

Caja de Herramientas

sobre diversidad, equidad
e inclusión

GUÍA PARA EMPLEADORES:

Guía para la construcción
de un plan de comunicaciones

NIVEL AVANZADO

Dimensión: Implementación y Comunicación

“La inclusión comienza con lo que decimos, pero se transforma con cómo lo comunicamos.”

01

Introducción

La comunicación organizacional con enfoque de diversidad, equidad e inclusión (DEI) es más que una herramienta de visibilidad: es un mecanismo clave para transformar la cultura, construir sentido colectivo y activar cambios estructurales. Diseñar un plan de comunicaciones con enfoque DEI permite alinear los mensajes con los valores institucionales, garantizar la representación de todas las voces y promover una narrativa justa, empática y accesible.

Según Quiroz, M (2019), experta en comunicación y cultura, “los procesos comunicativos definen las formas de convivencia, inclusión y exclusión en las organizaciones”. Esto significa que toda comunicación institucional construye realidad, y puede contribuir tanto a sostener desigualdades como a desafiarlas.

Adicionalmente, Serrano, M (2010) afirma que “todo plan de comunicación debe partir de un diagnóstico participativo, contemplar los códigos culturales de sus públicos y proyectarse a largo plazo para lograr cambios estructurales en la cultura institucional”. Desde esta mirada, la sostenibilidad de un plan no depende solo de sus recursos técnicos, sino de su capacidad para adaptarse, ser apropiado por los equipos y mantenerse vivo en el tiempo.

02

Paso a paso: para estructuran un plan de comunicaciones con enfoque DEI

1

Alinea el plan con la estrategia organizacional y la política DEI

La comunicación debe reforzar los compromisos institucionales con la inclusión.

Ejemplo: Vincula las campañas internas con los pilares de la política DEI y menciona explícitamente sus objetivos.

2

Define objetivos claros, medibles y transformadores

No solo se trata de informar, sino de sensibilizar, movilizar e inspirar.

Ejemplo: Objetivo: "Incrementar en un 40% la comprensión del lenguaje incluyente en los equipos directivos".

3

Diseña mensajes pertinentes teniendo en cuenta a quién van dirigidos

Reconocer la diversidad de realidades, roles y contextos en la organización permite construir mensajes que conecten, informan e inspiren.

Ejemplo: Adaptar el tono y formato del mensaje para llegar con eficacia a personal operativo, administrativo, aliados externos o directivos sin caer en estereotipos ni exclusiones.

4

Construye mensajes contundentes y empáticos

Mensajes que conecten con valores y experiencias reales.

Ejemplo: Usar testimonios de personas diversas dentro de la organización en lugar de mensajes abstractos.

5

Garantiza el uso de lenguaje incluyente y accesible

El lenguaje construye realidades, evita estereotipos y barreras.

Ejemplo: Revisar todos los documentos para eliminar expresiones como "los trabajadores" por "las personas trabajadoras".

6

Diversifica las vocerías y fuentes de información

Visibiliza liderazgos y referentes que reflejen la pluralidad del equipo.

Ejemplo: Incluir personas con discapacidad, mujeres líderes o personas LGBTI en comunicados y campañas.

7

Evalúa el impacto y ajusta en el camino

Medir permite mejorar.

Ejemplo: Establecer indicadores como: % de personas que comprenden los mensajes DEI, nivel de recordación, o percepción de inclusión.

8

Fomenta la participación y la cocreación en el diseño del plan

Involucrar a personas de distintos niveles, áreas y experiencias enriquece los mensajes y genera mayor apropiación.

Ejemplo: Realizar mesas de cocreación con representantes de diferentes grupos poblacionales para definir qué tono, palabras e imágenes representan mejor a la organización.

03

Errores comunes a evitar en un plan de comunicaciones DEI



Diversidad simbólica (tokenismo visual): Incluir diversidad solo en imágenes sin cambios reales o estructurales.

Ejemplo: Usar fotos con personas racializadas o con discapacidad en piezas gráficas sin que haya representación real o ajustes en la cultura organizacional.



Lenguaje contradictorio: Hablar de inclusión usando términos que excluyen o refuerzan estereotipos.

Ejemplo: Decir "los discapacitados" en lugar de "personas con discapacidad", o "los mejores hombres para el cargo".



Acciones aisladas: Limitar las acciones comunicativas DEI a fechas conmemorativas, sin integrarlas a la estrategia continua de la organización.

Ejemplo: Hacer campañas solo en el Día de la Mujer o el Día del Orgullo, pero sin acciones sostenidas el resto del año.



04

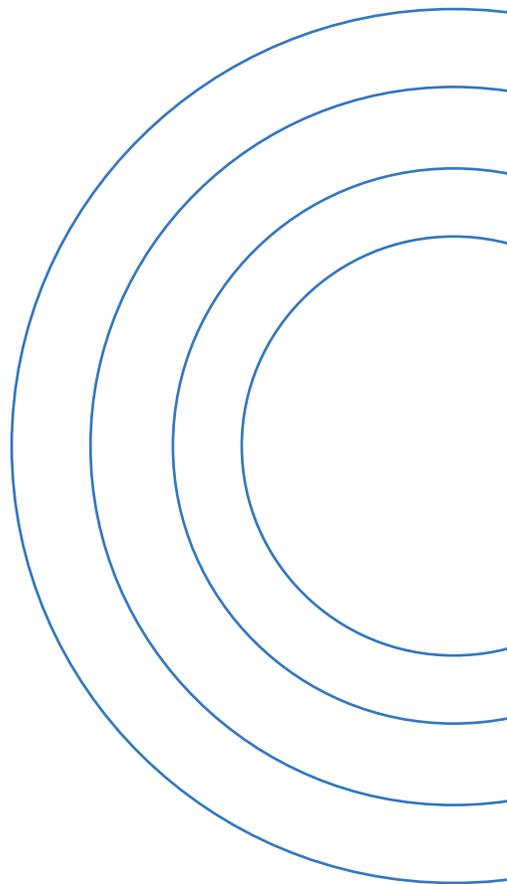
Comunicar con propósito, incluir con sentido

Un plan de comunicaciones con enfoque DEI no es solo una estrategia técnica. Es una declaración de valores, un ejercicio de escucha activa y una herramienta poderosa para transformar realidades.

Cuando una organización comunica desde la empatía, el respeto y la representación, no solo informa: **inspira, transforma y genera pertenencia**. Que cada mensaje sea una oportunidad para reforzar que todas las personas cuentan, todas importan y todas tienen algo valioso que decir.

***Nota aclaratoria**

Esta guía puede adaptarse según el tamaño, nivel de avance y capacidades de cada organización. Su contenido tiene carácter orientador y no representa compromisos formales, contractuales ni institucionales por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE). Los resultados de su aplicación dependerán exclusivamente del compromiso, la gestión interna y la implementación que cada organización realice.



05

Referencias Bibliográficas

- Martín Serrano, M. (2010). Teoría de la comunicación: La comunicación, la cultura y la sociedad. Madrid: Alianza Editorial.
- Quiroz, M. T. (2019). Comunicar desde el reconocimiento: claves para una cultura organizacional inclusiva. Revista Diálogos de la Comunicación, (97), FELAFACS.
- Raggio, S. (2020). La comunicación inclusiva como estrategia pedagógica y política. Universidad Nacional de La Plata.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO



www.desarrolloeconomico.gov.co