

**REFERENCIAL TÉCNICO PARA PREVENIR Y ELIMINAR
CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN.
REQUISITOS Y DIRECTRICES**

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	2
4. PRACTICAS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS.....	5
5. ESTABLECIMIENTO DEL COMPROMISO.....	6
6. ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA PREVENIR Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN.....	7
6.1 Generalidades.....	7
6.2 Liderazgo.....	9
6.3 Sensibilización y formación.....	10
6.4 Mecanismos de denuncia y rutas de atención.....	11
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	12
8. MEJORA CONTINUA.....	12
BIBLIOGRAFÍA.....	13

INTRODUCCIÓN

Colombia es un Estado social de derecho, por esta razón en la Constitución Política se establecen varios artículos que buscan asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político y económico de la sociedad. En este marco, Colombia ha sido un país activo en establecer acciones contra la erradicación de cualquier tipo y forma de discriminación, lo cual se ha consolidado en la legislación Nacional, por medio de la Ley 1752 de 2015. Esta Ley garantiza la protección de los derechos de las personas, grupos de personas, comunidad y pueblo, que se vulnera mediante actos de racismo y discriminación. A pesar de estas acciones, actualmente persiste la discriminación en nuestro país, evidenciada en múltiples formas por razones de raza, etnia, religión, género, identidad de género, orientación sexual, opinión o participación política y discapacidad, entre otros.

El Ministerio del Interior, en el marco de su misión fortalece la gobernabilidad local, la seguridad y la convivencia ciudadana, mediante la articulación permanente del nivel nacional con las entidades territoriales, étnicas y las poblaciones vulnerables, promoviendo el respeto a los Derechos Humanos y la adecuada gestión de los asuntos nacionales en el territorio. Por tanto, dentro de sus objetivos estratégicos, genera condiciones de inclusión para la prosperidad social y/o igualdad de oportunidades en el marco de la diferencia. Dicho lo anterior, desde sus diferentes áreas misionales, desarrolla programas y proyectos que impulsan el efectivo ejercicio del derecho a la igualdad y la no discriminación de los grupos poblacionales sujetos de protección de este Ministerio, tales como: líderes sociales y/o defensores de derechos humanos, los líderes comunales y religiosos, las personas pertenecientes a comunidades LGTBI, campesinos, indígenas, ROM, negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, víctimas del conflicto armado y población migrante, en aras de disminuir los índices de vulneración de los derechos de estas poblaciones, víctimas de fenómenos como la desigualdad social, la discriminación y otros factores de riesgo.

Por esta razón, el Ministerio del Interior decidió desarrollar este referencial técnico, mediante el cual busca contribuir a la construcción de una práctica de respeto a los derechos colectivos de las comunidades, a la resolución pacífica de conflictos, al logro de la convivencia equitativa y democrática, a la promoción de la igualdad, todo esto a través de procesos colectivos de reflexión que se espera se conviertan en acciones para la prevención y eliminación de los factores de discriminación en el país.

Esta iniciativa complementa otras acciones que el Ministerio del interior implementa como: el observatorio contra la discriminación racial y racismo, así como de iniciativas en curso como lo son el sello de inclusión para establecimientos libres de discriminación racial, la construcción del observatorio “Colombia es de todos” para la No Discriminación, entre otras. Estas iniciativas buscan integrar a la sociedad multicultural en la consolidación de espacios libres de discriminación.

En este referencial técnico encuentran requisitos y directrices que aportan en la prevención y la eliminación de cualquier forma de discriminación, basadas en las normativas y las convenciones internacionales de comportamiento, la legislación nacional vigente, normativas y buenas prácticas

internacionales, nacionales y locales, que se enmarcan en la Misión del Ministerio del Interior, donde las organizaciones cumplen un papel fundamental.

**REFERENCIAL TÉCNICO PARA PREVENIR
Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE
DISCRIMINACIÓN.
REQUISITOS Y DIRECTRICES**

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento establece los requisitos y las directrices que debe cumplir una organización para prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, de manera directa e indirecta, por razones de etnia, color, origen nacional, familiar o social, lengua, religión, idioma, opinión política, filosófica, incluida la afiliación a un partido o movimiento político, posición económica, edad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, estado de salud, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social.

