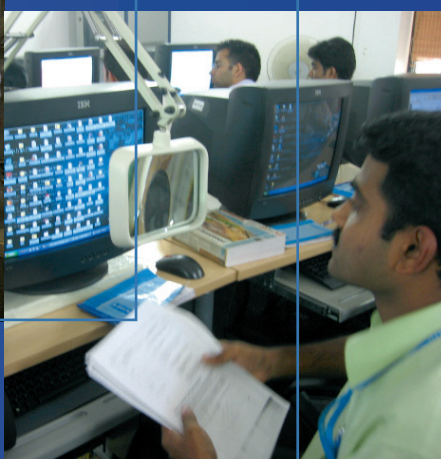




Oficina
Internacional
del Trabajo

Ginebra

Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas



Departamento de
Conocimientos
Teóricos y Prácticos
y Empleabilidad

la oficina
de actividades para los
empleadores

Oficina de Actividades para los Empleadores

La Oficina de Actividades para los empleadores de la OIT (ACT/EMP) es una dependencia especializada de la Secretaría de la OIT. Su tarea consiste en mantener relaciones estrechas con las organizaciones de empleadores de los Estados Miembros, en poner a su disposición los recursos de la OIT y en tener a ésta al corriente, en todo momento, de las opiniones, preocupaciones y prioridades de dichas organizaciones.

ACT/EMP tiene por misión fomentar el buen funcionamiento de las organizaciones de empleadores, que son decisivas a la hora de crear un entorno propicio para empresas competitivas y sostenibles que puedan contribuir al desarrollo socioeconómico. ACT/EMP ayuda a las organizaciones de empleadores a afrontar los retos que se les plantean a sus miembros: (a) asistiéndolas en el desarrollo de sus sistemas y procedimientos de gestión y para incrementar su representatividad y mejorar los servicios que prestan a sus miembros, y (b) prestando apoyo a las nuevas organizaciones que se crean a nivel nacional, regional o internacional.

Para mayor información: visite www.ilo.org/employers o pónganse en contacto con actemp@ilo.org

Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad

La misión del Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad (EMP/SKILLS) de la OIT es ayudar a los mandantes en el desarrollo de los conocimientos teóricos y prácticos con el propósito de mejorar la empleabilidad de los trabajadores, la productividad de las empresas, y la inclusión del crecimiento económico. Mediante el trabajo que lleva adelante en su sede principal y a través de las oficinas regionales, el Departamento ofrece los estudios comparativos, las directrices sobre políticas y la asistencia técnica para ayudar a los gobiernos y los interlocutores sociales a: (a) integrar el desarrollo de las calificaciones en las estrategias de desarrollo nacional y sectorial, con el objetivo de satisfacer mejor la demanda actual y futura del mercado laboral; (b) ampliar el acceso a la formación para el empleo para que los jóvenes, las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables estén mejor capacitados a la hora de adquirir calificaciones y asegurarse empleos productivos; y mejorar la capacidad de los servicios públicos de empleo de ofrecer orientación profesional, servicios de bolsa de trabajo, programas activos de mercado de trabajo y servicios de respuesta rápida para combatir las consecuencias de las crisis.

El Equipo de Inclusión de las personas con discapacidad de EMP/SKILLS promueve la igualdad de oportunidades e igualdad de trato y la integración de las personas con discapacidad a los programas de formación y empleo. Comprende programas o iniciativas específicas para las personas con discapacidad que tienen como objetivo disminuir las desventajas y los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad, y simultáneamente promueve la integración de estas personas a los programas de formación y empleo y al lugar de trabajo.

Para mayor información: visite www.ilo.org/skills o pónganse en contacto con empskills@ilo.org

OIT/Cinterfor

OIT/Cinterfor es un servicio técnico de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), creado en 1963, establecido en Montevideo, Uruguay. Es una respuesta a las necesidades de las personas, las empresas y los países, en materia de formación profesional y desarrollo de los recursos humanos. Actúa como núcleo articulador de una red de gestión del conocimiento de instituciones y organismos relacionados con estos temas.

Su misión es desarrollar una comunidad permanente de aprendizaje y cooperación horizontal entre los organismos nacionales encargados de la formación profesional con el propósito de difundir conocimientos, experiencias y buenas prácticas en materia de capacitación y desarrollo de recursos humanos.

Para mayor información: visite www.oitcinterfor.org o pónganse en contacto con oitcinterfor@oitcinterfor.org

Esta publicación fue traducida e impresa por OIT/Cinterfor en colaboración con la Oficina de la Sede de la OIT.

Discapacidad en el lugar de trabajo

Prácticas de las empresas

Documento de trabajo núm. 3

OIT
Oficina de Actividades para los Empleadores y
Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad
2010

Copyright © Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2011
Primera edición 2011

Las publicaciones de la Organización Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual, en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Organización Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, solicitudes que serán bien acogidas.

OIT

Discapacidad en el lugar de trabajo. Prácticas de las empresas. Ginebra: OIT. ACT/EMP; OIT. EMP/SKILLS, 2010. 97p. (Documentos de trabajo, 3)

ISBN: 978-92-2-123871-3

TRABAJADOR CON DISCAPACIDAD/ IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO/
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS/ RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA/

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvent@ilo.org Sitio en la red: www.ilo.org/publns

El Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor) es un servicio técnico de la OIT, establecido en 1963 con el fin de impulsar y coordinar los esfuerzos de las instituciones y organismos dedicados a la formación profesional en la región. Las publicaciones pueden obtenerse en las oficinas locales de la OIT en muchos países o solicitándolas a OIT/Cinterfor, E-mail: oitcinterfor@oitcinterfor.org.

Sitio en la red: <http://www.oitcinterfor.org/>

Impreso en Uruguay

Fotos en la portada y contratapa

La OIT reconoce y agradece a las personas involucradas en el suministro de fotografías para esta publicación.

En la portada (imágenes de izquierda a derecha): IBM, Carrefour, MphasiS y MphasiS

Contratapa (imágenes de izquierda a derecha): Delta Holding, Ernst & Young, Samsung Electro Mecánica y Delta Holding

Prólogo

Son muchas las empresas que reconocen que las personas con discapacidad son empleados productivos y confiables capaces de aportar beneficios al lugar de trabajo. Asimismo, consideran que una fuerza de trabajo diversa que integre a las personas con discapacidad es un activo importante. En algunos casos incluso desarrollan productos y servicios para personas con discapacidad, para sus familias y amigos; en la medida en que las empresas se relacionan con las comunidades en las que están insertas, prestan especial atención a personas con estas características.

Estos tres temas constituyen la base de *Discapacidad en el lugar de trabajo: prácticas de las empresas*, que describe la experiencia de veinticinco de éstas y su acción en materia de discapacidad. En cada perfil se detallan las prácticas de la empresa relativas a las personas con discapacidad, ya sean empleados, posibles empleados, clientes, consumidores o miembros de la comunidad. Aunque se trata de descripciones breves –entre dos y cuatro páginas–, en cada una se recoge el contexto de las operaciones de la empresa y su relación con la temática de la discapacidad.

Discapacidad en el lugar de trabajo: prácticas de las empresas resulta una publicación oportuna por varias razones. Si bien surge tras una profunda crisis económica mundial, las empresas que se reseñan han fortalecido sus iniciativas en materia de discapacidad y diversidad. También sirve como inspiración y orientación a las empresas en un período en que los países ratifican y procuran aplicar la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Precisamente esta convención requiere la introducción de cambios en las políticas y las prácticas nacionales en materia de trabajo y empleo. Asimismo, responde a un cuerpo de información emergente que reafirma la viabilidad comercial de contratar a personas con discapacidad, así como el interés de las empresas en mantener una fuerza laboral diversa.

Esperamos que los lectores (ya sean ejecutivos o miembros del personal de organizaciones de empleadores, directores de recursos humanos o de responsabilidad social, u otros) puedan inspirarse y aprender de las experiencias y ejemplos aquí recogidos.

Deseamos expresar nuestro agradecimiento a quienes participaron en la elaboración de este documento de trabajo. Agradecemos a Debra Perry, especialista principal en Inclusión de la Discapacidad, Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad, y a Henrik Moller, asesor superior, Oficina de Actividades para los Empleadores, quienes se encargaron de elaborar el documento de trabajo; a Jae-Hee Chang, quien llevó a cabo la labor de investigación y de redacción de la mayoría de los perfiles; y a Judith Hasson, escritora residente en Washington D.C., quien redactó varios de los perfiles. Agradecemos especialmente a las veinticinco empresas que compartieron sus experiencias y dedicaron su tiempo a colaborar con la OIT en la elaboración de este documento de trabajo.

Jean-François Retournard

Director

Oficina de Actividades para los Empleadores

Christine Evans-Klock

Directora

Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad

Índice

Prólogo	i
Introducción	7
Accor	11
Carrefour	14
Cisco	17
Delta Holding.....	20
Dow	23
Ernst & Young	26
Fast Retailing	29
Grundfos.....	32
Honda Motor.....	35
IBM	38
Kyobo Life Insurance.....	42
Manpower	45
Marks & Spencer	49
Microsoft	52
Mphasis	56
Nokia	59
Samsung Electro-Mechanics.....	62
Sodexo	65
Sony.....	68
Telefónica	71
Telenor.....	75
Telstra	78
Walgreens.....	81
Westpac.....	84
Wipro.....	88

Introducción

Discapacidad en el lugar de trabajo: prácticas de las empresas es una recopilación del perfil de veinticinco empresas, en la que se describe cómo éstas abordan la contratación y la retención del personal, la elaboración de productos, la prestación de servicios y la responsabilidad social de la empresa (RSE) desde la perspectiva de la discapacidad. La publicación está dirigida a empresas, agrupaciones de empleadores y demás organizaciones empresariales representativas, también a organizaciones de trabajadores, personal de la OIT, personas con discapacidad y otros interesados en aprender sobre las prácticas empresariales relacionadas con la temática. Es una de las primeras iniciativas de divulgación de conocimientos de la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT.

La Red está integrada por empresas multinacionales, organizaciones de empleadores y redes empresariales de todo el mundo, con un interés específico en el tema de la discapacidad y sus vínculos con el lugar de trabajo y la empresa.

La Red tiene cuatro objetivos:

- divulgar conocimientos y seleccionar buenas prácticas entre los miembros;
- llevar a cabo proyectos y servicios en conjunto;
- fortalecer las organizaciones de empleadores a nivel nacional para que puedan llegar a las pequeñas, medianas y grandes empresas;
- vincularse y asociarse con los proyectos y las actividades de la OIT a nivel de cada país.

La viabilidad comercial y los derechos humanos

Por muchas razones, las empresas contratan a personas con discapacidad y tienen en cuenta sus necesidades en los productos y servicios, así como en las iniciativas de RSE. Con respecto a la contratación, uno de los motivos para emplear a personas con discapacidad es su viabilidad comercial. Sobre la base de un cuerpo de información emergente, la viabilidad comercial indica que contar con una fuerza de trabajo diversa, que incluya a personas con discapacidad, puede ser beneficioso. Fundamentalmente, establece que:

- Las personas con discapacidad son buenos empleados y confiables. Muchos casos dan cuenta de un nivel de productividad comparable, tasas de accidentes más bajas y tasas superiores de conservación del empleo entre los empleados con discapacidad con respecto al personal general de una empresa.
- Las personas con discapacidad representan una fuente de habilidades y talento sin explotar, que incluye habilidades técnicas si tienen acceso a la formación, y la capacidad de resolver problemas que transfieren desde su vida cotidiana. Quienes desarrollan una discapacidad mientras están trabajando suelen tener habilidades y experiencias valiosas aprendidas en el trabajo, además de sus habilidades y calificaciones formales.
- Las personas con discapacidad, sus familias y sus amigos integran un segmento del mercado que frecuentemente se pasa por alto. Especialmente en los países desarrollados, muchos de ellos disponen de ingresos considerables.

- Contratar a personas con discapacidad puede contribuir a la diversidad, la creatividad y la moral general del lugar de trabajo, así como reforzar la imagen de la empresa entre su personal, la comunidad y sus clientes.

Los derechos humanos, la lucha contra la discriminación y la RSE también se ven reflejados en los perfiles de las empresas. Muchos ilustran los principios de la OIT, incluidos los descritos en el *Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo* y en las normas de ésta. Además sirven de inspiración y guía para las empresas que deseen fomentar sus políticas e iniciativas en materia de no discriminación y diversidad, especialmente a la luz de los marcos jurídicos que ya están siendo objeto de reforma, o que probablemente lo sean, a raíz de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Entre varias medidas, la Convención insta a no discriminar y a introducir ajustes razonables como medios para fomentar el acceso a la formación y el empleo.

Metodología y descripción general

La OIT emprendió la recopilación de estos perfiles a fin de obtener una instantánea de las prácticas de las empresas en materia de discapacidad. Cada perfil es un informe de autoevaluación de las actividades de la empresa y, por ende, no debe considerarse un análisis independiente. En la mayoría de los casos, el proceso de recopilación de datos comenzó con un examen de la información disponible al público en los sitios web de las empresas y en sus informes. A continuación, el personal de la OIT o los escritores consultaron a representantes de las empresas para profundizar y aclarar ciertos puntos.

Dado que la metodología se basó en informes de las empresas, la información en unos y otros perfiles no coincide totalmente. No obstante, todos ilustran las prácticas que las distintas empresas usan para captar, conservar y tener en cuenta a las personas con discapacidad en el lugar de trabajo; desarrollar productos y servicios que atiendan a sus necesidades por su condición de clientes; y apoyarlos en sus comunidades.

Prácticas habituales

Discapacidad en el lugar de trabajo: prácticas de las empresas contiene abundantes ejemplos de declaraciones de política y prácticas que ilustran cómo incluir el tema de la discapacidad en las actividades empresariales. De los perfiles se desprenden algunas características.

Entre las prácticas relacionadas con las operaciones internas de las empresas se encuentran:

- las declaraciones de política relacionadas con la no discriminación y la integración de las personas con discapacidad;
- las evaluaciones comparativas;
- las medidas para hacer accesible el lugar de trabajo, el material impreso, el entorno en línea, y los puntos de venta y distribución;
- las redes de discapacidad para empleados;
- la formación de sensibilización en la toma de conciencia sobre la discapacidad para directivos y trabajadores.

Entre las prácticas destinadas a la formación, la contratación o la retención de personas con discapacidad, así como al fomento de su productividad, se encuentran:

- técnicas y programas de contratación específica o extensión comunitaria;
- pasantías, programas de formación, de tutorías o de liderazgo especialmente orientados a las personas con discapacidad;
- ajustes razonables para satisfacer necesidades particulares;
- asignación de personal de recursos humanos o de dirección con formación o conocimientos sobre temas relacionados con la discapacidad y el trabajo;
- políticas y prácticas para desarrollar relaciones directas entre las empresas con empresarios con discapacidad.

Entre las prácticas de asociación y colaboración con otros para la consecución de los objetivos de inclusión de la discapacidad y de la RSE, se encuentran:

- políticas, normas o programas específicos que alcancen o ejerzan influencia en los vendedores y en la cadena de suministro;
- programas de voluntariado para empleados;
- colaboración con sindicatos, organizaciones no gubernamentales y gobiernos;
- colaboración con organizaciones de personas con discapacidad, incluso en temas relacionados con la sensibilización sobre la discapacidad, la accesibilidad y el desarrollo de productos;
- adhesión a normas de accesibilidad, tanto en servicios en línea como en el entorno físico, así como la promoción activa de dichas normas;
- participación en grupos y redes empresariales relacionadas con la problemática de la discapacidad.

Lenguaje y definiciones

Varios de los términos relacionados específicamente con la discapacidad pueden resultar nuevos para el lector. En general, cuando nos referimos a personas con discapacidad, las frases “persona con discapacidad” y “persona discapacitada” han sido utilizadas indistintamente, reflejando el uso común en gran parte del mundo.

En su *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo*, la OIT define a la **persona discapacitada** como “un individuo cuyas posibilidades de obtener empleo, reintegrarse al empleo y conservar un empleo adecuado, así como de progresar en el mismo, resulten considerablemente reducidas como consecuencia de una disminución física, sensorial, intelectual o mental debidamente reconocida”.

Como convención integral en materia de derechos humanos para las personas con discapacidad, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la **discapacidad** es un “concepto que evoluciona”, y señala que las “personas con discapacidad incluyen a 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”.

Según la Convención, por **ajustes razonables** “se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.

Del mismo modo, la Convención establece que “por diseño universal se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El ‘diseño universal’ no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”.

En muchos perfiles se menciona al Consorcio World Wide Web (W3C, en inglés), cuya misión es desarrollar todo el potencial de la World Wide Web mediante protocolos y guías que garanticen su crecimiento a largo plazo. Su Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI, en inglés) procura formular estrategias, pautas y recursos para que la web sea accesible a las personas con discapacidad. La Iniciativa ha elaborado diversas pautas y algunas de ellas son citadas en estas páginas, como las de accesibilidad al contenido en la web.

Por último, cada perfil contiene información sobre los ingresos anuales de las empresas, expresados normalmente en la moneda del país donde tienen su sede. La conversión a dólares estadounidenses se realizó según el tipo de cambio anual promedio para la conversión de moneda extranjera a dólares estadounidenses del Servicio de Impuestos Internos de ese país. Todas las estimaciones son aproximadas.

El Grupo Accor, uno de los principales operadores hoteleros del mundo, tiene su sede en Evry, Francia (en las afueras de París). A través de Accor Hospitality, la empresa presta servicios a viajeros en los hoteles de lujo Sofitel y en su marca de alto nivel Pullman; en los hoteles de mediana categoría Novotel, Mercure y Adagio; y en las cadenas de clase económica Ibis, All Seasons, Etap Hotel, Fórmula 1, Motel 6 y Studio 6. Sus hoteles están ubicados en noventa países y en total suman 4.100 propiedades con casi 500.000 habitaciones. En el año 2009, el Grupo contaba con 150.000 empleados en todo el mundo y 7.065 millones de euros en ingresos (10.095 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

Desde 1992, Accor se ha dedicado a contratar e integrar a personas con discapacidad en su fuerza de trabajo. En 1997, con el fin de fortalecer sus iniciativas en materia de diversidad, emitió junto con los representantes de sus empleados una declaración formal en contra de todas las formas de discriminación. En ella ambos se comprometieron a luchar contra toda discriminación por razones de origen, sexo, situación familiar, discapacidad, creencias, opiniones políticas, actividad sindical, preferencias étnicas, nacionalidad, raza o religión.

Accor dio otro paso importante hacia la consolidación de la integración en 2003 cuando incluyó una declaración contra la discriminación en la **Carta de Contratación** del Grupo, y en 2007, cuando firmó un **Acuerdo Grupal sobre la Diversidad** con los socios sindicales, en Francia. Por el acuerdo se asigna un presupuesto especial al **Equipo del Proyecto de Integración de las Personas con Discapacidad**, el cual procura contratar, integrar y retener a los empleados con discapacidad que trabajan en Accor Francia.

A finales de 2008, se firmó otro acuerdo sobre discapacidad con los representantes de los empleados para el período comprendido entre 2009 y 2011. En él se reafirma el compromiso de Accor de aumentar la cantidad de empleados con discapacidad y de ayudarlos a permanecer en su puesto de trabajo. En 2008, Accor tenía en Francia 462 empleados con discapacidad y contrató a 47 más durante ese año.

Para contratar a más personas con discapacidad, Accor llevó a cabo varios programas de contratación y formación en sus oficinas locales y regionales. Por ejemplo, en Accor Francia, los gerentes regionales de empleo y el Equipo del Proyecto de Integración de las Personas con Discapacidad lanzaron un proyecto llamado **Handicapte**. El equipo organiza una jornada informativa para que los estudiantes con discapacidad se reúnan con profesionales del sector hotelero a fin de conocer más sobre el mismo. El proyecto brinda un curso intercalado (que combina períodos de estudio con trabajo industrial) y pasantías en hoteles o restaurantes; al final, se les ofrece un empleo permanente en la empresa a los jóvenes seleccionados. En 2009, más de cincuenta jóvenes se presentaron para asistir a la jornada informativa y veinte estudiantes participaron en el curso.

Otra iniciativa se basa en un acuerdo de colaboración de Accor con JobinLive, una empresa francesa especializada en la creación de currículum vitae (CV) en formato de video y de forma gratuita para personas con discapacidad. Los postulantes graban un currículum en video de tres minutos, donde se

presentan y describen sus competencias y experiencia. Hasta el momento, se han grabado cien CV en video y veinte postulantes han sido contratados por Accor Francia.

En Shanghái, Novotel Atlantis imparte formación en distintas áreas –limpieza, cocina y lavandería– en el lugar de trabajo a personas con discapacidades intelectuales, físicas y auditivas. El programa de formación ha sido respaldado por la Federación de Personas con Discapacidad de Shanghái, que se encarga de buscar postulantes, brindar el apoyo necesario y pagar un sueldo por la formación. Accor incorpora a unos veinte pasantes cada seis meses, y una vez finalizada la formación, sus gerentes contratan a muchos de ellos o les buscan trabajo en otros hoteles de cuatro y cinco estrellas. En 2010, un total de 203 personas con discapacidad recibieron formación en Accor en distintos departamentos: lavandería, cocina occidental, espacio público, cocina, portería, sala de uniformes, confitería y personal de cantina. El programa ha recibido varios premios del gobierno de China.

