

Publicación cofinanciada por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación 2007-2013





Michael Meehan
Director Ejecutivo de GRI

Las personas con discapacidad constituyen la minoría más amplia del mundo; sin embargo, en gran medida todavía son marginadas en nuestras sociedades.

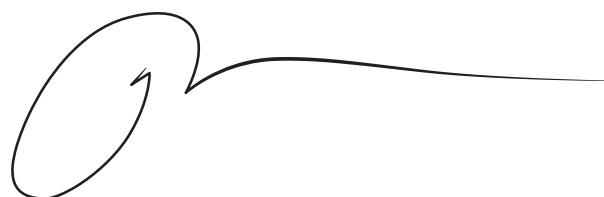
Las personas con discapacidad son, o podrían ser, empleados, consumidores, socios comerciales (como proveedores o inversores), o miembros de su comunidad local. Por esta razón, es importante que su organización reconozca de qué manera repercute en los derechos de estas personas a través de sus operaciones, productos, servicios y relaciones comerciales.

GRI ha elaborado esta publicación en colaboración con la Fundación ONCE con el propósito de crear una herramienta práctica que ayude a las organizaciones a divulgar públicamente su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad. Esta herramienta servirá para dar a conocer el conjunto de actividades que pueden tener una repercusión positiva o negativa en los derechos de estas personas, así como en qué contenidos de GRI pueden fundamentarse las memorias relativas a tales repercusiones.

El presente documento también contiene una serie de estudios de casos de organizaciones que han reconocido el valor empresarial de la discapacidad mediante la creación de lugares de trabajo inclusivos y el desarrollo de nuevos productos, servicios y entornos. Esperamos que estos estudios resulten inspiradores y propicien un debate entre las empresas y los grupos de interés.

GRI valora enormemente la prolongada contribución de la Fundación ONCE a la realización de los derechos de las personas con discapacidad en todos los ámbitos, tanto públicos como privados, y desea trabajar con la Fundación para promover esta publicación como una importante herramienta para la elaboración de memorias.

Los órganos de gobierno de GRI tendrán en cuenta la discapacidad en futuras revisiones de la Guía de GRI. Entretanto, esperamos que las organizaciones utilicen este documento para integrar la información relativa a la discapacidad en sus memorias y comunicaciones públicas. Esperamos que esta publicación ayude a las organizaciones a cumplir su responsabilidad en relación con el respeto de los derechos de las personas con discapacidad y a promover la discapacidad como instrumento facilitador del éxito empresarial.





Alberto Durán López

*Vicepresidente Ejecutivo de la Fundación ONCE
Presidente de ILUNION*

La misión de la Fundación ONCE es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, fundamentalmente en los ámbitos de la formación, el empleo y la accesibilidad universal. En este contexto, la Fundación ONCE lleva muchos años trabajando para incorporar de manera transversal la dimensión de discapacidad en la gestión empresarial como valor diferenciador, favoreciendo con ello la inclusión social y la generación de nuevas ventajas competitivas.

En el mundo hay más de mil millones de personas con discapacidad. Constituyen una «gran minoría» y, a menudo, una fuente desaprovechada de diversidad, talento e innovación. Junto con sus familias, representan además una amplia base de consumidores que generan nuevas oportunidades de negocio.

Durante muchos años, las personas con discapacidad —y las organizaciones que las representan— han considerado que la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad son ámbitos adecuados y propicios desde los que trabajar por una mejora de la igualdad de oportunidades para este grupo. Dicha labor incluye la concienciación desde una perspectiva de derechos humanos, tal y como establece la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006; pero también desde una perspectiva de valor compartido, según la cual

tanto las personas con discapacidad como las empresas, así como la sociedad en su conjunto, comparten el valor y los beneficios generados por prácticas de empleo inclusivas y por la creación de entornos, productos y servicios accesibles.

Muchas empresas ya contemplan la discapacidad en sus estrategias como una oportunidad para crear valor añadido, con lo que se impulsa la competitividad responsable o sostenible y se demuestra que la inversión social y la rentabilidad pueden ir de la mano. Encontramos un magnífico ejemplo en ILUNION, el grupo corporativo de la ONCE y su Fundación, que da empleo a 31 000 personas —de las cuales el 32% tiene una discapacidad— e integra con éxito los valores sociales de sus fundadores en la actividad empresarial.

La elaboración de memorias de sostenibilidad permite a las empresas y organizaciones divulgar lo que hacen y reflexionar sobre determinados aspectos de gestión susceptibles de mejora. Después de varias iniciativas nacionales e internacionales relacionadas con la responsabilidad social empresarial y la discapacidad, la Fundación ONCE y GRI han alcanzado un acuerdo para crear esta publicación, que busca ayudar a las organizaciones a incluir información sobre la discapacidad en sus memorias de acuerdo con la Guía G4.

La Fundación ONCE valora profundamente el compromiso de GRI de incorporar en su Guía aspectos claves en materia de discapacidad, y espera que la publicación de este documento sea un primer paso para ayudar e inspirar a las empresas y, de este modo, enriquecer la divulgación de información y la transparencia. La Fundación ONCE también agradece el apoyo del Fondo Social Europeo, sin el cual esta publicación no habría sido posible.

Una herramienta útil

Esta publicación se ha elaborado para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad. También puede contribuir a que las organizaciones sepan qué actividades pueden tener una repercusión positiva o negativa en los derechos de las personas con discapacidad, y en qué contenidos de GRI pueden fundamentarse las memorias relativas a tales repercusiones.



Acerca de Global Reporting Initiative

La Global Reporting Initiative (GRI) promueve el uso de las memorias de sostenibilidad como vía para que las empresas y las organizaciones sean más sostenibles y contribuyan a una economía mundial sostenible. La misión de GRI es contribuir a que la elaboración de memorias se convierta en una práctica habitual. Para ayudar a las empresas y organizaciones a informar sobre sus impactos y desempeño económicos, ambientales, sociales y de gobierno, GRI publica la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* gratuita. GRI es una organización en red sin ánimo de lucro; en ella participan miles de profesionales y organizaciones de múltiples sectores, circunscripciones y regiones.

Sitio web: www.globalreporting.org

Autores principales de esta publicación:
GRI: Bastian Buck, Laura Espinach, Jan te Roller

Este documento puede asimismo mejorar el conocimiento de las organizaciones del valor empresarial de la discapacidad, en lo que respecta a la creación de lugares de trabajo inclusivos y la oportunidad de desarrollar nuevos productos, servicios y entornos.



Acerca de la Fundación ONCE

La Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad (en adelante, Fundación ONCE) tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, centrándose principalmente en los ámbitos de la formación, el empleo y la accesibilidad universal de los entornos, productos y servicios. Con sede en España, la Fundación ONCE tiene amplia experiencia en los ámbitos de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, colaborando dentro y más allá de sus fronteras con empresas privadas, administraciones públicas y organizaciones de la sociedad civil para impulsar la perspectiva de la discapacidad en este terreno. La Fundación ONCE gestiona el «Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación 2007-2013», en vigor hasta 2015. Este Programa está cofinanciado por el Fondo Social Europeo, cuyo apoyo hace posible llevar a cabo diversas actividades fundamentales, entre las cuales se encuentra la elaboración de esta publicación.

Sitio web: www.fundaciononce.es/es

Fundación ONCE: María Tussy, Carla Bonino

Índice

1. Discapacidad y empresa	6
1.1 Una «gran minoría»	6
1.2 Los derechos de las personas con discapacidad y la responsabilidad empresarial	7
1.3 El valor empresarial de la discapacidad	11
2. Los derechos humanos y el valor empresarial de la discapacidad: ejemplos reales de empresas	12
Enersis: La promoción de la inclusión y la diversidad dentro y fuera de la empresa	14
ILUNION: Espíritu de superación	15
L'Oréal: La inclusión de la discapacidad en todo el mundo	17
Samsung Electronics: El poder de experimentar nuevas experiencias	18
Standard Bank: La adaptación del lugar de trabajo para empleados con discapacidad	19
Telefónica: La integración de la discapacidad en la cadena de valor	20
Grupo Westpac: Todos a bordo	21
Wipro: La creación de condiciones iguales para todas las personas	22
3. La incorporación de la discapacidad en las memorias basadas en la Guía de GRI	23
3.1 El enfoque adecuado	23
3.2 Gobierno y valores de la organización	26
3.3 La incorporación del respeto	29
3.4 Empleo y trabajo digno	32
3.5 Accesibilidad	36
3.6 Relaciones comerciales	40
3.7 Comunidad	43
Otros recursos	46
Agradecimientos	47

1. Discapacidad y empresa

1.1 Una «gran minoría»

Se calcula que más de mil millones de personas —el 15% de la población mundial— tienen alguna discapacidad.^{1,2}

Se trata del grupo minoritario más amplio del mundo y, con frecuencia, el más olvidado.

Las personas con discapacidad forman parte de nuestra sociedad diversa y constituyen una fuente de talento muchas veces desaprovechada en el ámbito laboral, al igual que en el ámbito comercial, desaprovechada como oportunidad de negocio a través del desarrollo de nuevos productos y servicios. Todo esto podría aportar a las empresas una ventaja competitiva.

A pesar de ello, hasta la fecha, las personas con discapacidad son en su gran mayoría excluidas de la sociedad. Con demasiada frecuencia, obstáculos como la falta de entornos accesibles (escaleras que no disponen de rampas o elevadores, por poner un ejemplo); políticas, prácticas o procedimientos no inclusivos o discriminatorios; y la actitud de la sociedad en general impiden que todas y cada una de las personas con discapacidad puedan desarrollar su vida en plenitud.

Diversas fuentes demuestran que, por lo general, las personas con discapacidad tienen peores pronósticos médicos y alcanzan menores niveles educativos y laborales debido a barreras de toda clase (p. ej., de actitud, económicas o físicas),

y además no siempre está a su alcance llevar una vida independiente o participar plenamente en la comunidad.³ Por ejemplo, el desempleo entre personas con discapacidad alcanza tasas del 80% en algunos países.⁴ Esta situación propicia a menudo índices elevados de pobreza y marginación social, que cercena el desarrollo.

Estas dificultades se agravan en las comunidades más desfavorecidas. Los estudios indican que aproximadamente un 80% de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo.⁵ Una media del 18% de las personas mayores de 18 años que viven en países de ingresos bajos sufre limitaciones significativas en su vida diaria debido a alguna discapacidad; mientras que en los países de ingresos altos esta cifra se reduce al 11,8%.⁶

Además de las personas que viven en países en desarrollo, otros grupos en situación de desventaja social como las mujeres, las personas mayores y aquellas que viven en una situación de pobreza extrema también presentan una mayor prevalencia de la discapacidad en comparación con los hombres o adultos jóvenes. La prevalencia de la discapacidad en todos estos grupos es incluso mayor en los países en desarrollo. Por ejemplo, la prevalencia de la discapacidad entre las personas de 60 años o más es del 43,4% en los países de ingresos bajos, en comparación con el 29,5% en los países de ingresos altos.⁷

¹ Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial. (2011). [Informe mundial sobre la discapacidad](#).

