



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

ÍNDICE

1

SELLO “SALTA CIUDAD AMIGABLE”

2

DISCRIMINACIÓN

3

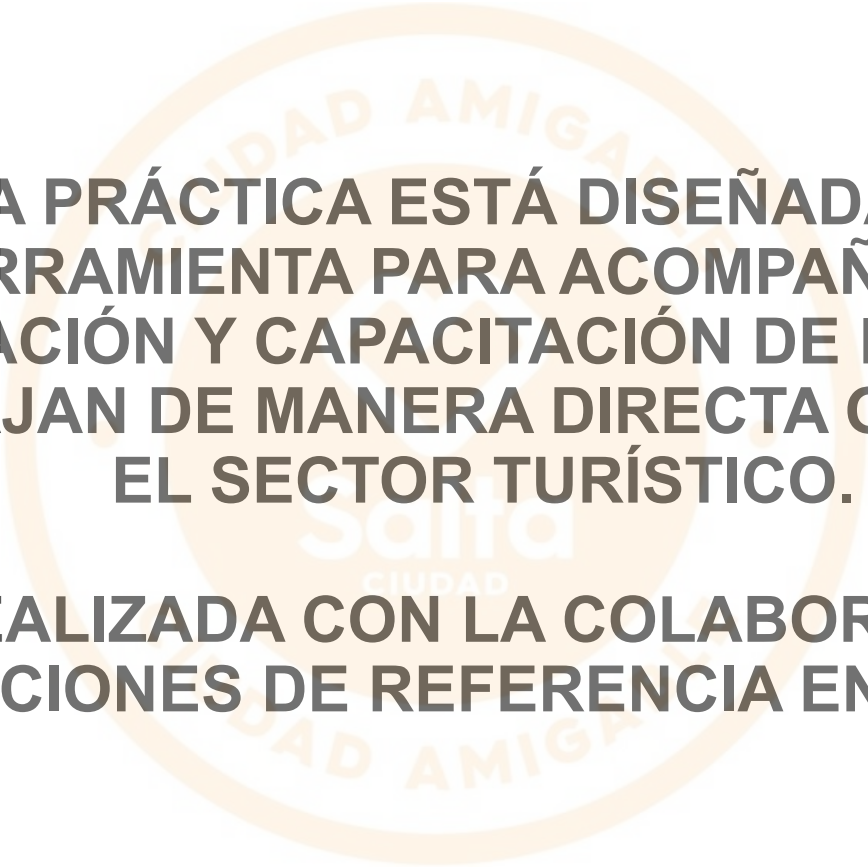
VIOLENCIA

4

DIVERSIDAD

5

TRATO DIGNO



**ESTA GUÍA PRÁCTICA ESTÁ DISEÑADA COMO UNA
HERRAMIENTA PARA ACOMPAÑAR LA
SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS
QUE TRABAJAN DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA EN
EL SECTOR TURÍSTICO.**

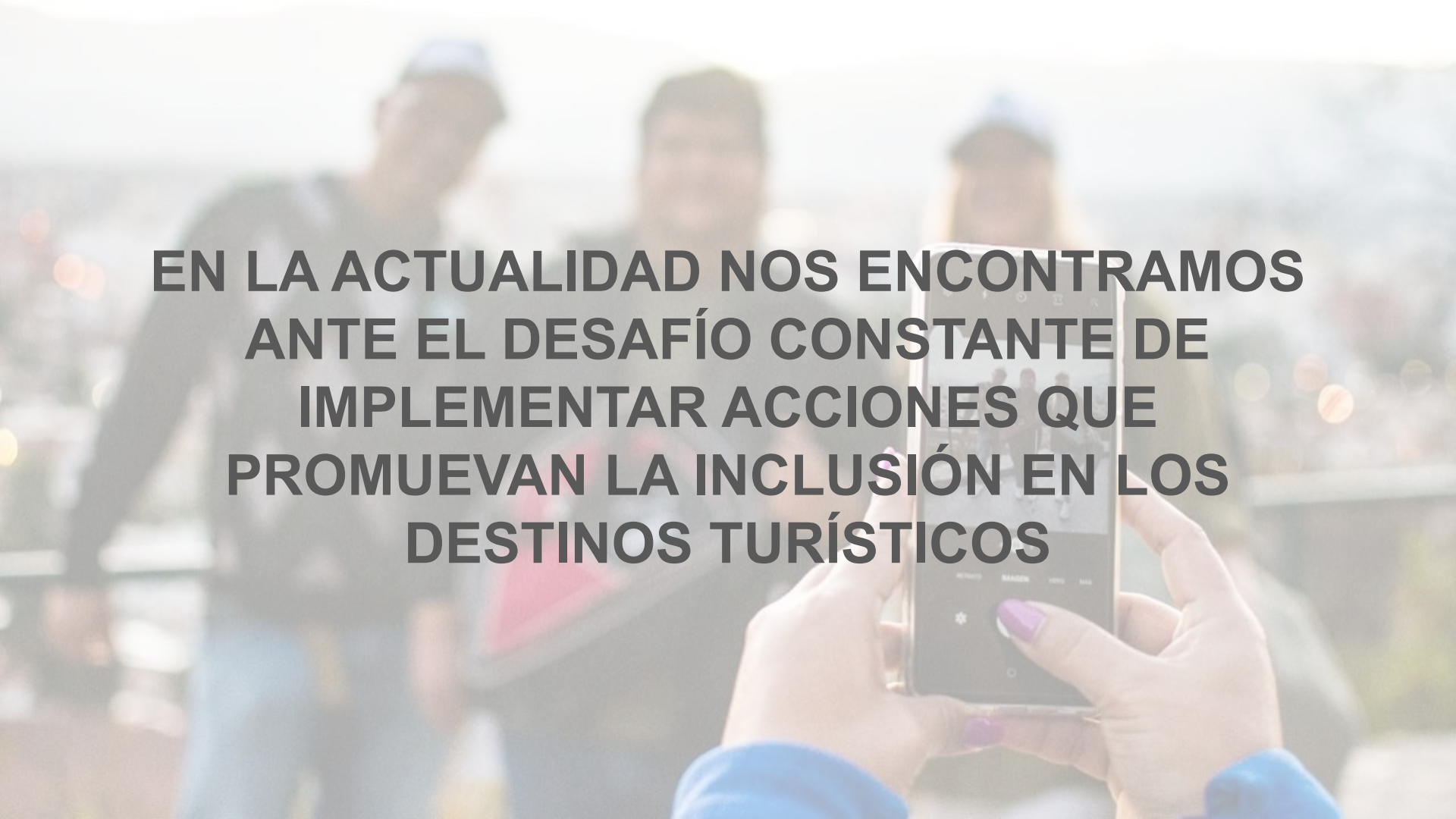
**FUE REALIZADA CON LA COLABORACIÓN DE
ORGANIZACIONES DE REFERENCIA EN LA MATERIA.**