Para apoyar y retener mejor a sus empleados con discapacidad, Accor lanzó varias iniciativas de sensibilización en materia de discapacidad. Por ejemplo, ofrece varios programas de formación para sus gerentes y empleados a fin de mitigar los obstáculos de comunicación entre empleados con diferentes capacidades. En Accor América Latina, el Fórmula 1 Morumbi (San Pablo) ofrece un curso de lengua de señas para gerentes y empleados, que tiene por objetivo mejorar la comunicación con los empleados con deficiencias auditivas, así como la calidad del servicio a clientes con esta misma dificultad.

A partir de la experiencia de la empresa en la contratación de personas con discapacidad, Accor publicó un folleto titulado “Hacia la empresa integradora” (*Vers l’entreprise inclusive*) que contiene información y consejos sobre la contratación de empleados con discapacidad. En Francia, se elaboró y distribuyó el folleto “Discapacidad en mi empresa” (*Le handicap dans mon établissement*) entre los encargados de la contratación, a fin de responder a las preguntas que surjan durante la selección y contratación.

Productos y servicios

Los hoteles Accor están diseñados para satisfacer las necesidades de sus huéspedes con discapacidad. Son accesibles a usuarios en sillas de ruedas, cuentan con habitaciones y baños accesibles, así como con puertas anchas, ascensores con entrada amplia y dispositivos de emergencia, como almohadas vibratoras para despertar a los clientes con deficiencias auditivas en caso de alarma; también tienen collares de inducción para las personas con discapacidad auditiva que asistan a eventos en sus instalaciones.

Responsabilidad social de la empresa

Las actividades de responsabilidad social de la empresa se centran en reforzar el estatus social y económico de los países, las regiones y las ciudades donde está presente. Si bien no se publica ningún informe anual sobre RSE, en el sitio web, en el informe de recursos humanos y en el informe anual de Accor se destacan sus programas principales de RSE en áreas como el medio ambiente, los empleados, la caridad y la comunidad local.

Como gran defensor de las personas con discapacidad, Accor participa en diversas iniciativas comunitarias que promueven los medios de vida de los grupos de personas con discapacidad, tanto a

nivel local como regional. Por ejemplo, los empleados de Accor han contribuido con dinero, tiempo de voluntariado y comida en una serie de programas comunitarios, así como con organizaciones sin fines de lucro que trabajan con la comunidad de personas con discapacidad.

Con el propósito de apoyar proyectos solidarios sostenibles y basados en el empleado a nivel local, Accor estableció la **Fundación Accor** en 2008. Con un presupuesto de cinco millones de euros (siete millones de dólares estadounidenses) para un período de cinco años, ha realizado contribuciones a diversas iniciativas en veintitrés países. Para recibir financiación, los proyectos deben pertenecer a uno de los siguientes ámbitos de intervención: conocimientos técnicos locales; formación y empleo; cultura y patrimonio; o ayuda humanitaria y emergencia.

Un proyecto relacionado con la formación de jóvenes con discapacidad fue establecido junto con la Escuela para Ciegos Perkins de Estados Unidos. La Fundación Accor donó cinco mil dólares estadounidenses para crear un taller de ciencias para estudiantes ciegos o con discapacidad visual. El objetivo del taller es desarrollar las capacidades técnicas y táctiles de los estudiantes y ayudar a los egresados a obtener un título de Lengua, Arte y Matemáticas reconocido a nivel nacional. La Fundación también financió un proyecto iniciado por Entraide Populaire Familiale, una organización no gubernamental que asiste a los jóvenes con discapacidad. La Fundación donó 19.500 euros (26.300 dólares estadounidenses) para renovar y reorganizar un centro para personas con problemas de salud mental en Argel, Argelia, y proporcionar formación, talleres e instalaciones para la organización de eventos.

Información adicional

En 2007, Accor recibió el trofeo APAJH de la Asociación de Jóvenes y Adultos con Discapacidad (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés) por su iniciativa de quince años en favor de la inclusión de personas con discapacidad en su fuerza de trabajo, así como por su programa de formación para jóvenes y trabajadores no calificados.

Referencias

- Sitio web de Accor: <http://www.accor.com>
- Accor Highlights: Human resources 2009 <http://www.accor.com/uploads/static/accorbook/AccorBook-gb-2009.html>
- Accor 2008 Annual Report: Accor is on course http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Commun/pdf/EN/ACCOR_RA2008_EN.pdf

Carrefour

Carrefour SA, con sede en Levallois-Perret, Francia (en las afueras de París), es un grupo internacional especializado en la distribución a gran escala. Con 15.000 tiendas en 35 países, es el primer distribuidor de Europa. El grupo tiene una fuerte presencia no sólo en Europa, sino también en Asia y en América Latina. Opera 31 empresas con cuatro formatos de tienda principales: hipermercados, supermercados, autoservicios y tiendas de conveniencia. En 2008, la empresa atendió a más de dos mil millones de clientes, empleó a 475.000 personas, y tuvo 108 billones, 629.000 millones de euros en ingresos (122 billones, 580.000 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

En la **Política de Recursos Humanos** del grupo se establece el fomento de la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional en todos los segmentos de la población, incluidos los jóvenes, las personas mayores, los hombres, las mujeres, los titulados y los autodidactas, las personas con discapacidad, etcétera.

En 1999, Carrefour y sus interlocutores sociales firmaron el primer acuerdo Mission Handicap, una iniciativa de alcance nacional en Francia que insta a las empresas privadas a crear un departamento específico encargado de asuntos relacionados con la discapacidad, y que promueve la inclusión de las personas con discapacidad en la fuerza de trabajo. Desde entonces, Carrefour ha tomado medidas proactivas destinadas a la contratación de personas con discapacidad, como el establecimiento de objetivos anuales para tal fin. Por ejemplo, entre 2005 y 2007, los hipermercados Carrefour contrataron a más de 930 personas discapacitadas, es decir, casi cuatro veces más que el objetivo que se fijó inicialmente. En 2008, los hipermercados Carrefour firmaron su cuarto acuerdo Mission Handicap y anunciaron el ambicioso objetivo de contratar a 400 personas con discapacidad para 2010.

Con 5.250 empleados con discapacidad en Francia y otros mil en el resto del mundo, el interés de Carrefour no es solamente incrementar la cifra de este tipo de empleados, sino ayudarlos a conservar su empleo y a progresar. La empresa ha adoptado varias medidas para facilitar el trabajo diario de los empleados con discapacidad, y los ayuda a integrarse plenamente al ámbito profesional. Por ejemplo, se les ofrece asistencia financiera para comprar dispositivos o equipos de ayuda que les faciliten la accesibilidad. Mediante una sesión obligatoria de toma de conciencia sobre la discapacidad se logra sensibilizar a los nuevos directores de tiendas antes de comenzar en su empleo. Además, cada tienda cuenta con al menos un especialista en discapacidad entre su personal, quien está encargado de contratar y asistir a los nuevos empleados con discapacidad en su adaptación al lugar de trabajo.

Durante los últimos cuatro años, Carrefour ha participado en la Semana Nacional Francesa del Empleo para Personas con Discapacidad. En la 12ª Semana Nacional, Carrefour colaboró con ADAPT (una asociación francesa abocada a la integración social y profesional de las personas con discapacidad) y con una organización gubernamental llamada AGEFIPH (Association pour la Gestion du Fonds pour l'insertion professionnelle des Personnes Handicapées) en la campaña de acción "Un día, una profesión". La campaña consistió en un programa de una semana, dirigido a personas con discapacidad en busca de empleo, en el que se les informó acerca de las posibilidades laborales en Carrefour, se les permitió

reunirse con gerentes y observar a otros empleados en su trabajo. Participaron más de cincuenta supermercados e hipermercados. Si bien no se pretendía realizar ninguna contratación directa, el programa permitió a los participantes explorar las perspectivas profesionales dentro de la empresa.

Para Carrefour el analfabetismo es un factor que impide a las personas conseguir un empleo y participar en la sociedad, además de ser una gran desventaja. Reconociendo los problemas que enfrentan las personas analfabetas, Carrefour Francia llevó a cabo un programa de alfabetización para sus empleados en 2009, que contó con la participación de 218 trabajadores de veinticinco tiendas. Debido a su éxito, para finales de 2010 otras veinte tiendas lanzaron el programa, del cual se beneficiarán también las personas con discapacidad, especialmente las que no hayan tenido acceso a la enseñanza básica.

Las tiendas Carrefour en el mundo también trabajan para extender las oportunidades de empleo a las personas con discapacidad. Por ejemplo, Carrefour Tailandia ha colaborado desde 2009 con una organización local que ayuda a las personas con discapacidad empleando al menos a una de ellas en cada tienda. En el mismo año, Carrefour Malasia aunó esfuerzos con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y contrató a 56 empleados con discapacidad. Por este emprendimiento, Carrefour recibió el premio de RSE para el Empleador más Solidario de Malasia, otorgado por la Cámara Francesa de Industria y Comercio de Malasia.

En Carrefour China, cada tienda contrata entre cinco y diez personas con discapacidad. En reconocimiento de sus esfuerzos, varios gobiernos locales han otorgado premios a dichas tiendas por su contribución al fomento del empleo de este grupo de personas.

Entre otros ejemplos de contratación, Carrefour Columbia firmó un acuerdo con el ejército nacional para emplear en sus tiendas a cincuenta veteranos de guerra con discapacidad.

Productos y servicios

La empresa procura ofrecer una amplia gama de servicios accesibles en todas sus tiendas, independientemente de su tamaño o formato. Por ejemplo, el Paquete de Servicio Champion, un servicio proporcionado por uno de sus supermercados, cuenta con una línea directa para personas mayores y con discapacidad. Shopi y 8-à-Huit, dos tiendas de conveniencia, trabajan junto con Fourmi Verte, un proveedor de servicios que asiste a las personas mayores y con discapacidad en Francia, para realizar entregas a domicilio a sus clientes, especialmente a quienes tienen alguna discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

En el *Informe de sostenibilidad* anual se describen las políticas de RSE de la empresa, las cuales giran en torno a tres pilares: temas económicos, sociales y medioambientales. En el capítulo social del informe se ilustran las prácticas en materia de diversidad, así como las actividades con la comunidad.

A modo de ejemplo, en 2004, Carrefour Francia firmó la Carta de la Diversidad en la Empresa, un compromiso lanzado por el Instituto Montaigne –grupo de reflexión independiente francés dedicado a la preparación de publicaciones y a la organización de debates sobre asuntos relacionados con la cohesión y la movilidad social–. El compromiso fue firmado por 250 empresas francesas que buscan

mejorar sus prácticas de no discriminación en el lugar de trabajo y reforzar la igualdad de oportunidades de empleo en sus estrategias empresariales.

Carrefour financia iniciativas, proyectos y organizaciones de caridad relacionadas con la ayuda humanitaria y la lucha contra la exclusión, a través de sus dos organizaciones subsidiarias: **Carrefour Solidarité** y la **Fundación Internacional Carrefour**. Carrefour Solidarité trabaja junto con organismos de ayuda, comunidades locales, clientes y empleados para fomentar las acciones solidarias en pro de las personas desfavorecidas. La fundación, dedicada a la financiación de programas de desarrollo rural e iniciativas de microcrédito, financia el establecimiento de organizaciones de donación de alimentos o “tiendas de alimentación solidarias” que ofrecen a las familias desfavorecidas una variedad de productos básicos a veinte por ciento menos de su precio habitual en supermercados. En particular, estas tiendas le han permitido a Carrefour ayudar a personas con discapacidad a realizar la compra de alimentos y a gestionar su presupuesto.

En 2009, tras el terremoto en China, la Fundación financió la reconstrucción de un centro para personas con discapacidad. El nuevo centro ofrece formación profesional, información sobre contrataciones, consejos de salud y cursos de deporte. En el mismo año, la Fundación lanzó un programa de apoyo en España para ayudar a las personas con discapacidad intelectual.

Carrefour se ha comprometido a ofrecer a sus clientes productos responsables desde el punto de vista social, incluidos los que benefician o ayudan a las personas con discapacidad. Por ejemplo, mediante las ganancias de las ventas del alimento para perros Agir Solidaire (acción solidaria) se contribuye con una asociación que entrena a perros que asisten a personas con discapacidad.

Información adicional

En 2007, Carrefour recibió un premio en Polonia como parte de la competencia Terminar con los Prejuicios, organizada por la Asociación de Trabajadores con Discapacidad de Polonia, por su actitud de emplear como cajeros a personas con dificultades auditivas e intelectuales.

En 2009, la Asociación de Jóvenes y Adultos con Discapacidad (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés), que promueve los derechos de las personas con discapacidad, otorgó a Carrefour un trofeo en la categoría Integración Profesional, por su iniciativa de integración de estas personas en sus hipermercados en Francia.

Referencias

- Sitio web de Carrefour: <http://www.carrefour.com>
- Informe de desarrollo sostenible de 2008 del Grupo Carrefour http://www.carrefour.es/multimedia/es/informe_desarrollo_sostenible2008_tcm5-5950.pdf

Cisco Systems Inc., con sede en San José, California, Estados Unidos, es una de las empresas tecnológicas más grandes del mundo. Se especializa en tecnología y servicios de creación de redes y comunicación, y es un actor importante en el mercado de equipos de gestión de redes basados en el protocolo de Internet. Además, fabrica routers y switches para dirigir el tráfico de datos, voz y video, y proporciona servidores de acceso remoto, dispositivos telefónicos basados en el protocolo de Internet, componentes de red óptica, sistemas de conferencia por Internet, decodificadores, servicio de redes y sistemas de seguridad. Sus productos se venden fundamentalmente a grandes empresas, instituciones públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones. También comercializa productos diseñados para pequeñas empresas y consumidores finales a través de su Consumer Business Group. Cuenta con oficinas en África, Asia, Europa, América Latina y América del Norte, y emplea a más de 72.600 trabajadores en todo el mundo. Sus ingresos anuales ascienden a 10.750 millones de dólares estadounidenses, a octubre de 2010.

Contratación y retención del personal

Como empleador que promueve la igualdad de oportunidades y que se compromete con la diversidad, Cisco anima a todas las personas, independientemente de sus características personales, a solicitar puestos de trabajo en la empresa. De acuerdo con su política de igualdad de oportunidades, se compromete a contratar, promover, reasignar puestos y formar a personas independientemente de su raza, color, religión, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad o nacionalidad. Se compromete también a tomar medidas de acción afirmativa para garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para las minorías, las mujeres, las personas con discapacidad, los veteranos de la guerra de Vietnam, y a tratar a todos los empleados de igual manera en lo que respecta a su salario, beneficios, traslados, formación, educación y programas sociales.

La empresa busca hacer negocios con distintos proveedores, incluidas las empresas de personas con discapacidad. El **Programa Mundial de Desarrollo Empresarial para la Diversidad de Proveedores** (GSDBD, en inglés) de Cisco fue establecido hace más de catorce años para incrementar la integración y la diversificación entre sus proveedores a nivel mundial, así como ofrecer un acceso igualitario a empresas propiedad de minorías, mujeres y personas con discapacidad.

Cisco tiene una meta establecida de alcanzar la “confianza en la discapacidad” (*disability confidence*), que consiste en comprender el modo en que ésta afecta todos los aspectos de su negocio, y comprometerse con la eliminación de los obstáculos para sus empleados, clientes, socios y proveedores. Para los empleados, significa tener acceso al trabajo y a las herramientas de comunicación que les permitan progresar. Para satisfacer las necesidades de los empleados con discapacidad, los gerentes, el personal de recursos humanos y el departamento de relaciones entre empleados trabajan en conjunto para asegurar la disponibilidad de las herramientas necesarias.

Existe un equipo de accesibilidad que garantiza el cumplimiento permanente de las normas pertinentes. La empresa también busca sensibilizar a toda su fuerza de trabajo sobre sus políticas de inclusión y diversidad, y exige a sus empleados adherir a su **Código de conducta empresarial**. El código incluye

una sección que versa sobre el respeto a los demás y aborda temas como el acoso, la discriminación y la integración de las personas con discapacidad. Los nuevos empleados también reciben formación en materia de inclusión y diversidad como parte de su orientación.

Con el propósito de integrar la inclusión y la diversidad en sus procesos y operaciones comerciales, la empresa formó un **Consejo Global de Inclusión y Diversidad** en 2007, que tiene la función de formular una estrategia de inclusión y diversidad, promover políticas que fomenten un ambiente de trabajo integrador, y establecer nuevos grupos de recursos para empleados. En 2008, el consejo lanzó la **Red de Sensibilización en Materia de Discapacidad** (CDAN, en inglés) de Cisco, un grupo de recursos para empleados con representantes en ocho países, encargado de prestar servicios de asesoramiento en asuntos relacionados con la discapacidad en el lugar de trabajo. La misión de la CDAN es promover un ambiente de trabajo accesible que beneficie a Cisco y a sus clientes, socios, empleados, proveedores y comunidades con discapacidad.

Productos y servicios

Los productos, los servicios, los sitios web, la documentación y las instalaciones se hacen accesibles a personas con discapacidad, ya sea mediante su diseño corriente o el uso de tecnología de ayuda agregada. La empresa supervisa todas sus funciones comerciales, sus filiales y compras para garantizar el cumplimiento de sus objetivos de accesibilidad.

Para reflejar los cambios en la tecnología web, la empresa estableció nuevos requisitos de diseño web en 2009 que tienen en cuenta la accesibilidad, y brindó a su personal de ventas y a sus revendedores material de formación para educar a los consumidores. Asimismo, trabaja estrechamente con los vendedores de su cadena de suministro para mejorar la accesibilidad y la facilidad de uso de sus programas informáticos.

Cisco también participa en comités internacionales que establecen normas de accesibilidad para la tecnología informática. A nivel interno, la Intranet de los empleados cumple con la Iniciativa para la Accesibilidad Web del Consorcio World Wide Web.

Responsabilidad social de la empresa

El *Informe de responsabilidad social de la empresa* es una publicación anual que documenta los avances alcanzados en cinco áreas clave: empleados, medio ambiente, gobernanza, sociedad y cadena de valor. En el capítulo sobre relaciones entre empleados hay una sección dedicada a la inclusión y la diversidad, donde se describe las acciones de Cisco en pos de la creación de un entorno que integre la discapacidad.

Cisco trabaja con organizaciones especializadas en el tema de la discapacidad en todo el mundo para mejorar la accesibilidad de sus propias instalaciones físicas, incrementar la sensibilización sobre la discapacidad en el lugar de trabajo y promover oportunidades de empleo para personas con discapacidad. Por ejemplo, es patrocinador oro del Consejo Nacional de la Empresa y la Discapacidad (National Business and Disability Council), un centro de recursos pionero de Estados Unidos que busca formas innovadoras de integrar a las personas con discapacidad en el lugar de trabajo y que está relacionado con el Proyecto HIRED, que se especializa en ayudar a estas personas a buscar trabajo.

Además, la empresa apoya y trabaja con el Foro de Empresarios sobre Discapacidad (Employers' Forum on Disability) del Reino Unido, que brinda información sobre políticas y sensibilización en materia de discapacidad en los mercados europeos de la empresa.

Cisco también coordina consejos cívicos en todo el mundo integrados por grupos de defensores de los empleados que buscan retribuir a sus comunidades locales a través de proyectos de voluntariado, asociaciones sin fines de lucro, programas de donación de productos y concesión de subsidios en efectivo. En España, por ejemplo, los empleados contribuyeron con el Proyecto Ilusión de la Fundación Apsuria mediante aportes en efectivo y donaciones de productos para el nuevo hogar de la fundación para niños con discapacidad cuyos padres han fallecido. Donaron fondos para una piscina de hidroterapia, servicios de voz y datos, equipos y muebles.

En Kenia, Cisco inauguró una academia de informática en colaboración con Deaf Aid, una organización no gubernamental noruega en Nairobi. El centro ofrece formación en informática para estudiantes sordos. La empresa también apoya al Centro Nacional de Discapacidades de Aprendizaje en Estados Unidos, cuyo objetivo es mejorar las competencias de lectura y matemáticas de los niños con necesidades educativas especiales.

Información adicional

Cisco ha sido reconocida con varios premios por su trabajo en el área de la discapacidad. En 2010, la revista estadounidense *Careers & the Disabled* incluyó a Cisco en el puesto número 39 de una lista de los cincuenta mejores empleadores de 2010, elaborada a partir de una encuesta a los lectores donde se les pedía que eligieran las tres mejores empresas en las que les gustaría trabajar o donde creían que habría un ambiente de trabajo favorable para las personas con discapacidad.

La revista *DiversityInc*, publicación estadounidense dedicada a temas relacionados con la diversidad y los negocios, incluyó a Cisco entre las 25 Mejores Empresas Dignas de Reconocimiento y entre las Diez Mejores Empresas para la Diversidad Global, en reconocimiento por los excelentes beneficios que ofrece a sus empleados con discapacidad y a los empleados con familiares discapacitados a su cargo.

