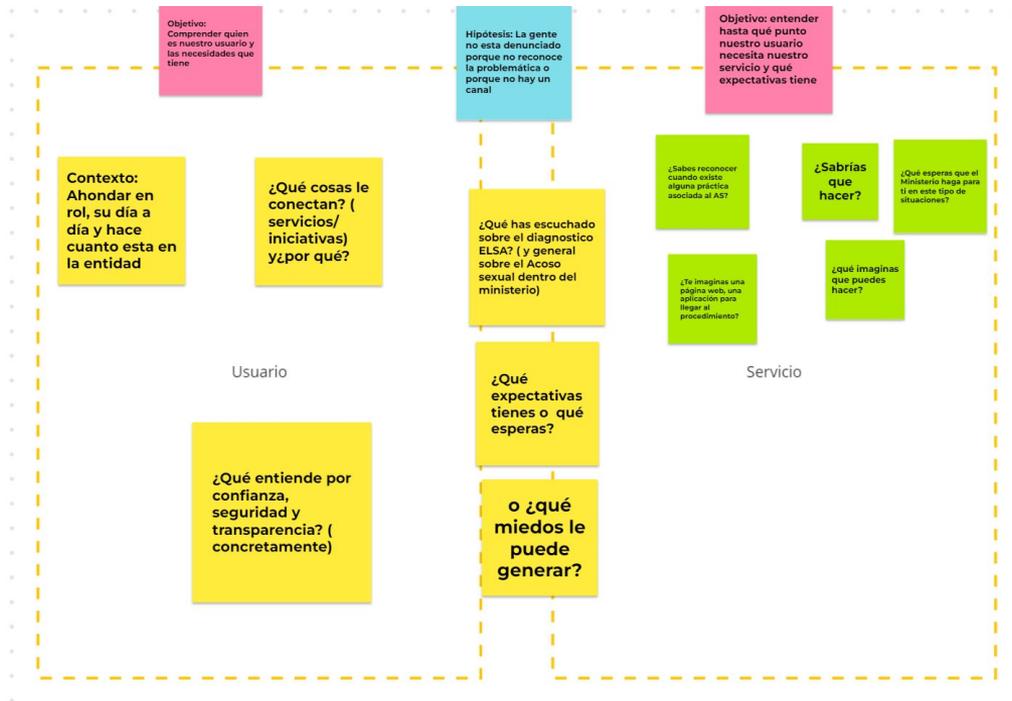
Esto se ofrece en el mercado actualmente para el seguimiento de líneas éticas en el sector público Colombia, importante pensar en el usuario de la línea de denuncia en dos aristas, 1. denunciante 2. administración ( para hacer uso de la información estadística para la prevención y el manejo)