OBJETIVOS

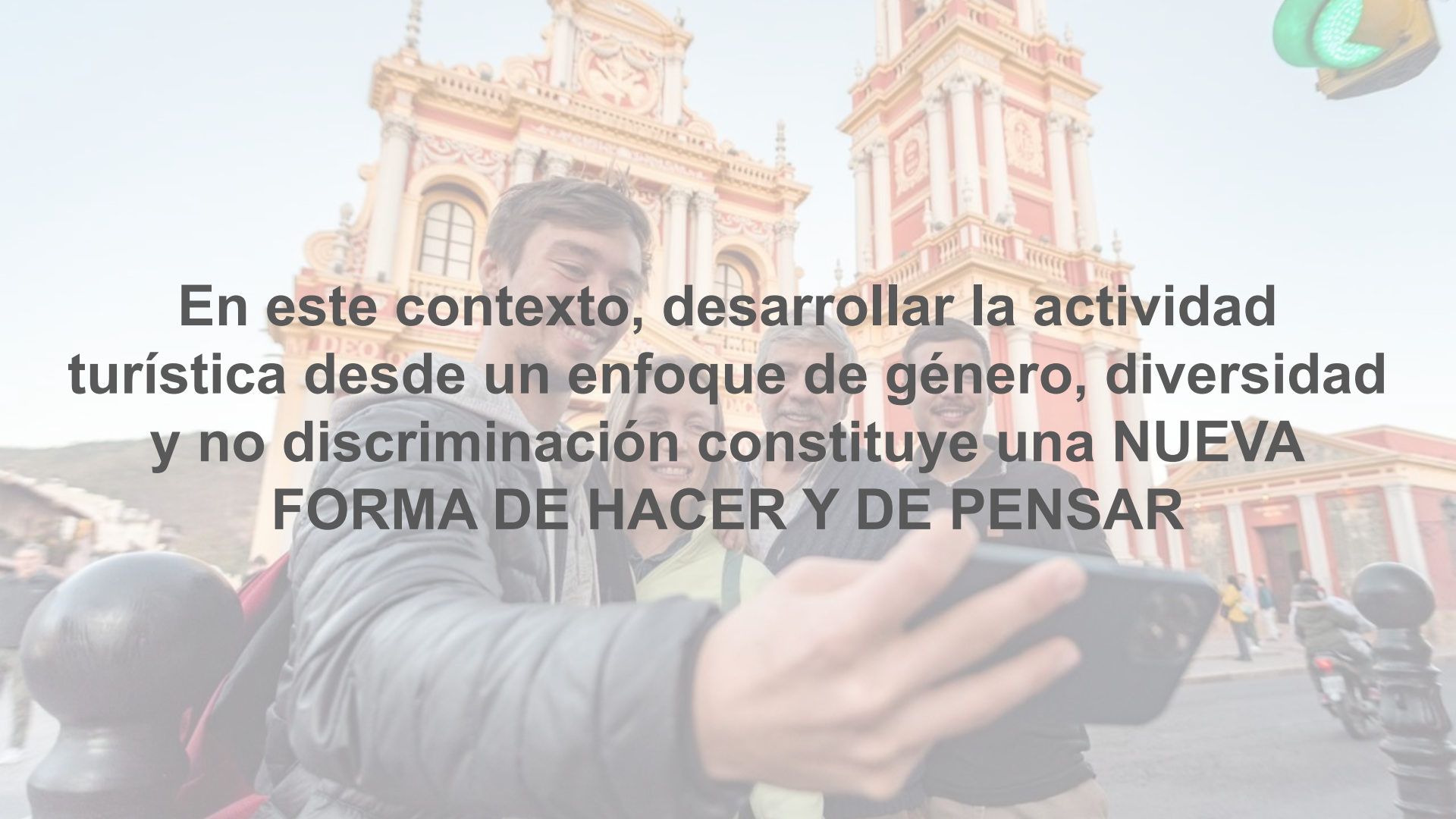
SENSIBILIZAR AL SECTOR TURÍSTICO SOBRE LA DISCRIMINACIÓN EN SUS DIVERSAS FORMAS Y ESCENARIOS

PROPORCIONAR **HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS** PARA BRINDAR UN SERVICIO INCLUSIVO Y SEGURO PARA TODAS LAS PERSONAS, INDEPENDIENTEMENTE DE SU IDENTIDAD DE GÉNERO Y/O ORIENTACIÓN SEXUAL

IDENTIFICAR SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO TURÍSTICO Y REALIZAR UNA DERIVACIÓN RESPONSABLE.