Referencias

- Sitio web de Cisco: <http://www.cisco.com>
- Informe de Cisco sobre Responsabilidad Social de la Empresa (2009) <http://www.cisco.com/web/about/ac227/csr2009/index.html>

Delta Holding

Delta Holding, con sede en Belgrado, Serbia, trabaja en una amplia gama de actividades comerciales a través de sus cinco empresas. Delta M. realiza operaciones comerciales relacionadas con la agricultura, el procesamiento de alimentos, la venta al por menor, la distribución mayorista, la distribución de automóviles, los negocios inmobiliarios, y la intermediación y los servicios financieros; Delta Generali Insurance es el grupo asegurador de la empresa; Delta Sport es distribuidor de equipos de deporte; Delta MC trabaja en la producción, el comercio mayorista y minorista, y las exportaciones e importaciones; y Delta Star interviene en el comercio de equipos médicos, productos farmacéuticos, productos veterinarios y agrícolas, y servicios publicitarios. El grupo cuenta con filiales en Albania, Bosnia y Herzegovina, Montenegro, Serbia y otros países europeos. En 2009, Delta Holding tenía más de 24.000 trabajadores y sus ingresos anuales ascendían a 2.500 millones de euros (3.500 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

Las **Condiciones generales de empleo** de Delta Holding incluyen una declaración de no discriminación que afirma que la compañía no discriminará por razones de sexo, lugar de nacimiento, idioma, raza, color de piel, edad, embarazo, salud, nacionalidad, religión, estado civil, vínculos familiares, orientación sexual, creencias políticas o de otro tipo, origen social, propiedades, participación en organizaciones políticas o en sindicatos, o por cualquier otra característica personal. Si bien Delta Holding no menciona específicamente la discapacidad en su declaración de no discriminación, cuenta con programas específicos que promueven la inclusión de las personas con discapacidad en sus empresas.

Los programas de contratación de personas con discapacidad son ideados por la **Fundación Humanitaria Delta**, creada en 2007 para contribuir con el desarrollo social de Serbia a través del trabajo humanitario en áreas como la asistencia social, la educación, la cultura y la salud. Las actividades de la fundación, financiadas por las empresas que integran Delta Holding, se dirigen a niños privados del cuidado de sus padres, niños y adultos con discapacidad, familias monoparentales, adultos mayores y otros grupos vulnerables.

En 2008, la fundación colaboró con el Centro Creativo y Educativo para Personas con Discapacidad Mental (Kreativno Edukativni Centar za Mentalno Nedovoljno Razvijene Osobe, KEC MNRO) –organización no gubernamental que ayuda a crear oportunidades de trabajo y colocación en empleos para personas con discapacidad intelectual– en la puesta en marcha del **Proyecto de Integración en el Trabajo**. El proyecto tiene por objeto promover la integración social de personas con discapacidad intelectual mediante su inclusión en la fuerza de trabajo. Antes de ocupar un puesto, durante un par de meses los participantes asisten a talleres de formación organizados por el KEC MNRO. La capacitación laboral incluye sesiones en el aula sobre comunicación efectiva con los compañeros de trabajo y los clientes, así como capacitación práctica en el lugar de trabajo y en tiendas. Tras la formación, trabajan como asistentes de exposiciones, tiendas o ventas en Delta Sport o alguna de las dos filiales Delta M. Durante el período de adaptación, que varía según cada persona, se asigna un supervisor a cada participante, quien se encargará de apoyarlo y observar su progreso. Se ofrece un horario de trabajo flexible de dos

a cuatro horas por día, dos a cinco días a la semana, dependiendo de las habilidades y el interés de los participantes. Desde su lanzamiento, dieciséis personas con discapacidad han sido contratadas en alguna tienda de Delta Holding, y la empresa prevé expandir el proyecto.

Para integrar mejor a las personas con discapacidad a la fuerza de trabajo, Delta Holding firmó un Contrato sobre Cooperación Técnico-Empresarial con el Foro de Jóvenes con Discapacidad, una ONG que trabaja en la integración de niños y adultos jóvenes con discapacidad física o intelectual en Serbia. El contrato es un acuerdo entre empresas privadas y la ONG para educar a los empleados en temas relacionados con la discapacidad, crear un ambiente de trabajo favorable a ésta, y eliminar en Serbia prejuicios sobre las personas con discapacidad. El foro prepara a empleados no discapacitados para que trabajen con empleados con discapacidad, mediante la sensibilización.

El Proyecto de Integración en el Trabajo y el Contrato de Cooperación Técnico-Empresarial han tenido una repercusión considerable en la medida en que han aumentado el nivel de sensibilización acerca de las personas con discapacidad y sus aptitudes, tanto en Serbia como en otros países donde trabaja Delta Holding. Por ejemplo, los clientes reaccionaron de manera positiva cuando vieron a trabajadores con discapacidad en las tiendas de Delta Holding. Además, empresas nacionales y extranjeras han mostrado interés en cómo aplicar este tipo de proyectos y han consultado a Delta Holding acerca de cómo integrar a los empleados con discapacidad en la fuerza de trabajo. Como resultado del éxito del proyecto, Delta Holding está ideando iniciativas similares en sus otras empresas.

A medida que se incrementa el número de empleados con discapacidad, Delta Holding está tomando previsiones para mejorar las características de accesibilidad de sus espacios públicos y de oficina. Por ejemplo, todas las tiendas minoristas que se inauguren en Delta M. aplicarán los principios de “Design for All” del European Institute for Design and Disability, cuyo objetivo es crear un ambiente accesible y adecuado para todas las personas.

Productos y servicios

De acuerdo con los principios de Design for All, todas las tiendas nuevas se diseñan teniendo en cuenta la accesibilidad, y las antiguas están siendo renovadas para facilitar el acceso. Delta City, un centro comercial filial de Delta M., ofrece plazas de estacionamiento, ascensores y baños para personas con discapacidad. El centro comercial recibió el reconocimiento del Consejo Internacional de Centros Comerciales como mejor centro comercial de Europa en la categoría de centros medianos, por facilitar el acceso a los clientes con discapacidad y por organizar diversos eventos humanitarios.

Delta Maxi también procura mejorar la experiencia de compra de sus clientes con discapacidad. En 2009, la empresa dotó a sus tiendas de carros de compra para discapacitados, una iniciativa que luego extendió a sus tiendas minoristas y supermercados Maxi.

Responsabilidad social de la empresa

El informe anual de RSE de Delta Holding, titulado *Responsabilidad: nueva medida de éxito*, resume sus actividades sostenibles en torno a tres pilares: relaciones entre empleados, bienestar social y medio ambiente. El capítulo sobre bienestar social dedica una sección a describir las actividades de

la Fundación Humanitaria Delta, haciendo mención especial a los proyectos de reintegración social orientados a personas con discapacidad.

La fundación realiza varias actividades con personas con discapacidad, como proyectos de arte, donaciones de alimentos y suministros para el hogar y asistencia financiera. Por ejemplo, en 2010, apoyó el primer Festival de Cine Internacional de Belgrado para Personas con Discapacidad (Bosi Fest 2010) mediante el patrocinio de los gastos del programa principal del festival y sus talleres de arte. También patrocinó el cuarto Festival Internacional de Películas Adaptadas y Sincronizadas para personas con discapacidad visual.

A finales de 2010, la fundación firmará un contrato con la ciudad de Belgrado para construir una guardería para niños con discapacidad intelectual, que será la primera donación otorgada a la ciudad por una empresa privada en setenta años.

Información adicional

Delta Holding es miembro empresarial del Grupo de Trabajo para la Inclusión Social de Personas con Discapacidad del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en Serbia. El Grupo de Trabajo fue creado en 2008 para informar a las organizaciones empresariales y no gubernamentales sobre la ley serbia sobre rehabilitación profesional y empleo de personas con discapacidad, promulgada en 2009, y para analizar la mejor manera de aplicarla.

Varias organizaciones han reconocido el esfuerzo de Delta Holding para mejorar la vida de las personas con discapacidad. En 2009, Delta Holding y KEC MNRO recibieron el reconocimiento conjunto de la Fundación Erste, una organización filantrópica fundada por el banco de ahorros austríaco, el Grupo Erste, quien les otorgó el Premio de Integración Social por sus logros en la creación de un programa de empleo para jóvenes con discapacidad. La empresa también fue reconocida en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad por su contribución a la promoción de una “vida sin barreras” para las personas discapacitadas.

Referencias

- Sitio web de Delta Holding: <http://www.deltaholding.rs>
- Responsabilidad: nueva medida de éxito http://www.deltaholding.rs/upload/documents/reports/CSR_REPORT_Delta_Holding.pdf

Dow conecta la química y la innovación con principios de sostenibilidad a fin de resolver muchos de los difíciles problemas del mundo, a saber: agua potable, creación y conservación de energías renovables y aumento de la productividad agrícola. Con sede en Midland, Míchigan, Estados Unidos, su cartera diversificada de empresas químicas, de materiales de avanzada, de nutrición vegetal (Agrosciences) y plástico ofrecen una amplia gama de productos y servicios de base tecnológica. Dow presta servicios a clientes en aproximadamente 160 países y en sectores de alto crecimiento, como la electrónica, el agua, la energía, los materiales de revestimiento y la agricultura. La empresa fabrica sus más de 5.000 productos en 214 establecimientos en 37 países en todo el mundo. En 2009, obtuvo una renta anual de 45.000 millones de dólares estadounidenses y empleó a aproximadamente 52.000 trabajadores en todo el mundo.

Contratación y retención del personal

Dow se compromete a la contratación, el desarrollo y la retención de grandes talentos, incluidas las personas que tienen alguna discapacidad. Considera que los postulantes calificados y las personas con discapacidad son una única fuente de talento capaz de dar valor sustancial a la empresa, a sus clientes y a la comunidad.

La **Política mundial de respeto y responsabilidad** de Dow estipula que se proporcione a los empleados un ambiente de trabajo respetuoso y libre de todo comportamiento inapropiado o no profesional, como el acoso (incluido el sexual), el hostigamiento o la intimidación o cualquier forma de discriminación ilegal basada en diferencias personales injustificadas o prejuicios por razones de sexo, género, raza, orientación sexual, identidad sexual, discapacidad, edad, origen étnico u otra característica personal inherente protegida por la ley. Establece que se espera que todos los empleados se comporten de manera tal que se promueva un ambiente de trabajo positivo y que fomenten una organización diversa e integradora de categoría mundial.

Mediante un programa de dieciséis horas de **Formación sobre diversidad e integración** se prepara a los cargos de liderazgo recientemente contratados para que cultiven un ambiente favorable e integrador para los empleados con discapacidad. La formación ofrece a los líderes de la empresa herramientas y habilidades para apoyar y estimular el crecimiento profesional de estos empleados, e influir positivamente en sus tasas de retención.

La **Red de Empleados con Discapacidad** (DEN, en inglés) de Dow se compone de empleados con discapacidad, empleados que tienen hijos con discapacidad y otras personas que apoyan la visión de DEN, y trabaja para mejorar la percepción sobre las personas con discapacidad y sensibilizar acerca de sus contribuciones dentro y fuera del trabajo. Asimismo, DEN promueve el éxito profesional y personal de las personas con discapacidad a través de una serie de actividades de formación, dirigidas a ellos y al personal de dirección que tiene empleados con discapacidad a su cargo.

Para garantizar la diversidad de su mano de obra, Dow lanzó un programa de pasantías para integrar a estudiantes calificados que tienen alguna discapacidad, lo cual supuso formar a los encargados de la contratación acerca de cómo contratarlos. Desde el inicio del programa en 2005, la empresa ha

triplicado el número de pasantes con discapacidad y ha ampliado las oportunidades a toda la empresa, incluso otorgando contratos de tiempo completo a postulantes con discapacidad.

Productos y servicios

Como fabricante de productos químicos especiales, materiales de avanzada, productos plásticos y de Agrosciences, Dow no los ofrece al consumidor final. Sin embargo, su compromiso de crear un entorno integrador para sus clientes, inversores y empleados se refleja en su sitio web accesible, diseñado y mantenido según las pautas de accesibilidad del Consorcio World Wide Web.

Responsabilidad social de la empresa

En el informe anual de la empresa, *Iniciativa mundial de presentación de informes*, se describen sus objetivos en materia de sostenibilidad, los cuales pretende alcanzar para 2015, en las siguientes áreas principales: química sostenible, eficiencia energética, cambio climático, apoyo al desarrollo de la comunidad, liderazgo en seguridad de los productos, protección de la salud humana y el medio ambiente.

Un buen ejemplo de la participación de la empresa en la comunidad es la colaboración de Dow India con la organización caritativa Bhagwan Mahavir Viklang Sahayata Samiti (BMVSS) de Jaipur, India. BMVSS ayuda a las personas con discapacidades físicas proporcionándoles de manera gratuita prótesis de miembros y servicios de rehabilitación. A lo largo de los años, Dow India ha ayudado a 5.800 personas a través de su apoyo a la mejora de un pie artificial llamado Jaipur Foot. Dow Polyurethanes Systems inventó un nuevo modelo de pie fabricado con poliuretano en lugar de la tradicional goma, lo cual permite que los miembros sean veinte por ciento más ligeros, flexibles y duraderos.

Las repercusiones del civismo empresarial de Dow se extienden más allá de la propia empresa. Su **Código de conducta comercial**, que refleja los principios fundamentales descritos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, resume varios principios éticos y políticas elaborados para abordar cuestiones relacionadas con sobornos y contribuciones políticas, así como en relación con la promoción de igualdad de oportunidades de empleo, el impacto ambiental positivo, y la seguridad y la salud del lugar de trabajo. El código se aplica a todos los empleados y personas que trabajen en cualquiera de las instalaciones de la empresa. Además, se espera que sus socios comerciales incorporen valores y normas similares.

Información adicional

En 2007, Dow recibió el premio New Freedom Initiative, otorgado por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos, como reconocimiento a sus esfuerzos para promover el empleo de personas con discapacidad a través de sus políticas de contratación explícitamente no discriminatorias, el fomento de un entorno de trabajo integrador, el establecimiento de una red de creación de conciencia acerca de las contribuciones de las personas con discapacidad al lugar de trabajo, y el programa de pasantías para estudiantes con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Dow: <http://www.dow.com>
- Iniciativa mundial de presentación de informes de Dow (2009) http://www.dow.com/commitments/pdf/GRI_71410.pdf

Ernst & Young

Ernst & Young presta servicios de auditoría, fiscales, de transacciones y de consultoría. Con sede en Londres, Reino Unido, los 144.000 empleados de la organización trabajan en 700 oficinas en 140 países de África, las Américas, Asia, Europa y Oriente Medio. Durante el ejercicio económico de 2009, los ingresos a nivel mundial de Ernst & Young ascendieron a 21.400 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

El compromiso de Ernst & Young con la diversidad está sustentado por una declaración de política integral sobre la igualdad de oportunidades que garantiza que los postulantes y los empleados no sean tratados de manera injusta por razones de sexo, estado civil, raza, origen étnico o nacionalidad, discapacidad, religión, orientación sexual, edad o afiliación al sindicato.

Ernst & Young cuenta con programas activos de contratación de personas con discapacidad y colabora con una serie de organizaciones para contratar a postulantes con una amplia gama de habilidades. Por ejemplo, en Estados Unidos, Ernst & Young trabaja con organizaciones que ayudan a estudiantes con discapacidad a iniciar su carrera profesional. La empresa está asociada con Oportunidades Profesionales para Estudiantes con Discapacidades (Career Opportunities for Students with Disabilities, COSD) –organización líder en la prestación de servicios para personas con discapacidad en el ámbito universitario– y tiene por objetivo localizar a estudiantes discapacitados que puedan estar calificados para realizar una pasantía en Ernst & Young. También participa en Emerging Leaders, el programa de pasantías de verano del Consejo Nacional de Empresas y Discapacidad (National Business and Disabilities Council) destinado a estudiantes con discapacidad.

Ernst & Young ofrece instalaciones adecuadas para empleados con discapacidad en sus oficinas, en reuniones en otros emplazamientos y en locales de clientes. Las normas de la empresa en materia de construcción y remodelación de oficinas tienen en cuenta las características de accesibilidad, y los nuevos edificios se inspeccionan antes de ocuparse, a fin de garantizar la aplicación de estas normas. La comunicación interna, las reuniones, la formación y las herramientas tecnológicas también son accesibles y, en todas sus filiales, Ernst & Young procura extender las normas de accesibilidad a todas las herramientas web que la empresa elabora o compra a sus vendedores.

Con el objeto de promover una cultura integradora, la empresa facilita la comprensión entre sus empleados brindándoles recursos sobre temas como el protocolo en el trato con personas con discapacidad, el lenguaje apropiado y las prácticas de trabajo integradoras. Por ejemplo, “Qué no decir” (*You don’t say*) es una guía sobre el lenguaje apropiado para conversar con una persona con discapacidad o para referirse a ella; “Protocolo para teleconferencias” (*Conference call etiquette*) ofrece consejos sobre cómo hacer más productivas las teleconferencias, especialmente para personas sordas o con dificultades de audición; y “¿Está bien?” (*Is it okay?*) da pautas sobre cómo ser respetuoso con las personas con discapacidad. La empresa también imparte programas educativos sobre sensibilización en la materia.

En Ernst & Young hay cerca de 300 miembros de **AccessAbilities**, la red de empleados con discapacidad de la empresa en las Américas. La firma organiza eventos de tipo “almuerza y aprende” sobre temas relacionados con la discapacidad, y distribuye material didáctico, como cuestionarios para alentar la toma de conciencia sobre el tema, una serie de guías breves sobre cuestiones clave relacionadas con la discapacidad, y un manual para trabajadores con discapacidades no visibles, también dirigido a sus colegas y supervisores. Una red de voluntarios denominada **Abilities Champions** busca medios para incorporar contenido educativo sobre la discapacidad en las comunicaciones, las reuniones, la formación y las actividades a nivel local, e impulsa mejoras en toda la empresa en áreas como la accesibilidad en el entorno urbanístico, en las herramientas y recursos web, y en las comunicaciones y preparación en caso de emergencia.

Productos y servicios

Ernst & Young no ofrece productos directos para personas con discapacidad. Sin embargo, con el propósito de ampliar sus esfuerzos de integración, su sitio web ha sido creado de acuerdo con las pautas de accesibilidad al contenido en la web del Consorcio World Wide Web, a fin de que clientes y personas con discapacidad puedan utilizarlo plenamente.

Como medida adicional encaminada a mejorar los servicios a sus clientes con discapacidad, ha incrementado la conciencia entre sus empleados mediante pósters sobre esta temática, incluida la sensibilización sobre discapacidades invisibles, la accesibilidad y la importancia de conocer el protocolo para el trato con estas personas. Un póster, por ejemplo, muestra una foto de una persona en un escritorio, quien es un cliente con discapacidad auditiva. Dos personas están frente a él y uno de ellos utiliza la lengua de señas. Se plantea la siguiente pregunta “¿Está preparado?”. El texto dice que si no sabe si mirar al intérprete o al cliente, entonces no está preparado para interactuar de manera distendida con personas con todas sus habilidades o con discapacidad. Argumenta que “ser inteligente con la problemática de la discapacidad” es un buen negocio.

Responsabilidad social de la empresa

Ernst & Young no publica informes de RSE; sin embargo, dedica una página independiente de su sitio web a describir sus iniciativas de RSE en torno a cuatro cuestiones: el compromiso con la comunidad, la educación, la capacidad empresarial y la sostenibilidad del medio ambiente.

Varias actividades de la empresa en el ámbito de la RSE contribuyen a mejorar la vida de las personas con discapacidad. Por ejemplo, en Estados Unidos, Ernst & Young es el patrocinador original de Entrepreneurship Bootcamp for Veterans with Disabilities, un curso de formación empresarial para veteranos de guerra con discapacidades, establecido por la Whitman School of Management de la Universidad de Siracusa. El curso ofrece formación práctica sobre iniciativa empresarial y gestión de pequeñas empresas a ex combatientes con discapacidades y los ayuda a adquirir competencias para establecer y desarrollar una pequeña empresa. En 2010, el programa se extendió a las familias de los ex combatientes, y con el mismo modelo que el programa anterior se enseña a los familiares de combatientes fallecidos o heridos en Afganistán o Irak los elementos básicos para establecer y

gestionar una pequeña empresa. Ernst & Young brinda financiamiento, apoyo curricular e instructores para ayudar a los participantes de ambos programas.

También en Estados Unidos, Ernst & Young participa en el Día de Tutorías para Personas con Discapacidad, de la Asociación Estadounidense de Personas con Discapacidad (AAPD, en inglés), que consiste en invitar a alumnos de secundaria y universitarios a sus oficinas para trabajar junto con los empleados y aprender sobre las carreras de contabilidad y servicios profesionales. En 2010, la firma también organizó un desayuno informativo y de formación sobre tutorías en su oficina de Nueva York. En 2009, recibió el reconocimiento de la Oficina de Servicios para Personas con Discapacidad de la Alcaldía de Nueva York por su contribución.