Este documento es aplicable a todo tipo de organización, ya sea pública, privada, gubernamentales o no gubernamental (ONG), así como establecimientos de comercio, sin importar tamaño, tipo, actividad, industria o sector.

El cumplimiento de los requisitos de este referencial técnico permite al interesado obtener el sello de no discriminación del Ministerio de Interior y no exime a las organizaciones del cumplimiento de legislación vigente y acuerdos Internacionales en materia de no discriminación.

En este documento, los términos ‘debe’, ‘debería’ y ‘puede’ se utilizan para indicar el grado de cumplimiento requerido.

- El término “debe” se utiliza para indicar requisitos, métodos o especificaciones que se deben aplicar, con el fin de cumplir con este referencial;
- El término “debería” se utiliza para indicar recomendaciones que se consideran como las mejores prácticas a usar;
- El término “puede” se utiliza para indicar un método o un curso de acción posible.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este documento no cuenta con Referencias Normativas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

3.1 acto discriminatorio. Conducta, actitud o trato que pretende anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales”, y que da como resultado “la violación de sus derechos fundamentales”.

[Tomada de Sentencia T-125 97 Corte Constitucional de Colombia]

3.2 acción afirmativa. Política o medida orientada a reducir y eliminar las desigualdades de tipo social, cultural o económico de las personas o grupos tradicionalmente discriminados; esta concreta en mecanismos y medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades destinadas a compensar las desventajas y los rezagos históricos de dichas personas y grupos sociales. Las acciones afirmativas se rigen por los principios de proporcionalidad, progresividad y temporalidad.

[Tomada de proyecto de ley antidiscriminación, presentado en julio del 2009]

3.3 alta dirección. Persona o grupo de personas que toman las decisiones en la organización y que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

Nota 1 La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 De acuerdo con el sector, el tamaño y la naturaleza de la organización la alta dirección también se refiere a quienes dirigen, controlan y toman decisiones de sus recursos y sus operaciones.

[Adaptada de la NTC-ISO 9000:2015]

3.4 ajustes razonables. Modificación y adaptación necesaria y adecuada que no impone una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiere en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o el ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

[Tomada la ley 1346: 2009]

3.5 comportamiento deseado. Conjunto de conductas o actuaciones definidas por una organización para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación.

[Adaptada de la Norma Técnica de Empresa. Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional (SGCPO): 2017]

3.6 comunicación. Proceso consciente y no violento de intercambio de información, con el fin de socializar una idea, generar acciones o crear un entendimiento sobre un asunto en particular.

[Tomada de la Norma Técnica de Empresa. Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional (SGCPO): 2017]

3.7 cultura organizacional. Conjunto de valores, creencias y prácticas que influyen en la conducta y el comportamiento de personas y organizaciones.

[Adaptada de la GTC 590:2003]

3.8 derechos humanos (DDHH). Conjunto de libertades, facultades y prestaciones fundamentales que poseen todas las personas, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna.

[Tomada de la Norma Técnica de Empresa. Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional (SGCPO): 2017]

3.9 discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular, el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, con base principalmente en uno o más estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, las condiciones social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la identidad o la filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

NOTA La discriminación también puede incluir el acoso, definido como un curso de comentarios o acciones que son desagradables, o debería saberse razonablemente que no es bienvenido, para la persona hacia quien son dirigidos

[Tomada de la Ley Federal Mexicana para Prevenir y Eliminar la Discriminación :2018]

3.10 diseño universal. Diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

[Tomada la Ley 1346: 2009]

3.11 diversidad. Conjunto de características de las diferencias y las similitudes entre las personas.

Nota 1 La diversidad incluye factores que influyen en las identidades y las perspectivas que las personas aportan en un grupo.

Nota 2 La diversidad puede fomentar el aprendizaje de otros que no son iguales, sobre la dignidad, el respeto y la inclusión para todos, y sobre la creación de entornos y prácticas en el lugar de trabajo que fomenten el aprendizaje de los demás para obtener ventajas de diversas perspectivas.

[Tomada de la ISO 30415:2021]

3.12 enfoque de interseccionalidad. Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (pertenencia étnica, género, discapacidad, etapa del ciclo vital, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre las personas.