A person's hands holding a smartphone to take a photo of a group of people in the background. The background is blurred, showing three people standing outdoors. The text is overlaid in the center of the image.

**EN LA ACTUALIDAD NOS ENCONTRAMOS
ANTE EL DESAFÍO CONSTANTE DE
IMPLEMENTAR ACCIONES QUE
PROMUEVAN LA INCLUSIÓN EN LOS
DESTINOS TURÍSTICOS**

A group of four people, two men and two women, are smiling and taking a selfie with a smartphone. They are standing in front of a large, ornate church with red and yellow facades and multiple towers. The scene is outdoors on a street, with a green traffic light visible in the upper right corner. The text is overlaid on the image in a bold, black, sans-serif font.

**En este contexto, desarrollar la actividad
turística desde un enfoque de género, diversidad
y no discriminación constituye una NUEVA
FORMA DE HACER Y DE PENSAR**

A background image showing two cyclists riding on a city street. They are wearing helmets and high-visibility vests. The street has a crosswalk and is lined with trees and buildings. The text is overlaid on the image.

**La Ciudad de Salta está trabajando para
convertirse en una ciudad más
amigable, segura y respetuosa con los
Derechos Humanos**

Este manual se presenta como una **HERRAMIENTA** para **sensibilizar y guiar** a las personas que trabajan en el sector turístico y no turístico, en la **IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS** en sus organizaciones, que **GARANTICEN LA IGUALDAD Y EL RESPETO** hacia todas las personas, libre de discriminación y violencia en sus diferentes formas.



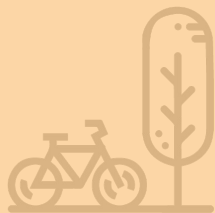
**GRACIAS por acompañarnos en
este camino de la mejora
continua, para que nuestra
ciudad sea un DESTINO
TURÍSTICO AMIGABLE QUE
PROMUEVA UN ENTORNO MÁS
JUSTO Y EQUITATIVO**



DESTINATARIOS

ORGANIZACIONES QUE PRESTEN SERVICIOS TURÍSTICOS Y NO TURÍSTICOS EN DIFERENTES RUBROS, TANTO EN EL ÁMBITO PÚBLICO COMO PRIVADO:

ESPACIOS
RECREATIVOS



ESPACIOS
GASTRONÓMICOS



ESPACIOS
TURÍSTICOS



ESPACIOS
NATURALES



ESPACIOS
CULTURALES



ANFITRIONES
TURÍSTICOS



CONCEPTOS

GÉNERO

Construcción social, cultural, histórica que caracteriza a las personas a partir de su sexo biológico.

ESTEREOTIPOS DE GÉNERO

Creencias simplificadas y generalizadas sobre cómo son las mujeres y los varones, y qué rasgos y comportamientos se esperan o se consideran apropiados para cada uno.

VIOLENCIA

La violencia es cualquier acción u omisión que de forma directa o indirecta busque hacer daño de manera intencional.

MODALIDADES DE VIOLENCIA

Las modalidades de la violencia son los ámbitos donde se desarrollan la violencia estos pueden ser:
Doméstica,
Institucional, Laboral,
Libertad
Reproductiva,
Obstétrica, Mediática,
Violencia en Espacio Público, Pública - Política, Digital.

**EL ENFOQUE BASADO EN EL RESPETO
POR LA DIVERSIDAD, LA NO
DISCRIMINACIÓN Y LA PERSPECTIVA DE
GÉNERO APLICADA A LAS PRÁCTICAS
TURÍSTICAS, SON FUNDAMENTALES
PARA CONSTRUIR UN DESTINO
AMIGABLE**





DISCRIMINACIÓN

¿QUÉ ES LA DISCRIMINACIÓN?

Constituyen **actos de discriminación** toda distinción, exclusión, restricción, preferencia, u omisión, que arbitrariamente tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los **derechos fundamentales** reconocidos por la Constitución Nacional, tratados internacionales y demás normativa vigente.

Ley N° 23.592 – Ley antidiscriminatoria (1988)

TIPOS DE DISCRIMINACIÓN

GÉNERO

ÉTNICA

RELIGIÓN

SEXUAL

**SOCIO
ECONÓMICA**



¿Qué pasa en nuestra provincia?

Principales tipos de discriminación sufrida. Mapa nacional de la discriminación (INADI 2019)

- | | |
|----|------------------------|
| 1° | SITUACIÓN DE POBREZA |
| 2° | GÉNERO |
| 3° | COLOR DE PIEL |
| 4° | CUESTIONES ESTÉTICAS |
| 5° | CUESTIONES IDEOLÓGICAS |
| 6° | BARRIO DE RESIDENCIA |

A grayscale photograph of two hands, one from the left and one from the right, forming a peace sign. The index and middle fingers are extended upwards, while the thumb and ring/pinky fingers are pressed together. The word "VIOLENCIA" is superimposed in a bold, dark, sans-serif font across the center of the hands.

VIOLENCIA

The logo is a circular emblem with a light orange background. It features a central white heart shape with a stylized house roof inside. The word "Salta" is written in a large, white, sans-serif font across the heart, with "CIUDAD" in a smaller font below it. The words "CIUDAD AMIGABLE" are written in a curved path around the top and bottom of the circle in a light orange font.