² La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) define a las personas con discapacidad como «aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás».

³ Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial. (2011). [Informe mundial sobre la discapacidad](#).

⁴ Fuente: Naciones Unidas. [Naciones Unidas Enable: Algunos datos sobre las personas con discapacidad](#). Consultado el 1 de diciembre de 2014.

⁵ Fuente: Naciones Unidas. [Naciones Unidas Enable: Algunos datos sobre las personas con discapacidad](#). Consultado el 1 de diciembre de 2014.

⁶ Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial. (2011). [Informe mundial sobre la discapacidad](#).

⁷ Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial. (2011). [Informe mundial sobre la discapacidad](#).

Varios organismos internacionales consideran que al excluir a las personas con discapacidad del mercado laboral y de otras esferas de la vida social, se deja pasar una oportunidad fundamental. Para mejorar las condiciones actuales de vida de las personas con discapacidad es imprescindible cambiar ciertas percepciones y actitudes. Para ello, hay que promover la diversidad, en este caso mediante la inclusión de las personas con discapacidad y sus talentos en el ámbito laboral; contribuir a la creación de nuevas oportunidades de mercado relacionadas con productos, servicios y entornos diseñados para todas las personas y universalmente accesibles; e impulsar una sociedad más inclusiva fundamentada en la innovación social.

Muchas de las barreras sociales a las que se enfrentan las personas con discapacidad pueden evitarse, al igual que las desventajas asociadas a la discapacidad pueden ser superadas. En los siguientes apartados de este capítulo se hace hincapié en la responsabilidad y las oportunidades de las empresas para abordar esta cuestión.

1.2 Los derechos de las personas con discapacidad y la responsabilidad empresarial

Los derechos de las personas con discapacidad se definen en una serie de normas y estándares internacionales sobre derechos humanos, y también se incluyen en la legislación nacional de muchos países.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,⁸ aprobada por las Naciones Unidas en 2006, fue el primer documento en el que se describieron pormenorizadamente los derechos de las

personas con discapacidad y que estableció un código de aplicación. La Convención no otorga a las personas con discapacidad «nuevos» derechos humanos, sino que vela por que estas disfruten de los mismos derechos humanos y oportunidades que las demás, tal y como se definen en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.

La Convención se fundamenta en ocho principios rectores:

- el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- la no discriminación;
- la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- la igualdad de oportunidades;
- la accesibilidad;
- la igualdad entre el hombre y la mujer;
- el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Aunque la Convención esboza una serie de obligaciones para los gobiernos, muchas de sus disposiciones principales se refieren a situaciones que probablemente afrontan las empresas y otro tipo de organizaciones.

Por ejemplo, el artículo 9, sobre la accesibilidad, dispone que los Estados Partes (aquellos países que han ratificado la Convención o se han adherido a ella) deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías

⁸ Texto de la Convención: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>. A fecha de 1 de diciembre de 2014, la Convención tenía 159 países firmantes y 151 Estados Partes. La lista completa de países puede consultarse (en inglés) aquí: https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=iv-15&chapter=4&lang=en.

de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Cuando las entidades privadas proporcionen instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público, deben tener en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad.

Otro ejemplo es el artículo 27, el cual dispone que los Estados Partes deben prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Además, en el artículo 4 se incluye el requisito de que los Estados Partes tomen todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad. Estas obligaciones también pueden entenderse implícitamente como obligaciones corporativas para aquellas empresas que desarrollan su actividad en los países que han ratificado la Convención.

Muchos países, independientemente de si son Estados Partes de la Convención, han aprobado leyes dirigidas directamente a las empresas; desde sistemas de cuotas para reservar un porcentaje de los puestos de trabajo para las personas con discapacidad, hasta leyes antidiscriminatorias, o que exigen que determinados entornos, productos y servicios sean accesibles para las personas con discapacidad.⁹

Por ejemplo, en España, la Ley de integración social de los minusválidos (LISMI) de 1982 establece que las empresas que empleen un número de trabajadores que

exceda de 50 están obligadas a emplear un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2% de la plantilla.¹⁰ En Estados Unidos, la sección 255 de la Ley de telecomunicaciones de 1996 exige a todos los fabricantes de equipos de telecomunicaciones y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que sus equipos y servicios se diseñen y desarrollen a fin de ser accesibles para las personas con discapacidad, y para que estas puedan usarlos, si es posible lograrlo sin gran dificultad.¹¹

Otro instrumento clave para que las empresas entiendan la relación entre los derechos humanos y el ámbito empresarial son los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Estos Principios describen la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos en sus actividades y relaciones comerciales, y explican que las empresas «deben saber y hacer saber que respetan los derechos humanos». Para ello, las empresas deben contar con procesos de diligencia debida para identificar, prevenir y mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas con discapacidad, y divulgar públicamente dichos procesos.

En cualquier caso, estas normas internacionales y leyes nacionales sobre derechos humanos son los principios *mínimos* que las organizaciones deben cumplir con el fin de garantizar el respeto de los derechos de las personas con discapacidad. Las organizaciones han de observar estas normas y leyes al desarrollar sus políticas, pero también es deseable que no se limiten a acatar las normas y directrices, y que adopten un enfoque proactivo en los aspectos relacionados con la integración de las personas con discapacidad en sus actividades, productos, servicios y relaciones comerciales.

⁹ Fuente: Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2014). *Lograr la igualdad de oportunidades en el empleo para las personas con discapacidades a través de la legislación: directrices*.

¹⁰ Fuente: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1982-9983.

¹¹ Fuente: <http://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.txt> (en inglés).

El caso europeo

Con miras a promover una aplicación eficaz y sistemática en toda la Unión Europea de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Comisión Europea presentó la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020.¹² Sus objetivos se encuadran en ocho ámbitos principales de actuación, tales como la accesibilidad a los bienes y servicios, el empleo, la educación y la formación, la igualdad y la participación. La Estrategia hace hincapié en que construir una sociedad que incluya a todas las personas también sirve para ofrecer oportunidades de mercado y promover la innovación, y en que hay argumentos empresariales contundentes a favor de que los servicios y productos sean «accesibles para todos», dada la demanda de un número creciente de consumidores de edades avanzadas.

Otra referencia clave es la Estrategia de la Comisión Europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas 2011-2014,¹³ que subraya que para asumir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben aplicar un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales. La Estrategia reconoce que la integración de las personas con discapacidad forma parte también de

la agenda de responsabilidad social de las empresas. Además, hace un llamamiento a la divulgación pública de la información no financiera de las empresas, y menciona a GRI entre los marcos internacionales para la divulgación de información social y medioambiental.

En este contexto se creó la Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE+D), liderada por la Fundación ONCE y cofinanciada por el Fondo Social Europeo, con el propósito de sensibilizar y promover la integración de la discapacidad en las agendas públicas y empresariales de RSE, bajo un enfoque colaborativo entre diversos grupos de interés. El objetivo final es impulsar la inclusión social y el empleo de las personas con discapacidad en Europa, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo de una competitividad empresarial responsable. Organizaciones de la sociedad civil como esta ayudan a difundir conocimientos entre los gobiernos, las empresas y la sociedad. La Red RSE+D recoge una gran cantidad de información y recursos para orientar a las empresas en la integración de la discapacidad en la RSE;¹⁴ por ejemplo, la Red ha elaborado indicadores de RSE+D¹⁵ y realizado un análisis de los contenidos sobre discapacidad que se incluyen en las memorias de RSE.¹⁶

¹² Fuente: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:ES:PDF>.

¹³ Fuente: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:ES:PDF>. La Estrategia sobre la Responsabilidad Social de las Empresas se está revisando actualmente: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/public-consultation/index_es.htm.

¹⁴ Fuente: <http://www.csr-d.eu/es>.

¹⁵ Los indicadores pueden consultarse aquí: https://www.csr-d.eu/wp-content/uploads/Indicadores_RSE_y_Discapacidad_ES1.pdf. Se han desarrollado a partir del trabajo previo de la Fundación ONCE para su [Guía de responsabilidad social empresarial y discapacidad](#), y se han tenido en cuenta en esta publicación.

¹⁶ Fuente: <https://www.csr-d.eu/es/rsed-resultados/>.

Más recientemente, en septiembre de 2014, el Consejo de la Unión Europea adoptó formalmente una Directiva¹⁷ sobre la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas. La Directiva introduce medidas para impulsar la transparencia y la rendición de cuentas de aproximadamente 6000 empresas de la Unión Europea. Las denominadas «entidades de interés público» con una plantilla superior a 500 empleados:

- tendrán que informar sobre cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno;
- tendrán que describir su modelo de negocio, los resultados y los riesgos de las políticas sobre las cuestiones anteriores, así como la política de diversidad de los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión de las empresas;
- deberán basarse en marcos reconocidos, como la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de GRI, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los *Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos*, las *Líneas Directrices* de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la norma 26000 de la Organización Internacional de Normalización (ISO)

y la *Declaración tripartita sobre las empresas multinacionales y la política social* de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Esta Directiva entró en vigor en diciembre de 2014, y los Estados miembros tienen dos años para transponerla en sus respectivas legislaciones nacionales. Se prevé que las primeras memorias empresariales se publicarán en 2018 (ejercicio económico 2017-2018).

Por último, las empresas también pueden beneficiarse de la asociación público-privada que proviene de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos 2014-2020, dado que la discapacidad es una de las prioridades de inversión de acuerdo con el nuevo reglamento.¹⁸

¹⁷ Fuente: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=ES>.

¹⁸ Fuente: http://ec.europa.eu/regional_policy/information/legislation/index_es.cfm.

1.3 El valor empresarial de la discapacidad

En el apartado anterior se ha explicado que las empresas tienen, como mínimo, la responsabilidad de respetar los derechos de las personas con discapacidad, de conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas. Además, las empresas pueden promover activamente estos derechos integrándolos en sus estrategias y modelos empresariales para lograr ventajas y beneficios. Esto es lo que con frecuencia se denomina el «argumento empresarial» (conocido como *business case* en inglés).

Las personas con discapacidad son, o podrían ser, empleados, consumidores, socios comerciales —por ejemplo, proveedores o inversores— o miembros de la comunidad local en que la organización desarrolla su actividad. En base a esto, son muchas las oportunidades y beneficios que las empresas pueden generar si consideran activamente las necesidades de las personas con discapacidad en todos los ámbitos empresariales.