[adaptado de Corte Constitucional Sentencia T-141-15]

3.13 estereotipo. Modelo de conducta social basado en opiniones preconcebidas, que adjudican valores y conductas a las personas en función de su grupo de pertenencia (sexo, raza, edad, etnia, salud, etc.).

[Tomada de la ISO 30415:2021]

3.14 liderazgo. Habilidad de influir en el pensar y el actuar de las personas motivándolas para conseguir un objetivo.

[Adaptada de la NTC-ISO 9000:2015]

3.15 mecanismo de denuncia. Sistema que consta de procedimientos, roles y reglas para recibir, preocupaciones, reclamaciones, quejas y proporcionar reparación.

Nota Se espera que los mecanismos de denuncia sean eficaces, legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, adecuados al contexto cultural de las partes interesadas y compatibles con los derechos humanos.

[Adaptada de los principios rectores de empresas y derechos Humanos: 2011]

3.16 organización. Grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones, con el fin de lograr sus objetivos.

Nota 1 El concepto de organización incluye, entre otros, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

[Tomada de la ISO 26000:2010]

3.17 parte interesada. Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

Nota Una parte interesada pueden ser clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, medios de comunicación, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

[Tomada de la ISO 26000:2010]

3.18 personal. Conjunto de individuos empleados, directamente contratado, remunerados o no remunerados, por una organización para ejercer una actividad específica en la organización o actuar en nombre de ésta.

[Adaptada de la SA 8000:2008]

3.19 proveedor. Organización o persona que proporciona un producto o un servicio

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.

Nota 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Nota 2 En una situación contractual, un proveedor a veces puede denominarse "contratista".

[Tomada de la NTC:ISO 9000:2015]

3.20 principio. Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o el comportamiento y las acciones.

[Tomada de la Norma Técnica de Empresa. Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional (SGCPO): 2017]

3.21 toma de conciencia. Acto que sucede cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización o al bienestar colectivo.

[Tomada de la Norma Técnica de Empresa. Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional (SGCPO): 2017]

3.22 registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

[Tomada de la NTC:ISO 9000:2015]

3.23 reparación. Acción de contrarrestar o remediar cualquier acto de discriminación que se haya producido.

NOTA La reparación puede incluir disculpas, restitución, rehabilitación, compensaciones económicas o no económicas y sanciones punitivas (ya sean penales o administrativas, por ejemplo, multas), además de garantías de no repetición.

[Adaptada de los principios rectores de empresas y derechos Humanos: 2011]

3.24 ruta de atención. Conjunto de acciones articuladas para dar información, orientación y acompañamiento psicosocial a las víctimas de actos de discriminación, de acuerdo con sus características culturales, con miras a facilitar el acceso y a garantizar los derechos a la verdad, justicia y reparación.

[Adaptada cartilla por la reivindicación de nuestros derechos:2014]

4. PRACTICAS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS

La organización que tome la decisión de prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación y busque cumplir los requisitos técnicos de este referencial, debe tomar acciones que le permitan evitar discriminar a cualquier persona por cualquier motivo, en cualquiera de sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones. Para lograr este fin, la organización debe evaluar sus prácticas organizacionales y las prácticas de terceros que realicen actividades, operaciones, productos o servicios en nombre de la organización, de ahora en adelante llamados proveedores.

Cada organización es diferente y los tomadores de decisiones deben determinar el enfoque más apropiado para integrar la prevención y la contribución a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, en su estrategia, políticas, actividades, operaciones, procesos, productos o servicios, en función de su contexto organizacional. Por esta razón la organización debe realizar un diagnóstico de sus principios, prácticas y acciones en cuanto a cualquier tipo y forma de discriminación, con el fin de adecuar sus prácticas y las de sus proveedores a los principios éticos de la organización y a las directrices y los principios enunciados en este referencial. Este diagnóstico ayuda a la organización a establecer una línea base de la situación de la organización y la de sus proveedores frente a las acciones de prevención y eliminación de cualquier forma y tipo de discriminación, con respecto a sus partes interesadas, actividades, operaciones, procesos, productos, servicios.

Los principios son los criterios para la toma de decisiones en la organización frente a aspectos de prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación. Si bien no existe una lista única de principios relacionados con la no discriminación, dentro de este referencial se plantean los que se deben promover y cumplir para contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en la organización.