CARACTERÍSTICAS DE LA VIOLENCIA

TRANSVERSAL

PROGRESIVA

SISTEMÁTICA

COMPLEJA

CÍCLICA

TIPOS DE VIOLENCIA

VIOLENCIA FÍSICA: cualquier forma de maltrato o agresión que afecta a la integridad física de otra persona.

VIOLENCIA SEXUAL: anula o limita la voluntad personal sobre su vida sexual o reproductiva. Puede ser con o sin acceso genital.

VIOLENCIA PSICOLÓGICA: afecta a la salud mental, la estabilidad emocional, la autodeterminación y el desarrollo personal.

VIOLENCIA ECONÓMICA: afecta a los ingresos, recursos económicos, documentos personales, bienes, instrumentos de trabajo.

VIOLENCIA SIMBÓLICA: reproduce estereotipos de género y refuerza relaciones de dominio, imposición de formas de ser, actuar y sentir.

VIOLENCIA POLÍTICA: La que anula, obstaculiza o restringe la participación política de la persona, vulnerando el derecho a una vida política libre de violencia y/o el derecho a participar en los asuntos públicos y políticos en condiciones de igualdad.

VIOLENCIA DE GÉNERO

Según la Ley Micaela N° 27499, la violencia de género es aquella que se ejerce contra las mujeres, motivada en la desigual relación de poder entre varones y mujeres





LEY MICAELA N° 27.499



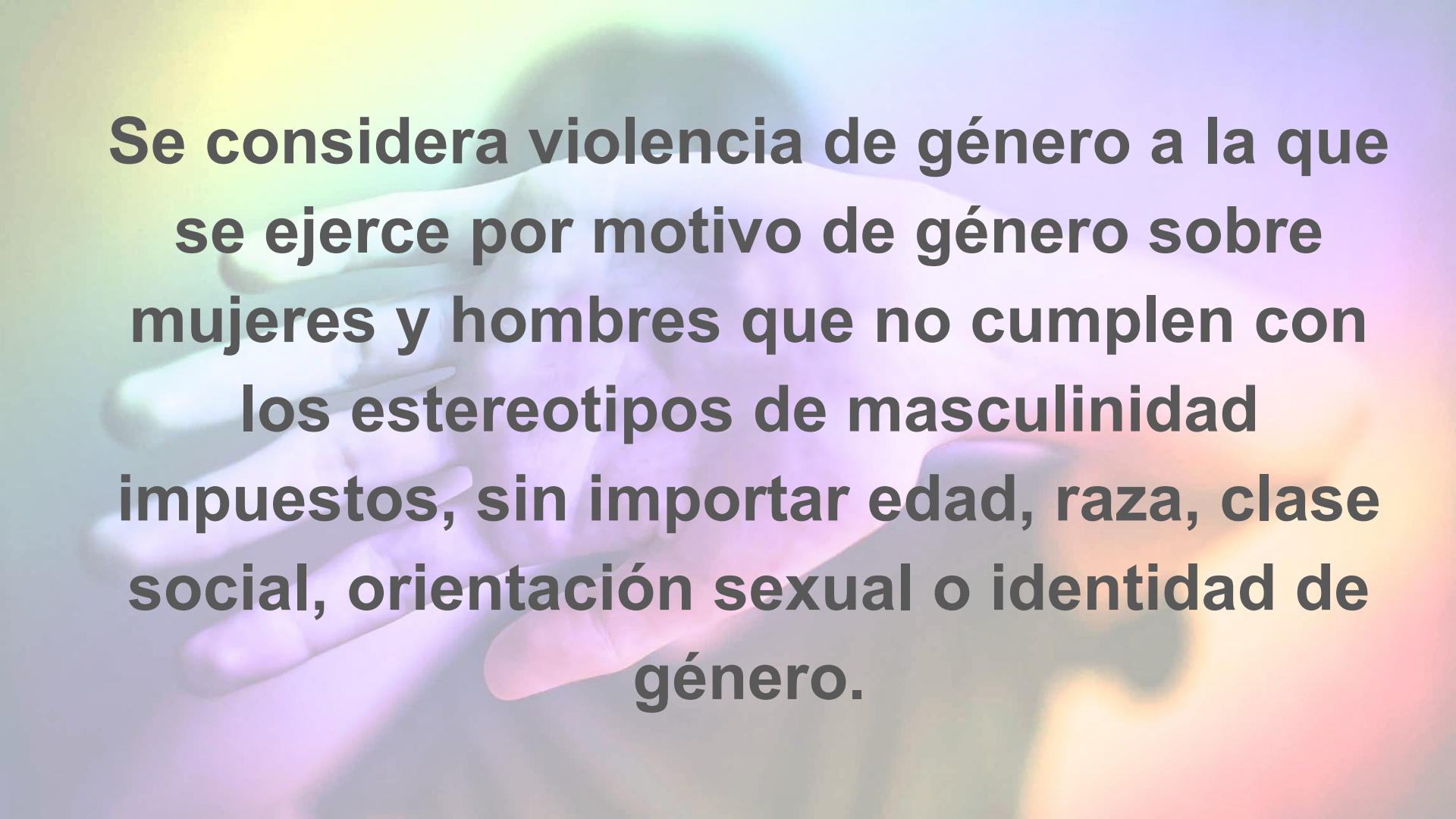
FORMACIÓN EN GÉNERO Y VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Se llama así en conmemoración de Micaela García, una joven entrerriana de 21 años, militante social y del Movimiento Ni Una Menos, que fue víctima de femicidio en manos de Sebastián Wagner.