Información adicional

Ernst & Young ha sido reconocida con varios premios por crear un entorno integrador para las personas con discapacidad. En 2008, la empresa recibió el premio New Freedom Initiative del Departamento de Trabajo de Estados Unidos, que reconoce a empresas, organizaciones sin fines de lucro y pequeñas empresas por su esfuerzo por promover el empleo y un entorno laboral propicio para las personas con discapacidad.

En 2009, Ernst & Young ocupó el segundo lugar de la lista de las Diez Mejores Empresas para las Personas con Discapacidad de la revista *DiversityInc*, por la contratación, retención y promoción de los empleados con discapacidad y sus grupos de recursos para empleados.

Además, en el mismo año la firma fue nombrada Empleador del Año por la revista *Careers & the Disabled*, donde por tres años consecutivos se clasificó entre las diez mejores de la lista de los Cincuenta Mejores Empleadores para Personas con Discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Ernst & Young: www.ey.com

Fast Retailing

Fast Retailing es un minorista de vestimenta a nivel mundial que ofrece ropa informal para hombres y mujeres y tiene su sede en Yamaguchi, Japón. En 2010, Fast Retailing contaba con 809 tiendas en Japón y 135 en mercados internacionales de su reconocida marca Uniqlo. Fast Retailing también opera otras 1.273 tiendas de marcas como Comptoir des Cotonniers, Princesse Tam Tam y Theory and Cabin. Tiene una gran presencia en China, la República de Corea, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Reino Unido, Rusia y Singapur, y planea abrir su primera tienda en Malasia en el último trimestre de 2010. En 2009, contaba con 11.037 empleados en todo el mundo y sus ingresos anuales ascendían a 7.356 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Fast Retailing pretende ser una empresa donde todos sean tratados con respeto y dignidad. Su declaración de igualdad de oportunidades prevé un ambiente de trabajo integrador donde no se discrimine por razones de nacionalidad, etnia, sexo, edad, estado civil, discapacidad o creencias religiosas.

Hasta principios de 2001, Fast Retailing apenas cumplía con el requisito mínimo de contratar a personas con discapacidad estipulado en la ley de empleo y el sistema de cuotas japonés. Sin embargo, la empresa empezó a recibir informes de la tienda Uniqlo en Okinawa que daban cuenta de las mejoras significativas en el trabajo en equipo y en la atención al cliente tras la contratación de personas con discapacidad. Quien era presidente de Uniqlo en ese momento tomó nota de la situación y decidió aumentar la cantidad de empleados con discapacidad; contrató al menos a una persona con discapacidad en cada tienda. Como resultado, la cantidad de empleados con discapacidad de Uniqlo aumentó constantemente con el correr de los años, y pasó de ser 1,27 por ciento de la fuerza de trabajo en 2001 a 8,04 en 2009. El noventa por ciento de las tiendas Uniqlo en Japón tienen al menos un trabajador con discapacidad. La cifra excede tanto la cuota de 1,8 por ciento establecida por ley como el promedio de 1,59 de las empresas del sector privado de Japón. Según una encuesta realizada por el Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar japonés en 2009, Uniqlo fue clasificada por tercer año consecutivo como la mejor empresa en lo que refiere a la contratación de personas con discapacidad, en proporción al total de la fuerza de trabajo.

Uniqlo contrata a personas con distintas discapacidades y hace públicos informes sobre los tipos de discapacidad de sus empleados. En 2009, de los 763 trabajadores con discapacidad de la empresa, 32,7 por ciento tenía alguna leve discapacidad intelectual; 28,9 serias discapacidades intelectuales; 14,7 presentaba alguna dificultad física grave; 12,8 tenía alguna discapacidad física leve; y 10,9 por ciento alguna discapacidad psíquica.

En Japón, Uniqlo se ha asociado con diversos centros locales de rehabilitación profesional y asistencia social para personas con discapacidad, a fin de contratar a postulantes de todo el país. El personal de estos centros trabaja con personas con discapacidad y las colocan en puestos de trabajo en Uniqlo según sus capacidades, intereses y requisitos del puesto.

Una vez en la empresa, al empleado con discapacidad se le asigna un tutor en el trabajo durante un período de dos a tres meses. El tutor apoya al nuevo empleado y facilita su adaptación al puesto de trabajo; para ello lo forma en tareas específicas del puesto, le imparte formación sobre movilidad si fuera necesario y le ofrece otros servicios de asistencia según se requiera. Las personas con discapacidad trabajan como cajeros, auxiliares administrativos encargados de clasificar la mercadería que ingresa, o empleados de tienda encargados de clasificar y exponer la mercadería, y limpiar las tiendas.

Productos y servicios

Como minorista de indumentaria, Fast Retailing no fabrica productos para personas con discapacidad. Sin embargo, se esfuerza por crear un ambiente libre de obstáculos donde sus clientes con discapacidad puedan disfrutar de su experiencia de compra. Por ejemplo, en todas las tiendas Uniqlo se exhiben carteles donde se les da la bienvenida a clientes que vienen acompañados de perros guía y se les asegura que el personal está preparado para ayudarlos.

Para prestar mejor servicio a los clientes mayores y con discapacidades físicas, cuarenta por ciento de las tiendas Uniqlo cuentan con rampas, baños accesibles, pasillos amplios y otras características de accesibilidad. Asimismo, cuando un cliente con discapacidad visita una tienda Uniqlo se le da el teléfono del establecimiento para que pueda ponerse en contacto antes de su siguiente visita. El personal organiza las prendas que interesan a estos clientes o tienen en cuenta otras necesidades que planteen.

En el futuro, Uniqlo prevé ampliar sus esfuerzos de accesibilidad mediante la incorporación de diseños sin obstáculos en sus tiendas, la apertura de tiendas en sitios convenientes y accesibles, y la transformación de todas las tiendas Uniqlo en lugares favorables a la discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

El *Informe de RSE* anual de Fast Retailing describe el marco de la empresa en torno a cinco temas centrales: los clientes, los socios comerciales, los empleados, el medio ambiente y la comunidad. El informe también dedica una sección especial a describir la contribución de la empresa a la contratación de personas con discapacidad. En esta sección, se expone la opinión de los empleados con discapacidad de Fast Retailing a través de redacciones personales en las que cuentan cómo el trabajo ha cambiado sus vidas.

La empresa ha participado en una serie de actividades comunitarias que ayudan a las personas con discapacidad. Por ejemplo, en 2002, Uniqlo Reino Unido se unió a Scope, una importante organización caritativa dedicada a la discapacidad en el Reino Unido, que ayuda a niños y adultos con parálisis cerebral, y lanzó una campaña de marketing para sensibilizar al respecto. Para la primera campaña, Uniqlo solicitó una libra esterlina (dos dólares estadounidenses) a cada cliente que visitara su nueva tienda durante el fin de semana de apertura; en la segunda iniciativa, pidió a sus clientes donar su ropa usada a las oficinas locales de Scope.

Desde 2002, Uniqlo es socio oficial de Special Olympics Japón, que promueve actividades deportivas entre personas con discapacidad intelectual. Durante los juegos, la empresa dona uniformes para voluntarios, personal y atletas. Además, Uniqlo apoya económicamente a las olimpiadas mediante

la fabricación y la venta de camisetas que promuevan el espíritu del evento. Todas las ganancias se donan a Special Olympics y sus actividades.

Información adicional

En 2007, Uniqlo recibió la distinción Challenge Again, del primer ministro japonés, en reconocimiento por su contribución a la contratación de personas con discapacidad y la elevada proporción de ellas en su plantilla. El premio se otorga a personas y organizaciones que hayan contribuido de manera importante a la reinserción de mujeres con hijos y al empleo de las personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Fast Retailing: <http://www.fastretailing.com>
- Informe de RSE de Fast Retailing 2010 http://www.fastretailing.com/eng/csr/report/pdf/csr2010_e.pdf
- Knol: A Unit of Knowledge, <http://knol.google.com/k/uniqlo-managemant-performance#>

Grundfos

Grundfos es uno de los fabricantes de bombas de agua más importantes del mundo. Con sede en Bjerringbro, Dinamarca, la empresa fabrica cada año más de dieciséis millones de bombas, incluidas las circuladoras, las centrífugas, las solares, las autocebantes y las sumergibles. Sus bombas circuladoras se utilizan en sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación, mientras que las industriales se emplean en instalaciones de procesamiento y para el mantenimiento de plantas. Grundfos también fabrica bombas para el riego, invernaderos e instalaciones de suministro de agua privadas, municipales e industriales. La empresa cuenta con más de 16.000 empleados en 45 países en todo el mundo. En 2009, los ingresos de Grundfos ascendieron a 1.300 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

La **Política de recursos humanos** de Grundfos establece que todos los empleados serán tratados de igual manera independientemente de su sexo, raza y religión, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades de empleo, condiciones de trabajo, formación y promoción. Si bien no se menciona explícitamente a las personas con discapacidad, se afirma que Grundfos se compromete a mantener un profundo respeto de las diferencias entre los empleados y a emplear a personas cuya capacidad de trabajo esté reducida por razones de índole física, mental o social, y a ofrecerles condiciones flexibles. De hecho, en su **Código de conducta para proveedores** estipula que éstos deberán respetar el derecho de los trabajadores de formar sindicatos, unirse a ellos y negociar de manera colectiva. La empresa defiende la política de que sus proveedores no participen en ningún tipo de discriminación y que protejan los derechos de las personas con discapacidad.

Desde 1968, Grundfos ha fomentado un lugar de trabajo integrador mediante la contratación de personas con discapacidad y tiene el objetivo de que su fuerza de trabajo incluya al menos tres por ciento de trabajadores con discapacidad. Grundfos también ha establecido lo que denomina “talleres flexibles” en seis lugares de China, Dinamarca y Hungría, para integrar a las personas con discapacidad y a otros grupos desfavorecidos desde el punto de vista social. Las condiciones de los talleres son muy similares a las de las instalaciones normales de producción, pero los requisitos de cada puesto se adaptan a la capacidad de trabajo de cada empleado. Los trabajadores de estos sitios realizan operaciones como el montaje manual, la producción de repuestos pequeños y el reciclado de materiales provenientes de bombas, computadoras y equipos de producción. Los salarios están en parte subvencionados por las autoridades locales. En 2008, Grundfos Dinamarca empleó a 115 personas en sus talleres flexibles.

Además de los trabajadores de los talleres flexibles, los empleados con discapacidades físicas, intelectuales y mentales ocupan una serie de puestos de trabajo en la empresa, que van desde la producción a la investigación y la administración. La empresa tiene el objetivo de mantener a todos los empleados que sea posible en su puesto en caso de que su capacidad se vea afectada por una discapacidad, enfermedad u otras causas.

Asimismo, ofrece diversas facilidades a los empleados con discapacidad, según sus necesidades personales. Entre ellas, se encuentra el tiempo de descanso extra, las sillas adaptadas, los escritorios ajustables y los equipos adaptados. La empresa también garantiza fácil acceso al lugar de trabajo, por ejemplo mediante la instalación de rampas para sillas de ruedas.

Todos los directores realizan un curso de formación sobre los valores de diversidad de la empresa, que incluye charlas con personas con discapacidad. En los talleres flexibles, los supervisores reciben formación para ayudar a los empleados discapacitados.

Productos y servicios

Como fabricante de bombas de agua, Grundfos no ofrece directamente productos para personas con discapacidad. Sin embargo, sus productos para el suministro de agua en el hogar han sido diseñados para todo tipo de personas, incluidos quienes tienen alguna discapacidad. Por ejemplo, la descripción del producto Sololift+, un dispositivo elevador que bombea agua o aguas residuales desde abajo hacia arriba en baños, duchas, máquinas de lavar y otras fuentes de aguas residuales domésticas, menciona que el equipo puede utilizarse en baños diseñados para personas con discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

Grundfos publica un *Informe de sostenibilidad* anual que establece que la empresa operará de modo tal que se cumplan o se superen las expectativas éticas, jurídicas y públicas que la sociedad tiene con respecto a la empresa.

La empresa defiende la sostenibilidad del medio ambiente y se compromete a participar activamente en las comunidades donde opera. Por ejemplo, en Grundfos Singapur, los empleados y sus familias son voluntarios de Mindsville@Napiri, un hogar para personas con discapacidad, y donan productos de necesidad básica. En Grundfos Reino Unido, la empresa contribuye económicamente con el Portland College, una escuela nacional para personas con discapacidades físicas y de aprendizaje.

En 2008, Grundfos publicó la guía *Controlar la práctica (Get a grip on practice)* que ofrece consejos prácticos para empresas, políticos y autoridades locales sobre cómo promover una fuerza de trabajo que integre a las personas con discapacidad y a otros grupos desfavorecidos desde el punto de vista social.

Información adicional

Grundfos ha sido reconocida por su responsabilidad social con una serie de premios y trofeos. Por ejemplo, en 2006, Grundfos Dinamarca ganó el premio de la European Foundation for Quality Management (EFQM) por su esfuerzo en la contratación de personas con discapacidad y sus actividades sostenibles. La EFQM es una fundación sin fines de lucro con sede en Bruselas cuyo objetivo es promover la excelencia en los negocios, y reconoce la labor de las empresas en sus distintas áreas operativas, incluso la RSE.

Referencias

Sitio web de Grundfos: <http://grundfos.com>

- Informe de sostenibilidad de 2009 de Grundfos [http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/\\$file/Sustainability%20report%202009.pdf](http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/$file/Sustainability%20report%202009.pdf)

Honda Motor

Honda Motor Co. Ltda. (Honda), con sede en Tokio, Japón, es el principal fabricante mundial de motocicletas y líder en la fabricación de automóviles. Opera en cuatro segmentos de negocio: motocicletas, automóviles, servicios financieros y productos de fuerza, como motores o generadores. El Grupo Honda cuenta con 67 fábricas situadas en Argentina, Brasil, Canadá, China, Estados Unidos, India, Italia, Japón, México, Tailandia, Turquía, Reino Unido y Vietnam. En 2010, Honda contaba con 177.000 empleados y 390 filiales en 44 países en todo el mundo. Los ingresos fiscales de ese año ascendieron a 92.200 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Las **Directrices de conducta de Honda** describen los valores comerciales fundamentales del grupo, los cuales son compartidos por todas las empresas Honda. Las directrices incluyen una política de no discriminación que establece que la empresa no discriminará por razones de lugar de nacimiento, nacionalidad, creencias, religión, sexo, raza, origen étnico, edad, discapacidad física o mental, afección médica protegida por ley, pasatiempos, educación o estatus dentro de la sociedad.

A lo largo de los años, Honda ha empleado a personas con discapacidad, especialmente en sus filiales, a saber: Honda Sun, Honda Sun R&D y Kibounasato Honda. Honda Sun, fabricante de motocicletas, automóviles y componentes de productos de fuerza, fue creada como filial especial de Honda en 1981 para ampliar las oportunidades de empleo a personas con discapacidad y promover su independencia social. La filial se construyó luego de que el fundador de Honda, Soichiro Honda, observara el exitoso ejemplo de personas con discapacidad trabajando durante su visita a Japan Sun Industries, una corporación de bienestar social que da trabajo a personas con discapacidad.

Honda Sun se convirtió en la primera de muchas filiales de Honda en emplear de manera proactiva a personas con discapacidad. En 1985, se estableció Kibounosato Honda como inversión conjunta entre la prefectura de Kumamoto y la Ciudad de Matsubase (actualmente Ciudad Uki), y se transformó en la primera fábrica del tercer sector (empresa que recibe inversión del sector público y privado) de la industria automovilística en contratar a personas con discapacidades graves. En 1992, la apertura de Honda R&D Sun, una filial que fabrica y vende partes de motores, equipos de transporte y maquinaria agrícola mediante el uso del diseño asistido por computadora, brindó más oportunidades de empleo a personas con discapacidad grave.

En 2008, Honda Sun celebró la inauguración de su nueva planta en Hijimachi, en la prefectura de Oita. La planta fue construida teniendo en cuenta las necesidades de cada empleado con discapacidad. Para ello se consultó a estos empleados qué elementos hacían del entorno un lugar libre de obstáculos. Sus respuestas se incorporaron a la fase de diseño del proyecto, que procuró hacer de las instalaciones un lugar accesible para empleados con y sin discapacidad.

En el año 2009, el 2,07 por ciento de los 986 trabajadores de Honda Japón tenía alguna discapacidad. La práctica de contratación de la empresa excede la cuota del 1,8 por ciento establecida por ley en Japón.

Productos y servicios

Desde 1975, Honda ha fabricado vehículos con dispositivos adaptables que permiten a las personas con discapacidad recuperar el control de su movilidad y desplazamiento. En 1976, se introdujo el sistema Honda Techmatic System para facilitar la conducción a los clientes con discapacidades físicas. El sistema cuenta con un dispositivo suplementario de conducción manual, un pedal acelerador que se activa con el pie izquierdo para personas con problemas en el derecho, y una palanca de mando para la conducción con una sola mano. La versatilidad del sistema permite a los usuarios adaptarlo a sus necesidades.

En 1981, se fabricó el Honda Franz para facilitar la conducción a las personas con problemas en las piernas y brazos, mediante un mecanismo de conducción operado con el pie. La ley japonesa del momento no permitía conducir a las personas con deficiencias en los miembros superiores. Honda, al igual que otros fabricantes de automóviles, lanzó una campaña en toda la industria para reformar la ley y, como resultado, en 1981 se revisó la ley de tráfico.

Actualmente, Honda ofrece una serie de vehículos equipados con dispositivos que ayudan a las personas con discapacidades físicas a entrar y salir del coche con mayor facilidad, mediante rampas para sillas de ruedas con ángulos más bajos y espacios interiores más amplios. Además, Honda lanzó el scooter eléctrico Monpal, un dispositivo de cuatro ruedas que no requiere permiso de conducir pero que permite a las personas con limitaciones de desplazamiento ampliar su rango de actividades.

Responsabilidad social de la empresa

En el *Informe de RSE* anual de Honda se reseñan programas y actividades en cuatro áreas principales: calidad y seguridad, medio ambiente, sociedad y gestión. En la sección del informe dedicada a la sociedad, se describen varios programas realizados con clientes, proveedores, partes interesadas y asociados. En 2009, una iniciativa fundamental que reunió a los asociados de Honda promovió el respeto de la diversidad en el lugar de trabajo.

Además del informe sobre RSE, Honda publica anualmente su *Informe de filantropía*, donde se explica el enfoque central de la empresa y sus principales iniciativas filantrópicas. Sus esfuerzos se centran en actividades educativas, medioambientales, de seguridad vial y de participación de la comunidad, incluidas las actividades de apoyo a las personas con discapacidad. En todo el mundo, Honda ha patrocinado iniciativas de diversas organizaciones que trabajan con personas con discapacidad.

Por ejemplo, desde 1990 Honda ha sido el promotor empresarial de Oita International Wheelchair Marathon en Japón, la maratón internacional más importante del mundo para personas en sillas de ruedas.

En Corea, los asociados de Honda organizaron **Orchestra**, un club filantrópico que procura sensibilizar sobre el tema de la discapacidad. Uno de sus logros fue reunir contribuciones en especie de asociados y recabar fondos mediante diversas actividades en beneficio de Mindulre, un hogar para niños con discapacidad intelectual y física.

En Australia, la empresa estableció la **Fundación Honda** para brindar asistencia financiera a organizaciones que ayudan a personas desfavorecidas y discapacitadas, así como a pacientes con

enfermedades crónicas y potencialmente mortales. La fundación recibe contribuciones voluntarias de la amplia red de concesionarios Honda de Australia. Una de sus actividades educativas específicas para personas con deficiencias auditivas en Nueva Gales del Sur se centra en facilitarles dispositivos para mirar televisión.

Información adicional

Una serie de empleados con discapacidad de la planta Honda Kibounasato, en Japón, recibieron un reconocimiento del Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar nipón por su destacada labor a lo largo de los años.

Referencias

- Sitio web de Honda: <http://world.honda.com>
- Informe de RSE de Honda 2009 http://world.honda.com/CSR/pdf/2009/e_csr09_all.pdf
- Honda Philanthropy 2009 Global Initiatives <http://world.honda.com/community/report/doc/Honda-Philanthropy-2009.pdf>

International Business Machines Corporation (IBM) es una empresa multinacional de tecnología y consultoría informática con sede en Armonk, Nueva York, Estados Unidos. Opera en cinco segmentos: servicios tecnológicos globales, servicios empresariales globales, grupo de sistemas y tecnología, informática y gestión financiera global, y es la empresa de informática y de integración de sistemas más grande del mundo. Tras vender su línea de negocios de computadoras a Lenovo en 2005, IBM centró sus operaciones comerciales en proporcionar servicios de infraestructura, servidores y consultoría. La empresa emplea a más de 399.400 personas en todo el mundo y presta servicios a clientes en 170 países. En 2009, los ingresos de IBM ascendieron a 95.800 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

IBM dispone de una declaración contra la discriminación que hace referencia a la discapacidad en varias políticas de la empresa, como su Política de diversidad de la fuerza de trabajo, su Política mundial de normas de empleo, su Política sobre relaciones comerciales diversas y sus Principios de conducta de proveedores. Por ejemplo, en las normas mundiales de empleo se establece que IBM no discriminará en la contratación, la promoción, la remuneración de los empleados y las prácticas de empleo por razones de raza, color, religión, edad, nacionalidad, origen social o étnico, orientación sexual, sexo, identidad o expresión sexual, estado civil, embarazo, afiliación política, discapacidad o condición de veterano de guerra. Además, en su política de diversidad de la fuerza de trabajo, IBM hace hincapié en que la empresa realizará ajustes en el lugar de trabajo para garantizar la eficacia en el rendimiento laboral de las personas con discapacidad calificadas.

