

Debida Diligencia en Derechos Humanos Banco de Occidente

1. Introducción:

En el Banco de Occidente trabajamos de manera articulada con las diferentes áreas del banco para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras operaciones, asegurando que cada decisión tenga un impacto positivo en las personas y el entorno donde operamos; de esta manera los asuntos relacionados con el respeto por los Derechos Humanos de nuestros grupos interés se materializan en nuestra estrategia de sostenibilidad y nos permiten gestionar de manera responsable las relaciones con las diferentes comunidades a lo largo de nuestra cadena de valor.

Basados en estándares internacionales como los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la regulación concerniente a los DDHH en Colombia, en el presente documento detallamos los procesos e iniciativas adelantados para identificar, prevenir, mitigar y responder a los riesgos e impactos que puedan afectar os DDHH de nuestros grupos de interés tanto internos como externos.

2. Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

Nuestro enfoque de debida diligencia en Derechos Humanos se extiende a toda la organización, incluyendo **nuestras** operaciones, proveedores y socios comerciales. Para ello, realizamos revisiones sistemáticas y periódicas que nos permiten mapear los principales desafíos y establecer medidas concretas de prevención, mitigación y remediación de impactos negativos.

Para la implementación de la Debida Diligencia en Derechos Humanos para el Banco de Occidente, contamos con el apoyo de la firma PWC y llevamos a cabo las siguientes fases:

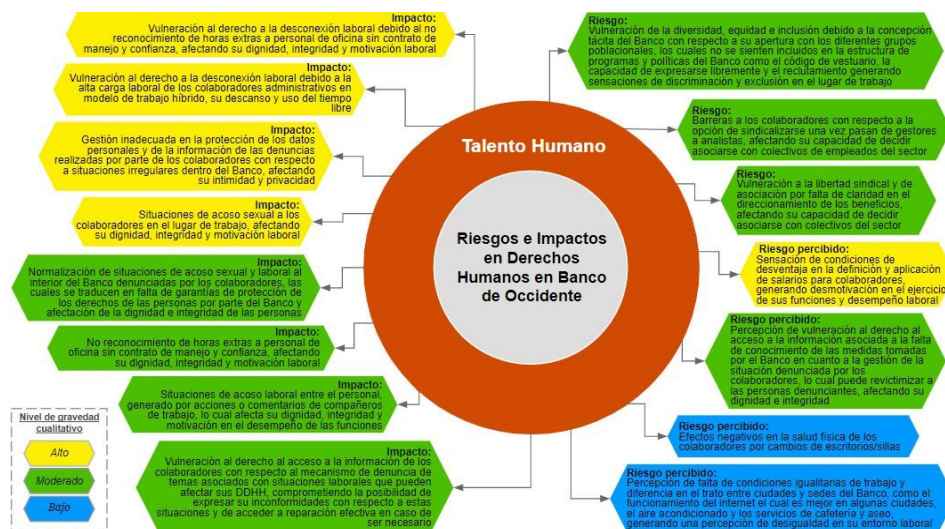
- 2.1. **Análisis del contexto desde dos perspectivas:** revisamos 15 estándares y documentos internacionales sobre la relación de las empresas con los DDHH, así como tres (3) instrumentos de normatividad colombiana; adicionalmente, indagamos sobre dinámicas del sector bancario y consultamos a seis (6) organizaciones externas en aras de conocer su percepción de la gestión del Banco y sus posibles riesgos e impactos en los DDHH. Por otro lado, consultamos los procesos internos del Banco y su relación con el respeto por los DDHH, analizando 39 documentos de gobierno corporativo. Este análisis estuvo acompañado de 14 sesiones de entrevistas a áreas con potencial relación frente a los asuntos de DDHH. Finalmente, se identificaron 8 asuntos relevantes los cuales sirvieron de insumo para las siguientes fases del proceso:

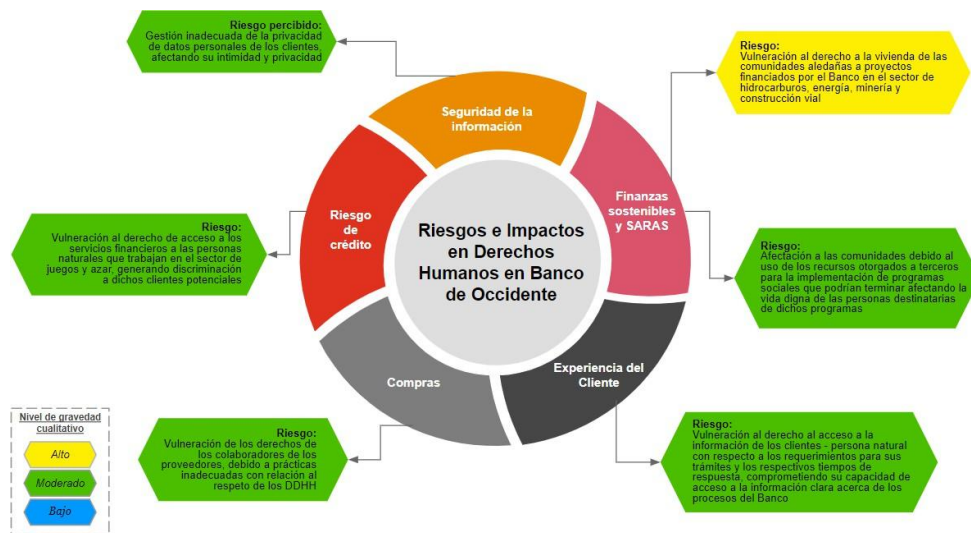


- Gestión íntegra y transparencia en la información.
- Condiciones de trabajo dignas y Salud y seguridad en el trabajo.
- Diversidad, equidad e inclusión.
- Inversión social responsable y Protección y preservación del medio ambiente
- Bienestar personal y familiar de los trabajadores.
- Habeas data y uso de datos personales.
- Accesibilidad a canales digitales.
- Libertad sindical y acceso a negociación colectiva.

2.2. Identificación de riesgos e impactos:

Mapeamos los posibles riesgos e impactos en Derechos Humanos dentro de nuestras operaciones y cadena de valor, por medio de la correlación de fuentes primarias y secundarias: benchmark con 17 fuentes externas para reconocer los riesgos e impactos en DDHH que atañen al sector financiero, y 40 espacios de consulta para el levantamiento de información con los diferentes grupos de interés del Banco, en los que se incluyen entrevistas, encuestas (colaboradores, ONGs y fundaciones, gremios, proveedores y socios comerciales, reguladores y autoridades, clientes empresariales y persona natural). Finalmente, la información obtenida se contrastó con la información recopilada en el benchmark, arrojando como resultado 21 posibles riesgos e impactos negativos en DDHH para la operación del Banco y nuestra de suministro, de los cuales 8 son impactos, 8 son riesgos y 5 son riesgos percibidos.





Los grupos identificados con posible vulneración de sus derechos son: colaboradores, proveedores, clientes persona natural y comunidades locales con diferentes características socioeconómicas.

2.3. Valoración de riesgos e impactos y plan de acción:

Una vez finalizado el proceso de identificación de riesgos e impactos negativos en DDHH, realizamos la valoración de estos siguiendo el principal estándar internacional en la materia, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU), la Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos (EGIDH) del Pacto Global y los rangos utilizados por el área de Riesgos de la organización.

Estos criterios permiten tener al Banco la claridad sobre lo siguiente:

- **Escala:** para medir el nivel de afectación a los titulares de derechos.
- **Alcance:** número de personas afectadas en el área de influencia y grupos de interés del Banco.
- **Carácter irremediable:** la capacidad del Banco para que los titulares de derechos vuelvan a la situación previa a la afectación, por medio de acciones de prevención, mitigación y remediación.