Las prácticas y los comportamientos deseados en cuanto la prevención y contribución a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en las organizaciones, se enmarca en los siguientes principios:

- a) **Dignidad de la persona.** Respeto a la naturaleza inherente del ser humano y que le otorga derechos fundamentales irrenunciables e inalienables, de carácter personal, familiar, sociocultural y ambiental, los cuales se deben, reconocer y promover.
- b) **Derecho a la diferencia.** Todas las personas tienen derecho a ser diferentes, como expresión de la dignidad humana y los derechos a la igualdad y al libre desarrollo de la personalidad. Las familias, la sociedad, las organizaciones y el Estado deben fomentar el respeto del derecho a la diferencia y establecerán los mecanismos para eliminar la intolerancia, teniendo en cuenta la condición de clase, género, grupo étnico, edad, orientación sexual, identidad de género, salud física o mental, entre otras.
- c) **Igualdad.** Las personas y las organizaciones deben ofrecer el mismo trato y protección a todas las personas, sin diferencia de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica o cualquier otra condición o situación social. Este principio no proscribire el trato diferenciado, sino que obliga a justificarlo de manera suficiente.
- d) **Equidad.** En la comprensión de que en cada persona se conjugan numerosas identidades, características, aspiraciones y necesidades que conjuntamente describen su situación particular ante los demás, la equidad implica la capacidad de ser justos, partiendo del principio de la igualdad, pero considerando las necesidades individuales y las circunstancias de cada persona.
- e) **Inclusión.** Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, 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 los individuos.
- f) **Tolerancia.** Respeto por las ideas, las creencias o las prácticas de los demás, cuando son diferentes o contrarias a las propias. La tolerancia no es concesión, condescendencia ni indulgencia. Ante todo, la tolerancia es el reconocimiento de los derechos humanos universales y de las libertades fundamentales de los demás. En ningún caso puede utilizarse para justificar el quebrantamiento de estos valores fundamentales.

5. ESTABLECIMIENTO DEL COMPROMISO

Desarrollar entornos y organizaciones libres de discriminación requiere del compromiso continuo con la diversidad, la inclusión, la equidad y demás principios establecidos en este referencial. Con el fin de lograr los objetivos de prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, las organizaciones se deben comprometer en abordar activamente temas como comportamientos no inclusivos, prácticas organizacionales injustas y discriminatorias, ya sean desarrolladas por personas o asociadas con las tecnologías, los prejuicios, los comportamientos no adecuados conscientes e inconscientes de las organizaciones y de su personal.

La alta dirección debe tomar la decisión de prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación en la organización, involucrando las percepciones de sus partes interesadas, cuando lo considere pertinente. Por tanto, la organización debe asegurar que el compromiso hacia prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación, oriente conductas organizacionales observables y coherentes con sus declaraciones.

La alta dirección debe evidenciar su compromiso, formulando las directrices para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación, desde la orientación estratégica, garantizando su despliegue y comprensión en todos los niveles de la organización y con sus partes interesadas. Así mismo, debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos trazados y los comportamientos esperados.

La organización debe demostrar su compromiso para promover la prevención y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación mediante:

- a) El establecimiento, la implementación y el mantenimiento de las directrices dispuestas para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación en las actividades, las operaciones, los procesos, los productos o los servicios de la organización y sus proveedores.
- b) La divulgación del compromiso, el aseguramiento de su comprensión y aplicación por parte de todo el personal de la organización y sus proveedores.
- c) La coherencia del compromiso y sus directrices con otras políticas y marcos de actuación adoptados por la organización.
- d) La revisión periódica del compromiso, con el fin de asegurarse de su pertinencia e impacto.
- e) La apropiación del compromiso y sus directrices, por parte del personal y los proveedores de la organización.

La organización debe comunicar, de manera periódica y formal, los compromisos adquiridos y los resultados e impactos alcanzados, en cuanto a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, ante toda la organización y sus partes interesadas.

El compromiso debe permanecer accesible, tanto para el personal de la organización como para los usuarios, clientes o visitantes y se debe documentar a través de cualquier medio.

6. ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA PREVENIR Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN

6.1 Generalidades

La organización debe identificar, planificar, implementar y mantener, acciones que le permitan a la organización, sus proveedores y demás partes interesadas, prevenir y contribuir a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en la organización, además debe asegurarse de que estas acciones se efectúan de acuerdo con lo estipulado en la legislación nacional vigente, directrices internacionales adoptadas por la organización y a los requisitos establecidos en este referencial.