Para poner en marcha su política, IBM estableció un fondo central de ajustes razonables para cubrir los costos de los equipos adaptables que no son parte del mobiliario habitual de los puestos de trabajo, o para ofrecer otras comodidades, como el transporte o los servicios de interpretación. Con ello, los gerentes de IBM tienen la posibilidad de contratar empleados teniendo en cuenta sus méritos y habilidades, sin la inconveniencia de incluir los costos de los ajustes en los presupuestos de sus departamentos.

Los esfuerzos de IBM para promover una fuerza de trabajo diversa y la igualdad de oportunidades se remontan a 1899, cuando contrató al primer empleado negro y a tres mujeres, mucho antes de que se aprobara la legislación contra la discriminación. En 1914, la empresa contrató al primer empleado con discapacidad, y poco después comenzó a contratar a veteranos discapacitados de la Primera Guerra Mundial. Desde entonces, ha puesto en marcha diversos programas para crear un entorno de trabajo integrador. Por ejemplo, en 1943, IBM estableció un centro de formación en Nueva York para 600 personas discapacitadas, y en 1979, inició la **Formación en programación informática para personas con discapacidad**, en colaboración con el gobierno de Estados Unidos y organizaciones no gubernamentales, a fin de formar y emplear a personas con discapacidades físicas graves como informáticos de nivel de inicio de carrera.

En Estados Unidos, el **Proyecto Able** busca incrementar la representación de empleados con discapacidad. La contratación proactiva de personas con discapacidad se realiza a través de las relaciones que IBM

mantiene con diversas organizaciones de formación y colocación. Una vez contratados, la empresa cuenta con una red establecida de defensores de empleados con discapacidad. A través del Proyecto Able, IBM también ofrece la oportunidad de realizar pasantías a estudiantes y profesionales con discapacidad que deseen desarrollar su carrera en el área de la ciencia, la informática, la tecnología, la ingeniería o las matemáticas, mediante su asociación con la American Association for the Advancement of Science (AAAS, en inglés) y Entry Point!. A cada pasante se le asigna un tutor experimentado y se le ofrece tecnología de apoyo para facilitar su trabajo.

Las oficinas de IBM en el mundo han procurado activamente aumentar la cantidad de empleados con discapacidad a través de diversos programas. Por ejemplo, IBM Australia ha establecido estrechas asociaciones con el Organismo Nacional de Contratación de Personas con Discapacidad, Disability Works Australia y la Red Australiana de Empleadores para la Discapacidad, a fin de seleccionar y contratar a personas con discapacidad calificadas. En IBM Canadá, la **Red de capacitación para personas con discapacidad** ofrece tutorías y formación y apoya el desarrollo de las calificaciones de los empleados con discapacidad.

Para garantizar la correcta contratación y retención de empleados con discapacidad, IBM imparte formación de sensibilización sobre esta temática a todos los encargados de la contratación, a los gerentes y empleados.

El programa **Diversidad en la cadena de suministro** busca garantizar el acceso al proceso de adquisición de la empresa a grupos tradicionalmente marginados de la actividad económica principal, siempre que cuenten con un producto o servicio que agregue valor a la cadena de suministro. En consecuencia, IBM ha trabajado con empresas propiedad de diversos grupos, incluidas las personas con discapacidad.

Productos y servicios

A lo largo de los años, IBM ha emprendido acciones para incluir el tema de la discapacidad en el desarrollo de sus productos y servicios, mediante la búsqueda de soluciones tecnológicas para personas con discapacidad. En 1975, IBM creó el Modelo 1403 de impresora braille; en 1980 introdujo la máquina de escribir parlante para personas ciegas; y en 1981 inventó una unidad de visualización parlante. El **Grupo de trabajo ejecutivo sobre diversidad para personas con discapacidad** fue lanzado en 1995 para promover la innovación en las tecnologías de apoyo, a la vez que se ayudaba a los clientes y socios comerciales a utilizar productos y tecnologías accesibles. La empresa cree que la idea de fabricar productos accesibles ha abierto oportunidades de negocio sin precedentes, así como una forma de diferenciar a IBM de sus competidores.

En 1999, el Consejo Directivo de IBM codificó una norma sobre la accesibilidad de los productos mediante la adopción de la **Instrucción Corporativa 162**, que incluye el mandato de evaluar todas las características de accesibilidad de los nuevos productos. En consecuencia, IBM presta especial atención a las cuestiones de accesibilidad durante las etapas iniciales de desarrollo del producto, para luego realizar pruebas de accesibilidad en puntos de verificación clave. La Instrucción Corporativa 162 no sólo se aplica a todos los productos IBM, sino también a los fabricados por sus filiales. La accesibilidad es un criterio fundamental que IBM utiliza para seleccionar vendedores o proveedores, y se considera un requisito a la hora de adquirir componentes de terceras partes.

Además de fabricar productos accesibles, IBM ofrece servicios de consultoría a empresas que buscan que sus productos y servicios corporativos sean más accesibles. Los Servicios de accesibilidad de IBM permiten a sus clientes reconocer los beneficios de tener en cuenta las cuestiones relativas a la accesibilidad. También impulsa la accesibilidad de IBM en el proceso de desarrollo de productos y promueve las tecnologías que ayudan a suprimir barreras y ampliar las capacidades de los usuarios con discapacidad.

En 2000, IBM estableció el **Centro de Habilidad Humana y Accesibilidad** como parte de sus esfuerzos de investigación. La misión del centro es que la tecnología de la información y la información en otros formatos sea fácilmente accesible a personas con discapacidades visuales, cognitivas o motoras, mediante la aplicación de tecnologías de la investigación y de soluciones informáticas. El centro opera en siete oficinas a nivel mundial: Australia, Brasil, China, Estados Unidos, Europa, India y Japón.

Responsabilidad social de la empresa

En el *Informe anual de responsabilidad corporativa* de IBM se describen las prioridades y las principales actividades de la empresa en materia de civismo empresarial, que giran en torno a seis puntos clave: los empleados, la comunidad, el medio ambiente, la responsabilidad de la cadena de suministro, la gobernanza y las políticas públicas. El informe de 2008 destaca el esfuerzo de la compañía para mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados con discapacidad a través de **Accessible Workplace Connection**, una aplicación web que racionaliza el proceso de solicitudes de ajustes en artículos como lectores de pantalla con audio y subtitulado en directo de teleconferencias.

El programa de RSE de IBM promueve políticas que abordan los problemas de la sociedad mediante el trabajo conjunto con los gobiernos, órganos de reglamentación y formuladores de normas a nivel local e internacional. La empresa ha participado activamente en muchas organizaciones de reglamentación en el mundo encargadas de establecer normas de accesibilidad. Por ejemplo, IBM actuó como vicepresidente del comité que elaboró la Reglamentación de la Sección 508 de las Reformas de la Ley de Rehabilitación de 1998: Electrónica y Tecnología de la Información. La ley no sólo exige a todos los organismos federales de Estados Unidos que su tecnología de la información sea accesible a sus empleados y clientes con discapacidad, sino que también otorga a los empleados federales y miembros del público el derecho a demandar al organismo del Estado que no proporcione un acceso equiparable a la información y los datos disponibles para el resto de la población. La empresa también fue miembro fundador y patrocinador de la Iniciativa para la Accesibilidad Web del Consorcio World Wide Web, y sigue desempeñando un papel importante en el Consejo Director de la WAI y en los grupos de trabajo sobre contenido web, herramientas de autor y pautas de accesibilidad para agentes de usuarios. Asimismo, IBM defiende la adopción de normas de accesibilidad abiertas y coherentes mediante su participación en el W3C, así como en otros grupos de elaboración de normas y del sector, incluidos más de veinte grupos internacionales con sede en Estados Unidos.

Una parte significativa de la labor de IBM en materia de civismo empresarial incluye su programa de donaciones que apoya actividades educativas, de desarrollo de la mano de obra, de arte y cultura, de comunidades necesitadas y de medio ambiente. Entre los programas en curso, el de **accessibilityWorks** ofrece donaciones de aplicaciones informáticas de IBM a organizaciones sin fines de lucro y escuelas en todo el mundo, a fin de promover el acceso a la red a personas mayores, personas con discapacidad

y estudiantes con necesidades educativas especiales. Se han realizado donaciones a casi 200 organizaciones en 28 países.

Información adicional

Durante la última década, el apoyo de IBM a las personas con discapacidad ha sido reconocido en las áreas de la contratación, las políticas y el desarrollo de productos.

Por sus buenas prácticas de contratación, IBM recibió la distinción New Freedom Initiative en Estados Unidos (2003), el premio Austin Mayor's People with Disabilities Award (2006), el premio del primer ministro australiano para el Empleador del Año (1998 y 2002), el premio US President's Committee on Employment of People with Disabilities Large Employer of the Year Award (1998) y muchos más. En cuanto a la formulación de políticas, IBM recibió el premio Eagle Award de la Americans with Disabilities Act (ADA) en 2007, que reconoció el papel fundamental de la empresa en la elaboración de políticas de acceso a la tecnología, como el W3C y la WAI. IBM India recibió el premio Shell Helen Keller (2006) del Centro Nacional para la Promoción del Empleo de las Personas con Discapacidad (NCPEDP, en inglés) por sus políticas y prácticas en pro de la igualdad de derechos y empleo de personas con discapacidad. Por último, en relación con el desarrollo de productos, IBM recibió la distinción del Access Award (2004) de la American Foundation for the Blind por promover la accesibilidad en la empresa en sus productos y servicios, y también recibió el premio New York Mayoral Advocacy Award (2006).

Referencias

- Sitio web de IBM: <http://www.ibm.com>
- Centro de Habilidad Humana y Accesibilidad de IBM <http://ibm.com/able>
- Informe de responsabilidad social de la empresa de IBM (2008) http://www.ibm.com/ibm/responsibility/ibm_crr_downloads/pdf/2008_IBMCRR_FullReport.pdf

Kyobo Life Insurance

Kyobo Life Insurance, con sede en Gyeonggi-do, República de Corea (cerca de Seúl), es la compañía de seguros de vida más grande del país. Se dedica a la venta de seguros de vida y productos de administración de bienes y tiene más de diez millones de asegurados. Entre sus productos se encuentran los tradicionales seguros de vida, salud y discapacidad, así como de jubilación y pensión para particulares y empresas. También otorga préstamos personales e hipotecas. En 2008, empleó a 4.128 personas a tiempo completo y sus ingresos anuales ascendieron a aproximadamente 12.750 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Kyobo no incluye ninguna declaración de no discriminación o de igualdad de oportunidades en su política de contratación. Sin embargo, cuando se decide contratar a alguien, la empresa intenta encontrar a los postulantes mejor calificados sobre la base de sus aptitudes y no discrimina por razones de discapacidad o por cualquier otra característica. Además, la visión corporativa de Kyobo, que procura ayudar a las personas en los momentos difíciles a fin de evitar el desaliento y la desesperación, se ve reflejada en sus prácticas de contratación. La visión anima a los gerentes a integrar en la fuerza de trabajo de Kyobo a personas con discapacidades y a otros grupos que afrontan obstáculos a la hora de buscar empleo.

Con este fin, en 2003, Kyobo se asoció con la Agencia de Empleo para las Personas con Discapacidad de Corea (KEAD, en inglés, o anteriormente KEPAD), una organización gubernamental que imparte formación y colabora con las comunidades locales para mejorar los servicios de colocación para las personas con discapacidad. Esta asociación ha permitido a Kyobo contratar y continuar contratando a personas con discapacidad en su centro de atención telefónica y en trabajos relacionados con la tecnología de la información. El centro de atención telefónica de Kyobo fue considerado un sitio ideal para las actividades en colaboración con KEAD, por su importancia dentro de la empresa. El centro goza de la misma importancia que los veinte mil planificadores financieros de la empresa a la hora de generar ventas.

En un principio, en 2003, se contrató a diez mujeres discapacitadas (cuatro de ellas con discapacidad grave) como operadoras del centro de atención telefónica, y más de veinte fueron contratadas en el transcurso del año. Debido a que la tasa de satisfacción de los clientes aumentó en las consultas con operadores mujeres, la compañía buscó contratar a más de ellas con discapacidad. El éxito de las nuevas empleadas impulsó a la empresa a expandir sus esfuerzos de contratación de empleados con discapacidad en la división de tecnologías de la información, donde se contrataron a otras dos personas con discapacidad. En 2005, se contrató a otras seis mujeres en el centro de atención telefónica, y en 2006 Kyobo decidió diversificar el personal fundamentalmente femenino de su centro de atención, mediante la contratación de cinco hombres con discapacidad. En 2008, la empresa también contrató a cuatro trabajadores con deficiencias visuales para un nuevo puesto denominado “guardián de la salud”, que son terapeutas licenciados que realizan masajes a los empleados.

Actualmente, 55 personas con discapacidad trabajan en Kyobo, catorce de las cuales presentan discapacidad grave. La empresa prevé ampliar su iniciativa de contratación y promover aún más las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en otras actividades principales de la empresa, como la suscripción de seguros.

Para integrar a las personas con discapacidad, especialmente a quienes tienen discapacidad grave, la empresa realiza diversos ajustes. Por ejemplo, les ofrecen un lugar de estacionamiento próximo a la entrada, rampas para sillas de ruedas y baños apropiados, tecnología de apoyo y estaciones de trabajo adaptables. Además, los trabajadores con discapacidad trabajan junto con un empleado tutor más experimentado que les explica los requisitos del puesto y los ayuda a adaptarse a su lugar de trabajo. El director del centro de atención telefónica se reúne trimestralmente con el trabajador discapacitado para discutir cualquier tema o problema que surja y para garantizar la prevalencia de un ambiente de trabajo favorable.

La empresa también ha adoptado medidas para que sus empleados con discapacidad vivan en viviendas accesibles próximas a su oficina. En general, se proporciona viviendas a los empleados de zonas rurales de la República de Corea. Sin embargo, habida cuenta de los problemas que afrontan sus empleados con discapacidad de la ciudad cuando se trasladan al trabajo, Kyobo les ha permitido acceder a las viviendas de la empresa. En 2004, se alquiló un apartamento cerca del centro de atención telefónica y se renovó su interior a fin de que atendiera a las necesidades de accesibilidad de sus empleados con discapacidad que viven allí sin pagar alquiler, electricidad, agua, impuestos u otros gastos relacionados con la vivienda.

Productos y servicios

Los temas relacionados con la discapacidad figuran de manera prominente en los productos de Kyobo. La empresa brinda una amplia gama de productos para personas con discapacidad, lo cual no suele ser común entre los proveedores de seguros de Corea. Ofrece además un seguro de ingresos por discapacidad, que asegura los ingresos obtenidos por el beneficiario contra el riesgo de que la discapacidad imposibilite que la persona continúe trabajando. Una vez sufrida la discapacidad, sesenta por ciento de los ingresos de la persona asegurada se ofrecen como beneficios en una base mensual.

Responsabilidad social de la empresa

Las actividades de RSE de la empresa se describen en el *Informe de contribución social* mensual, que fue publicado por primera vez en 2005. El informe menciona una amplia gama de actividades de participación en la comunidad, como programas de voluntariado de empleados y contribuciones de la empresa destinados a niños, personas mayores, familias de bajos ingresos y personas con discapacidad.

En 2007, Kyobo lanzó el campamento de tres días llamado **Forest & Me**, en el que se vinculó a sesenta adolescentes no discapacitados con sesenta jóvenes con deficiencias visuales. El objetivo fue crear un entorno donde los participantes pudieran aprender y beneficiarse de las distintas habilidades de cada uno. Así, los no discapacitados tuvieron la oportunidad de comprender la discapacidad de sus compañeros y los problemas que afrontan. Los adolescentes con deficiencias visuales pudieron

aprender sobre el bosque y la vida silvestre gracias a la guía y las descripciones verbales de sus compañeros.

Los empleados de Kyobo también contribuyeron en una serie de programas dirigidos a apoyar a las comunidades que ayudan a las personas con discapacidad. Por ejemplo, los miembros del Financial Performers Leaders Prime Club de Kyobo, un club exclusivo integrado por el uno por ciento de los mejores agentes financieros, han apoyado a Hanbit Performing Arts Troupe desde 2007. Lanzada por Kyobo y la Hanbit Performance Arts Company, una organización sin fines de lucro que apoya a los músicos con deficiencias visuales, la Troupe es una banda profesional compuesta por músicos con discapacidad. En 2009, Kyobo ofreció 84.000.000 de won surcoreanos (75.000 dólares estadounidenses) para que la Troupe organice conciertos y otras actividades.

En 2004, la empresa estableció la primera empresa social de la República de Corea, la **Fundación Dasomi**, en colaboración con la Fundación Working Together, una organización no gubernamental surcoreana, y el gobierno de la República de Corea. Dasomi presta servicios de enfermería gratuitos a pacientes desfavorecidos, incluidas las personas con discapacidad, así como un servicio de enfermería pago para otros pacientes.

Información adicional

En 2004, la Management Consulting Association de Corea reconoció a Kyobo como la Empresa Más Admirada de Corea por sus contribuciones sociales, incluida su política de integración de trabajadores con discapacidad en su familia corporativa.

Además, en 2006, el Ministerio de Trabajo otorgó a la empresa el premio True Company por sus prácticas empresariales ejemplares a la hora de contratar a personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Kyobo, <http://www.kyobo.co.kr>
- EmployAbility: A resource guide on disability for employers in Asia and the Pacific, 2007, Organización Internacional del Trabajo (OIT) http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_103320/index.htm
- True company: Large Korean Enterprise and the Employment Promotion Agreement for Persons with Disabilities, 2006, Agencia de Empleo para Personas con Discapacidad de Corea [https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final\(080325\).pdf](https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final(080325).pdf)

Manpower

Manpower Inc., con sede en Milwaukee, Wisconsin, Estados Unidos, presta servicios de recursos humanos innovadores. La empresa ofrece a los empleadores una amplia gama de servicios y soluciones para todo el ciclo laboral y comercial de las empresas, incluidas la contratación permanente, temporal y por contrato; la evaluación y la selección de empleados; la formación; la reinserción; y la subcontratación y consultoría. Gracias a su red mundial de cuatro mil oficinas, con 28.000 empleados en 82 países y territorios, Manpower satisface cada año las necesidades de 400.000 clientes. La empresa opera con cinco marcas: Manpower, Manpower Professional, Elan, Jefferson Wells y Right Management. En 2009, los ingresos anuales de la empresa ascendieron a 16.000 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Manpower es un empleador que promueve la igualdad de oportunidades y basa todas sus decisiones de empleo en el rendimiento de las personas. Su política de **Igualdad de oportunidades de empleo** establece que no se discriminará a ninguna persona por razones de edad, raza, creencias religiosas, origen nacional, sexo, orientación sexual, discapacidad o condición de veterano de guerra, o cualquier otra condición protegida por la ley. La empresa afirma su compromiso de ampliar la igualdad de oportunidades de empleo a las personas con discapacidad y cumple con lo establecido en la Ley Americans with Disabilities Act (ADA, en inglés).

Las prácticas de contratación de Manpower se basan en un simple concepto: hay un trabajo para cada persona y una persona para cada trabajo. La misión de la empresa es encontrar lo mejor en cada persona y potenciarlo en el trabajo. De este modo, ha recurrido a segmentos de la población subutilizados e infrarrepresentados por considerarlos valiosas reservas de talento, especialmente las personas con discapacidad. Manpower ofrece a sus clientes soluciones de recursos humanos que procuran integrar a estas personas. Asimismo, pone en práctica lo que cree y contrata a personas con discapacidad en sus propias oficinas.

Ofrece formación de sensibilización sobre la discapacidad para todo el personal, y facilita el uso de tecnología de apoyo para mejorar la accesibilidad al trabajo de los empleados con discapacidad. También contrata y emplea activamente a personas con discapacidad a través de asociaciones con proveedores de rehabilitación en la comunidad, tanto a nivel nacional como internacional.

El **Programa de diversidad de proveedores** se compromete a entablar relaciones e intercambiar prácticas óptimas con diversos proveedores, incluidos mujeres, minorías, veteranos de guerra, grupos desfavorecidos y pequeños empresarios, quienes pueden reforzar la oferta de la empresa a sus clientes. La empresa también trabaja junto con United States Business Leadership Network (USBLN), una organización nacional que incluye a más de sesenta afiliadas en Estados Unidos y Canadá, con el objeto de elaborar un proceso de certificación para empresas proveedoras cuyos dueños tienen alguna discapacidad. Gracias a la colaboración con USBLN, Manpower espera potenciar sus esfuerzos en materia de diversidad e integración, mediante la inclusión de empresas propiedad de empresarios con discapacidad en su programa de diversidad de proveedores.