El cálculo de los criterios escala, alcance y carácter irremediable da como resultado una **valoración de la gravedad** del riesgo inherente, cuyos rangos se explican en la siguiente tabla:

Tabla 5: Nivel de gravedad

		Nivel de gravedad				
Ocurriencia		1	2	3	4	5
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
	1	Muy bajo	0	23-35	41-50	49-60
	2	Bajo	0	22-28	32-40	37-48
	3	Medio	0	13-21	24-31	25-36
	4	Alto	0	8-12	16-23	13-24
	5	Muy Alto	0	4-7	8-10	11-12

Fuente: creación PwC

Adicionalmente evaluamos la ocurrencia a través de eventos pasados, otorgando una calificación de 1 a 5 de acuerdo con la frecuencia que han tenido los impactos sobre los grupos de interés; y el tipo de involucramiento para determinar si el Banco causa o provoca dichos riesgos e impactos, o si contribuye a generarlos.

Una vez finalizada la valoración, realizamos la priorización de los riesgos e impactos en DDHH más graves y urgentes de gestionar de acuerdo con el nivel de gravedad, la ocurrencia y el nivel de involucramiento; lo que da paso a la construcción del plan de mitigación y remediación.

Definición del Plan de Acción

Realizamos 10 talleres de co-construcción junto con los líderes de las áreas relacionados con los riesgos e impactos identificados, corroborando los controles ya implementados por parte del Banco y definiendo otras acciones sugeridas para mitigar los riesgos de afectación en los derechos de las personas.

En conjunto estructuramos la Matriz de riesgos, impactos y controles en DDHH como herramienta principal de gestión de los riesgos e impactos identificados. Entre las principales actividades de los controles cabe destacar, los procesos de sensibilización y capacitación a los colaboradores de todos los niveles sobre los temas específicos de los riesgos e impactos identificados, comunicación sobre la gestión actual del Banco en pro del bienestar de los colaboradores y las actualizaciones de políticas, reglamento de trabajo y procedimientos para incluir el enfoque de DDHH.

A continuación, se detallan las cuestiones asociadas a Derechos Humanos identificadas, una vez fueron evaluadas el 100% de las operaciones de la organización, así como también presentamos las actividades a desarrollar.

Riesgo / Impacto	Actividades
- Normalización de situaciones de acoso sexual y laboral al interior del Banco denunciadas por los colaboradores, las cuales se traducen en falta de garantías de protección de los derechos de las personas por parte del Banco y afectación de la dignidad e integridad de las personas - Situaciones de acoso sexual a los colaboradores en el lugar de trabajo, afectando su dignidad, integridad y motivación laboral - Situaciones de acoso laboral entre el personal, generado por acciones o comentarios de otros compañeros de trabajo, lo cual afecta su dignidad, integridad y motivación en el desempeño de las funciones.	Revisión y actualización periódica de la política de acoso laboral, incluyendo la ampliación del alcance para abarcar el acoso sexual.
	Capacitación para impulsar la cultura de prevención del acoso laboral y sexual al interior del Banco
	Actualización y Difusión del Reglamento Interno de Trabajo para incluir un compromiso explícito con las cero tolerancias al acoso sexual en el lugar de trabajo y en todas las actividades laborales.