Diversas fuentes indican que los empleados con discapacidad muestran una mayor productividad, un menor índice de accidentes y una mayor retención laboral que el colectivo general de trabajadores. Los empleados con discapacidad también aportan diversidad, creatividad y moral entre los trabajadores de las organizaciones.¹⁹

Con frecuencia, las personas con discapacidad adquieren una sensibilidad mayor y habilidades únicas. Están acostumbradas por naturaleza

a resolver problemas y tienen una capacidad notable de adaptación, lo que las ayuda a mejorar su potencial para desarrollar ideas y soluciones empresariales eficaces. Esta característica adquiere importancia no solo desde el punto de vista del empleo, sino también a la hora de identificar oportunidades de inversión o efectuar estudios de mercado, por ejemplo, actividades en las que las personas con discapacidad son una fuente de talento todavía por explotar.

Otro estudio demuestra que los beneficios que los empleadores pueden recibir al incorporar personas con discapacidad en su plantilla, tal y como se ha indicado anteriormente, se pueden conseguir con una inversión escasa o nula por parte de la empresa. Las empresas del estudio señalan que un alto porcentaje (58%) de los ajustes en el lugar de trabajo no tiene coste alguno, mientras que el resto suele implicar un coste aproximado de 500 dólares.²⁰

Además, las personas con discapacidad y sus familias constituyen un amplio mercado sin explorar con un notable poder adquisitivo para comprar productos y servicios que les ayuden a satisfacer sus necesidades diarias.

Muchas empresas pioneras han empezado a integrar en sus estrategias empresariales los derechos de las personas con discapacidad, así como a desarrollar prácticas, productos y servicios innovadores. En el siguiente capítulo se analizan un conjunto de casos extraídos de diversas regiones, sectores y actividades.

¹⁹ Fuente: Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2010). *Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas*.

²⁰ Job Accommodation Network (JAN). (2013). *Acomodaciones laborales: bajo costo, alto impacto*.

2. Los derechos humanos y el valor empresarial de la discapacidad: ejemplos reales de empresas

Telefónica (página 20)

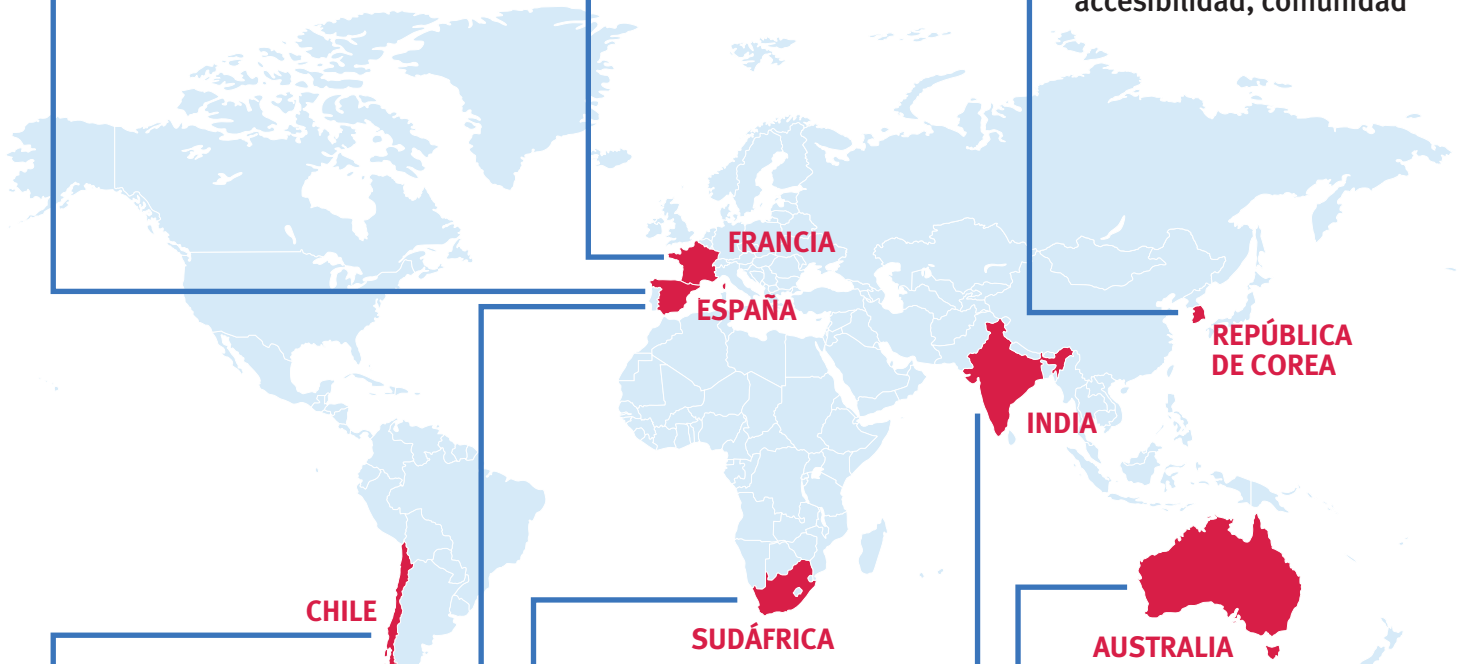
- Telecomunicaciones
- 126 730 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: empleo, accesibilidad, relaciones comerciales, comunidad

L'Oréal (página 17)

- Cosméticos
- 77 400 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: respeto, empleo, accesibilidad

Samsung Electronics (página 18)

- Equipos tecnológicos
- 307 000 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: empleo, accesibilidad, comunidad



Standard Bank (página 19)

- Servicios financieros
- 49 000 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: respeto, empleo, accesibilidad

Grupo Westpac (página 21)

- Servicios financieros
- 36 000 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: respeto, empleo, accesibilidad

Enersis (página 14)

- Suministro eléctrico
- 11 574 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: gobierno, empleo, accesibilidad

ILUNION (página 15)

- Servicios integrales
- 30 961 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: gobierno, respeto, empleo, accesibilidad, relaciones comerciales, comunidad

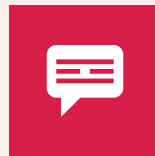
Wipro (página 22)

- Tecnología de la información
- 154 000 empleados
- Áreas prioritarias en relación con la discapacidad: gobierno, empleo, comunidad

«Creemos que la transparencia y la comunicación ayudarán a tomar conciencia sobre el riesgo de exclusión social de las personas con discapacidad y a promover buenas prácticas en este ámbito» – **Bárbara de los Ángeles Echeñique González, Responsable de Desarrollo y Calidad de Vida en Enersis**

«Tendréis el mejor proveedor, pero además estaréis ayudando a dar una oportunidad a personas con mucho talento que quieren dejar de ser espectadores de su vida para pasar a ser protagonistas de su futuro» – **Alberto Durán López, Presidente de ILUNION**

«La diversidad y, en especial, las políticas sobre discapacidad que L'Oréal aplica en todo el mundo, se consideran un valor añadido en la actividad del Grupo, razón por la cual están presentes en todas las esferas de la empresa» – **Stéphanie Oueda, Directora del Equipo de Diversidad Internacional de L'Oréal**



«Una compañía como Telefónica no puede renunciar a prestar servicio a este amplio —y creciente— sector del mercado, sobre todo si tenemos en cuenta las tendencias demográficas en Europa, como el envejecimiento de la población» – **Emilio Vera, Gerente de Reputación y Sostenibilidad de Telefónica**

«La donación de patentes es una manera muy eficaz de contribuir a que las personas con discapacidad tengan acceso a la tecnología. Samsung seguirá buscando maneras de promover la accesibilidad en el futuro» – **Oficina de Gestión de la Sostenibilidad Empresarial de Samsung**

«El 65% de las personas con discapacidad se plantearía cambiar de banco para contratar a una entidad que demuestre liderazgo en la prestación de servicios a las personas con discapacidad» – **Siobhan Toohill, Responsable del Grupo de Sostenibilidad y Comunidad**

«Hemos establecido un presupuesto, que se asigna y administra a nivel central, para aparatos y software especiales con miras a ajustar y adaptar el lugar de trabajo para nuestros empleados con discapacidad» – **Wendy Orr, Responsable de Inclusión de Standard Bank**

«Los empleados con discapacidad muestran un gran compromiso y por lo general se quedan mucho tiempo con nosotros» – **Ayaskant Sarangi, Vicepresidente y Responsable de Recursos Humanos de Wipro BPS**

La promoción de la inclusión y la diversidad dentro y fuera de la empresa

El Grupo Enersis ha desarrollado una cultura de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad con miras a convertirse en líder de los mercados en los que desarrolla su actividad, así como en un referente en lo que respecta a la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo. El desarrollo y la ejecución de su plan Senda en los últimos años, en todas sus operaciones en América Latina, demuestran su compromiso. El plan incluye objetivos ambiciosos en diversas áreas, entre ellos, la integración de las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social, y la gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.

«La legislación laboral chilena no establece cuotas de empleo para las personas con discapacidad», explica Bárbara de los Ángeles Echeñique González, Responsable de Desarrollo y Calidad de Vida. «Sin embargo, Enersis ha puesto en marcha programas de inclusión dirigidos a este grupo. Este compromiso emana de la alta dirección, y se han llevado a cabo varias iniciativas en el conjunto de la organización».

Además de contratar a personas con discapacidad, Enersis cuenta con un programa que prevé la incorporación a la empresa

de estudiantes en prácticas y memoristas/pasantes con algún tipo de discapacidad física con el fin de impulsar su carrera técnica. Este programa se llama Entrada. El Grupo considera que la iniciativa le reportará grandes beneficios: «Los estudiantes adquieren experiencia laboral y se crea una cultura de inclusión y diversidad en la organización; además, la iniciativa nos permite determinar qué mejoras o ajustes debemos realizar en nuestras instalaciones en cuanto a infraestructura inclusiva», señala Bárbara.

Como empresa orientada al cliente, Enersis también desea asegurarse de que sus instalaciones y servicios sean accesibles para todos. Ejemplos de esto son la emisión de facturas en braille para las personas con discapacidad visual y la puesta en marcha de un sistema de notificación por SMS para los clientes con discapacidad auditiva.

«Creemos que la transparencia y la comunicación ayudarán a tomar conciencia sobre el riesgo de exclusión social de las personas con discapacidad y a promover buenas prácticas en este ámbito», afirma Bárbara. «Por eso, Enersis publica todas sus actividades al respecto en su memoria de sostenibilidad».

Más sobre discapacidad:

- Más de 400 facturas emitidas en braille, sin cargo, para las personas con discapacidad visual.
- El Campus Latam de Enersis es una plataforma virtual de formación continua a través de la cual los empleados de la empresa pueden acceder de manera masiva y simultánea a cursos en línea sobre distintos temas relativos a la igualdad de oportunidades, inclusión, diversidad y discapacidad, entre otros.
- Enlace: [Informe de Sostenibilidad 2013](#).



