



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



Plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles para la prevención de la discriminación: “Servicios sin discriminación”

La Plataforma: “**Servicios sin discriminación**”, es una estrategia de vinculación del **Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED)** tiene como objetivo generar acciones de prevención y atención de la discriminación en establecimientos mercantiles a través del diseño, implementación y evaluación de una estrategia de trabajo en materia de igualdad y no discriminación.

Parte de las acciones que contempla esta vinculación, es ratificar la corresponsabilidad que tiene el sector restauranero de garantizar el trato igualitario en la prestación de servicios mediante la capacitación, implementación de un decálogo, la colocación de un holograma de no discriminación y la aplicación de la guía de servicio estandarizado.

Estas acciones podrán ser implementadas en los establecimientos del sector restauranero que quieran sumarse de forma voluntaria a la estrategia “Servicios sin discriminación” y que cumplan con los compromisos establecidos en este documento.

Beneficios

1. Los establecimientos que cumplan con los requisitos serán acreedores a un distintivo del trato igualitario en los servicios.
2. Obtendrán capacitación en materia de igualdad y no discriminación tanto las personas titulares de los establecimientos mercantiles como el personal gerencial.
3. Se les hará entrega de una guía de servicio estandarizado para saber cómo identificar y actuar en casos de discriminación dentro de sus establecimientos.

Requisitos para ser parte del programa

1. Actualizar el texto de la Placa no discriminación para establecimientos públicos con base en lo establecido en la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México (LEMCDMX).
2. Realizar la capacitación mínima del 80% de las personas empleadas en el establecimiento.
3. Firmar y adoptar el **Decálogo: Compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios** en los establecimientos y en todas las sucursales que se hayan adherido a la estrategia de trabajo, con el propósito de fomentar el trato igualitario en los servicios.

Para la adhesión a la Plataforma: “**Servicios sin discriminación**”, los establecimientos interesados deberán seguir los **siguientes pasos**:

1. **Capacitación:** Deberán tomar la capacitación en materia de igualdad y no discriminación las personas propietarias de los establecimientos y/o el personal de los niveles gerenciales de los negocios. Para ello, el COPRED pone a su disposición su oferta educativa de capacitación: “*En línea con la igualdad*”, y los cursos



obligatorios a tomar serán: 1) Derecho a la igualdad o a la diferencia, 2) La discriminación en el trabajo: causas manifestaciones y estrategias para combatirlo y 3) Como te ve ¿tratan? La discriminación en la prestación de servicios en la Ciudad de México. Se adjunta el link de la página dónde podrán inscribirse: <https://copred.net/>

Es importante mencionar que cada curso debe tomarse con **seriedad** y concluirse satisfactoriamente, **es importante descargar y guardar la** constancia, ya que se validará la información correspondiente en **el paso 2**.

Parte de este compromiso es alcanzar una meta de capacitación del 50% de personas titulares y del personal gerencial de los establecimientos que desean ser parte de la Plataforma. Por lo que deberán mantener la capacitación continua y activa durante su permanencia en la estrategia de “Servicios sin discriminación”.

Nota: Las inscripciones a los cursos en línea se abren cada 15 días, y sólo permite una inscripción por participante, es decir, sólo se podrá tomar un curso a la vez, por lo que el total de los cursos de capacitación deberán de finalizar en 1 mes. Son cursos autogestivos de 8 horas, que las personas podrán gestionar cómo les sea más funcional, cabe señalar que tendrán 15 días para culminar los cursos.

2. **Llenar el formulario:** al concluir los cursos deberán de llenar el siguiente formulario:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfSd7nDA_L8UQytbnMrq-ICgDGofWILoK7hFObf2Ri34vatLA/viewform?usp=sf_link

Este formulario tiene el objetivo de recolectar datos generales de los establecimientos que desean adherirse a la estrategia. Al mismo tiempo, será el medio por el cuál deberán validar los cursos de capacitación de las personas que se inscribieron, por lo que, deberán adjuntar las constancias que previamente descargaron en la Plataforma en línea para validar los cursos.

3. **Adopción del decálogo, holograma y guía de servicio estandarizado: el paso tres** consiste en la ratificación pública de la corresponsabilidad que tiene el sector restaurantero de garantizar servicios sin discriminación, a través de la implementación de un decálogo, la colocación de un holograma de no discriminación y la operación de la guía de servicio estandarizado.