Riesgo / Impacto	Actividades
Gestión inadecuada en la protección de los datos personales y de la información de las denuncias realizadas por parte de los colaboradores con respecto a situaciones irregulares dentro del Banco, afectando su intimidad y privacidad.	Creación y aplicación de un formato de confidencialidad en investigaciones por buzón de ambiental laboral o línea ética
Vulneración de la diversidad, equidad e inclusión debido a la concepción tácita del Banco con respecto a su apertura con los diferentes grupos poblacionales, los cuales no se sienten incluidos en la estructura de programas y políticas del Banco como el código de vestuario, la capacidad de expresarse libremente y el reclutamiento generando sensaciones de discriminación y exclusión en el lugar de trabajo.	Formular un compromiso de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) específica para Banco de Occidente con base en la política del Grupo Aval en la materia.
Barreras a los colaboradores con respecto a la opción de sindicalizarse una vez pasan de gestores a analistas, afectando su capacidad de decidir asociarse con colectivos de empleados del sector.	Capacitación a los líderes de área en el Banco sobre el derecho a la libertad de asociación y las prácticas que no se deben cometer para su debido respeto. Esto puede realizarse durante la inducción a la compañía y con capacitaciones adicionales para los empleados.
Vulneración a la libertad sindical y de asociación por falta de claridad en el direccionamiento de los beneficios, afectando su capacidad de decidir asociarse con colectivos de empleados del sector.	Continuar con la implementación de acciones (como capacitaciones o foros) para la divulgación general de beneficios, destacando que se mantienen al estar afiliados a la Convención Colectiva o al Sindicato de la Industria.
Vulneración al derecho a la desconexión laboral debido a la alta carga laboral de los colaboradores administrativos en modelo de trabajo híbrido, su descanso y uso del tiempo libre.	- Fortalecimiento de la comunicación del horario de jornada laboral (horas semanales) y política de desconexión laboral en áreas administrativas reforzando responsabilidades tanto de colaboradores y líderes para su cumplimiento. - Refuerzo comunicación horario laboral contratos de manejo y confianza - Identificación de áreas específicas donde se presentan horarios extendidos y si se requiere algún tipo de reconocimiento.
Vulneración al derecho a la desconexión laboral debido al no reconocimiento de horas extras a personal de oficina sin contrato de manejo y confianza, afectando su dignidad, integridad y motivación laboral.	Monitoreo de la carga laboral para garantizar el tiempo de desconexión en el modelo de trabajo híbrido.
No reconocimiento de horas extras a personal de oficina sin contrato de manejo y confianza, afectando su dignidad, integridad y motivación laboral	Desarrollo de iniciativa "jornadas adicionales" para evaluar casos de horarios extra en oficinas.

Vulneración al derecho al acceso a la información de los colaboradores con respecto al mecanismo de denuncia de temas asociados con situaciones laborales que pueden afectar sus DDHH, comprometiendo la posibilidad de expresar sus inconformidades con respecto a estas situaciones y de acceder a reparación efectiva en caso de ser necesario.	Revisión y actualización de la estrategia de divulgación de la imagen del mecanismo de denuncias laborales relacionadas con DDHH.
Percepción de vulneración al derecho al acceso a la información asociada a la falta de conocimiento de las medidas tomadas por el Banco en cuanto a la gestión de la situación denunciada por los colaboradores, lo cual puede revictimizar a las personas denunciantes, afectando su dignidad e integridad.	- Comunicación transparente del proceso y resultados de la investigación de denuncias no anónimas en el Banco. - Estructuración de un formato proforma de respuesta donde se incluyen las medidas tomadas por el Banco en la gestión de situaciones denunciadas por colaboradores para ser enviado a los denunciantes para su conocimiento sobre los resultados de la investigación.
Percepción de falta de condiciones igualitarias de trabajo y diferencia en el trato entre ciudades y sedes del Banco, como el funcionamiento del internet el cual es mejor en algunas ciudades, el aire acondicionado y los servicios de cafetería y aseo, generando una percepción de desigualdad en su entorno laboral.	Implementación de campañas informativas sobre las medidas para garantizar condiciones igualitarias de trabajo en las sedes del Banco.
Sensación de condiciones de desventaja en la definición y aplicación de salarios para colaboradores, generando desmotivación en el ejercicio de sus funciones y desempeño laboral.	- Sensibilización en derechos humanos y salarios. - Validación de ajuste interno a la política salarial.
Efectos negativos en la salud física de los colaboradores por cambios de escritorios/sillas.	Continuar con la implementación de medidas ergonómicas en los puestos de trabajo para reducir riesgos de salud física.
Afectación a las comunidades debido al uso de los recursos otorgados a terceros para la implementación de programas sociales que podrían terminar afectando la vida digna de las personas destinatarias de dichos programas.	- Desarrollo de un sistema de seguimiento que permita identificar los resultados, destinación e impactos de las donaciones hechas. - Capacitación en DDHH a entidades beneficiarias de las donaciones realizadas
Vulneración al derecho a la vivienda de las comunidades aledañas a proyectos financiados por el Banco en el sector de hidrocarburos, energía, minería y construcción vial	- Capacitación y actualización periódica a los Gerentes de relacionamiento sobre este riesgo y la norma número 5 de IFC. - Revisión de la norma de desempeño No 5 - Adquisición de Tierras y Reasentamiento Voluntario de la Corporación Financiera Internacional (IFC), y desarrollar las acciones puntuales que aplique según el caso. - Inclusión de preguntas sobre DDHH en los informes de debida diligencia Ambiental y Social