Las acciones, las políticas y los procesos adoptados por la organización para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación deben estar orientados a favorecer a personas o grupos tradicionalmente discriminados cuando existan condiciones en sus actividades, operaciones, procesos, productos o servicios, que puedan generar situaciones de desventaja a su personal y partes interesadas, imposibilitando el ejercicio pleno de sus derechos, con el fin de que la organización tenga un enfoque preventivo y establezca acciones afirmativas concretas. Así mismo, la organización debe implementar acciones que ayuden a gestionar los cambios que las políticas o procesos establecidos en materia de prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, puedan generar en sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones.

NOTA Las acciones, las políticas y los procesos adoptados para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación deben tener en cuenta el enfoque interseccional.

Para contribuir a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, la organización debe cumplir los siguientes aspectos generales y los demás establecidos en el presente documento:

- Identificar y asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y las consideraciones legales aplicables para la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, así como de las directrices internacionales que haya adoptado.
- Identificar sus partes interesadas y los posibles actos de discriminación que se puedan dar entre éstas y la organización.
- Identificar, valorar y gestionar los riesgos asociados a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.
- Generar, desde su quehacer condiciones para favorecer el respeto de los derechos humanos de su personal y partes interesadas.
- Promover espacios de diálogo y concertación en caso de que existan conflictos.
- Fomentar el conocimiento y el respeto de los derechos humanos y temas relacionados con la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.
- Contar con criterios claros de operación para que se garantice la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todas las acciones que realice la organización.

NOTA Las acciones pueden ser contratación, participación en licitaciones, atención al público, proceso de admisión, calificaciones, emisión de conceptos, etc.

- Integrar los principios y las prácticas de prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, en el diseño, el desarrollo y la entrega de productos y servicios, para promover un servicio al cliente que sea respetuoso e inclusivo.
- Identificar cuándo se deben establecer ajustes razonables en sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y formas de comunicación, con el fin de establecer un plan progresivo para la implementación de dichos ajustes.
- Integrar el enfoque de diseño universal, en el diseño, el desarrollo y la entrega de productos y servicios, con el fin de promover accesibilidad al medio físico, a la comunicación y a la información, en los diferentes canales de la organización.
- Promover la inclusión, la igualdad y la diversidad, no reservándose los derechos de admisión basados en estereotipos u orientados a grupos tradicionalmente discriminados.
- Revisar y adecuar, todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean interna y externamente en la organización, que fomenten o refuercen estereotipos negativos y puedan generar algún tipo de discriminación.
- Asegurarse de que las medidas tomadas para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación son comprendidas y adoptadas por su personal, proveedores y demás partes interesadas.
- Facilitar y contribuir al esclarecimiento de la verdad, en caso de que la organización o alguna de sus partes interesadas haya sido involucrada en actos discriminatorios.
- Contar con mecanismos de denuncia y rutas de atención formales para actos de discriminación que se den en la organización o en algunas de sus partes interesadas.
- Establecer indicadores sobre las denuncias relacionadas con actos de discriminación, así como de atenciones realizadas en temas de prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, con el fin de que estos sirvan para tomar decisiones en la organización y para ajustar prácticas organizacionales.
- Establecer, evaluar y revisar periódicamente los procesos, las acciones de reparación y respuesta a actos de discriminación.
- Evaluar periódicamente el impacto de sus principios, políticas y acciones en cuanto la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.

6.2 Liderazgo

La alta dirección de la organización debe mostrar su liderazgo con respecto a prevenir y contribuir en la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en la organización y sus proveedores, mediante la invitación a las partes interesadas a que se involucren y participen activamente de manera voluntaria, en las acciones establecidas por la organización que contribuyen a evitar cualquier tipo y forma de discriminación.