FEMICIDIO

Se trata de un concepto político que permite visibilizar la muerte de las mujeres por razones de género. Y se emplea para diferenciar de otras causas de muertes de mujeres, que tienen como móvil otro fin, como puede ser el robo de algún bien de su propiedad y no el odio o sentido de posesión sobre sus vidas y sus cuerpos





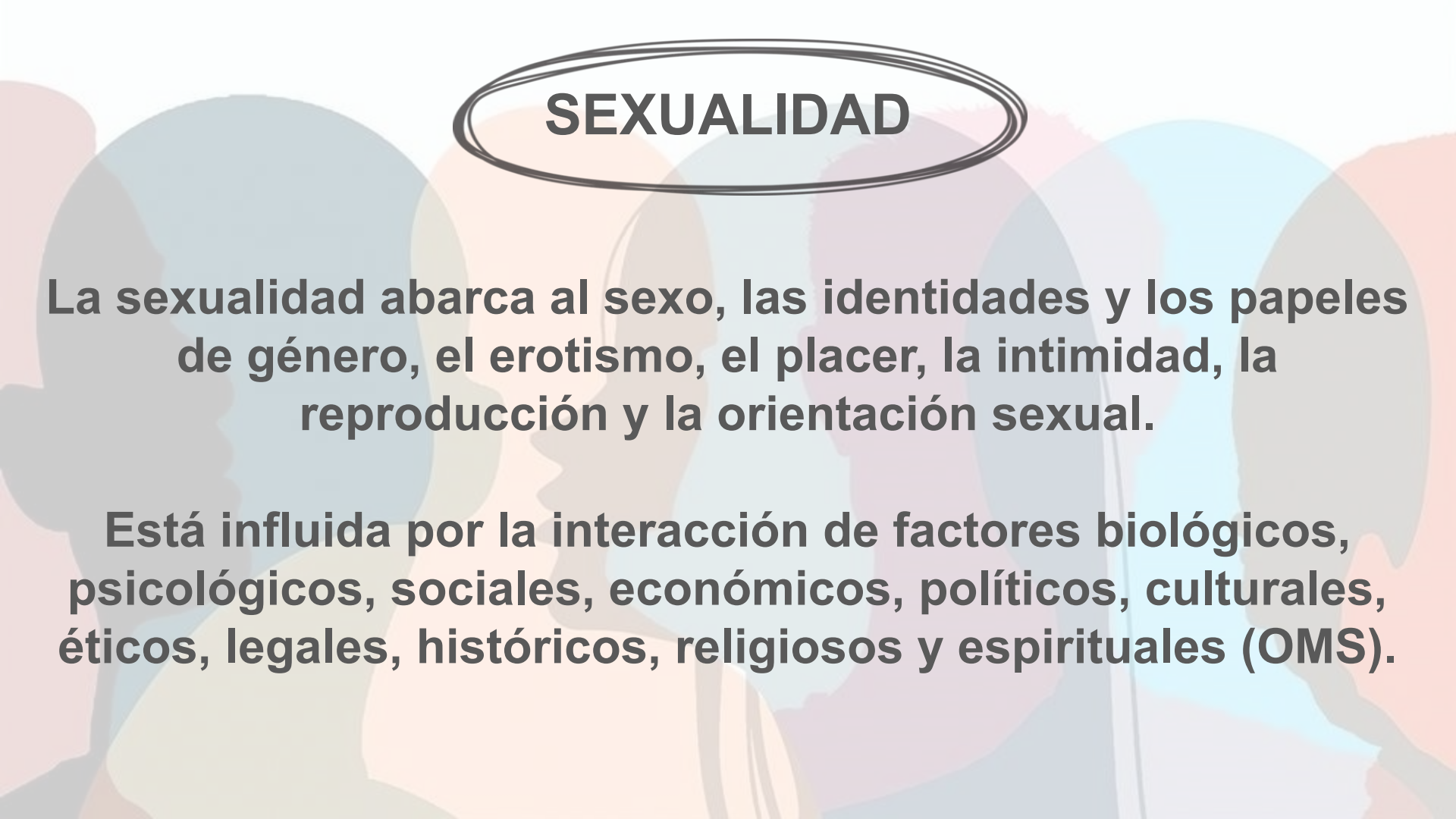
Se considera violencia de género a la que se ejerce por motivo de género sobre mujeres y hombres que no cumplen con los estereotipos de masculinidad impuestos, sin importar edad, raza, clase social, orientación sexual o identidad de género.



DIVERSIDAD

IDENTIDAD DE GÉNERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, TRATO DIGNO A PERSONAS DE LA DIVERSIDAD





SEXUALIDAD

La sexualidad abarca al sexo, las identidades y los papeles de género, el erotismo, el placer, la intimidad, la reproducción y la orientación sexual.

Está influida por la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales (OMS).

ELEMENTOS QUE LA COMPONEN

SEXO: conjunto de características físicas, genéticas biológicas que determinan si es varón, mujer o intersex.

GÉNERO: construcción social, cultural, histórica que se hace a las personas a partir de su sexo biológico.

IDENTIDAD DE GÉNERO: es la dimensión subjetiva con la que cada persona se identifica o define.

EXPRESIÓN DE GÉNERO: es la exteriorización, cómo se muestra, vestimenta, gestos, características corporales, elección de nombre.