Vulneración de los derechos de los colaboradores de los proveedores, debido a prácticas inadecuadas con relación al respeto de los DDHH.	- Fortalecimiento de los criterios de Derechos Humanos (DDHH) para proveedores - Registro de la capacitación para impulsar la política de DDHH en el equipo de compras
Vulneración al derecho al acceso a la información de los clientes - persona natural con respecto a los requerimientos para sus trámites y los respectivos tiempos de respuesta, comprometiendo su capacidad de acceso a la información clara acerca de los procesos del Banco.	- Optimización de los procesos para mejorar la tramitología - Mejora de la comunicación y transparencia sobre los requerimientos y tiempos de respuesta para trámites de clientes personas naturales. - Capacitación, actualización periódica sobre cambios en procesos relacionados con productos y trámites de clientes.
Vulneración al derecho de acceso a los servicios financieros a las personas naturales que trabajan en el sector de juegos y azar, generando discriminación a dichos clientes potenciales	Revisión y ajuste de los criterios de exclusión con base a análisis explícito de casos
Gestión inadecuada de los datos personales de los clientes, afectando su intimidad y privacidad.	Campaña informativa sobre los canales de denuncia relacionados con el tratamiento de datos personales y divulgación de la Política de Protección de Datos Personales.



Banco de Occidente y Filiales están comprometidos con el fortalecimiento constante de los mecanismos de participación y diálogo con nuestros grupos de interés para robustecer la reparación y remediación de los impactos que nuestras actividades generen sobre sus Derechos Humanos. Los mecanismos establecidos para la reclamación son los siguientes:

Banco de Occidente:

- [Línea Ética.](#)
- Correo electrónico: servicio@bancodeoccidente.com.co
- Línea Nacional: 018000514652
- Ambiente Laboral: ambientelaboral@bancodeoccidente.com.co

Fiduciaria de Occidente:

- [Línea Ética.](#)
- Correo electrónico: atencionalconsumidorfdo@fiduoccidente.com.co
- Línea Nacional: 01 8000 521 144
- Ambiente Laboral: comiteconvivencia@fiduoccidente.com.co

A través de cualquiera de estos canales, nuestros grupos de interés pueden presentar sus requerimientos o denuncias, también de manera anónima cuando los grupos de interés así lo prefieran, las cuales serán tramitadas y respondidas según los procesos establecidos por estos canales, y cumpliendo los tiempos de ley establecidos para estos fines. Además, respetamos y aseguramos la confidencialidad de los datos y los hechos reportados.

Comunicación y transparencia: compartimos los avances de nuestra gestión en Derechos Humanos con nuestros diferentes grupos de interés, considerando:

- La divulgación de la actualización de políticas, procedimientos, acciones, entre otros; por medio de nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad anual, disponible públicamente en nuestra página web, nuestro Informe de Derechos Humanos Banco de Occidente y los diferentes medios de comunicación oficiales tanto de cara al público interno como externo.



- El seguimiento a la implementación del plan de acción junto a cada una de las áreas involucradas y la presentación de resultados al Comité Directivo de la organización con frecuencia trimestral.
- La promoción de espacios de participación activa con los diferentes grupos de interés, por medio de mecanismos como talleres, grupos focales, entre otros; buscando generar un entendimiento común sobre dicha gestión, asegurar una rendición de cuentas satisfactoria para estos grupos e impulsar su empoderamiento.

Revisión y mejora continua: adaptamos y fortalecemos nuestro proceso de debida diligencia con base en las lecciones aprendidas y los cambios en el entorno normativo y empresarial. Esto nos obliga a hacer un seguimiento periódico a la aplicación de nuestra Política de Derechos Humanos y actualizarla en caso de ser necesario y de igual forma a los mecanismos de identificación, evaluación, mitigación, remediación y comunicación de la gestión del banco en materia de Derechos Humanos.