Los líderes de la organización deben ser pioneros, defensores y promotores activos en la prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación y asumir la responsabilidad de:

- a) Establecer principios y objetivos para la no discriminación y un marco de apoyo para que estos se apropien en la organización.
- b) Sensibilizar y formar sobre aspectos fundamentales para prevenir y evitar cualquier tipo y forma de discriminación, incluyendo la responsabilidad individual de sus colaboradores, líderes y partes interesadas.
- c) Promover una cultura organizacional donde se fomenten las relaciones empáticas, inclusivas y de valores compartidos, donde se puedan establecer expectativas y responsabilidades con respecto a evitar cualquier tipo y forma de discriminación.
- d) Designar la responsabilidad del logro de los objetivos de la no discriminación a quienes lideran las actividades, operaciones y procesos de la organización.
- e) Promover la responsabilidad individual.
- f) Analizar y determinar las acciones afirmativas adecuadas a los objetivos planteados para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación.
- g) Empoderar a las partes interesadas a expresar inquietudes y a denunciar el comportamiento no deseado.
- h) Afrontar y abordar el comportamiento no deseado, así como reconocer y recompensar las buenas prácticas y los beneficios de la no discriminación.
- i) Brindar orientación y apoyo a las personas que lideran la implementación de las directrices para prevenir y eliminar cualquier forma y tipo de discriminación.
- j) Establecer mecanismos de denuncia, rutas de atención y acciones de reparación de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.4 de este referencial técnico.
- k) Identificar el impacto de sus actividades, procesos, productos y servicios en materia de discriminación que se puedan generar en las partes interesadas.
- l) Buscar la retroalimentación de sus partes interesadas frente a sus acciones en materia de prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.

6.3 Sensibilización y formación

La organización debe establecer acciones de educación y aprendizaje continuo en los aspectos fundamentales para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación; esto debe contribuir a la toma de conciencia del personal, los proveedores y las demás partes interesadas, para lograr la consolidación de una cultura organizacional que contribuya a la no discriminación. Así mismo la organización debe asegurarse de que su personal, proveedores y demás partes interesadas, comprenden las implicaciones, los riesgos, las oportunidades y los beneficios de las acciones que se establezcan, para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación.

Para sensibilizar y formar a su personal, proveedores y demás partes interesadas en aspectos de no discriminación la organización debe:

- a) Establecer acciones que fortalezcan el desarrollo de habilidades y competencias en materia de no discriminación, por parte de su personal, proveedores y demás partes interesadas.
- b) Desarrollar y realizar estrategias de formación y sensibilización, sobre los aspectos fundamentales que contribuyan a la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, esta formación y sensibilización se debe realizar de manera periódica, y debería tener en cuenta los siguientes aspectos, entre otros:
 - Directivas Internacionales, legislación nacional, principios y políticas organizacionales para la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, en las actividades, las operaciones, los procesos, los productos, los servicios y las asociaciones de la organización.
 - Tipos y formas de discriminación, definiciones fundamentales, principios, ejemplos de acciones afirmativas, además de ejemplos que puedan evidenciar comportamientos esperados y buenas prácticas.
 - Uso de los mecanismos para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación en la organización.
 - Comportamientos esperados, rutas de atención y respuesta en caso de que se presente un caso de discriminación.
- c) Motivar, fomentar y facilitar, la participación en las sensibilizaciones y las capacitaciones establecidas por la organización.
- d) Evaluar la eficacia de la estrategia de formación y sensibilización para asegurarse de que las habilidades y conocimientos adquiridos, se evidencian en los comportamientos esperados del personal, proveedores y demás partes interesadas, así como en las actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones de la organización.
- e) Establecer e implementar acciones que le permitan asegurarse de que el personal de la organización, sus proveedores y demás partes interesadas, conocen, comprenden y toman conciencia sobre la importancia de la prevención y la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.

- f) La organización debe conservar los registros de la estrategia de formación y sensibilización desarrollada.

6.4 Mecanismos de denuncia y rutas de atención

La organización debe identificar e implementar los mecanismos de denuncias y rutas de atención estipuladas en la legislación nacional vigente, y de esta manera establecer un protocolo de denuncia y de atención formal dentro de la organización, con el fin de hacer las investigaciones y adoptar las medidas inmediatas o de emergencia, para sancionar y reparar actos de discriminación, cuando estos se materialicen.

NOTA La organización podría realizar alianzas institucionales con comisarías de familia, personerías municipales, policía, fiscalía, defensoría del pueblo y procuradurías provinciales, para la resolución de casos de discriminación o buscar mecanismos alternativos de solución de problemas.