ORIENTACIÓN SEXUAL: es la atracción emocional, afectiva y sexual que tenemos las personas hacia otras

DIVERSIDAD SEXUAL

Hablar de **DIVERSIDAD SEXUAL** permite reconocer que la sexualidad está influida por la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales. Cada persona ejerce su sexualidad de una manera distinta.



IDENTIDAD DE GÉNERO

La vivencia del género tal como cada persona la siente. Puede corresponder o no con el sexo con el que nació.

Mujer: Persona que nace con genitales femeninos

Hombre: Persona que nace con genitales masculinos

Bigénero: Se sienten hombre y mujer al mismo tiempo.

Demigénero: Se sienten parcialmente hombre y parcialmente mujer.

Agénero: Persona que no se sienten ni hombre ni mujer.

Género fluido: Se sienten temporalmente hombre y temporalmente mujer.

Queer o Tercer sexo: No se sienten ni hombre, ni mujer, ni como género.

Transexual: Se identifica con el género opuesto a su sexo biológico, por eso mediante tratamientos y operaciones asumen otra identidad legalmente.

Intersexuales: Tienen combinaciones físicas de ambos géneros. Puede ser que tengan órganos sexuales externos masculinos e internos femeninos o viceversa.



ORIENTACIÓN SEXUAL

Atracción física, sexual, emocional, sentimental que sentimos por cada persona.

Heterosexual: Le atraen personas del sexo opuesto

Homosexual: Le atraen personas de su mismo sexo (gay y lesbiana).

Bisexual: Le atraen ambos sexos.

Pansexual: Le atraen personas independientemente de su sexo y género.

Asexual: No se siente atraído por ningún sexo.

SEXO BIOLÓGICO

Hace referencia a las diferencias existentes entre los hombres y mujeres. Los genitales, los cromosomas y las hormonas.

Mujer (xx)

Hombre (xy)

Intersexual (xxy, x0)

EXPRESIÓN DE GÉNERO

Se vincula con cómo mostramos nuestro género al mundo, a través de nuestro nombre, gustos, intereses y maneras diferentes de vestir femeninos, masculinos o androgino en distinta intensidad.

**Estas categorías son solo
enumerativas.**

**De cada una de ellas surge la
DIVERSIDAD, que es
ABIERTA y DINÁMICA.**

CONTEXTO NORMATIVO

IDENTIDAD DE GÉNERO

Establece que cualquier persona tiene derecho a que se reconozca su identidad de género autopercebida incluyendo el cambio de datos personales y el acceso a tratamientos de salud, en caso de requerirlos.

Ley 26.743

MATRIMONIO IGUALITARIO

El artículo 2 de la Ley 26.618 de Matrimonio Civil (2010) (conocida como la Ley de Matrimonio Igualitario) establece que “el matrimonio tendrá los mismos requisitos y efectos, con independencia de que los contrayentes sean del mismo o de diferente sexo”.

Ley 26.618

ANTIDISCRIMINACIÓN

La ley antidiscriminación te protege cuando no podés ejercer tus derechos por motivos de raza, condición social, género, opiniones políticas, religión, etc.

Ley 23.592

PROTECCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES

Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales

Ley 26.485

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. The hand on the left is wearing a rainbow-colored wristband. The background is a plain, light gray.

TRATO DIGNO

Se entiende como TRATO DIGNO, la obligación, en ámbitos públicos y privados, de tratar y llamar a las personas con el nombre y género auto percibido, expresado por la persona interesada, en especial si se trata de personas de la primera infancia y adolescentes, independientemente de haberse realizado o no el cambio de nombre y sexo en el Documento Nacional de Identidad (La Ley 26.743)



Para registrar datos del DNI, se utilizará un sistema que combine las iniciales del nombre, el apellido completo, día y año de nacimiento y número de documento y se *agrega* el nombre de pila elegido por razones de identidad de género a solicitud del interesado/a.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA UN TRATO RESPETUOSO





UTILIZAR LENGUAJE INCLUSIVO: Evitar el uso binario o masculino como genérico universal. No utilizar el género cuando la situación no lo exija.

No asumir que las personas son heterosexuales o cisgénero, estableciendo que eso es “lo normal”, dejando fuera otras formas de relacionarse y vivir la sexualidad.

Ampliar la mirada respecto a la configuración de las familias, debemos tener en cuenta que existen familias homoparentales, co-maternales, familias extensas, ensambladas, monoparentales, etc.



No homogeneizar las demandas del colectivo LGBTIQ+, no es la misma discriminación o violencia que sufre una persona gay, que una travesti o una trans, además, esto puede variar de acuerdo a los contextos.

Desterrar mitos:

- Es una enfermedad mental
- Crianza anómala
- La persona homosexual es “afeminado o marimacho”
- Son más propensos a ITS