Espíritu de superación

ILUNION es un grupo corporativo de empresas sociales propiedad de la [ONCE](#) y de su [Fundación](#). Su misión es desarrollar acciones empresariales innovadoras y competitivas que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales. ILUNION es un modelo único en el mundo.

La inclusión de personas con discapacidades diversas que trabajan con normalidad en un entorno profesional, y la incorporación del concepto de «diseño para todos» en la cadena de valor, conforman la identidad corporativa de ILUNION y son también su principal ventaja competitiva.

Sus más de 30 años de experiencia hacen de ILUNION la principal empresa social proveedora de servicios de España. Su cartera se compone de más de 50 líneas de negocio estructuradas en 5 divisiones: Servicios integrales; Sociosanitario; Consultoría; Viajes, Turismo y Ocio; y Comercialización. En España, ILUNION es líder en el sector de la tecnología y la accesibilidad; también lo es en el sector de la lavandería industrial.

ILUNION da trabajo a casi 31 000 profesionales, de los cuales el 32% son personas con discapacidad y el 60% son mujeres.

ILUNION considera que la integración laboral de las personas con discapacidad constituye una buena oportunidad para fomentar la innovación en la gestión de la diversidad y el talento. La política de recursos humanos de ILUNION es un elemento clave para la consecución de la misión de la empresa. Los sistemas de

remuneración y fijación de objetivos se basan en metas tanto económicas como sociales. Todos los procesos de recursos humanos —reclutamiento, selección y contratación, evaluación del desempeño de los empleados, programas de seguridad y salud, herramientas de desarrollo profesional, procesos de diálogo, conciliación profesional y personal, y programas de ayudas sociales para la plantilla— tienen en cuenta el gran número de empleados con discapacidad y sus necesidades específicas.

En 2013, ILUNION fue galardonado con el premio SAP Quality Awards por el proyecto Desarrollo de Personas, que incluye un paquete de trabajo para gestionar datos específicos relativos a las necesidades, los servicios y los programas que la empresa ofrece a los trabajadores con discapacidad.

ILUNION realiza análisis de accesibilidad y usabilidad en el lugar de trabajo de manera continua. Ofrece puestos y herramientas de trabajo adaptados, canales de comunicación accesibles internos (intranets, boletines, etc.) y externos (sitios web, entornos multimedia, etc.), y soluciones generales adaptadas a necesidades específicas.

Otra fuente de innovación en ILUNION es el desarrollo de productos y servicios accesibles para las personas con discapacidad. Son ejemplos interesantes la aplicación móvil «Medicamento Accesible Plus», que facilita la lectura de los prospectos de los medicamentos a las personas con discapacidad visual y las personas mayores; el proyecto «Buscador



Accesible para Viajes Accesibles»; el proyecto Apsis4all (cajeros y máquinas expendedoras accesibles); y el proyecto ICARUS para facilitar el transporte aéreo de las personas con movilidad reducida.

Más sobre discapacidad:

- A la plantilla de ILUNION se incorporaron 2229 nuevos empleados en 2013, de los cuales 1158 eran personas con discapacidad. En la actual crisis económica, el grupo ha mantenido una tendencia positiva en la creación de empleo para las personas con discapacidad.
- ILUNION cuenta con 474 centros de trabajo en toda España, de los cuales 229 son Centros Especiales de Empleo (CEE). Los CEE son centros de trabajo cuya plantilla está compuesta al menos en un 70% por personas con discapacidad.
- Enlace: [Sitio web de ILUNION](#).

L'ORÉAL

La inclusión de la discapacidad en todo el mundo

L'Oréal desarrolla desde 2008 una estrategia de ámbito mundial en favor de la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Esta estrategia se centra en cinco prioridades: crear conciencia sobre las discapacidades, promover la accesibilidad a la información y a los lugares de trabajo, establecer alianzas estratégicas, contratar a personas con discapacidad y asegurar su desarrollo profesional a largo plazo.

En 2011, L'Oréal se unió como socio fundador, junto con el Ministerio de Trabajo y Política Social de Italia, y la multinacional española Telefónica, a la Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE+D) liderada por la Fundación ONCE. El objetivo de esta Red de cooperación transnacional es promover la inclusión social y el acceso al empleo de las personas con discapacidad en Europa. Fruto de esta colaboración, en el marco de la Red de RSE+D, nació en 2013 el primer Premio Europeo de Emprendimiento Social y Discapacidad: promoviendo la inversión social. Este premio busca reconocer públicamente proyectos europeos de emprendimiento social para promover la inclusión de personas con discapacidad, así como proyectos innovadores impulsados por emprendedores con discapacidad. L'Oréal también apoya activamente la segunda edición del premio, que se otorgará en 2015.

A fin de acelerar la inclusión de la discapacidad en sus filiales, L'Oréal ha instaurado los «Disability Initiatives Trophies (DIT)», una competición interna que busca dar a conocer los esfuerzos de las

filiales del Grupo en favor de la inserción laboral de las personas con discapacidad. Los premios, que desde 2008 se celebran cada dos años y que en un principio se limitaron exclusivamente a Francia, se han internacionalizado, de tal modo que en 2012 contaron con la participación de 14 países. En 2014, adquirieron una escala mundial, pues las 65 filiales presentaron al menos un proyecto en favor de la inclusión profesional de personas con discapacidad.

En 2013, L'Oréal Chile recibió el reconocimiento gubernamental «Sello Inclusivo» gracias a su trabajo en el ámbito de la accesibilidad. L'Oréal también ha firmado un acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para integrarse en la Red global sobre empresas y discapacidad con el objetivo de compartir sus buenas prácticas e interactuar con grupos de interés, tales como organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles y otras empresas.

Con miras a promover el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, que se celebra el 3 de diciembre de cada año, en 2014 todas las entidades de L'Oréal recibieron un paquete de comunicación para facilitarles la organización de actividades durante ese día. De este modo, varias filiales celebraron su propio Día de las Personas con Discapacidad en Brasil, Estados Unidos, México, China, Japón, Uruguay y Turquía, entre otros. Además, los equipos de la sede central se movilizaron con el fin de desarrollar actividades para crear conciencia entre sus empleados en Francia.

Más sobre discapacidad:

- En 2013, L'Oréal alcanzó la cuota obligatoria en Francia del 6% de trabajadores con una discapacidad reconocida.
- Enlaces (en inglés): [Prácticas laborales y trabajo decente](#); [Memoria sobre desarrollo sostenible 2013](#); [Memoria ambiental, social y de gobernanza de conformidad con la Guía G4 de GRI](#).



El poder de experimentar nuevas experiencias

Samsung Electronics se ha comprometido a garantizar que las personas con discapacidad formen parte de sus iniciativas en materia de sostenibilidad. Esto refleja los valores corporativos de Samsung, que dan prioridad al respeto por la diversidad. Es así que Samsung evalúa constantemente la accesibilidad de sus productos nuevos para personas con discapacidad: «Reconocemos el argumento empresarial en favor de hacer productos más accesibles y por eso hemos convertido esta práctica en una parte integral de nuestros valores corporativos», comenta la Oficina de Gestión de la Sostenibilidad Empresarial de Samsung.

Una de las iniciativas emprendidas de acuerdo a estos valores fue la liberación en 2012 de 26 patentes relacionadas con la accesibilidad, entre ellas, sistemas de introducción de texto en los teléfonos móviles basados en el reconocimiento visual. La liberación de estas patentes permite que otros desarrolladores utilicen las herramientas de accesibilidad en el desarrollo de sus propios productos sin ningún coste. «La donación de patentes es una manera muy eficaz de contribuir a que las personas con discapacidad tengan acceso a la tecnología. Samsung seguirá buscando maneras de promover la accesibilidad en el futuro», explica la Oficina.

En 2012, Samsung Electronics creó una organización dedicada a la investigación con el objetivo no solo de mejorar la usabilidad de sus productos informáticos para el consumidor medio, sino también facilitar su uso por parte de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta los distintos tipos de discapacidad y sus necesidades específicas. Esta organización también estudia métodos que posibiliten interfaces e interacciones intuitivas y, al mismo tiempo, analiza las leyes y normativas de todo el mundo con el fin de plasmar las últimas tendencias en el desarrollo de productos nuevos. Como resultado de este esfuerzo, Samsung presentó la aplicación «Look At Me». Esta aplicación está diseñada para ayudar a mejorar la vida de los niños con autismo y sus habilidades comunicativas, con el objetivo último de mejorar sus relaciones sociales.

Samsung informa de su progreso en esta área en sus memorias de sostenibilidad. «Queremos fomentar la transparencia sobre este tema en nuestro sector y por lo tanto esta publicación es bien recibida. Es muy valioso recibir orientación relacionada con la discapacidad en la elaboración de memorias, así como incrementar nuestra transparencia en esta área».

Más sobre discapacidad:

- En 2013, el 1,6% de la plantilla coreana de Samsung tenía algún tipo de discapacidad, de conformidad con la definición de discapacidad de la Ley nacional de promoción del empleo y rehabilitación profesional de las personas con discapacidad.
- Samsung ha puesto en marcha el programa de prácticas «Stepping Stone», dirigido a estudiantes universitarios con discapacidad. También cuenta con un programa abierto de contratación especial para personas con discapacidad tituladas.
- El programa «Barrier Free» de Samsung ofrece a los empleados con discapacidad un entorno de trabajo más cómodo.
- Enlaces (en inglés): [Informe de sostenibilidad 2014](#); [Ratón de última generación para las personas con discapacidad](#); [El proyecto «Look At Me»](#).



La adaptación del lugar de trabajo para empleados con discapacidad

Standard Bank puso en marcha un programa sobre discapacidad después de la aprobación de la Ley de equidad en el empleo de 1998, que exigía a las empresas aumentar la presencia de los grupos subrepresentados en la plantilla, entre ellos, las personas con discapacidad.

«Estas leyes hicieron que la discapacidad empezara a ocupar un lugar prioritario en nuestra agenda. Al desarrollar nuestro programa en este ámbito hemos podido conocer las necesidades de nuestros clientes con discapacidad. También nos ha hecho plantearnos nuestro posicionamiento con respecto a las personas con discapacidad que viven en la comunidad», comenta Wendy Orr, Responsable de Inclusión.

La accesibilidad es un elemento importante de la política sobre discapacidad de Standard Bank. «Hemos establecido un presupuesto, que se asigna y administra a nivel central, para aparatos y *software* especiales con miras

a ajustar y adaptar el lugar de trabajo para nuestros empleados con discapacidad. De este modo hemos logrado eliminar una barrera importante para la contratación de personas con discapacidad», explica Wendy. A nivel externo, Standard Bank está mejorando la accesibilidad de sus instalaciones y servicios para sus clientes, incluidos los cajeros automáticos y las sucursales. Este trabajo se complementa con sesiones de capacitación del personal directivo y campañas de concienciación.