La organización debe dar a conocer a todas sus partes interesadas los mecanismos de denuncia y rutas de atención, así como empoderar a sus partes interesadas en el reconocimiento de sus derechos, para que ellos los identifiquen y puedan hacer uso de los mecanismos de denuncia y atención establecidos. Los mecanismos de denuncia y atención deben generar confianza y ser espacios seguros para la persona que realiza la denuncia o que requiera recibir atención.

El personal o las instancias establecidas por la organización para recibir denuncias y brindar atención a las prácticas y actos de discriminación, deben estar capacitadas y tener las competencias necesarias para atender las denuncias de manera respetuosa, digna, solidaria, empática e inclusiva. Por ningún motivo se debe afectar la atención o desestimular la denuncia del afectado.

Los mecanismos de denuncia y rutas de atención deben orientar, atender y resolver las prácticas y actos de discriminación en la organización, con un enfoque restaurativo y de no repetición. Los mecanismos de denuncia y rutas de atención también comprenden un proceso de responsabilidad frente a la persona que realiza el acto discriminatorio, por esta razón, en estos mecanismos se deben establecer las medidas preventivas y las sanciones que se requieran, de acuerdo con lo estipulado en la legislación nacional vigente, o en la organización.

Los mecanismos de denuncia y rutas de atención deben estar documentados y formalizados en los procedimientos de la organización. Estos deben ser de fácil entendimiento, accesibles a todas las partes interesadas y deben ser socializados periódicamente.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La organización debe determinar e implementar los métodos para hacer seguimiento, análisis y evaluación al cumplimiento de los requisitos establecidos en este referencial y evaluar el nivel de compromiso de la organización para prevenir y eliminar cualquier forma y tipo de discriminación en sus actividades, operaciones, procesos, productos, servicios y asociaciones.

La organización debe implementar una evaluación periódica para proporcionar información acerca del cumplimiento de los requisitos establecidos en este referencial y si se implementan y mantienen de forma eficaz.

8. MEJORA CONTINUA

8.1 La organización debe estructurar la mejora continua a través de:

8.1.1 La consideración de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento, análisis y evaluación (de acuerdo con el numeral 7 de este referencial) para determinar e implementar acciones y buenas prácticas, que promuevan prevenir cualquier tipo y forma de discriminación en la organización y sus partes interesadas.

8.1.2 El análisis de los indicadores de mecanismos de denuncia y rutas de atención.

8.1.3 La identificación de oportunidades que se deben considerar para la mejora continua en la aplicación de los requisitos definidos en este referencial técnico.

8.1.4 La revisión periódica de las oportunidades de mejora identificadas para asegurar su implementación y eficacia.

8.2 Las acciones de mejora continua identificadas deben conducir a tomar acciones oportunas y asertivas, las cuales deben ser documentadas y divulgadas a las partes interesadas involucradas.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. El Instituto: Bogotá, 2015. 33 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Guía de responsabilidad social, GTC-ISO 26000:2019.

Norma Técnica de Empresa para la gestión de cultura de paz organizacional, Paz País, Vicerrectorado de extensión y relaciones interinstitucionales, Icontec. Bogotá. 2017.34p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Organizaciones inclusivas y no discriminatorias. Requisitos. NTC 6510:2020.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISO 30415:2021, Recursos Humanos. Diversidad e inclusión. El Instituto: Bogotá, 2021.

Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Universal De Derechos Humanos, 1948

GRI 406: No Discriminación (Non-Discrimination) 2016. Global Reporting Initiative. GRI Amsterdam the Netherlands.9p.

Congreso de la República de Colombia. Ley 1752 de 2015. “Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011 para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad”. Bogotá: El Congreso, 3 de junio de 2015.

Congreso de la República de Colombia. Ley 1257 de 2008. “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”. Bogotá: El Congreso, 2008.

Congreso de la República de Colombia. LEY 1618 DE 2013. “Por la cual se dictan disposiciones para Garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”. Bogotá: El Congreso, 2013.

Congreso de la República de Colombia. LEY 1448 DE 2011. “Por la cual se toman medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Congreso, 2011.

República de Colombia. Corte Constitucional, M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz. Sentencia T-125 97. Bogotá: Corte Constitucional, 14 de marzo de 1997.