Productos y servicios

En respuesta a la necesidad de contar con programas viables, que ofrezcan formación basada en la demanda para grupos que afrontan obstáculos a la hora de encontrar empleo, Manpower ha creado una serie de programas de desarrollo profesional para las personas con discapacidad. Por medio de ellos, sus socios, incluidos los empleadores, el gobierno, las organizaciones comunitarias y otras entidades, no sólo satisfacen sus posibles necesidades de mano de obra, sino que también se dirigen específicamente a las personas con discapacidad como asociados.

En 2001, Manpower lanzó **TechReach**, un programa patentado de desarrollo de la fuerza de trabajo que ofrece servicios de evaluación, formación, certificación, apoyo y colocación para personas que encuentran obstáculos para acceder al empleo, como jóvenes en riesgo, veteranos de guerra, personas con discapacidad, y desempleados de grupos étnicos minoritarios, a fin de ofrecer soluciones integrales a los empleadores. El programa TechReach de Albuquerque, Nuevo México, por ejemplo, se ocupó de una seria carencia de trabajadores de montaje electrónico en el sector manufacturero. El cuarto ciclo del programa contó con la participación exclusiva de personas con problemas auditivos, y por ello se tradujo el programa de estudio a la lengua de señas, y se contrataron intérpretes para facilitar la comunicación en clase.

Más recientemente, Manpower lanzó el **Proyecto Ability**, un programa que ayuda a las personas con discapacidad en su transición hacia el empleo sostenible en empresas líderes en todo el país. Se trata de un programa de colaboración que aprovecha la experiencia y los recursos de las organizaciones comunitarias, como el Proyecto HIRED, TransAccess y el Departamento de Estado Californiano para la Rehabilitación, para vincular las necesidades de empleo de los empleadores locales con las de los candidatos con discapacidad calificados. El programa pretende integrar a personas con todo tipo de discapacidades y Manpower espera reproducirlo en todos Estados Unidos.

Sin embargo, los esfuerzos de Manpower no se limitan a este país. En Austria, por ejemplo, la empresa trabaja en estrecha colaboración con los gobiernos locales a fin de facilitar la colocación de trabajadores con discapacidad. En **We Work Together**, se realiza una evaluación detallada de los participantes a fin de determinar sus fortalezas y calificaciones. En función del resultado, se coloca a los trabajadores en un puesto temporal en alguna de las empresas clientes de Manpower Austria. El objetivo inicial es dar la oportunidad a los trabajadores discapacitados de demostrar su talento en determinados puestos; si el empleador queda satisfecho con su trabajo, pueden incluirlos en su plantilla permanente.

Desde 2005, la empresa ha sido un socio fundamental de un estudio de investigación de cinco años llevado a cabo por el Centro de Investigación y Formación sobre Rehabilitación de la Virginia Commonwealth University sobre el apoyo en el lugar de trabajo y la retención del empleo, que buscó aumentar la tasa de participación de las personas con discapacidad en la fuerza de trabajo. El objetivo del estudio fue determinar si la asociación con empresas de colocación aumentaba el número de contrataciones de personas con discapacidad.

A lo largo del estudio, se remitió a un total de 140 personas con discapacidad a Manpower, de las cuales 85 por ciento presentaban discapacidades del desarrollo. Finalmente, 39 personas obtuvieron un puesto de trabajo competitivo en diversas ocupaciones, tales como archivador, trabajador de producción, empleado de inventarios, auxiliar administrativo, oficial de préstamos y funcionario de correos. De las 39 personas que accedieron a un puesto de trabajo, 59 por ciento (23 personas) se

mantuvieron en el empleo durante más de 180 días. Cabe mencionar que Manpower logró colocar al 87 por ciento de los participantes aceptados en puestos de trabajo que correspondían a los objetivos profesionales que habían declarado. Los resultados del estudio ofrecen datos preliminares de que la colaboración entre los programas de rehabilitación comunitarios y las empresas de colocación como Manpower pueden ser muy eficaces.

Responsabilidad social de la empresa

El informe anual de Manpower, *Conectar personas y posibilidades: responsabilidad social empresarial. Actualización*, describe la política de RSE en materia de diversidad, formación, medio ambiente, cadena de suministro, seguridad y salud, protección de datos, comunidad y gobernanza comunitaria, y cómo su labor hace la diferencia para las personas y las comunidades con las que trabaja.

Manpower ha participado en una serie de iniciativas comunitarias que ayudan a las personas con discapacidad. Por ejemplo, durante dos años, voluntarios de la empresa participaron en un taller en el seminario anual Get Hired del Life Education & Preparation Programme (LEAPP), dirigido a alumnos de secundaria con discapacidad. LEAPP es una iniciativa local de dos distritos educativos de Wisconsin que realiza actividades para la transición de la escuela al trabajo dirigidas a jóvenes con discapacidad. Durante el seminario, Manpower ofreció ponentes y voluntarios para trabajar individualmente con los currículum de aproximadamente 170 jóvenes.

La empresa creó una alianza de empleo exclusiva con Premier Exhibitions Inc., que organiza y gestiona exposiciones de piezas de calidad, propias de un museo, en todo el mundo. En su última exposición, *Dialogue in the Dark*, los visitantes pueden aprender cómo interactuar sin utilizar la vista al estar en un ambiente totalmente oscuro. Guías ciegos empleados por Manpower se encargan de orientar a los visitantes. La exposición se inauguró en 2008 en Atlanta y se está extendiendo a otros mercados importantes de Estados Unidos.

Información adicional

La empresa ha recibido numerosos premios y reconocimientos por su trabajo con la discapacidad a lo largo de los años. En 2006, recibió el premio Recognition of Excellence del Departamento de Trabajo de Estados Unidos por su programa TechReach Albuquerque, Nuevo México, orientado a la recapacitación y el empleo de personas con deficiencias auditivas.

En 2009, Manpower Montgomery, Alabama, obtuvo tres premios relacionados con la discapacidad del Comité para el Empleo de Personas con Discapacidad del Área de Montgomery, de Easter Seals, y del Comité para el Empleo de Personas con Discapacidad de East Alabama.

En 2010, la oficina de Manpower Columbus, Georgia, fue catalogada como Empleador del Año por el Consejo para Personas con Discapacidad de la Alcaldía de Columbus. Manpower fue la única empresa que ganó en la categoría de empleador.

Además, en 2010, fue nombrada Empleador principal del año por la United States Business Leadership Network, que reconoció su reputación ejemplar como líder en cuestiones de diversidad en todo el mundo.

Referencias

- Sitio web de Manpower: <http://www.manpowergroup.com/spanish/index.cfm>
- Conectar personas y posibilidades: responsabilidad social empresaria. Actualizaciones 2008
<http://files.shareholder.com/downloads/MAN/1339492821x0x320805/1cd1b825-ebb4-44ff-bb3c-e7740b54b187/CSR%20Spanish.pdf>

Marks & Spencer

Marks & Spencer (M&S) es una importante empresa minorista de productos para el hogar, indumentaria y alimentos con sede en Londres, Reino Unido. Cuenta con 690 tiendas a lo largo del país y 339 tiendas fuera de Gran Bretaña, en más de cuarenta países. Sus productos provienen de aproximadamente dos mil proveedores de todo el mundo. En el año 2009, la empresa registró ingresos de 9.500 millones de libras esterlinas (14.800 millones de dólares estadounidense) y empleó a más de 75.000 personas.

Contratación y retención del personal

El *Manual para empleados de M&S* refleja el compromiso de la empresa de ofrecer igualdad de oportunidades en los procesos de contratación, selección, formación y desarrollo, evaluación y promoción, y jubilación. Se promueve un entorno sin discriminación en el que cada uno recibe igualdad de trato, sin importar su edad, religión o creencia, ideología política, origen étnico o nacional, estado civil, horario laboral, orientación sexual, raza, sexo, discapacidad, color de piel, reasignación de sexo, desfiguración y nacionalidad.

Todos los empleados tienen derecho a las mismas posibilidades profesionales y oportunidades de ascenso. Asimismo, la empresa ofrece readaptación profesional, rehabilitación y ajustes razonables para las personas con discapacidad o para quienes hayan desarrollado alguna discapacidad durante su vida laboral.

M&S trabaja con organismos externos para ofrecer oportunidades laborales a personas que deseen aceptar el desafío de formar parte de su fuerza de trabajo. Por ejemplo, en el Reino Unido, la empresa colabora con Jobcentre Plus, una agencia de empleo del gobierno, y Remploi, un organismo que ayuda a personas con discapacidad que buscan trabajo. Ambos organismos anuncian las vacantes de M&S de modo que la información esté disponible para las personas con discapacidad en busca de empleo.

En el año 2004, la empresa lanzó el programa de experiencia laboral **Marks & Start** orientado a jóvenes, personas en situación de calle, personas con discapacidad y madres o padres solteros. Los participantes del programa acceden a un puesto de trabajo por un período de dos a cuatro semanas en una tienda u oficina de M&S durante el cual cuentan con el apoyo de un “colega” (un empleado de M&S). Aproximadamente, el treinta por ciento de las 700 personas que participan anualmente en el programa Marks & Start tienen algún tipo de discapacidad. Para trabajar con ellos, la empresa se asoció con DisabledGo, una organización de personas con discapacidad con sede en el Reino Unido, que ofrece respaldo y orientación antes y después de la colocación a los participantes de Marks & Start. Durante el año 2011, se prevé ofrecer 150 puestos de trabajo que permitan adquirir experiencia laboral por medio de DisabledGo.

Al tiempo que lanzó el programa en el Reino Unido, M&S presentó Marks & Start a varios de sus proveedores en el mundo. De este modo, el programa amplió las fuentes de contratación para que sus proveedores pudieran incluir a los grupos desfavorecidos y además difundió el cambio de valores de la empresa entre las comunidades del mundo que proporcionan los productos. Hasta el momento, proveedores en Bangladesh, India, Sri Lanka y Turquía han participado en programas que promueven la contratación de personas con discapacidad. Por ejemplo, en Bangladesh, desde el inicio del programa

en el año 2006, alrededor de 210 trabajadores con discapacidad han recibido formación y obtenido empleo en 25 fábricas. Marks & Start Bangladesh prevé seleccionar y contratar a 108 personas entre los años 2010 y 2011. Este programa funciona con la colaboración del Centro para la Rehabilitación de Parálíticos, una organización que brinda servicios de rehabilitación para personas con discapacidad en Bangladesh.

Productos y servicios

M&S busca ofrecer tiendas y servicios que incluyan a todos sus clientes. El diseño de las tiendas, así como el modo en que se gestionan, ayudan a brindar un entorno seguro e integrador, accesible para todos.

El objetivo de la **Política de diseño incluyente** de M&S es garantizar que las tiendas nuevas y las que se reacondicionan cumplan sistemáticamente con las normas de accesibilidad. La política actual de diseño abarca aspectos de accesibilidad tales como el estacionamiento de vehículos, el acceso a las tiendas, las puertas de ingreso, los probadores, la atención al cliente, los servicios higiénicos, etcétera. Esta política se revisa continuamente y se evalúan las nuevas características o diseños para asegurarse de que se alcanza el mejor nivel posible.

El Foro sobre la Ley contra la Discriminación por Discapacidad (DDA, en inglés) se reúne periódicamente para debatir y solucionar las dificultades relativas al acceso a las tiendas planteadas por clientes, proyectistas, etcétera. De este modo, genera lineamientos útiles sobre las prácticas más eficaces. Entre sus representantes, el Foro congrega a colegas de M&S especialistas en aspectos legales, incendios, seguridad y salud, gobernanza empresarial y arquitectura. Además, cuenta con miembros externos; por ejemplo, un consultor especialista en accesos y un representante de una empresa de servicios de gestión.

El foro también organiza visitas grupales con personas con discapacidad a tiendas para detectar los obstáculos a los que se enfrentan y debatir acerca de soluciones. Los obstáculos pueden variar desde el tamaño del asa de la taza de café hasta la distancia entre la tienda y los servicios higiénicos. El sitio web de la empresa se diseñó con el objetivo de que fuera accesible para todo tipo de usuarios.

Responsabilidad social de la empresa

Tanto el informe anual sobre RSE de la empresa, *How we do business*, como el informe de objetivos sostenibles, *Plan A: Doing the right thing*, se refieren a sus prácticas y planes sobre problemáticas ambientales, sociales y éticas. Estos informes describen los avances y la trayectoria del Plan A, que se elaboró en el año 2007, y que estableció los cien compromisos que M&S asumiría para convertirse en la empresa minorista de funcionamiento más eficaz. En el año 2010, el Plan A aumentó a 180 sus compromisos, que deberán alcanzarse antes de 2015. Entre algunos ejemplos de compromisos, es posible mencionar: continuar ayudando a los grupos desfavorecidos y a personas en situación de calle para que obtengan empleos que les permitan adquirir experiencia laboral en las tiendas, oficinas y fábricas proveedoras.

Durante el año 2009, M&S donó a la comunidad 13,2 millones de libras esterlinas (20,6 millones de dólares estadounidenses) que consistió principalmente en: donaciones en efectivo de 5,3 millones de

libras esterlinas (8,3 millones de dólares estadounidenses), por ejemplo al programa Marks & Start; 1,6 millones de libras esterlinas (2,5 millones de dólares estadounidenses) en horas de trabajo de empleados; y donaciones en especie por un valor de 6,3 millones de libras esterlinas (9,8 millones de dólares estadounidenses) a varias obras de beneficencia, como Newlife Foundation for Disabled Children y Shelter en el Reino Unido.

Información adicional

En 2004, M&S fue la primera empresa con sede en el Reino Unido en recibir el premio Community Award por su programa Marks & Start otorgado por Business in the Community (BITC), una organización benéfica independiente que trabaja para desarrollar talentos en la fuerza de trabajo actual y potencial. En el año 2006, M&S recibió este premio nuevamente y además BITC la nominó para el premio Company of the year. En 2010, estuvo entre las empresas finalistas del premio Example of Excellence, también de BITC.

Referencias

- Sitio web de Marks & Spencer: <http://www.marksandspencer.com>
- Manual para empleados de Marks & Spencer http://corporate.marksandspencer.com/documents/specific/howwedobusiness/our_people/employeehandbook
- Marks & Spencer, Informe How we do business: Doing the right thing (2009) <http://corporate.marksandspencer.com/file.axd?pointerid=f3ccae91d1d348ff8f523ab8afe9d8a8&versionid=fbb46819901a428ca70ecf5a44aa8ddc>
- Marks & Spencer, Plan A: Doing the right thing, our Plan A commitments 2010-2015 <http://plana.marksandspencer.com/media/pdf/planA-2010.pdf>

Microsoft

Microsoft es una corporación de tecnología informática con sede en Redmond, Washington, Estados Unidos. Se la conoce mejor por el sistema operativo Microsoft Windows y el paquete de programas de productividad Microsoft Office. Microsoft también se ha expandido a otras actividades comerciales, como las consolas de videojuegos, las aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes, los programas de servidores y almacenamiento y los reproductores de música digital. Se ha afianzado en la publicidad a través de Internet, los dispositivos móviles y los programas para empresas. Asimismo, su presencia en la web es visible a través del portal de Internet MSN y el sistema de búsqueda Bing. Microsoft brinda empleo a unas 90.000 personas en más de 135 países. Es una de las principales empresas de software que desarrolla, fabrica, otorga licencias y respalda a una amplia gama de productos informáticos. Durante el ejercicio económico 2009, la empresa obtuvo ingresos de 58.400 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Microsoft se ha comprometido a brindar igualdad de oportunidades de empleo para todos los postulantes y empleados calificados. Cuenta con una Política de igualdad de oportunidades de empleo que prohíbe la discriminación ilegal por motivos de “raza, color de piel, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, origen nacional, estado civil, edad, discapacidad, o condición de veterano en todos los aspectos de la gestión de los recursos humanos, a saber, la selección, la contratación, la formación, los ascensos y la disciplina”. Tanto la política de igualdad de oportunidades como la que prohíbe la discriminación comprenden a todos los empleados a nivel mundial.

La empresa busca respaldar su compromiso mediante una variedad de programas que tienen el objetivo de acoger a personas con discapacidad en el lugar de trabajo. En primer lugar, la empresa brinda formación a los encargados de la selección de personal sobre cómo realizar entrevistas a personas con discapacidad y se les brinda instrucciones claras para concentrarse en las calificaciones de cada postulante, dejando de lado su discapacidad. Al solicitar empleo en Microsoft, el postulante puede identificarse como una persona con discapacidad y advertir así al director del Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad de que tal vez sea necesario realizar ciertos ajustes para acogerlo. El director de este programa ayuda a los postulantes y los empleados a garantizarles un lugar de trabajo en el que se contemplen los ajustes necesarios para cada persona. Al momento de contratar un empleado, se realiza una evaluación de sus necesidades, del personal y del director, con el objetivo de determinar qué medidas deberían tomarse para adaptar el lugar de trabajo.

Los ajustes razonables para empleados con alguna discapacidad pueden incluir servicios de interpretación en lengua de señas, subtítulo, lectores de pantalla, dispositivos braille, orientación y formación sobre la movilidad para quienes deban trasladarse a nuevos edificios o instalaciones, audífonos, mobiliario de oficina ergonómico, puertas automáticas interiores o exteriores, entre otras cosas.

En Redmond, los empleados tienen la posibilidad de experimentar directamente tecnologías de apoyo y diseños de accesorios informáticos ergonómicos en el Microsoft Inclusive Innovation Showroom.

Esto permite que la empresa pueda averiguar qué métodos, técnicas y productos ayudan a conservar o mejorar el desempeño laboral y satisfacer las necesidades de los empleados con discapacidad.

En Estados Unidos, Microsoft cuenta con un fondo central para afrontar los gastos para realizar los ajustes necesarios. Con esta modalidad, los costos no se imputan a la cuenta de un único equipo y además se genera un nivel de coherencia entre todos los ajustes que se realizan. Se ofrece formación sobre el protocolo para el trato con personas con discapacidad, lo cual resulta útil para los miembros de equipos que cuentan con empleados con discapacidad, ya que así se aseguran de seguir el protocolo adecuado cuando tratan con estas personas y también tienen presente algunos consejos sobre cómo mejorar la comunicación y la comprensión entre todos los miembros del equipo. Por ejemplo, un empleado de la oficina central que es sordo puede llevar adelante una instancia de sensibilización sobre la sordera para cualquier equipo que contrate un nuevo empleado o pasante sordo o con problemas auditivos. Se celebró un contrato con la organización Lighthouse for the Blind de Seattle con el propósito de ofrecer formación al equipo que cuente con empleados o pasantes con discapacidad visual.

El Grupo **CrossDisability (XD) Employee Resource Group (ERG)** representa a empleados con alguna discapacidad, a saber, sordera, ceguera, discapacidad visual, trastorno por déficit de atención con hiperactividad, problemas motrices o dislexia. El Grupo XD ERG se ha asociado con organismos nacionales, organizaciones sin fines de lucro y grupos de interés especiales para ahondar en la toma de conciencia sobre la discapacidad, trazar objetivos conjuntos y ayudar a las organizaciones más necesitadas. La meta principal de XD ERG es que los empleados alcancen su máximo potencial a través de la integración, la representación y el acceso a los ajustes necesarios para adaptar las instalaciones a las personas con discapacidad y, al ponerlo en práctica, Microsoft pretende ser el empleador preferido entre las personas con discapacidad a nivel mundial.

Asimismo, Microsoft tiene redes de empleados para las comunidades de ciegos y personas con baja visión, trabajadores sordos o con problemas de audición y personas con trastorno por déficit de atención con hiperactividad, dislexia y problemas motrices. La empresa también presta su apoyo a grupos sociales para padres con hijos con diversas discapacidades.

Productos y servicios

Bill Gates, presidente y fundador de Microsoft, estableció como visión de la empresa crear tecnología innovadora que sea accesible para todos y que se adapte a las necesidades de cada persona. Ha manifestado que la “tecnología accesible elimina los obstáculos para las personas con discapacidad y permite que cada persona pueda hacer rendir al máximo sus capacidades”.

Microsoft adopta un enfoque estratégico en esta materia al integrar la noción de accesibilidad a la planificación, la investigación y el desarrollo de productos, y al perfeccionamiento y evaluación de los mismos. Tiene como finalidad que la computadora sea más sencilla de ver, escuchar y utilizar y, para ello, ha de construirse con características de accesibilidad. El sistema operativo Windows es compatible con una amplia gama de productos de tecnologías de apoyo, como lectores de pantalla, lentes de aumento y equipos informáticos especializados para satisfacer las necesidades de los usuarios con todo tipo de discapacidad. Además de Windows, otros productos también cuentan con opciones de

accesibilidad que permiten que el usuario pueda personalizar la pantalla, el ratón, el teclado, el sonido y las opciones de voz.