Informar sobre la discapacidad ayuda al banco a evaluar y reflexionar continuamente sobre sus políticas de discapacidad. En palabras de Wendy: «Quiero creer que aplicaríamos las mismas políticas sobre discapacidad aunque no estuviésemos obligados a elaborar memorias de sostenibilidad, pero no las supervisaríamos con el mismo rigor. Además, nos sentimos orgullosos de nuestra labor, razón por la cual queremos hacer públicas nuestras actividades en este ámbito».

Más sobre discapacidad:

- En 2013, el 1,2% de los trabajadores sudafricanos de Standard Bank había declarado algún tipo de discapacidad que había sido verificada en los procesos internos acordes con la definición de discapacidad de la Ley de equidad en el empleo.
- Se ha desarrollado un programa de formación para los empleados sobre atención al cliente con el fin de ofrecer el mejor servicio posible a los clientes con discapacidad.
- El Foro sobre Discapacidad de Standard Bank, en el marco de sus actividades en Sudáfrica, contribuye a identificar y corregir barreras físicas, sociales y de actitud.
- También se colabora con entidades de contratación especializadas en encontrar trabajo para las personas con discapacidad.
- Enlaces (en inglés): [Memoria de sostenibilidad 2013](#); [Diversidad e inclusión](#); [Acceso para las personas con discapacidad](#); [Participación en la Red global de la OIT sobre empresas y discapacidad](#).



La integración de la discapacidad en la cadena de valor

Telefónica tiene un largo historial de compromiso con la discapacidad: es socio fundador de la Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE+D) liderada por la Fundación ONCE, y publica asiduamente información relacionada con la discapacidad en sus memorias de sostenibilidad. La compañía hace un gran esfuerzo por integrar a las personas con discapacidad en su plantilla.

«En España, si diseñas un producto estándar y no prestas atención a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, sólo tienes acceso al 85% del mercado», advierte Emilio Vera, Gerente de Reputación y Sostenibilidad. «Una compañía como Telefónica no puede renunciar a prestar servicio a este amplio —y creciente— sector del mercado, sobre todo si tenemos en cuenta las tendencias demográficas en Europa, como el envejecimiento de la población».

Ante esta realidad, explica Emilio, «hemos aplicado tecnologías innovadoras que nos han permitido derribar barreras y abrir la puerta a ese 15% restante del mercado». Para ello, la empresa ha seguido dos líneas de desarrollo

de productos: ha adaptado los productos estándar a las necesidades de las personas con discapacidad y ha desarrollado nuevas líneas específicas. Una de las más innovadoras es el servicio «eHealth», que permite hacer el seguimiento de las personas dependientes en su propio hogar. De este modo, se evitan molestias a las personas con discapacidad y se reducen los gastos administrativos.

La accesibilidad web es otro aspecto fundamental para Telefónica. «Casi la totalidad de las 4000 páginas web del grupo se han adaptado para alcanzar el nivel AA de las directrices W3C de accesibilidad del contenido web», afirma Emilio.

La compañía está comprometida con la inclusión laboral de las personas con discapacidad: «Para atraer y retener el talento hay que eliminar tantas barreras como sea posible», dice Emilio. Telefónica también ha creado los galardones «Ability Awards» (véase el enlace a continuación), en los que reconocen a actores públicos o privados que desarrollan modelos empresariales sostenibles mediante la inclusión de las personas con discapacidad en su cadena de valor.

Más sobre discapacidad:

- En 2013, el 3,2% de la plantilla española de Telefónica tenía algún tipo de discapacidad reconocida, un 1,2% por encima del porcentaje obligatorio que marca la legislación nacional.
- La inversión de Telefónica en innovación social y discapacidad ascendió en 2013 a 8 688 997 €. El gasto en contratos firmados con proveedores sociales fue de 4 548 894 €.
- En las actividades de voluntariado promovidas por la empresa participaron 3051 empleados; estas actividades beneficiaron a un total de 16 397 personas con discapacidad.
- Telefónica ha entablado diálogo con varias organizaciones que representan a las personas con discapacidad: ONCE, CERMI, CNSE, FIAPAS, ASPAYM Granada y CENTAC.
- Enlaces: [Informe de sostenibilidad 2013](#); [Telefónica Ability Awards](#).



Todos a bordo

El Grupo Westpac lleva más de una década trabajando activamente en materia de discapacidad por medio de sus «Planes de acción sobre accesibilidad», que actualiza con regularidad, e informa públicamente de sus progresos en el [sitio web de la Comisión Australiana de Derechos Humanos](#). «Hemos decidido centrarnos en la accesibilidad», explica Siobhan Toohill, Responsable del Grupo de Sostenibilidad y Comunidad. «Las barreras son un ejemplo de diseño deficiente, puesto que limitan el acceso de las personas con discapacidad. Si logramos eliminar esas barreras y hacemos hincapié en los principios de acceso universal para los empleados, los clientes y la comunidad, evitaremos que las deficiencias se conviertan en discapacidades».

Además de fomentar la inclusión, los Planes de acción responden a una demanda del mercado. «Un estudio demuestra que el 65% de las personas con discapacidad se plantearía cambiar de banco para contratar a una entidad que demuestre liderazgo en la prestación de servicios a las personas con discapacidad», apunta Siobhan. El estudio fue llevado a cabo por la [Red Australiana sobre Discapacidad](#), un organismo nacional de empresas que comparten

conocimientos y promueven la confianza de las empresas para acoger, como clientes y empleados, a personas con discapacidad. El Grupo Westpac es miembro fundador de este organismo.

«Crear una red de empleados que apoye la accesibilidad es igualmente importante. Assisting Better Lives for Everyone (ABLE) (La promoción de una vida mejor para todos) es una red de más de 500 empleados de Westpac, con y sin discapacidad, que llevan a cabo un trabajo de concienciación en todo el Grupo. Este equipo está promoviendo formación para aumentar la confianza en materia de discapacidad y creando recursos como unas directrices para atender a los clientes con discapacidad», explica Grazia Pecoraro, Directora de Diversidad y Flexibilidad.

«Lograr la participación de todos los trabajadores es esencial para fomentar una cultura de inclusión», afirma. «Al hablar a sus compañeros, familiares y amigos de lo que hacemos, nuestros empleados fomentan la concienciación sobre la discapacidad dentro y fuera de la empresa. Creemos que es importante que todos se suban a bordo, no solo las personas con discapacidad», concluye Grazia.

Más sobre discapacidad:

- Más de 1300 trabajadores asistieron en 2014 a «Breaking Down the Barriers» (Derribar las barreras), una sesión formativa para aumentar la confianza en materia de discapacidad.
- Una red activa de más de 500 empleados promueve la accesibilidad a través del Grupo de Acción de Empleados ABLE, por ejemplo a través de campañas de concienciación en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Enlaces (en inglés): [Plan de acción sobre accesibilidad](#); [Informe anual y memoria de sostenibilidad 2014](#).



La creación de condiciones iguales para todas las personas

«La iniciativa sobre discapacidad de Wipro surge del compromiso personal de nuestro presidente. Nos asociamos con ONG y NASSCOM (la asociación de la industria para el sector IT-BPM en la India) y participamos en determinados eventos organizados por el Gobierno con tal de aportar nuestro granito de arena en el desarrollo de políticas públicas en la India que permitan que las personas con discapacidad disfruten de las mismas condiciones que las demás en su lugar de trabajo», señala Ayaskant Sarangi, que dirige la iniciativa.

«Wipro participa todos los años en ferias de empleo para personas con discapacidad», explica Ayaskant. «Consideramos estos eventos una fuente de talento muy importante para nosotros. Los empleados con discapacidad muestran un gran compromiso y por lo general se quedan mucho tiempo con nosotros». Wipro también promueve activamente la creación de

mejores oportunidades educativas para los niños con discapacidad más desfavorecidos. Estas iniciativas van más allá de una mera aportación de fondos, ya que promueven el intercambio de conocimientos y fomentan la concienciación sobre la discapacidad entre las ONG participantes y la sociedad.

Wipro prevé ampliar el contenido de sus memorias sobre discapacidad. Ayaskant lo explica de la siguiente manera: «Los clientes y los inversores muestran cada vez más interés por nuestras políticas sobre diversidad. También es una buena referencia sobre nuestro propio desempeño. En este momento estamos valorando la necesidad de incorporar nuevos indicadores, por ejemplo la tasa de retención de los empleados con discapacidad. Las memorias aportan un valor evidente al ayudar a las compañías a divulgar información relacionada con la discapacidad».

Más sobre discapacidad:

- 75 000 empleados han participado en una sesión de formación en línea sobre diversidad e inclusión, en la que se abordó el tema de la discapacidad.
- 450 empleados han declarado de forma voluntaria su discapacidad.
- El grupo de recursos para empleados Winclusive brinda apoyo a los trabajadores con discapacidad. Esta iniciativa se ha ido convirtiendo en una comunidad virtual mundial que ofrece apoyo e información, previa petición, a personas con discapacidad de todo el mundo.
- Enlace (en inglés): [Informe de sostenibilidad 2012-2013](#).

3. La incorporación de la discapacidad en las memorias basadas en la Guía de GRI

GRI ofrece el estándar para la elaboración de memorias de sostenibilidad más exhaustivo y utilizado del mundo. Este estándar permite a las empresas dar seguimiento a sus impactos y desempeño en materia de sostenibilidad, incluidos los impactos en los derechos humanos, y divulgarlos públicamente.

El estándar de GRI más actual —la Guía G4— contiene directrices exhaustivas sobre cómo divulgar los impactos y desempeño de las organizaciones en materia de derechos humanos, y abarca una serie de aspectos relacionados con la diversidad. Además, la G4 insta a las organizaciones a desglosar diversos datos por indicadores de diversidad, entre ellos la discapacidad.

En esta sección se explica cómo emplear la Guía G4 para informar acerca del compromiso de las organizaciones con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad. También se ofrece orientación práctica (en forma de tablas) para aquellos interesados en integrar cuestiones relacionadas con la discapacidad en los contenidos e indicadores de la G4.

Descargue la Guía de GRI

La Guía de GRI está disponible en:
<https://www.globalreporting.org/reporting/g4/Pages/G4translations.aspx>

¿No conocía la Guía de GRI? Puede descargar una [Introducción a la Guía G4](#).

3.1 El enfoque adecuado

La Guía G4 hace hincapié en el concepto de la materialidad como elemento fundamental de las memorias de sostenibilidad. Este enfoque implica que la organización informante debe aportar datos únicamente sobre aquellos temas prioritarios para que los grupos de interés conozcan cuáles son los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos de la organización, así como su capacidad para hacer frente a tales impactos.