Revisar si nuestras propias prácticas son prejuiciosas o discriminatorias



PRÁCTICAS TURÍSTICAS NO DISCRIMINATORIAS



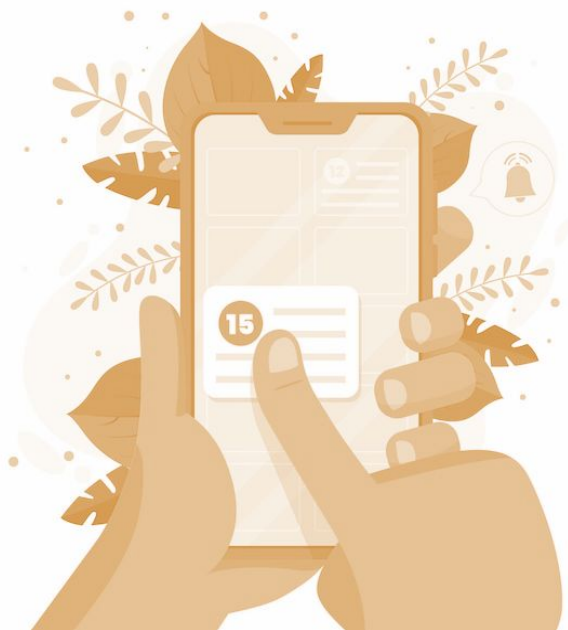


LAS PRÁCTICAS NO DISCRIMINATORIAS EN LA EXPERIENCIA TURÍSTICA SON ESENCIALES PARA CREAR UN AMBIENTE INCLUSIVO Y AMIGABLE PARA TODOS LAS PERSONAS,
INDEPENDIENTEMENTE DE SU ORIGEN, GÉNERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, EDAD O CUALQUIER OTRA CARACTERÍSTICA PERSONAL.

RESERVA TELEFÓNICA Y/O DIGITAL

No debes presuponer la identidad de género de una persona según su tono de voz. En caso de no tener contacto visual con la persona, es recomendable que preguntes de manera educada sólo si necesitas algún dato.

Recorda que en el primer contacto telefónico o por medios sociales, el lenguaje es el primer paso para la inclusión



RESERVA PRESENCIAL Y CONTACTO DIRECTO

En todo modelo de atención se hace énfasis en escuchar las necesidades de la persona que contrata el servicio. De ello dependerá que le podamos ofrecer algo que cubra sus expectativas. La atención debe ser igual como a las de cualquier otro tipo de persona.

Si necesitas que las personas dejen sus datos, es muy importante establecer protocolos para incluir a todos los tipos de familias y estructuras familiares.

Utiliza genéricos: Nombre de las personas tutoras / Nombre de las personas representantes de quienes son menores de edad. Así aseguras que todas las familias estén representadas en tu comunicación.

- **Debemos mantener un trato respetuoso y profesional.**
- **Es importante respetar su privacidad y espacio personal para hacerles sentir cómodas.**



SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Es habitual que en un esfuerzo por ser amables intentemos acomodar a las personas en habitaciones con camas dobles o separadas sin preguntar.

Siempre es mejor preguntar antes de asignar habitación con características específicas, ya que puede tratarse de una pareja que prefiere no compartir cama, de dos amigos/as que mal interpretamos como pareja o de una pareja que pensamos que son amigos/as.

Utiliza frases que no marquen género:

- ¿Está todo correcto en la habitación?
- ¿Desea alguna cosa más?
- ¿Puedo ayudar en algo?
- No duden en solicitar cualquier cambio.

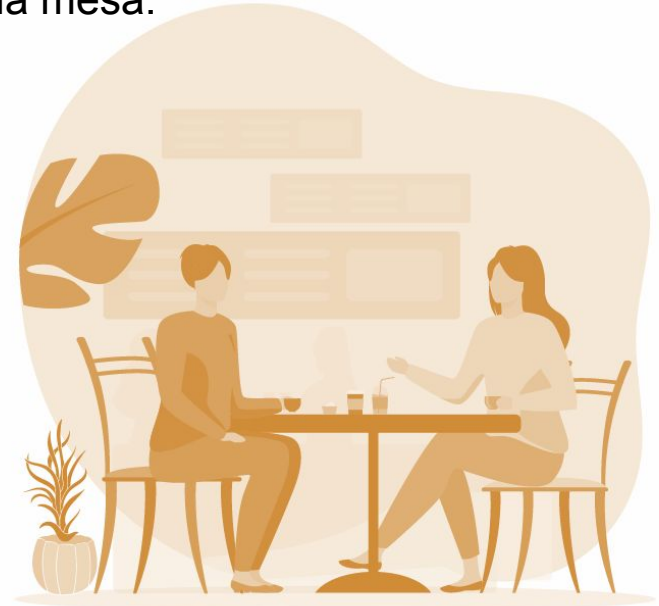


SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Al existir con frecuencia un ambiente relajado e informal, debemos prestar especial atención en los protocolos de actuación, para no cometer errores que impacten negativamente en la experiencia de la persona que nos visita.

- Por ejemplo, pregunta antes de servir ¿quién probará el vino?
- Entrega la cuenta a quién la pidió o déjala en el medio de la mesa.

Recorda que los protocolos en el servicio no se deben diferenciar por sexo ni género.



OPERADORES TURÍSTICOS

En los tours y excursiones, se establece una mayor interacción entre personas, por lo que es importante ser conscientes del lenguaje que utilizamos para expresarnos.

El rol de la persona que guía en turismo es crucial para promover la inclusión. Es importante que estos profesionales sean sensibles y estén capacitados para atender a las necesidades de los diferentes colectivos. De esta manera, contribuyen a romper las barreras y prejuicios que históricamente han afectado a estos grupos