Cada herramienta tiene un objetivo y una funcionalidad operativa distinta, a continuación, se describe el propósito de cada acción:

- **Implementar el Decálogo:** son los 10 compromisos por la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios, que están orientados a guiar a



los establecimientos mercantiles de la Ciudad de México hacia el trato igualitario en las relaciones laborales y de consumo que se generan al interior de estos.

- **Colocar en un espacio visible del establecimiento el holograma “Servicios sin discriminación”:** es un distintivo para aquellos establecimientos que cumplieron con los requisitos de adhesión a la Plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles para la prevención de la discriminación, al mismo tiempo servirá para identificar a los establecimientos que asumieron el compromiso de combatir la discriminación en los servicios como en las relaciones laborales.

Nota: El holograma no es una certificación formal, es una acción para reafirmar el compromiso del establecimiento para combatir la discriminación en los servicios.

- **Operar y socializar la información de la guía de servicio estandarizado entre todo el personal:** principalmente entre el personal de primer contacto, gerencias y la (s) persona (s) titulares del establecimiento (s), para que puedan identificar y prevenir prácticas discriminatorias al interior del establecimiento (s).

Seguimiento de resultados

Para el seguimiento de resultados de la Plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles y la evaluación de las acciones implementadas, los establecimientos que se incorporen deberán responder a una encuesta de evaluación y enviar un informe no mayor de 2 cuartillas sobre el impacto y resultado de las herramientas implementadas (decálogo, guía y holograma) al interior de sus establecimientos.

1. **Formulario de seguimiento:** tiene como objetivo evaluar el funcionamiento de la Plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles, así como recolectar las sugerencias por parte del sector restauranero para mejorar las herramientas que se impulsaron al interior de los establecimientos.
2. **Informe anual de actividades:** el propósito de este documento es reportar de manera general el impacto de las herramientas que se operaron dentro de los establecimientos con la finalidad de sumar a la evaluación de la Plataforma.

Cancelación de adhesión a la Plataforma: “Servicios sin discriminación”

Se podrá cancelar o suspender la adhesión o el proceso de adhesión, según sea el caso, a la **Plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles para la prevención de la discriminación**, a los establecimientos que incurran en alguna de las siguientes situaciones:



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



- No atender, en caso de existir, una queja por discriminación presentada ante el COPRED o CONAPRED o cualquier institución encargada de la protección de Derechos Humanos.
- No atender, en caso de existir, acusaciones públicas sobre casos de posible discriminación en la Ciudad de México u otras ciudades donde la empresa tenga operaciones.
- Cometer más de dos veces un acto de discriminación con el mismo motivo y no darle atención de forma oportuna.
- Implementar prácticas que discriminen al personal, a la clientela o personas usuarias de sus servicios, y al público en general.
- Que los establecimientos promuevan mensajes de odio, exclusión, discriminatorios o en contra de la igualdad.

Cláusulas

- El Consejo se deslindará de aquellos establecimientos que hayan incurrido en algún motivo por cancelación o suspensión.
- En caso de la suspensión y cancelación definitiva a la plataforma, los establecimientos deberán de quitar **el holograma “Servicios sin discriminación”**. Ya que COPRED se deslinda de la vinculación previamente establecida con el negocio y/o empresa.
- Toda la información compartida, en particular los datos personales sensibles en el formulario, será resguardada por ambas partes bajo las normativas estipuladas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de particulares. Se entenderán como datos sensibles aquellos que se brindaron en el formulario de registro a la Plataforma de vinculación, tales como: razón social, número de personal, datos de contacto de vinculación.
- El manejo de la información de los establecimientos mercantiles es estrictamente confidencial, los datos recabados serán utilizados con fines estadísticos para la evaluación de la estrategia del Consejo.
- Los establecimientos que deseen formar parte de la **Plataforma de vinculación con establecimientos mercantiles para la prevención de la discriminación** deberán dar cumplimiento a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, publicados por la Organización de las Naciones Unidas, en donde se estipula que las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos, con independencia de la capacidad o la voluntad de los Estados de cumplir con sus propias obligaciones a los derechos humanos. Los establecimientos deben proceder con la debida diligencia en materia de derechos humanos, incluidas las causadas por las otras personas que estén directamente vinculadas con sus actividades y servicios prestados.