El primer paso consiste en determinar si la discapacidad es un aspecto material para la organización. Para ello la organización debe valorar si:

- tiene efectos²¹ significativos (positivos o negativos) en los derechos de las personas con discapacidad, ya sea a través de sus actividades, productos, servicios o relaciones comerciales;
- la cuestión de la discapacidad puede influir de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Para determinar la materialidad en las memorias de sostenibilidad no existe un único modelo. Incluso en el ámbito de los derechos de las personas con discapacidad, el grado en que las empresas tienen impactos en tales derechos, o identifican oportunidades comerciales en relación con la discapacidad, varía considerablemente. Podría depender de su situación geográfica, del entorno normativo en el que desarrollan su actividad, de su modelo de negocio o del tipo de productos y servicios que ofrecen, y puede abarcar desde prácticas laborales hasta la accesibilidad de las instalaciones, productos y servicios, o la imagen que se proyecta de las personas con discapacidad en el material publicitario.

²¹ En la Guía G4 de GRI, a no ser que se indique lo contrario, los términos «impacto», «consecuencias» o «repercusión» hacen referencia a efectos económicos, ambientales o sociales significativos que pueden ser positivos o negativos, reales o potenciales, directos o indirectos, a corto o a largo plazo, deseados o involuntarios.

La responsabilidad de respetar. La oportunidad de promover

Respetar los derechos humanos —entre ellos los de las personas con discapacidad— es responsabilidad de *todas* las organizaciones. Cuando se trata de divulgar información, sin embargo, no es viable ni práctico pedir a todas las organizaciones que informen sobre su efecto o impacto en *todos* los derechos humanos. Algunos de estos derechos serán más relevantes que otros para una determinada organización informante y sus grupos de interés. Este hecho no implica que las organizaciones puedan elegir qué derechos respetar y cuáles ignorar en sus prácticas, sino que en sus memorias, las organizaciones deben sopesar detenidamente en qué derechos, grupos de interés y situaciones pueden ejercer (y ejercen) un mayor efecto, y cuáles son más importantes en relación con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora del desempeño.

Las preguntas a continuación pueden resultar útiles para determinar qué derechos humanos, entre ellos los de las personas con discapacidad, pueden ser más relevantes por motivos de transparencia:

- ¿Qué impactos significativos han identificado los expertos u otros prescriptores y grupos de interés sobre los derechos humanos en relación con el sector, el lugar donde desarrolla sus actividades o los productos y servicios de la empresa?
- ¿Qué aspectos de derechos humanos incluyen en sus memorias los competidores u otras empresas de sectores comparables?
- ¿Qué políticas o acciones de la empresa podrían ayudar o impedir que ciertos grupos de interés disfruten de sus derechos?

Como se señaló en el capítulo 1, la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos no se limita al cumplimiento de la normativa. No es solo una cuestión de «no perjudicar», también es una cuestión de cómo las organizaciones pueden respaldar y promover los derechos humanos. Ambos enfoques no son excluyentes, sino que se complementan entre sí. A tal efecto, las organizaciones pueden plantearse la siguiente pregunta durante

el proceso de definición de los contenidos de la memoria: ¿De qué maneras podría la organización promover los derechos humanos a través de sus líneas de negocio y actividades?

Por ejemplo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la legislación nacional de muchos países prohíben la discriminación por motivos de discapacidad en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo, por parte de cualquier persona, organización o empresa privada. Esta prohibición incluye discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo. Pero las organizaciones no deben conformarse con esto. Pueden dar un paso más allá y convertir esta *obligación* en un valor añadido para la empresa; por ejemplo, adoptando una cultura de diversidad e inclusión. Con esta práctica, las empresas han obtenido, entre otros beneficios, una mayor productividad, un menor índice de accidentes y una mayor retención laboral de los trabajadores con discapacidad en comparación con el conjunto de la plantilla.

Por otra parte, que la ley exija abordar determinados aspectos relacionados con la discapacidad en muchos países no implica que las organizaciones deban considerar la discapacidad un aspecto no material y, por lo tanto, que esta no tenga cabida en sus memorias. La materialidad de los aspectos de sostenibilidad se define en función de los efectos (tanto positivos como negativos) económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y de cómo estos aspectos influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés (independientemente de si están regulados).

La Guía G4 contiene principios y consejos útiles para determinar si un aspecto es material (es decir, si un aspecto o un impacto son lo suficientemente importantes para incluirlos en la memoria) y su cobertura (la descripción del ámbito de impacto de cada aspecto material). Véase el [Manual de aplicación de la Guía G4](#), páginas 9 a 13 y 32 a 42.

Ejemplos reales extraídos de memorias de sostenibilidad

Samsung Electronics: Samsung Electronics es una empresa comprometida con la accesibilidad y la facilidad de uso de sus productos. Lleva a cabo estudios para mejorar la accesibilidad de dispositivos inteligentes que ayuden a todas las personas, entre ellas las personas con discapacidad y las personas mayores, a beneficiarse de los avances tecnológicos. En 2012, Samsung Electronics creó una organización dedicada a la investigación con el objetivo no solo de mejorar la usabilidad de sus productos informáticos para el consumidor medio, sino también de facilitar su uso por parte de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta los distintos tipos de discapacidad y sus necesidades específicas. Esta organización también estudia métodos que posibiliten interfaces e interacciones intuitivas; y, al mismo tiempo, analiza las leyes y normativas relacionadas de todo el mundo con el fin de plasmar las últimas tendencias en el desarrollo de productos nuevos.

Ejemplo: Detector de Sonido – La incapacidad para apreciar sonidos corrientes, por ejemplo el llanto de un bebé o el timbre de una puerta, puede dificultar la vida de las personas. Más importante, si cabe, es que los individuos puedan reconocer y reaccionar ante señales de emergencia, por ejemplo las alarmas. Samsung Electronics ha desarrollado una tecnología que detecta automáticamente este tipo de sonidos y transmite a las personas con deficiencias auditivas una alarma visual o vibración a través de una pantalla de visualización.

Fuente (en inglés): [Informe de sostenibilidad 2014](#)

Telefónica: La diversidad es una ventaja competitiva. Contar con un equipo de profesionales que son un fiel reflejo de las sociedades en las que operamos, nos permite entender mejor a nuestros clientes y sorprenderles con nuevos productos que se ajustan a sus necesidades. También hace posible ofrecerles servicios de alta calidad, con el consecuente impacto sobre nuestros resultados.

Nuestros Principios de Actuación contemplan el derecho fundamental de la igualdad:

«Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares».

Sin embargo el concepto de diversidad va más allá, es un valor fundamental. Los motivos por los que la diversidad es para nosotros una variable crítica de gestión, son diversos. Pero entre ellos podríamos destacar, por una parte, la necesidad de utilizar todo nuestro talento y, por otra, la importancia de otros segmentos de mercado, de otros colectivos distintos a los tradicionales con un gran potencial de compra, como mujeres, personas con discapacidad, mayores, etc.

Fuente: [Informe de sostenibilidad 2013](#)

Cómo comunicar el enfoque de la organización

Si una organización determina que la discapacidad (o elementos específicos relacionados con esta, como por ejemplo la accesibilidad o el empleo) es un aspecto material, debería reflejarlo en su memoria. Asimismo, las organizaciones deberían explicar qué proceso han seguido para determinar que la discapacidad es un aspecto material, y qué grupos de interés han participado en dicho proceso. Véase el [Manual de aplicación de la Guía G4](#), contenidos G4-17 a G4-27 (páginas 32 a 45).

Al informar sobre la participación de los grupos de interés (contenidos G4-24 a G4-27), las organizaciones pueden explicar si se ha determinado que las personas con discapacidad son uno de esos grupos de interés, el enfoque de la organización sobre la participación de este grupo de interés (y la idoneidad de los métodos aplicados), las cuestiones que han surgido y cómo las ha abordado la organización. Las organizaciones también pueden explicar si han implicado a otras entidades que representan a las personas con discapacidad.

En las secciones siguientes se indica qué contenidos de GRI pueden ser utilizados como base para informar sobre las siguientes áreas en relación con los derechos de las personas con discapacidad:

- Gobierno y valores de la organización
- La incorporación del respeto
- Empleo y trabajo digno
- Accesibilidad
- Relaciones comerciales
- Comunidad

3.2 Gobierno y valores de la organización

Numerosos factores pueden llevar a una organización a determinar que la representación de las personas con discapacidad es un principio de gobierno y un valor esencial de la propia organización, entre ellos, el cumplimiento de normas internacional y leyes, las expectativas de los grupos de interés, la misión general y la estrategia competitiva de la organización.

Para demostrar su compromiso con los derechos de las personas con discapacidad, las organizaciones pueden velar por que su sistema de gobierno y sus valores impulsen el respeto y la promoción de estos derechos. Por ejemplo, pueden favorecer la presencia de las personas con discapacidad en los órganos de gobierno o adherirse a cartas o iniciativas externas que promuevan la inclusión de la discapacidad en las organizaciones.

Determinar el número de personas con discapacidad en los órganos de gobierno y la plantilla de una organización, en todas sus operaciones, puede ser una tarea complicada, tanto si la organización es grande como pequeña. Entre las posibles dificultades que se pueden encontrar cabe mencionar el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad que establezca la legislación nacional pertinente, barreras culturales como el miedo o el estigma social, o la falta de conocimiento y de definiciones armonizadas sobre la discapacidad.

Las organizaciones deberían informar de los obstáculos que encuentren para obtener datos relacionados con el empleo de personas con discapacidad. Las organizaciones también pueden explicar el método que han empleado para obtener estos datos (por ejemplo, mediante encuestas anónimas al personal). Algunas organizaciones prefieren recurrir a otro tipo de indicadores (por ejemplo, el número de empleados que necesitan ajustes en el lugar de trabajo).

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-15</p> <p>a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.</p>	<p>Mencione las cartas,²² los principios u otras iniciativas externas relacionadas con la discapacidad que la organización suscribe o ha adoptado.</p>
<p>G4-38</p> <p>a. Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ejecutivos y no ejecutivos; • independencia; • antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; • número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades; • sexo; • miembros de grupos sociales con representación insuficiente; • competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y • representación de grupos de interés. 	<p>Indique el número total de miembros del órgano superior de gobierno y de sus comités que tienen una discapacidad.</p>
<p>G4-40</p> <p>a. Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; • si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; • si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y • si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo. 	<p>Indique si uno de los criterios para proponer y seleccionar a los miembros del órgano superior de gobierno es «personas con discapacidad». De ser así, explique cómo se aplica el criterio.</p>

²² Pueden encontrarse ejemplos de cartas externas sobre la discapacidad en la Unión Europea en http://ec.europa.eu/justice/discrimination/diversity/charters/index_en.htm (en inglés).