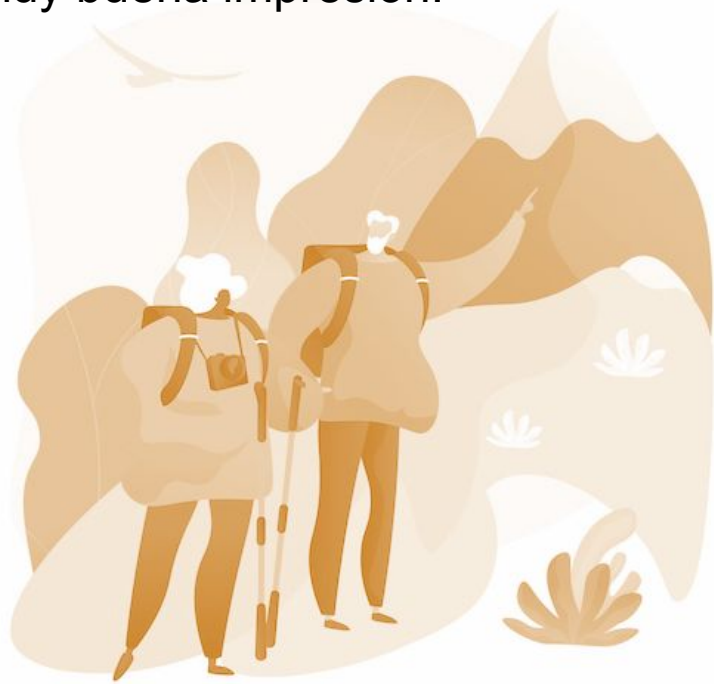
- **Utiliza siempre términos neutros, como por ejemplo: Su acompañante / su pareja.**
- **En caso de duda, pregunta a la persona que viaja de qué manera prefiere ser tratada.**



EXPERIENCIA TURÍSTICA

Presta una especial atención en los detalles, ya que la percepción de experiencia global del servicio turístico puede verse afectada negativamente por aspectos de protocolo. Por otro lado, si tenemos empatía y atendemos las diferentes sensibilidades de quien viaja, podemos causar una muy buena impresión.

Para lograr mejorar la experiencia turística, debes asegurarte de que el registro turístico incluya tanto el nombre que figura en la cédula de identidad o pasaporte, como el nombre con el que la persona desea ser tratada, es una gran manera de personalizar y respetar la identidad de cada persona. Informar al resto del equipo sobre estos detalles también es crucial para brindar un servicio más inclusivo y satisfactorio.



¿COMO ACTUAR EN CASO DE DISCRIMINACIÓN?



ESCUCHA ACTIVA:

Escucha atentamente a la persona que se siente discriminada y/o violentada sin emitir juicios ni opiniones. Es fundamental crear un ambiente seguro y de confianza.

- Se debe poner a resguardo a la persona víctima, tratando en todo momento de preservarla de su agresor.
- Si el peligro ante la agresión es latente, comunicarse inmediatamente a la línea del 911, a fin de que su intervención sea inmediata.

DOCUMENTACIÓN:

En el libro de quejas u otro instrumento tomar registro del hecho, incluyendo fechas, horas, lugares y personas involucradas.

DERIVACIÓN RESPONSABLE:

A los dispositivos que brinden acompañamiento y asesoramiento a la persona afectada.

En caso de querer denunciar un hecho de violencia/discriminación, las mismas se pueden realizar en:

- Comisarías**
- Fiscalías**
- Oficina de Orientación y Denuncia del Poder Judicial, interviene un equipo interdisciplinario.**
- Oficina de Violencia Familiar y de Género del Poder Judicial, interviene un equipo interdisciplinario.**
- Denuncias Web: <https://www.denunciasweb.gob.ar> del Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Salta.**

ACCIÓN INMEDIATA:

Si se confirma la discriminación, y que está haya sido perpetrada por persona vinculada a la actividad turística, toma medidas inmediatas para abordar la situación, como capacitar al personal o medidas disciplinarias.

DISCULPAS Y COMPENSACIÓN:

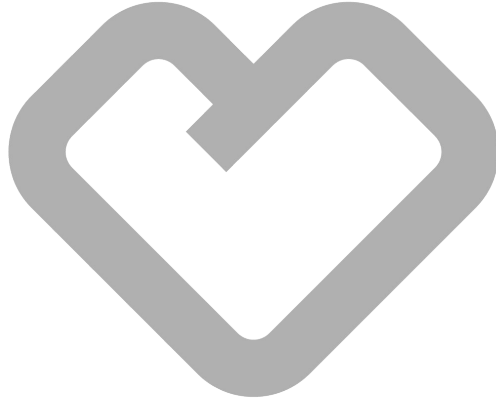
Ofrece disculpas sinceras y, si corresponde, una compensación justa a la persona afectada.

CONSULTA Y COLABORACIÓN

Con la Dirección de la Mujer y Diversidad u otras instituciones que aborden la problemática.

POR DENUNCIAS, CONSULTAS, ASISTENCIA POR VIOLENCIA FAMILIAR, DE GÉNERO O DISCRIMINACION POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

- **O.Vi.F. (Oficina de Violencia Familiar y de Género – Ciudad Judicial) Avda. Bolivia N° 4671 - Tel 4258000 Int. 1260/1261 Todos los días de 7:30 a 19:30**
- **O.O.yD. (Oficina de Orientación y Denuncia – SAVIC) Avda. Bolivia N° 2671 1º piso. Ciudad Judicial.**
- **Denuncias web: <https://www.denunciasweb.gob.ar/genero>**
- **Sistema de Emergencias 911. Los 365 días del año. Las 24 hs. del día.**
- **Dirección General de la Mujer y Diversidad de la Municipalidad de la ciudad de Salta. Centro cívico municipal. Avda. Paraguay N°1240 – Tel. WhatsApp 3876345629, lunes a viernes de 8 a 14 hs. Tel.: 4258000 Int. 2100. Lunes a Viernes de 8:00 a 13:30 hs.**
- **Línea 144, Contención, información y Asesoramiento las 24 horas, los 365 días del año en todo el País.**
- **Polo Integral de las Mujeres. República de Siria 611. Tel. 3875719316 de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00**



Salta
MUNICIPALIDAD