# ⚡ SEGUNDO EQUIPO

## Mock up de reconocimiento del problema

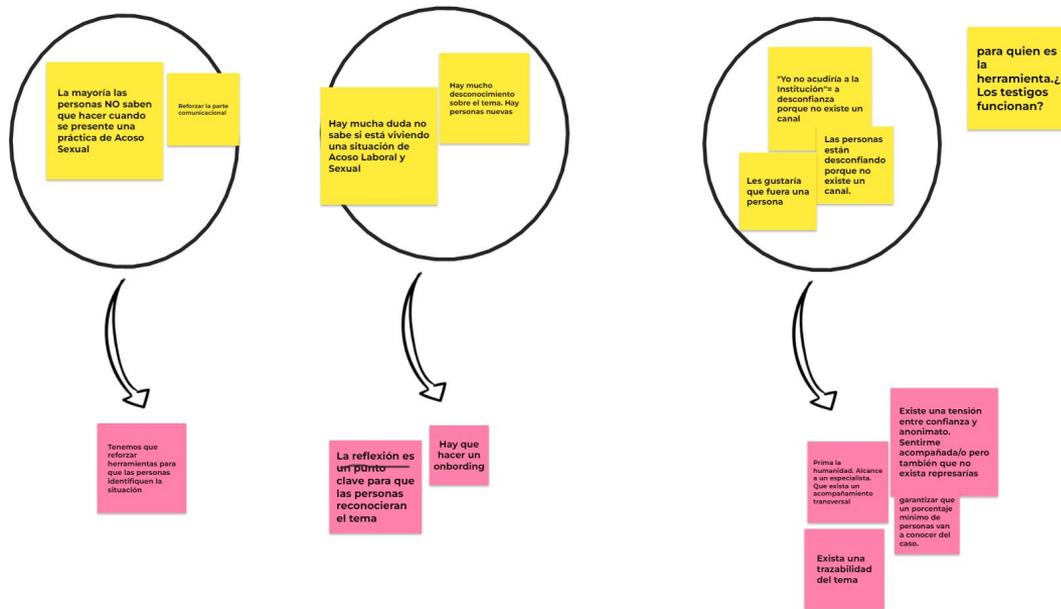


# PLAN DE VALIDACIÓN



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

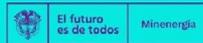
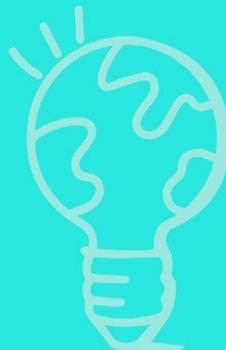


A partir del ejercicio de validación, se pueden identificar 3 grandes insights:

1. Hay que reforzar la herramienta para que las personas identifiquen la **situación de una forma más amable.**
2. Las personas son más conscientes del tema cuando se **confronta y se invita a la reflexión**
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



**La NUEVA  
ENERGÍA**





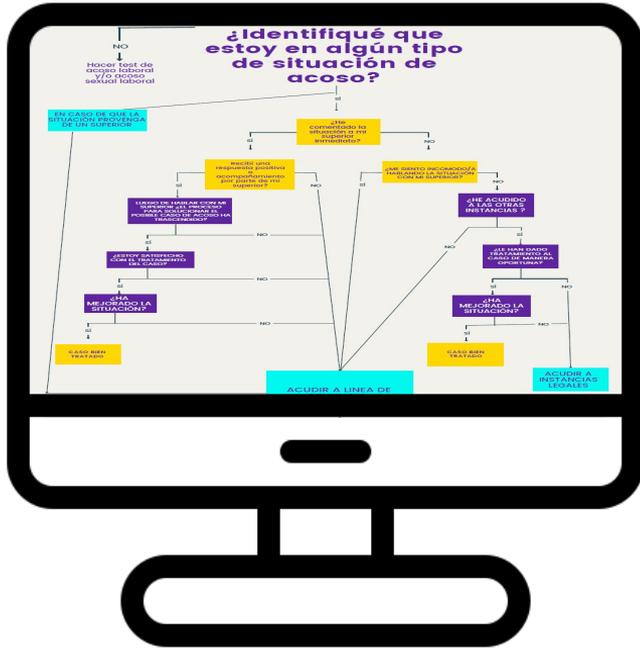
# PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



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*



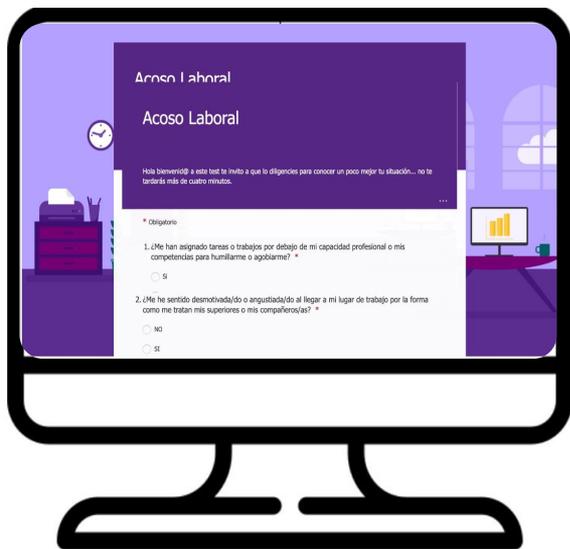
# PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



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.