Asimismo, la empresa divulga información sobre tecnología accesible, dirigida a brindar más herramientas a formadores y expertos en materia de accesibilidad, y participa en actividades de prensa.

El sitio web **Accesibilidad de Microsoft** y el boletín informático *Accessibility Update Newsletter* brinda información sobre la accesibilidad de sus productos, tutoriales sencillos y guías de recursos. La red de **Centros de recursos de accesibilidad de Estados Unidos** ofrece asesoramiento sobre accesibilidad de bajo costo para negocios, escuelas locales y personas que busquen soluciones de tecnología accesibles.

En el caso de las escuelas, Microsoft permite personalizar el aprendizaje mediante tecnologías accesibles para todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades. La guía *Accessibility: A guide for educators* ofrece información a escuelas y padres para que todos los estudiantes tengan acceso igualitario al aprendizaje con tecnologías. La empresa también trabaja con gobiernos y organismos de todo el mundo para extender el uso de las tecnologías a personas mayores, con el propósito de que puedan continuar desarrollándose profesionalmente y tener un estilo de vida independiente y digital productivo.

Responsabilidad social de la empresa

La misión de Microsoft es ayudar a las personas y las empresas de todo el mundo a alcanzar su máximo potencial. En el *Reporte de ciudadanía corporativa* anual se evalúa en qué medida se está logrando cumplir con esta misión y promover el progreso económico, social y ambiental.

Microsoft se ha asociado con miembros del sector privado y público para respaldar a una amplia gama de programas que atienden a las necesidades de comunidades de todo el mundo mediante subsidios monetarios, donaciones de programas informáticos y de estudio, soluciones tecnológicas y tiempo voluntario de los empleados. Por ejemplo, la empresa colabora con organizaciones no gubernamentales para organizar instancias de formación sobre competencias en el campo de las tecnologías de la información para personas con discapacidad.

Asimismo, la empresa trabaja junto con gobiernos de todo el mundo para diseñar políticas y programas que promuevan mayor inclusión digital de personas con discapacidad y personas mayores, para facilitar sus actividades diarias y conectar mejor los servicios públicos con los ciudadanos.

Específicamente en Estados Unidos, Microsoft se ha vinculado con una serie de grupos dedicados a la discapacidad a través de la suscripción y el voluntariado de empleados, la participación en ferias y conferencias sobre trabajo, la donación de programas informáticos y el patrocinio financiero. Entre otros grupos, se encuentran la Asociación Estadounidense de Personas con Discapacidad (American Association of People with Disabilities), la Fundación Estadounidense para Ciegos (American Foundation for the Blind), Oportunidades Profesionales para Estudiantes con Discapacidades (Career Opportunities for Students with Disabilities) y el Consejo de Administradores de Estado de Rehabilitación Profesional (Council of State Administrators of Vocational Rehabilitation).

A nivel internacional, Microsoft ha otorgado subsidios a una amplia gama de organizaciones; por ejemplo, la empresa ha prestado su ayuda a Enable Ireland, un grupo irlandés que ofrece tecnología a personas con discapacidad; a la Asociación de Personas con Discapacidad y sus Amigos (APEIRONS) de Letonia, cuyo objetivo es crear oportunidades sociales, educativas y de empleo para las personas desfavorecidas y con discapacidad, mediante el acceso gratuito a computadoras y la promoción de las competencias de tecnologías de información; y a la Community Empowerment Organization de Malta, que se centra en mejorar la accesibilidad a la tecnología y a la formación para personas con discapacidad, mujeres y personas mayores.

Información adicional

En el año 2002, la O2 Ability Awards reconoció a Microsoft Irlanda como una Ability Company. El premio fue organizado por O2, un proveedor líder de servicios de telecomunicaciones y banda ancha del Reino Unido e Irlanda que hoy en día es propiedad de Telefónica. Para obtener este premio, se estudia y evalúa a las organizaciones en cuanto a su liderazgo en materia de discapacidad, selección y retención de su personal y bienestar tanto de su plantilla de trabajo como de los clientes con discapacidad.

En Estados Unidos, Microsoft fue ubicado en el puesto número quince de una lista de las cincuenta mejores empresas según la revista *Careers & the disabled* (en 2009 y 2010); y recibió el premio **Corporate Star Award**, otorgado por la Sociedad Nacional de Esclerosis Múltiple, por las innovaciones tecnológicas que benefician a quienes padecen esta enfermedad (en 2007). En Australia, en 2009, Microsoft ganó el premio Best Workplace Diversity Strategy, otorgado por la Industria Australiana de Recursos Humanos, que reconoce la excelencia en la profesión de recursos humanos.

Referencias

- Sitio web de Microsoft: <http://www.microsoft.com>
- Microsoft Corporate Citizenship Report 2010 <http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/en-us/our-commitments/reporting>
- Reporte de Ciudadanía Corporativa, 2010 (en español) <http://www.microsoft.com/latam/responsabilidadsocial/2010/default.aspx>
- Oficina de la Política de Empleo para Personas con Discapacidad del Departamento de Trabajo de Estados Unidos <http://www.dol.gov/odep/newfreedom/coc.htm>

Mphasis

Mphasis es una empresa de tecnologías de la información y externalización de los procesos comerciales que funciona a escala mundial y cuya sede se encuentra en Bangalore, India. Como filial de Hewlett Packard, Mphasis ofrece servicios de consultoría para mejorar el desempeño empresarial de sus clientes en el ámbito financiero, manufacturero, de atención médica y del comercio minorista, entre otros, mediante una combinación de asesoría técnica y conocimientos especializados sobre dominios y procesos. Mphasis funciona en América del Norte, Australia, China, Europa, India, Japón y Singapur. Desde el año 2009, la empresa ha generado empleo para más de 36.000 profesionales y ha declarado ingresos anuales de 903,5 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Mphasis ofrece igualdad de oportunidades de empleo para todos los postulantes y asegura el cumplimiento de la legislación pertinente que prohíbe la discriminación. La política de no discriminación establece que “ninguna persona será discriminada en el empleo debido a su raza u orientación étnica, color de piel, estado civil, parentesco, ascendencia, fuente de ingresos, religión, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad o deficiencia física, estado de salud o condición de veterano según la legislación”.

Para captar e incorporar personas con discapacidad a su fuerza de trabajo, la empresa ha adoptado una declaración sobre la inclusión de la diversidad tanto en sus prácticas de selección interna como externa: “Alentamos solicitudes de empleo de personas con discapacidad y provenientes de los sectores menos privilegiados”.

Desde el comienzo del proceso de selección se ofrecen los ajustes necesarios para las personas con discapacidad. A cada postulante se le solicita que especifique las necesidades que pueda requerir durante la entrevista, y la empresa ofrece los ajustes necesarios. Una vez contratados, se realizan todas las modificaciones oportunas para los empleados con discapacidad. Por ejemplo, la empresa suministra ampliadores y lectores de pantalla para los empleados con discapacidad visual; organiza servicios de transporte de ida y vuelta del hogar al lugar de trabajo; ofrece interpretación en lengua de señas y permite horarios de trabajo flexibles.

La decisión de emplear activamente a personas con discapacidad fue promovida expresamente por las más altas autoridades de la empresa, que consideran que el talento y la competencia están presentes en todos los grupos humanos. El esfuerzo de la empresa por integrar a personas con discapacidad se inició a partir de un enfoque dual: la determinación específica de objetivos y la inclusión. Como ejemplo de determinación específica de objetivos, Mphasis colabora con el Centro para la Diversidad y la Igualdad de Oportunidades (Diversity and Equal Opportunity Centre), una organización no gubernamental de India que promueve la igualdad de oportunidades para quienes tienen discapacidad y quienes no. En conjunto pusieron en marcha el programa de formación previa al empleo **Project Communicate**, orientado a personas con discapacidad de áreas rurales que hayan finalizado la educación secundaria. Por tres meses, los participantes asisten a cursos de idioma inglés y de informática que los preparan

para trabajar en un entorno laboral de oficina. Hasta la fecha, noventa personas con discapacidad han participado del programa y han obtenido un puesto de trabajo en Mphasis u otras empresas.

A raíz del compromiso asumido por Mphasis de contratar personas con discapacidad, se ha sextuplicado la cantidad de ellas empleadas en todas sus oficinas. Concretamente, desde 2007 a 2010, la cantidad de trabajadores con discapacidad dentro de la empresa aumentó de 56 a 350, y actualmente representa el uno por ciento de su fuerza de trabajo. Próximamente, Mphasis planea fortalecer sus prácticas de contratación de personas con discapacidad en varias de sus sucursales ubicadas en Madhya Pradesh, Chattisgarh y Gujarat en India.

Productos y servicios

Como proveedor de soluciones informáticas, Mphasis no fabrica productos para personas con discapacidad. Sin embargo, entre los servicios que brinda a sus clientes se incluye el diseño de sitios web que cumplan con los estándares de compatibilidad del Consorcio World Wide Web. En este sentido y con la finalidad de promover los estándares del W3C, la empresa presta asistencia a todos los usuarios de Internet, incluidos los que tienen alguna discapacidad, para facilitar su acceso a la red.

Responsabilidad social de la empresa

Mphasis no publica informes de RSE, sin embargo, el informe anual de la empresa incluye un capítulo que describe las actividades en esta materia. El objetivo principal de RSE es permitir que los jóvenes desfavorecidos puedan mejorar su condición socioeconómica, basándose en tres pilares fundamentales: la educación, la empleabilidad y el impulso de la iniciativa empresarial.

En la proyección de esta meta, Mphasis entiende que las personas con discapacidad suelen permanecer al margen del desarrollo. Como respuesta, la empresa se ha asociado con diversas organizaciones que ofrecen educación de calidad y oportunidades de empleo para jóvenes con discapacidad. Por ejemplo, una vez que Mphasis advirtió los problemas afrontados por los jóvenes con discapacidad para ingresar en algunas instituciones profesionales, se puso en contacto con el Indian Institute of Management (IIM) de Bangalore, una de las escuelas de negocios más prestigiosas de India, para crear la Oficina de Servicios para Personas con Discapacidad (ODS, en inglés). La ODS tiene por objetivo crear un ambiente académico integrador para apoyar a los estudiantes con discapacidad. Evalúa a todos los estudiantes con discapacidad que ingresan, determina el tipo de apoyo que necesitan y luego actúa de nexo entre las oficinas correspondientes dentro del IIM para brindar dicha ayuda.

Con el objetivo de mejorar las oportunidades de empleo para los jóvenes con discapacidad, la empresa se esfuerza por marcar una ventaja competitiva. Por ejemplo, el idioma inglés es un requisito fundamental de muchos trabajos; sin embargo, muchas personas con problemas auditivos no pueden acceder al empleo debido a que no son competentes en este idioma. Para solucionar este inconveniente, Mphasis se asoció con Noida Deaf Society para educar a jóvenes sordos y también brindarles preparación en competencias que los ayudarán a obtener mejores oportunidades laborales. Desde el año 2010, Mphasis ha patrocinado cursos de formación en idioma inglés para 250 jóvenes sordos. De todos ellos, 27 han conseguido puestos fijos en la empresa mientras que otros han sido recomendados a

organizaciones no gubernamentales, como Enable India, que los asiste en la búsqueda de empleo en otras empresas.

Información adicional

En 2009, el Centro Nacional para la Promoción del Empleo de las Personas con Discapacidad (NCPEDP, en inglés) de India le otorgó a Mphasis el premio Shell Helen Keller, que se concede cada año a doce personas o industrias modelo que hayan mejorado la situación de personas con discapacidad en el lugar de trabajo. La empresa recibió el premio por sus políticas y prácticas en pro de la igualdad de derechos y oportunidades de empleo de personas con discapacidad.

En 2008, obtuvo el National Award for Empowerment of Persons with Disabilities en la categoría de mejor empleador. Este premio es presentado por el vicepresidente de India y otorgado por el Ministerio de Justicia Social y Empoderamiento a empleadores que demuestren métodos de trabajo excepcionales para personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Mphasis: <http://www.mphasis.com>
- Informe anual de Mphasis Limited (2009) http://www.mphasis.com/pdfs/Mphasis_Annual_Report_2009.pdf

Nokia

Nokia es uno de los principales fabricantes de teléfonos móviles y proveedor de redes móviles del mundo. Con sede en Keilaniemi, Espoo, Finlandia (próximo a Helsinki), Nokia permite que más de 1.200 millones de personas se conecten por medio del uso de dispositivos Nokia. Ovi, su marca de servicios de Internet, ofrece servicios tales como aplicaciones, juegos, música, mapas, multimedia y mensajería. Navteq de Nokia es una empresa líder en servicios integrales de navegación y mapas digitales, y Nokia Siemens Networks suministra equipamiento, servicios y soluciones para las redes de comunicación a nivel mundial. En 2009, Nokia contaba con más de 123.000 empleados en 120 países y declaró ingresos anuales de 40.900 millones de euros (58.783 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

La igualdad de oportunidades es el principio implícito de los métodos de empleo de Nokia. El **Código de conducta** de la empresa establece que ningún empleado actual o potencial será tratado de forma menos favorable, cualquiera fueran las razones, siempre que cumpla con los requisitos del trabajo. Asimismo, las **Normas de Nokia de condiciones laborales en la fábrica** prohíben la discriminación por razones de algún atributo personal (por ejemplo, edad, nacionalidad, opinión, pertenencia a algún grupo, religión, discapacidad o raza).

Para Nokia, la diversidad es un elemento clave del éxito de su negocio. Para cuantificar el avance de la diversidad, Nokia realiza encuestas entre los integrantes de su plantilla de trabajo; en el año 2008, el 72 por ciento de los empleados que participaron de la encuesta respondió que Nokia trataba con igualdad a sus empleados, sin importar su edad, raza, sexo o discapacidad física.

La contratación de personas con discapacidad es una iniciativa relativamente reciente entre algunas de las medidas tomadas por Nokia en materia de diversidad. La empresa ha comenzado a integrar, de manera continua, a personas con discapacidad a su fuerza de trabajo tanto en su oficina central como en sus plantas industriales. Por ejemplo, la planta industrial más grande a nivel mundial de Nokia en Komárom, Hungría, ha tomado la delantera en la contratación de personas con problemas de salud o algún grado de discapacidad moderada, trabajando en conjunto con organizaciones no gubernamentales que han ayudado a seleccionarlos y brindarles un empleo acorde. La empresa ofrece horarios de trabajo flexibles y acoge a personas con problemas de salud o algún grado de discapacidad moderada y si es necesario les permite trabajar menos horas.

Productos y servicios

En Nokia, la accesibilidad supone crear dispositivos y servicios que sean fáciles de utilizar y accesibles para la mayor cantidad de personas, incluidos clientes con alguna discapacidad. Para diseñar dispositivos móviles, Nokia trabaja junto con representantes de diferentes organizaciones, instituciones normativas y académicos en materia de discapacidad para hacer que la accesibilidad sea un aspecto clave en el proceso de diseño. La empresa ofrece más de sesenta funciones o aplicaciones orientadas a

ofrecer mayor accesibilidad para las personas con dificultades auditivas, en el habla, visuales, motrices y cognitivas.

Por ejemplo, Nokia fue la primera empresa en desarrollar un bucle (LPS-5), que es un accesorio que se parece a un auricular y que permite que las personas que utilizan audífonos con tecnología “telecoil” puedan usar un dispositivo inalámbrico que no interfiera con el audífono. Recientemente, presentó otros productos: aplicaciones de conversión de texto a voz que ya vienen de fábrica y permiten que los usuarios con baja visión puedan escuchar un texto; opciones que mejoran la interfaz y el modo de uso de los teléfonos móviles, como las alarmas con vibrador o destellos de luz, dispositivos audibles que indican el estado de la batería o la intensidad de la señal, fuentes regulables en pantalla de color de alto contraste, activación y marcación por voz; y compatibilidad de los teléfonos digitales con programas y dispositivos de apoyo, como amplificadores y texto que puede escucharse, para teléfonos móviles.

Con el fin de atender las necesidades particulares de los clientes con discapacidad, Nokia inició un programa de asistencia a clientes que ha promovido un sitio web para demostrar las funciones y programas de accesibilidad para sus dispositivos móviles. Los clientes tienen acceso directo a **Nokia Accessibility** (<http://www.nokiaaccessibility.com>) y constituye un recurso útil al momento de comprar y utilizar un dispositivo inalámbrico. Este sitio es totalmente accesible y cumple con las Pautas de accesibilidad al contenido en la web del Consorcio World Wide Web.

Responsabilidad social de la empresa

El objetivo de RSE de Nokia es que este concepto esté integrado en la empresa de tal forma que cada unidad la tenga en cuenta durante el desarrollo de sus actividades. El *Informe de sostenibilidad* anual de la empresa abarca una amplia gama de temas, como la ética y el cumplimiento, la seguridad y la salud, la administración de los materiales, la gestión de la cadena de suministro, la logística, el impacto ambiental de los productos y los servicios, el vínculo con los empleados y con la comunidad.

Las actividades de extensión a la comunidad de Nokia incluyen un programa de voluntariado de empleados denominado **Helping Hands**. A través de este programa, los empleados de Nokia contribuyen de manera visible dedicando uno o dos días al año a alguna actividad de su interés de trabajo voluntario. En el año 2008, el programa promovió una iniciativa de recaudación de fondos para apoyar a personas con discapacidad física en Singapur.

Nokia trabaja junto con otras ONG y gobiernos para respaldar propuestas relativas a la discapacidad y otras causas sociales. Por ejemplo, en el Reino Unido, Nokia respalda a Mencap, una importante obra de beneficencia de ese país que trabaja con niños y adultos con discapacidades intelectuales, mediante patrocinios, donaciones, contribuciones en especie y la recaudación de fondos por parte del personal. Actualmente, Nokia auspicia a Art Spider (<http://www.artspider.org>) un sitio web para personas con dificultades de aprendizaje que se dedican al arte.

Información adicional

En 1999, la Asociación de Ingenieros Especialistas en Acceso (AAES, en inglés), una organización profesional con sede en Estados Unidos, orientada a mejorar el acceso a los productos y los servicios

de telecomunicaciones e informáticos para personas con discapacidad, le otorgó a Nokia el premio Access Innovation Award por su bucle LPS-1 diseñado para personas con problemas auditivos.

Referencias

- Sitio web de Nokia: <http://www.nokia.com>
- Código de conducta de Nokia http://www.nokia.com/NOKIA_COM_1/Corporate_Responsibility/Sidebars_new_concept/Code_of_conduct/2009/word_pdfs/Nokia_Code_of_Conduct_English.pdf
- Informe de sostenibilidad de Nokia (2009) http://nds1.nokia.com/NOKIA_COM_1/Corporate_Responsibility/Sustainability_report_2009/pdf/sustainability_report_2009.pdf

Samsung Electro-Mechanics

Con sede en Suwon, República de Corea (cerca de Seúl), Samsung Electro-Mechanics (SEM) se dedica a la fabricación de diversos componentes electrónicos de alta tecnología. Como filial del Grupo Samsung es el fabricante más importante de núcleos de teléfonos móviles y otros dispositivos, pantallas, computadoras personales y juegos electrónicos portátiles. A nivel mundial, la empresa funciona a través de filiales de producción, centros de investigación y desarrollo, sucursales de venta y oficinas en Asia, Europa y Estados Unidos. Concretamente, cuenta con complejos de frecuencia de radio en Tailandia, instalaciones de producción de chips en Filipinas y centros de investigación en China. Desde el año 2009, la empresa ha generado empleo para 19.861 personas en todo el mundo y registró ingresos de cinco billones, 550 mil millones de won coreanos (4.400 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

SEM no tiene una declaración en contra de la discriminación dentro de su política de contratación; sin embargo, la discriminación a personas con discapacidad está terminantemente prohibida durante el proceso de empleo. De conformidad con la ley contra la discriminación por discapacidad de Corea, SEM ofrece igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en la selección, contratación, salarios, beneficios, bienestar, educación, formación, planes, ascenso y jubilación. Asimismo, dependiendo de la gravedad de la discapacidad, se otorgan puntos preferenciales a los postulantes con discapacidad durante el proceso de contratación y entrevista para reducir los impedimentos de ingreso con los que puedan enfrentarse, y así mejorar sus oportunidades de empleo.

En el año 2005, SEM firmó un acuerdo con la Agencia de Empleo para las Personas con Discapacidad de Corea (KEAD, en inglés) para seleccionar a personas con discapacidad de manera más proactiva. Como primera medida, SEM realizó un análisis del ambiente de trabajo existente para determinar qué competencias eran necesarias para desempeñar cada tarea específica. Luego, KEAD trabajó junto con SEM para elaborar un programa de educación y formación personalizado que pudiera abordar las competencias específicas de los trabajadores con discapacidad que fueran necesarias para laborar en los lugares de fabricación de la empresa. SEM realizó todas las adaptaciones necesarias para sus empleados con discapacidad. Como consecuencia de este esfuerzo conjunto, 148 personas con discapacidad recibieron formación y fueron contratadas en varias plantas de SEM en toda Corea al cabo de un año del acuerdo.