República de Colombia. Corte Constitucional. M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra. Sentencia 314 de 2004. Bogotá: Corte Constitucional, 01 de abril de 2004.

República de Colombia. Corte Constitucional. M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz. Sentencia T-098/94. Bogotá: Corte constitucional, 07 de marzo de 1994.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. División de Asuntos de Género (CEPAL). Manual de uso del Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL, 2010.

ONU. Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Ginebra. Naciones Unidas. 2011. 50p.

Comisión Nacional de los derechos Humanos. Derecho a la no discriminación. Ciudad de México: Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2018. 24 p.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Interpretación de los principios de igualdad y no discriminación para los derechos humanos de las mujeres en los instrumentos del Sistema Interamericano. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2009. 412p.

Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio 111 de la "Discriminación (empleo y ocupación)". Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.1958.

República de Colombia. Defensoría del Pueblo de Colombia. Ruta de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. Bogotá: La Defensoría, 2015.

República de Colombia. Ministerio del Interior (s. f.). El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado.
https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf

Country Report Non-Discrimination Transposition and Implementation at National Level of Council Directives 2000/43 and 2000/78 Sweden. 2019. European Commission. 113 p.

The Principle of Equality or Non-Discrimination in International Law”, publicado en Human Rights Law Journal, Vol. 11, Nº 1-2, 1990, pp. 1-34.

Equal Opportunity Act. Australia. Published under the Legislation Revision and Publication Act 2002. version 2020. 102 p.

Páginas consultadas.

ONU. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW). Naciones Unidas. Consultado 30 de julio de 2021.
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>

ONU. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Naciones Unidas. Consultado 30 de julio de 2021. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>

ONU. Declaración sobre la eliminación de todas las formas de intolerancia y de la discriminación basada en la religión y las convicciones. Naciones Unidas. Consultado 30 de julio de 2021.
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/religionorbelief.aspx>

ONU. Declaración sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial. Naciones Unidas. Consultado 30 de julio de 2021.
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cerd.aspx>

ILO. Business, Non-Discrimination and Equality. International Labour Organization. Consultado 30 de julio de 2021.

https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_DOC_ENT_HLP_BDE_EN/lang--en/index.htm

Migrant Integration Policy Index. Giacomo and Huddleston, Thomas. Consultado 30 de julio de 2021.

<https://www.mipex.eu/anti-discrimination>.

OECD Library. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Consultado 30 de julio de 2021.

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/cb7d45d1v>

[en/1/3/2/index.html?itemId=/content/publication/cb7d45d1-](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/cb7d45d1v/en/1/3/2/index.html?itemId=/content/publication/cb7d45d1-en&csp=599ca2401deabb5fe4837defb7aff0f5&itemIGO=oecd&itemContentType=book)

[en&csp=599ca2401deabb5fe4837defb7aff0f5&itemIGO=oecd&itemContentType=book](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/cb7d45d1v/en/1/3/2/index.html?itemId=/content/publication/cb7d45d1-en&csp=599ca2401deabb5fe4837defb7aff0f5&itemIGO=oecd&itemContentType=book)

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos (OEA). Consultada 31 de julio de 2021. <http://www.cidh.org/Indigenas/Indigenas.sp.01/articulo.VI.htm>

Amnistía Internacional. Consultada 31 de julio de 2021

<https://www.amnesty.org/es/what-we-do/discrimination/>

Council of Europe. Consultada 31 de julio de 2021

<https://www.coe.int/es/web/compass/discrimination-and-intolerance>

European Commission. Consultada 31 de julio de 2021

<https://ec.europa.eu/info/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu/know-your-rights/equality/non-discrimination>

The Denver Foundations inclusiveness Project. Consultada 31 de julio de 2021

<http://www.nonprofitinclusiveness.org/consider-comprehensive-inclusiveness-initiative>

EU Anti-Discrimination Law. Consultada 31 de julio de 2021

<https://era-comm.eu/eu-anti-discrimination-law/>

La Agencia de la ONU para los refugiados. Consultada 31 de julio de 2021

https://eacnur.org/blog/tipos-de-discriminacion-mundo-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/

Unidad para la atención y reparación integral de las víctimas. Consultada 01 de agosto de 2021

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/cartilla-por-la-reivindicacion-de-nuestros-derechos/42237>