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-56</p> <p>a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.</p>	<p>Explique si el compromiso de respetar los derechos de las personas con discapacidad forma parte de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos. Este compromiso puede integrarse en declaraciones más amplias sobre diversidad e inclusión.</p>
<p>G4-LA12 COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD</p> <p>a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sexo; • edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; • grupos minoritarios; y • otros indicadores de diversidad, si procede. <p><i>La lista completa de requisitos de divulgación puede consultarse en la página 168 de la Guía G4 – Manual de aplicación.</i></p>	<p>Indique qué porcentaje de los miembros de los órganos de gobierno de la organización son personas con discapacidad.</p>

3.3 La incorporación del respeto

Es posible que las organizaciones deseen demostrar que han integrado el compromiso de respetar los derechos de las personas con discapacidad en todas sus operaciones, y que cuentan con sistemas para dar a

conocer las políticas y los procedimientos relativos a este derecho, así como para identificar aquellas situaciones en las que se haya (o pueda haberse) infringido dicho compromiso o derecho.

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-DMA</p> <p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; • los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y • cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión. 	<p>Describa las políticas y medidas específicas dirigidas a integrar el respeto de los derechos de las personas con discapacidad en el conjunto de la organización (por ejemplo, políticas de no discriminación y programas de concienciación).</p> <p>Describa los procesos que emplea la organización para identificar impactos reales o potenciales sobre los derechos de las personas con discapacidad en todas sus operaciones, por ejemplo la diligencia debida. Pueden incluirse aquí las evaluaciones de riesgos y los mecanismos de reclamación.</p>
<p>G4-43</p> <p>a. Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.</p>	<p>Describa las medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno respecto a los asuntos relacionados con la discapacidad.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-HR2 HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS</p> <p>a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.</p> <p>b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.</p>	<p>Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos de las personas con discapacidad relevantes para las operaciones de la organización. Indique el porcentaje de empleados que ha recibido esta formación.</p> <p>Indique si también han recibido formación los empleados que trabajan en el servicio de atención al cliente.</p>
<p>G4-HR3 NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS</p> <p>a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.</p> <p>b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la organización ha analizado el caso; • se está poniendo en práctica un plan correctivo; • se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y • el caso ya no es objeto de ninguna medida. 	<p>Indique si alguno de los casos de discriminación detectados tiene que ver con los derechos de las personas con discapacidad. Describa la naturaleza del caso de discriminación (por ejemplo, en relación con el empleo o la accesibilidad de los productos y servicios).</p>
<p>G4-HR12 NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN</p> <p>a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.</p> <p>b. Indique cuántas de las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se abordaron en el periodo objeto de la memoria; • se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. <p>c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.</p> <p><i>Véanse también los indicadores G4-LA16 y G4-SO11.</i></p>	<p>Indique si alguna de las reclamaciones tiene que ver con los derechos de las personas con discapacidad.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-SO8 VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA</p> <p>a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valor monetario total de las sanciones significativas; • número de sanciones no monetarias; y • procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. <p>b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.</p> <p>c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.</p>	<p>Indique el valor monetario de las multas significativas y el número de sanciones no monetarias que han sido impuestas por incumplir la legislación y la normativa en materia de discapacidad (por ejemplo, discriminación en el lugar de trabajo, incumplimiento de las cuotas de empleo de trabajadores con discapacidad).</p>
<p>G4-PR7 NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO</p> <p>a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo; • incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e • incumplimientos de códigos voluntarios. <p>b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.</p>	<p>Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa y los códigos voluntarios sobre la imagen de personas con discapacidad en el material publicitario y otras comunicaciones de mercadotecnia.</p>

3.4 Empleo y trabajo digno

Las personas con discapacidad son una fuente importante de talento para las empresas y tienen derecho a trabajar y a disfrutar de las mismas condiciones de trabajo digno que cualquier trabajador. Cabe mencionar aquí, por ejemplo, la igualdad de oportunidades en el ámbito del empleo y la retención laboral, la igualdad de retribución por un trabajo de igual valor, y unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

En muchos países, hay aspectos del empleo y el trabajo digno relacionados con las personas con discapacidad que dependen de la normativa nacional, por ejemplo las cuotas de empleo. Las organizaciones pueden seguir las recomendaciones que se presentan a continuación para demostrar que cumplen los requisitos normativos o para hacer patente su compromiso con la promoción del empleo y las condiciones de trabajo digno para las personas con discapacidad, más allá de los estándares mínimos fijados por la ley.

Dónde encontrar más información

La Red global de la OIT sobre empresas y discapacidad ofrece una serie de recursos útiles para que las organizaciones creen lugares de trabajo inclusivos para las personas con discapacidad. Pueden consultarse gratuitamente (en inglés) en www.businessanddisability.org

Aunque una gran parte de la información laboral que se incluye en la Guía G4 puede desglosarse para reflejar a las personas con discapacidad, a continuación se facilita una lista no exhaustiva con recomendaciones para ampliar algunos de los contenidos de la Guía relacionados con el empleo.

Determinar el número de personas con discapacidad en la plantilla de una organización, en todas sus operaciones, puede ser una tarea complicada, tanto si la organización es grande como pequeña. Entre las posibles dificultades que se pueden encontrar cabe mencionar el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad que establezca la legislación nacional pertinente, barreras culturales como el miedo o el estigma social, o la falta de conocimiento y de definiciones armonizadas sobre la discapacidad.

Las organizaciones deberían informar de los obstáculos que encuentren para obtener datos relacionados con el empleo de personas con discapacidad. Las organizaciones también pueden explicar el método que han empleado para obtener estos datos (por ejemplo, mediante encuestas anónimas al personal). Algunas organizaciones prefieren recurrir a otro tipo de indicadores (por ejemplo, el número de empleados que necesitan ajustes en el lugar de trabajo).

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-DMA</p> <p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; • los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y • cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión. 	<p>Describa las políticas y medidas específicas relacionadas con el empleo y el trabajo digno dirigidas a las personas con discapacidad. Aquí también se incluye a los empleados ya existentes con discapacidad sobrevinida. Las políticas y medidas específicas relacionadas con el empleo y el trabajo digno pueden abordar cuestiones tales como la contratación, la retención, la promoción, la retribución, la adaptación de puestos de trabajo y equipos, la formación o la salud y la seguridad.</p>
<p>G4-10</p> <p>a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.</p> <p>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.</p> <p>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.</p> <p>d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.</p> <p>e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.</p> <p>f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).</p>	<p>Indique el número total de empleados con discapacidad, desglosados por sexo, contrato laboral (indefinido/permanente o de duración determinada/temporal) y tipo de contrato (a tiempo completo o parcial).</p> <p>Indique el porcentaje de empleados con discapacidad con respecto al total de la plantilla.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-LA1 NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN</p> <p>a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.</p> <p>b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.</p>	<p>Indique el número y el índice de contrataciones de nuevos empleados con discapacidad en el periodo objeto de la memoria.</p> <p>Indique el número y la tasa de rotación de empleados con discapacidad en el periodo objeto de la memoria.</p>
<p>G4-LA10 PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES</p> <p>a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.</p> <p>b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.</p>	<p>Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados con discapacidad.</p> <p>Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad y la gestión del final de la carrera profesional (ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo) de los empleados con discapacidad o de aquellos que ya no puedan desempeñar su trabajo a causa de una discapacidad sobrevenida.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-LA12 COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD</p> <p>b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenece a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:</p> <ul style="list-style-type: none">• sexo;• edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;• grupos minoritarios; y• otros indicadores de diversidad, si procede. <p><i>La lista completa de requisitos de divulgación puede consultarse en la página 168 de la Guía G4 – Manual de aplicación.</i></p>	<p>Indique el porcentaje de empleados con discapacidad, desglosado por categoría profesional y edad.</p>

3.5 Accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la práctica inclusiva de *diseñar para todos*, a fin de eliminar las barreras que impiden que las personas con discapacidad y, en general todos los usuarios, accedan a los productos y servicios.

Los términos «diseño universal» y «diseño para todos» se emplean con frecuencia en el contexto de la accesibilidad para referirse al desarrollo de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar el máximo de personas posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.²³ Lo anterior también incluye el acceso al entorno físico, al transporte y a la información y las comunicaciones²⁴ (incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones).

Las organizaciones deberían actuar con diligencia debida para evitar que las personas con discapacidad sean privadas del derecho a acceder a cualquiera de sus productos o servicios. Es posible que las organizaciones deseen divulgar los criterios de accesibilidad que han aplicado en el diseño de sus productos y servicios, o bien las políticas y medidas para adaptar sus instalaciones y equipos a las necesidades de los trabajadores con discapacidad.

Es posible que las organizaciones que ofrecen productos o servicios que satisfacen necesidades básicas, como la comunicación o el transporte, deseen divulgar los estándares o directrices que han aplicado en relación con la accesibilidad, así como los efectos de las acciones para la mejora en este ámbito.

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-DMA</p> <p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; • los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y • cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión. 	<p>Describa las políticas y medidas específicas dirigidas a mejorar la accesibilidad de las instalaciones, productos, servicios y comunicaciones de la organización. Pueden incluirse aquí las medidas para ajustar el lugar de trabajo y la accesibilidad del sitio web de la organización.</p> <p>Indique qué recursos se han asignado a estas medidas (por ejemplo, económicos, humanos o tecnológicos).</p>

²³ Fuente: Naciones Unidas. (2006). [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#).

²⁴ El término «comunicación» incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. Fuente: Naciones Unidas. (2006). [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#).

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-8</p> <p>a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).</p>	<p>Indique si las personas con discapacidad son un objetivo de mercado y describa el tipo de productos y servicios que se ofrecen a este grupo.</p>
<p>G4-9</p> <p>a. Determine la escala de la organización, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de empleados; • número de operaciones; • ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); • capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y • cantidad de productos o servicios que se ofrecen. 	<p>Indique qué cantidad de productos y servicios incluyen consideraciones relativas al «diseño para todos» o «diseño universal».</p> <p>Indique qué cantidad de productos y servicios se han diseñado específicamente para las personas con discapacidad.</p> <p>Describa los efectos positivos generados por tales productos y servicios.</p>
<p>G4-EC7 DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS</p> <p>a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.</p> <p>b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.</p> <p>c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.</p>	<p>Indique si las inversiones significativas en infraestructura y los tipos de servicios de la organización contribuyeron a mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad, por ejemplo respecto a la red de transporte o la infraestructura informática.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad																		
<p>G4-PR3 TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS</p> <p>a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:</p> <table border="1" data-bbox="169 810 880 1565"> <thead> <tr> <th></th> <th>SÍ</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Origen de los componentes del producto o servicio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Instrucciones de seguridad del producto o servicio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eliminación del producto e impacto ambiental o social</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros (explíquense)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.</p>		SÍ	NO	Origen de los componentes del producto o servicio			Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social			Instrucciones de seguridad del producto o servicio			Eliminación del producto e impacto ambiental o social			Otros (explíquense)			<p>Indique si la información y el etiquetado de los productos y servicios de la organización son accesibles para las personas con discapacidad, y qué medidas se han adoptado para conseguirlo (por ejemplo, uso del sistema braille, macrotipos).</p>
	SÍ	NO																	
Origen de los componentes del producto o servicio																			
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social																			
Instrucciones de seguridad del producto o servicio																			
Eliminación del producto e impacto ambiental o social																			
Otros (explíquense)																			

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-PR5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</p> <p>a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• la organización en su conjunto;• una categoría principal de productos o servicios; y• centros de operaciones significativos.	<p>Indique los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes relacionadas con las medidas de accesibilidad de la organización.</p>

3.6 Relaciones comerciales

Las organizaciones pueden tener impactos sobre los derechos de las personas con discapacidad no solo a través de sus propias actividades, productos y servicios, sino también a través de sus relaciones comerciales.