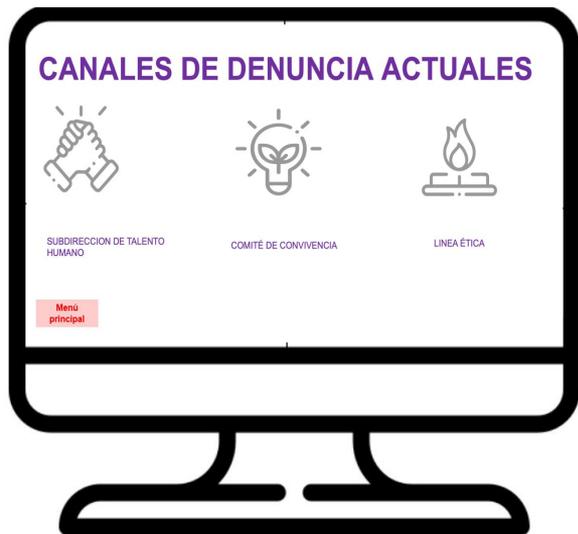
# PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



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.



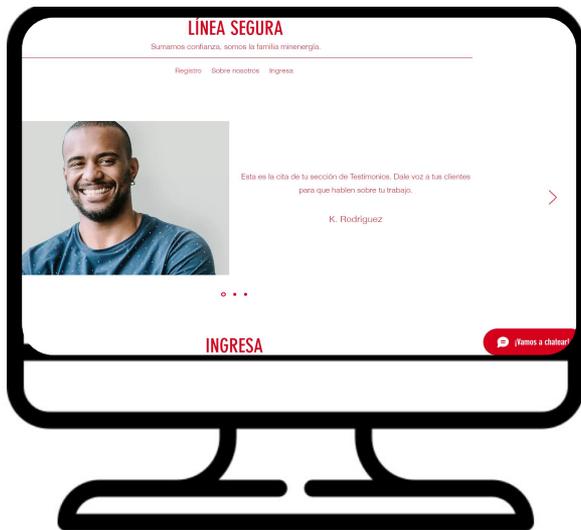
# PROTOTIPOS DE BAJA RESOLUCIÓN



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

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

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

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

## LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES

# ⚡ PROTOTIPOS DE MEDIA RESOLUCIÓN



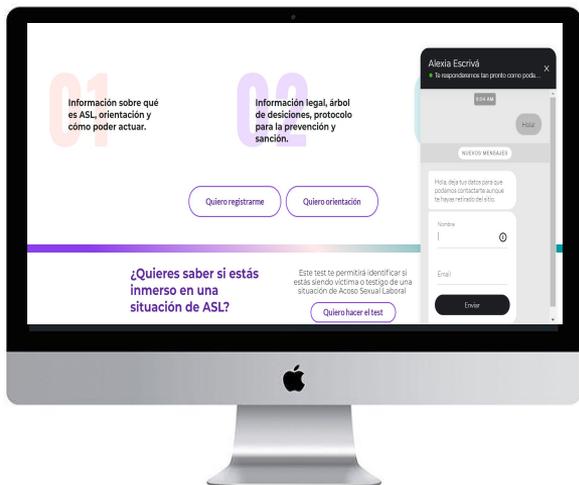
**En la solución de media alta resolución se tuvo en cuenta:** 1. el anonimato de la información que la persona va a suministrar; 2. la contención emocional para entender en qué estado llegan las personas a la hora de acceder a los servicios y 3. una herramienta de gamificación para que las personas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

# #laEnergíaInnovadora



#LaNUEVAENERGÍA



qüid  
Lab