



INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS DEL CÍRCULO
CAPITAL DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL
EJE DE INCLUSIÓN
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO



EJE INCLUSIÓN DEL CÍRCULO CAPITAL DE CALIDAD TURÍSTICA

1. CRITERIOS GENERALES:

1.1. Una organización que es incluyente, de manera general en su gestión, operación y políticas debe asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar un servicio turístico, junto con los demás ciudadanos, de manera segura, sin ninguna limitación o restricción por motivo de etnia, color, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar de manera integral las condiciones de vida de las personas. La organización, además debe:

1.1.1. Asegurar que los derechos de todas las personas sean respetados y cumplidos por parte de la organización y sus miembros. Para ello, debe:

- Identificar riesgos de vulneración de derechos y tomar medidas para prevenir su materialización.
- Determinar criterios para la selección de personal y de proveedores, con enfoque de equidad e igualdad de oportunidades para todas las personas.
- Identificar, evaluar y seleccionar proveedores que empleen acciones para asegurar la garantía de derechos y la inclusión de todas las personas en la medida que lo permita el mercado.

1.1.2. Prevenir cualquier forma de discriminación.

1.1.3. En las acciones que dan cumplimiento a la buena práctica de gestión de partes interesadas del eje de gestión empresarial, la organización debe determinar de acciones con enfoque diferencial de acuerdo con las particularidades identificadas de cada una de ellas.

1.1.4. Establecer mecanismos y espacios de participación para todas las personas considerando criterios de accesibilidad.

1.1.5. La organización debe desarrollar estrategias de capacitación y sensibilización sobre la inclusión de todas las personas en los procesos internos y externos. Además, la organización debe evaluar la efectividad de las acciones tomadas.

1.1.6. Integrar el enfoque de diseño universal, al diseño, desarrollo y la entrega de servicios turísticos con el fin de eliminar barreras físicas, en la información y la comunicación y en los aspectos sociales.

1.1.7. En la buena práctica de comunicación estratégica del eje de gobernanza, la organización debe asegurar que la información brindada al público sea veraz, amigable, accesible y útil.

1.1.8. En la buena práctica de liderazgo del eje de gobernanza, la organización en su política organizacional debe establecer su compromiso con la inclusión de todas las personas tanto en su funcionamiento interno como en los servicios que ofrece. Además, la organización debe asignar la responsabilidad y autoridad necesaria que conduzca prevenir, atender y sancionar cualquier acción que contravenga los derechos de las personas y los criterios establecidos en este eje. Así



mismo para asegurarse de la implementación, el mantenimiento, seguimiento y control de los criterios establecidos en este eje.

1.1.9. Establecer y dar a conocer los mecanismos de PQRS, denuncia y rutas de atención dispuestos al público cuando se vulneren los derechos de las personas y los criterios establecidos en este eje. Además, la organización debe atender proactivamente estos mecanismos brindando soluciones efectivas de acuerdo con sus capacidades. Cuando se trate, de denuncias que se salgan de las competencias de la organización esta debe redirigirlas a la entidad competente.

1.1.10. Ajustar las políticas, reglamentos, procesos, manuales y cualquier otro documento necesario para asegurar el cumplimiento de las estrategias y acciones sobre la inclusión de todas las personas.

2. CRITERIOS ESPECIFICOS:

Los criterios generales buscan crear condiciones de inclusión para todas las personas sin importar etnia, color, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social. Sin embargo, existen brechas sociales con respecto a la inclusión de la mujer, del sector social LGBTI y de la accesibilidad para todas las personas. Por lo cual, se establecen los siguientes criterios específicos:

2.1. Criterios específicos para la inclusión de la mujer en las organizaciones:

2.1.1. Las organizaciones inclusivas que deseen profundizar en la inclusión de la mujer deben cumplir con los criterios generales procurando generar entornos inclusivos, evitar discriminación contra la mujer, el fortalecimiento de las capacidades de las mujeres, generar empoderamiento y propiciar condiciones de igualdad de la mujer, así como resaltar y dignificar su labor. Además, la organización debe:

- Brindar flexibilidad de horarios a madres cabezas de hogar
- Establecer espacios laborales seguros previniendo casos de acoso sexual, laboral o de cualquiera otra índole.
- Considerar en la ruta de atención la priorización de casos de acoso sexual, laboral o de cualquiera otra índole.
- Cumplir con la normatividad relacionada con el enfoque de género.
- Generar espacios de liderazgo donde participen las mujeres.
- Establecer estrategias de promoción que incluyan el enfoque de género
- Eliminar brechas salariales entre hombres y mujeres.
- Establecer criterios que conlleven a una comunicación respetuosa y digna hacia las mujeres.
- Establecer cargas laborales equilibradas
- Establecer canales de información donde se dé a conocer el compromiso con respecto al enfoque de género.



- Generar espacios de participación de la mujer en la toma de decisiones.
- Liderar o vincularse a programas de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas por las mujeres que componen la organización

Nota: La capacitación preferiblemente puede enfocarse en temas de emprendimiento, educación financiera, liderazgo, entre otros)

2.1.2. Establecer y seguir protocolos y pautas para la prestación del servicio a mujeres considerando lo establecido en los criterios anteriores.

2.2. Criterios específicos para la inclusión del sector social LGBTI en las organizaciones:

2.2.1. Las organizaciones inclusivas que deseen profundizar en la inclusión del sector social LGBTI deben cumplir con los criterios generales procurando generar entornos inclusivos y evitar discriminación por la orientación sexual e identidades de género diversas. Además, la organización debe:

- Establecer y seguir protocolos y pautas para la prestación de servicios al público LGBTI
- Crear y promover nuevos servicios turísticos para el sector social LGBTI
- Extender la política de inclusión con enfoque al sector social LGBTI con las partes interesadas.
- Participar en eventos y grupos del sector social LGBTI.
- Liderar o vincularse a programas de capacitación para incorporar el lenguaje incluyente en la organización de manera asertiva.

Nota: La capacitación preferiblemente puede enfocarse en temas de lenguaje y uso correcto de pronombres según la identidad de las personas.

- Priorizar la contratación de empleados y proveedores que hacen parte de la población LGBTI.

2.3. Criterios específicos para la accesibilidad de todas las personas:

2.3.1. Las organizaciones inclusivas que deseen profundizar en la accesibilidad para todas las personas deben cumplir con los criterios generales procurando que en la prestación de servicios turísticos se eliminen barreras en lo físico, en la información y la comunicación y en los aspectos sociales. Además, la organización debe:

- a) Establecer mecanismos para una comunicación accesible con todas las personas, considerando la comunicación escrita, cara a cara, telefónica, por video y Web.
- b) Establecer y seguir protocolos y pautas para la prestación del servicio turístico accesible.
- c) Identificar las barreras existentes y con ello determinar un plan para su intervención de modo que sea accesible para todas las personas.



INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS DEL CÍRCULO
CAPITAL DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL
EJE DE INCLUSIÓN
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