Los Principios Rectores de las Naciones Unidas establecen que estos vínculos «abarcan las relaciones con socios comerciales, entidades de su cadena de valor y cualquier otra entidad no estatal o estatal directamente relacionada con sus operaciones comerciales, productos

o servicios». En este grupo se incluyen, entre otros, los clientes, los proveedores y los socios inversores, así como las empresas conjuntas (*joint ventures*).

Las organizaciones pueden divulgar información sobre las políticas y medidas que han aplicado para que los derechos de las personas con discapacidad sean respetados en todas sus relaciones, así como los impactos que han identificado.

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-DMA</p> <p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; • los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y • cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión. 	<p>Describa los procesos que ha empleado la organización para identificar impactos reales o potenciales sobre los derechos de las personas con discapacidad como resultado de sus relaciones comerciales, como por ejemplo, la diligencia debida. Esto puede conllevar la inclusión de cláusulas en los contratos de inversión o la evaluación de impactos en la cadena de suministro.</p> <p>Describa las políticas y las medidas específicas dirigidas a promover la inclusión de las personas con discapacidad en las relaciones comerciales. Cabe mencionar aquí la elección de proveedores que apliquen criterios de accesibilidad en sus productos y servicios, o aquellos cuyos propietarios o empleados sean personas con discapacidad. Debe considerarse si la mayoría de los empleados o los propietarios son personas con discapacidad.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-EC9 PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES</p> <p>a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).</p> <p>b. Indique cómo define la organización el término «local».</p> <p>c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</p>	<p>Indique el porcentaje de gasto que corresponde a proveedores locales cuyos propietarios o empleados son personas con discapacidad, en los lugares con operaciones significativas. En este caso, debe considerarse si la mayoría de los empleados o los propietarios son personas con discapacidad.</p>
<p>G4-HR1 NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</p> <p>a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</p> <p>b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».</p>	<p>Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas para proteger los derechos de las personas con discapacidad.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-HR11 IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones. <p><i>Véanse también los indicadores G4-LA15 y G4-SO10.</i></p>	<p>Indique si alguno de los impactos sobre los derechos humanos identificados en la cadena de suministro tiene que ver con los derechos de las personas con discapacidad.</p>

3.7 Comunidad

Las organizaciones pueden tener efectos positivos o negativos en las personas con discapacidad pertenecientes a las comunidades en las que operan, ya sea a través de sus actividades de negocio o bien mediante su acción social.

Es posible que las organizaciones deseen divulgar los programas de evaluaciones de impactos y participación que han implantado

en la comunidad local al iniciar sus operaciones, en el transcurso de estas o al abandonar una comunidad, y en los que se han tenido en cuenta los derechos de las personas con discapacidad. También es posible que deseen informar sobre el modo en que respaldan el desarrollo social y económico de las personas con discapacidad de la comunidad, por ejemplo a través de patrocinios, donaciones, desarrollo de infraestructuras o programas de voluntariado.

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-DMA</p> <p>a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</p> <p>b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.</p> <p>c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; • los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y • cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión. 	<p>Describa las políticas y medidas específicas dirigidas a identificar y abordar el impacto de la organización sobre las personas con discapacidad en las comunidades en las que opera.</p> <p>Describa las políticas y medidas específicas dirigidas a fomentar la inclusión de las personas con discapacidad en las comunidades en las que opera la organización (por ejemplo, programas de voluntariado para llevar a cabo una labor de concienciación sobre la discapacidad, colaboración con organizaciones de la sociedad civil, o desarrollo de infraestructuras de transporte accesibles).</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO</p> <p>a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valor económico directo generado: <ul style="list-style-type: none"> - inversiones en comunidades <p><i>La lista completa de requisitos de divulgación puede consultarse en la página 72 de la Guía G4 – Manual de aplicación.</i></p>	<p>Indique el valor económico de las inversiones en la comunidad dirigidas a las personas con discapacidad, desglosadas por tipo (patrocinios, desarrollo de infraestructura, etc.). Indique también el valor económico de las inversiones en la comunidad dirigidas a las personas con discapacidad, en forma de porcentaje sobre el total de las inversiones realizadas en la comunidad.</p>
<p>G4-SO1 PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL</p> <p>a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; • evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; • publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; • programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; • planes de participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; • procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; • comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; y • procesos formales de reclamación desde las comunidades locales. 	<p>Indique el porcentaje de centros de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y procesos de participación de la comunidad local dirigidos específicamente a las personas con discapacidad o que incluyan consideraciones relacionadas con la discapacidad.</p>

Contenido pertinente de GRI	Sugerencias para ampliar el contenido de GRI con miras a incluir la discapacidad
<p>G4-SO2 CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES</p> <p>a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none">• la ubicación de los centros; y• los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.	<p>Indique qué centros de operaciones han tenido efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las personas con discapacidad de las comunidades en las que opera la organización.</p>

Otros recursos

Recursos generales:

- [Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad \(RSE+D\)](#).
- Fundación ONCE. (2009). [RSE-D Guía de responsabilidad social empresarial y discapacidad](#).
- [ILO Global Business and Disability Network](#) (Red global de la OIT sobre empresas y discapacidad) (en inglés).
- Naciones Unidas. (2006). [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#).
- Naciones Unidas. (2011). [Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»](#).

Recursos sobre los derechos humanos y la discapacidad en la elaboración de memorias de sostenibilidad:

- Global Reporting Initiative (GRI), Realizing Rights y la Oficina del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (2009). [A Resource Guide to Corporate Human Rights Reporting](#) (en inglés).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2014). [Disability and corporate social responsibility reporting: An analysis comparing reporting practices of 40 selected multinational enterprises](#) (en inglés).

Recursos sobre el empleo y el trabajo digno:

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1955). [OIT R99 - Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos](#).

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1958). [OIT C111 - Convenio sobre la discriminación \(empleo y ocupación\)](#).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1983). [C159 - Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo \(personas inválidas\)](#).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1983). [R168 - Recomendación sobre la readaptación profesional y el empleo \(personas inválidas\)](#).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2002). [Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo](#). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2014). [Lograr la igualdad de oportunidades en el empleo para las personas con discapacidades a través de la legislación: directrices](#).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2014). [Business as unusual: Making workplaces inclusive of people with disabilities](#) (en inglés).

Recursos sobre la accesibilidad:

- World Wide Web Consortium (W3C). Web Accessibility Initiative (WAI). [Guidelines and Techniques](#) (en inglés). Consultado el 1 de diciembre de 2014.

Agradecimientos

GRI y la Fundación ONCE desean agradecer a los siguientes expertos sus valiosas aportaciones y apoyo durante la elaboración de esta publicación:

- Ana Blanco y Sean Cruse (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Estados Unidos de América)
- Ingrid Carolina Castillo Salgado y Bárbara de los Ángeles Echeñique González (Enersis, Chile)
- Stefan Crets y Galina Shishkova (CSR Europe, Bélgica)
- Alberto Durán López y Fernando Riaño Riaño (ILUNION, España)
- Dr. Glenn Frommer (ESG Matters Ltd., Hong Kong)
- Enrique Galván (CERMI, España)
- Christine Hillebrand y Stéphanie Oueda (L'Oréal, Francia)
- Jungsoo Hur y Seung-tae Kim (Samsung Electronics, República de Corea)
- FCPA Felicitas T Irungu (Felikar and Associates, Kenia)
- Dinni Lingaraj, Putul Mathur, Tushima Mukherjee, Ayaskant Sarangi y Vibha Sequeira (Wipro, India)
- Wendy Orr (Standard Bank, Sudáfrica)
- Grazia Pecoraro y Siobhan Toohill (Westpac Group, Australia)
- Peter Purton (Trades Union Congress, Reino Unido)
- Tomás Sercovich (Forética, España)
- Stefan Trömel (Organización Internacional del Trabajo, Suiza)
- Emilio Vera (Telefónica, España)

De GRI:

Brian Jones y Elena Pérez Vega.

De la Fundación ONCE:

Dr. Miguel Ángel Cabra de Luna.

GRI y la Fundación ONCE agradecen a *ILUNION, Accesibilidad, Estudios y Proyectos* su apoyo en la accesibilidad de esta publicación.

Traducción al español, en la que se agradece la participación de:

GRI: Laura Espinach

Fundación ONCE: Maria Tussy, Carla Bonino

Responsabilidad jurídica

Aunque la junta directiva de GRI fomenta el uso de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de GRI por parte de todas las organizaciones, la elaboración y la presentación de las memorias basadas, total o parcialmente, en la Guía de GRI son responsabilidad absoluta de quienes las elaboran. Ni la junta directiva de GRI ni Stichting Global Reporting Initiative asumen ninguna responsabilidad con respecto a daños o perjuicios que se puedan derivar, de forma directa o indirecta, del uso de la Guía de GRI en la elaboración de memorias o del uso de las memorias realizadas en base a la Guía de GRI.

Aviso sobre propiedad intelectual

Este documento está protegido mediante *copyright* por Stichting Global Reporting Initiative (GRI) y la Fundación ONCE. La reproducción y distribución del presente documento a efectos informativos o para elaborar memorias de sostenibilidad están permitidas sin autorización previa de GRI y la Fundación ONCE. Sin embargo, este documento no puede ser reproducido, almacenado, traducido o transferido, total o parcialmente, en modo alguno y en ningún tipo de formato (ya sea electrónico, mecánico, por grabación ni de cualquier otro modo) ni con ningún otro fin, sin la autorización previa y por escrito de GRI o la Fundación ONCE.

Aviso sobre marcas registradas

La Fundación ONCE, el logotipo de la Fundación ONCE, Global Reporting Initiative, el logotipo de Global Reporting Initiative, la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* y GRI son marcas registradas, respectivamente, de la Fundación ONCE y Global Reporting Initiative.

Exención de responsabilidad por los contenidos

La *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de GRI contiene la versión auténtica del texto. En caso de conflicto entre el contenido de esta publicación y la Guía de GRI, prevalecerá el texto de esta última.

Contacto

Si desea hacer llegar alguna pregunta o comentario, escriba a guidelines@globalreporting.org.