SEM puso en marcha el programa **Place and Train** para garantizar que a los empleados con discapacidad se les ofrecieran los mejores puestos de trabajo según sus competencias e intereses. El programa permite que las personas con discapacidad puedan familiarizarse con diferentes tipos de tareas que optimicen su productividad y sus habilidades antes de comenzar en un puesto de trabajo específico en la empresa. Asimismo, SEM ofrece orientación vocacional y personal para ayudar a los empleados con discapacidad. Los orientadores de la empresa, que están preparados para trabajar con personas con discapacidad, les ayudan a afrontar los desafíos del lugar de trabajo así como otras cuestiones personales.

Además, para integrar aún más a los empleados con discapacidad, se ha designado a directores que sepan comunicarse por medio de la lengua de señas como supervisores de los empleados con problemas auditivos. Esta medida ha sido reconocida como un factor fundamental para mejorar la comunicación entre los empleados con problemas auditivos y los que no tienen discapacidad.

Productos y servicios

Como fabricante de componentes electrónicos, los productos finales de SEM son utilizados por empresas que se dedican a la electrónica, como su empresa hermana, Samsung Electronics. Samsung Electronics produce varios tipos de dispositivos de consumo, a saber: reproductores de DVD, televisiones, cámaras digitales, computadoras, monitores LCD y teléfonos móviles; muchos de ellos integran las características de diseño universal, al utilizar los componentes de SEM. Asimismo, Samsung Electronics ha creado diversos productos orientados específicamente a personas con discapacidad. A modo de ejemplo, Soundopia, la computadora de Samsung para personas con discapacidad visual, incluye un lector de pantalla y una pantalla sensible al tacto que permite a los usuarios tomar notas con un puntero (stylus). La empresa también produce teclados braille y dispositivos de captura de imagen que convierten texto en voz para personas ciegas o con discapacidad visual.

Responsabilidad social de la empresa

El *Informe de ciudadanía* de SEM detalla sus políticas de RSE de acuerdo con cinco pilares principales: clientes y socios comerciales, empleados, accionistas, comunidad y medio ambiente. Desde hace varios años, SEM ha venido apoyando a los grupos desfavorecidos brindándoles asistencia médica, financiera y de movilidad. Muchas personas con discapacidad han recibido estos servicios; por ejemplo, en el año 2005, la empresa inició un programa de cirugía de reemplazo articular para personas con discapacidad o de edad avanzada de la ciudad de Suwon en Corea. Un año más tarde, el programa médico se amplió a la Gyeonggi, la provincia más poblada de Corea. Desde el año 2009, 175 personas se han beneficiado de este programa.

El programa de asistencia a la movilidad de SEM ayuda a personas con discapacidad física mediante la donación de dispositivos de apoyo a varias instituciones y organizaciones comunitarias. Por ejemplo, de 2006 a 2008, la empresa suministró e instaló elevadores de sillas de ruedas en escuelas de necesidades especiales y en camionetas utilizadas por organizaciones de servicios para personas con discapacidad.

SEM también ayuda a personas con discapacidad mediante la ayuda financiera directa a las organizaciones que brindan servicios a estas personas. Por ejemplo, a través de la asociación con el Hogar para Personas con Discapacidad Bangpakong en la provincia de Chachoengsao en Tailandia, SEM financia la adquisición de equipos para realizar terapias físicas y otras necesidades. La empresa también auspicia salidas y eventos culturales del Hogar para Personas con Discapacidad.

Información adicional

Desde 2001, SEM de Tailandia ha recibido varios reconocimientos a través de numerosos premios; por ejemplo, el Premio Most Respected Company Award y el Premio Social Contribution Award otorgados por el ministro de Trabajo de Tailandia debido a su compromiso con la comunidad de personas con discapacidad.

En el año 2006, SEM recibió el Premio True Company Award del Ministerio de Trabajo de Corea por su labor en la promoción de oportunidades de empleo para personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Samsung Electro-Mechanics: <http://sem.samsung.co.kr>
- Informe de ciudadanía de Samsung Electro-Mechanics (2010) https://sem.samsung.co.kr/en/social/sustainability_report.html

Sodexo es una de las empresas de gestión de instalaciones y de servicios de alimentación más importantes a nivel mundial que ofrece una amplia gama de servicios a empresas, organismos gubernamentales, instituciones educativas, hogares para jubilados o personas de edad, bases militares e instituciones públicas. Además de sus diversos servicios de alimentación, trabaja en la dirección de obras de construcción, servicios recreativos y soluciones de servicios tercerizados in situ, como la limpieza y la lavandería. Con sede en Issy-les-Moulineaux, Francia (en las afueras de París), esta empresa multinacional cuenta con 380.000 empleados de 130 nacionalidades y está presente en ochenta países. Durante el ejercicio económico del año 2009, obtuvo ingresos de 14.700 millones de euros (19.800 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

Sodexo tiene una política en contra de la discriminación para “garantizar la igualdad de oportunidades en todos los aspectos laborales, independientemente de la raza, el color de la piel, la religión, el sexo, el estado de gravidez, el origen nacional, los antepasados, la ciudadanía, la edad, el estado civil, la discapacidad, la condición de veterano de guerra, la orientación sexual o algún otro aspecto protegido por la legislación”. La empresa tiene tolerancia cero ante cualquier tipo de discriminación, acoso o represalia. Para ayudar a asegurar la igualdad de oportunidades, ha establecido cuatro prioridades para avanzar en todos los niveles de la empresa: la representación de los sexos, la inclusión de todas las generaciones, la inclusión de personas con discapacidad y la representación de la diversidad étnica.

La variedad de actividades para personas con discapacidad cambia según cada país pero el objetivo de la empresa es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad brindándoles la formación y los ajustes necesarios en el lugar de trabajo para que sean exitosos en su empleo. Sodexo cuenta con varias iniciativas para informar a los directores acerca de brindar empleo a personas con discapacidad, incluidas las herramientas de comunicación interna y las instancias de formación.

En Francia, se firmó un acuerdo sobre discapacidad, aprobado por el Ministerio de Trabajo, con los sindicatos para contratar personas con discapacidad. Actualmente, Sodexo da empleo a 600 personas con discapacidad en Francia, entre ellas cincuenta con discapacidad grave. La empresa también ofrece formación a más de 200 jóvenes con discapacidad en las cocinas de los institutos especializados que son clientes de Sodexo. Esta formación permite el ingreso de jóvenes con discapacidad a Sodexo u otras empresas del sector de servicios de alimentación. La oficina central en Issy-les-Moulineaux es completamente accesible para personas con discapacidad.

En **Tailandia**, los encargados de la selección de personal trabajan en conjunto con el Departamento de Apoyo al Empleo del Ministerio de Trabajo y con la Fundación para Personas con Discapacidad, para determinar cuáles postulantes con discapacidad pueden cubrir las vacantes. En **Italia**, Sodexo ha trabajado por más de una década con instituciones y organizaciones sin fines de lucro para ayudar a seleccionar y contratar a personas con discapacidad.

En **Estados Unidos**, Sodexo implementó el programa **Disabilities Task Force** para fomentar la toma de conciencia sobre las personas con discapacidad dentro de la empresa. Tiene cuatro comisiones

que se dedican a la sensibilización, la selección, el respaldo profesional y los ajustes razonables como la accesibilidad del lugar de trabajo, el transporte y la adaptación del espacio en las oficinas. A nivel mundial, Sodexo realiza jornadas del taller **Espíritu de Inclusión** dedicadas a los directores para generar un ambiente de trabajo más incluyente. El taller ya se ha llevado a cabo en quince países para 25.000 directores.

Productos y servicios

Sodexo realiza esfuerzos para que las instalaciones en las que opera, y que gestiona sean accesibles a las personas con discapacidad. Brinda formación a los empleados para que puedan ayudar a personas que tengan dificultades en servirse los alimentos durante los servicios de restauración ofrecidos por la empresa, o que necesiten ayuda en su lugar de trabajo. También trabaja en estrecha colaboración con los clientes que dirigen escuelas u hogares para personas con discapacidad para asegurarse de que se atiendan sus necesidades.

Los sitios web de la empresa fueron diseñados de conformidad con los estándares determinados por el Consorcio World Wide Web y, en especial, por las Pautas de accesibilidad al contenido en la web que se incluyen en la Iniciativa para la Accesibilidad Web. Como consecuencia, sus sitios web son accesibles para todos los usuarios de Internet, incluso personas de edad avanzada o con discapacidad que tengan dificultades funcionales.

Responsabilidad social de la empresa

La *Corporate Citizenship Progress Review* de Sodexo detalla los principios de la empresa sobre sus empleados y la sociedad en su conjunto. El informe promete: mejorar la calidad de vida de sus empleados y de los millones de personas a las que brinda servicios cada día; contribuir con el desarrollo socioeconómico y ambiental de las ciudades, regiones y países en los que presta servicios; y disminuir la huella ambiental de la empresa.

Durante los últimos doce años, Sodexo ha trabajado con variedad de instituciones y organizaciones sin fines de lucro para ayudar a integrar a personas con discapacidad a la sociedad. En un programa que funciona a través del restaurante Garnisonen en Estocolmo, Suecia, los 35 empleados que allí trabajan son personas con discapacidad. Estas personas trabajan con cuatro directores que les enseñan una serie de competencias necesarias para obtener un empleo fijo en el sector de la hotelería. El éxito de este programa ha permitido que Sodexo ofrezca empleo a personas con discapacidad en otros puestos de trabajo como telefonistas, recepcionistas y conserjes.

En París, la empresa trabaja en el Café Signes en asociación con Entraide Universitaire, una organización que brinda educación, formación laboral y servicios de salud a personas con discapacidad. El Café Signes funciona de acuerdo con el concepto de inclusión recíproca, que significa que los empleados con problemas auditivos y los que no tienen discapacidad trabajen y aprendan juntos, y también eduquen a otros. En su inauguración en el año 2003, el Café Signes recibió el premio Año Europeo de las Personas con Discapacidad por parte de la Comisión Europea, pues fue diseñado para ayudar a que las personas con problemas auditivos alcancen mayor autonomía. Actualmente, en el café trabajan diez personas con problemas auditivos.

Sodexo colabora también con una serie de grupos de Estados Unidos que han se han comprometido a contratar personas con discapacidad, por ejemplo, la American Disabled for Attendant Programs Today (ADAPT).

Información adicional

DiversityInc, una importante revista estadounidense sobre la diversidad, incluyó a Sodexo entre las Diez Mejores Empresas para las Personas con Discapacidad en los años 2005, 2006, 2008 y 2009.

En el año 2009, la revista *Work Life Matter* otorgó a la empresa el premio Disability Matters Award por el compromiso y los esfuerzos precursores de prestar servicios a personas con discapacidad y sus familias.

Referencias

- Sitio web de Sodexo: <http://www.sodexo.com>
- Corporate Citizenship Progress Review de Sodexo (2010) http://www.sodexo.com/group_en/Images/2010-Corporate-Citizenship-Progress-Review_tcm13-368701.pdf

Sony Corporation y sus filiales se dedican al diseño, la fabricación y la venta de equipos de audio y video, televisiones de pantalla de cristal líquido (LCD), computadoras personales, monitores, semiconductores, teléfonos móviles, CD, DVD y discos Blu-ray. Con sede en Tokio, Japón, la empresa también diseña y fabrica videojuegos y trabaja en la producción, adquisición y distribución de películas, programas de televisión y de entretenimiento familiar. Asimismo, Sony produce música grabada y videos musicales por medio de contratos con diversos artistas de todo el mundo. La empresa brinda empleo a más de 168.000 personas en todo el mundo y en 2009 tuvo ingresos de 77.000 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Sony considera que contar con empleados provenientes de diversos contextos es la clave para difundir la innovación entre su gente. El compromiso de la empresa hacia la diversidad le ha permitido reunir a empleados con diferentes experiencias, incluidas personas con discapacidad.

El Código de conducta de Sony, aprobado en mayo de 2003, promueve la igualdad de oportunidades de empleo y establece en su política que se seleccionará, contratará, brindará formación, se promoverá y se tratará con igualdad a los postulantes, sin importar las cualidades que no estén estrechamente relacionadas con la actividad empresarial, como pueden ser la raza, la religión, el color de la piel, la nacionalidad, la edad, el sexo y las limitaciones físicas.

En Japón, la legislación establece para empresas de determinado tamaño que 1,8 por ciento de su fuerza de trabajo debe estar constituida por personas con discapacidad. Durante el ejercicio económico de 2009, Sony empleó a 342 trabajadores con discapacidad, equivalente a 2,29 por ciento de su fuerza de trabajo japonesa, superando así la cuota dispuesta por la ley.

Sony Taiyo Corporation, una filial especializada que fabrica micrófonos en Japón, ha creado un ambiente de trabajo en el cual todos pueden trabajar, aunque posean alguna discapacidad. Desde su fundación en 1978, Sony Taiyo ofrece puestos de trabajo personalizados, que se adaptan para ajustarse a las necesidades de los empleados con discapacidad; intérpretes de lengua de señas durante reuniones; horarios de trabajo flexibles y otras medidas. En las viviendas que Sony ofrece a sus empleados, los dormitorios tienen condiciones de accesibilidad para atender a las necesidades específicas de los trabajadores con discapacidad. Sony tiene otras dos filiales especiales que brindan oportunidades de trabajo para personas con discapacidad: Sony Hikary Corporation y Sony Kibo Corporation.

En las empresas de Sony en las que se contrata a una gran cantidad de empleados con discapacidad, el personal tiene instancias de formación para fomentar la sensibilización sobre la discapacidad otorgadas por el Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar japonés. El ministerio promueve recorridos de estudio para los empleados y los directores de Sony con el objetivo de que puedan visitar y aprender de otras empresas que ya han contratado e integrado con éxito a personas con discapacidad a sus fuerzas de trabajo.

Sony también tiene un sistema de apoyo a la discapacidad a través de los departamentos de recursos humanos y de administración. Ello consiste en brindar asesoramiento a empresas que pretendan remodelar sus instalaciones para que sean accesibles o directamente poner en práctica las medidas necesarias para los empleados, como dar clases de lengua de señas y realizar ajustes razonables en el lugar de trabajo. En las oficinas de la empresa en Tokio, Sony tiene un departamento que se encarga de la promoción del empleo entre las personas con discapacidad. Este departamento supervisa las actividades en toda la empresa que tienen como objetivo promover la diversidad y la inclusión en las empresas Sony a través de la contratación y la retención de empleados con discapacidad. Además, organiza instancias para generar contactos y lleva adelante reuniones periódicas entre las empresas de Sony para compartir las prácticas más eficaces de contratación, formación y sensibilización.

Productos y servicios

Sony ha incorporado funciones únicas al diseño de sus productos para que sean accesibles a las personas con discapacidad. Por ejemplo, una de las televisiones LCD de Sony que se ha vendido en el mercado europeo cuenta con una función de audiodescripción que ofrece la narración del contexto para los usuarios con discapacidad visual, y el teletexto de video digital para las personas con problemas auditivos. El lector de libros digitales de Sony, disponible actualmente en Canadá, Europa y Estados Unidos, permite a los lectores de baja visión ajustar el tamaño del texto en la pantalla según sus necesidades.

Sony también tiene versiones de catálogos y manuales de audio en CD para personas con discapacidad visual y otros clientes que no pueden utilizar los catálogos y manuales corrientes. Para algunos modelos de productos, los manuales de usuarios están disponibles en audio y las versiones en texto están disponibles en el sitio web de información de productos de Sony.

Otras empresas pueden utilizar los productos de Sony Electronics para ayudar a personas con discapacidad. Por ejemplo, el servicio de interpretación Deaf-Talk Interpreting de Deaf-Talk LLC facilita la comunicación entre sordos y personas que escuchan, mediante el uso de videoconferencias de Sony. Deaf-Talk permite a sus clientes, por ejemplo el personal de las salas de urgencia de hospitales de Estados Unidos, comunicarse con personas con problemas auditivos mediante los servicios de interpretación de lengua de señas (ASL, en inglés) a través de una videoconferencia. El sistema posibilita que los trabajadores de la sala de urgencia tengan acceso durante las 24 horas a un intérprete de Deaf-Talk capaz de transmitir los síntomas del paciente al personal del hospital.

Responsabilidad social de la empresa

El *Informe sobre RSE de Sony* describe las actividades de RSE en torno a seis temas clave: gestión, responsabilidad de los productos, empleados, contribución social, medio ambiente e innovación de la RSE.

Sony alienta a sus empleados a participar en actividades de trabajo voluntario y contribuir a la sociedad; por ejemplo en Japón, Sony ofrece las contribuciones de los empleados a Eye Mate Inc., una organización que suministra perros lazarillos a personas con discapacidad visual. En Estados Unidos, Sony Corporation of America (SCA, en inglés) apoya a Lighthouse International, una organización sin

finés de lucro que se dedica a atender a las necesidades de personas que se enfrentan a la pérdida de visión y ceguera. SCA también apoya a Recording for the Blind and Dyslexic que trabaja con importantes editoriales y empresas innovadoras en tecnología para acercar materiales accesibles a personas con discapacidad visual y dificultades de aprendizaje. Desde 1996, Sony Electronics también ha participado en los Multiple Sclerosis Bike Tours en varias de las ediciones organizadas por la Asociación Nacional de Esclerosis Múltiple.

Información adicional

Desde el año 2004, varias empresas del grupo Sony en Japón, como Sony Taiyo Corporation, han recibido el Premio a las Mejores instalaciones para el empleo de personas con discapacidad otorgado por el Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar japonés.

Referencias

- Sitio web de Sony Corporation: <http://www.sony.net>
- Informe de RSE de Sony Corporation de 2009 http://www.sony.net/SonyInfo/csr/issues/report/2009/pdf/CSR2009E_all.pdf

Telefónica

Telefónica es una de las empresa de telecomunicaciones con sede en Madrid, España, más importantes a nivel mundial, que se dedica a la telefonía fija, móvil y banda ancha, y cuyo mercado inicial fue la península ibérica pero que hoy en día tiene operaciones comerciales en más de 25 países; por ejemplo, Argentina, Brasil, Chile y Perú. Desde la adquisición de O2, la empresa de telefonía móvil inglesa, en el año 2006, Telefónica se ha expandido a Alemania, Eslovenia, Irlanda, Reino Unido y República Checa. Además continúa creciendo en América Latina. Telefónica cuenta con cuatro marcas: Telefónica, Movistar, O2 y Terra. En el año 2009, la empresa tenía 250.000 empleados a nivel mundial, registró ganancias de 56.500 millones de euros (78.600 millones de dólares estadounidenses), brindó servicios a 264 millones de clientes y trabajó con 28.000 proveedores.

Contratación y retención del personal

Los **Principios de actuación** de Telefónica establecen las normas éticas y los valores fundamentales del Grupo. Los Principios presentan la declaración de igualdad de oportunidades que manifiesta que Telefónica “tratará a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, el color de la piel, la nacionalidad, el origen étnico, la religión, el sexo, la orientación sexual, el estado civil, la edad, la discapacidad, o las responsabilidades familiares”. El compromiso de la empresa de prohibir la discriminación en el trabajo se aplica a la selección, la contratación, la remuneración, el desarrollo de competencias, la formación de empleados y los procesos de promoción.

El trabajo de Telefónica en el ámbito de la discapacidad comenzó en el año 1974 cuando fundó la **Asociación del Grupo Telefónica para la Atención de las Personas con Discapacidad (ATAM)** que promueve la integración social y el empleo de las personas con discapacidad. La ATAM se financia en gran medida por colaboraciones voluntarias de casi 60.000 empleados de 26 empresas de Telefónica. Los trabajadores contribuyen con una cuota de sus sueldos fijos y la empresa duplica este monto. Dentro de Telefónica, la ATAM tiene como objetivo asegurar que las personas con discapacidad sean incluidas en la fuerza de trabajo de todas las empresas de Telefónica de España, y evaluar si dichas empresas cumplen con la Ley de Integración Social del Minusválido de 1982. Esta ley establece que en las empresas con más de cincuenta empleados, las personas con discapacidad deberán representar al menos dos por ciento de la plantilla de empleados.

El Servicio de Integración Laboral (SILA) de la ATAM ha ido más allá de los puestos de trabajo en Telefónica, y presta servicios de intermediación para empresas que buscan trabajadores con discapacidad y promueve la formación de personas con discapacidad para que puedan obtener un empleo en otras empresas. El SILA ofrece también información y normativas en materia de ergonomía, adaptación de los puestos de trabajo y legislación actual sobre la discapacidad. En el año 2009, el SILA brindó servicios de empleo a 432 postulantes, 115 de los cuales eran personas con discapacidad que obtuvieron uno en el mercado laboral español.

La ATAM también promueve la creación de empleo para personas con discapacidad, a través de sus **Redes empresariales**, por intermedio de cuatro negocios gestionados de manera independiente a nivel comercial, y cuyo personal se compone casi completamente de personas con discapacidad.

Estas empresas se dedican a cuatro campos: el montaje de componentes electrónicos, el servicio de centros de atención telefónica, el lavado y la limpieza industrial, y el desarrollo de proyectos de gestión ambiental; sus empleados con discapacidad reciben sueldos fijos y beneficios.

En el año 2008, la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa de Telefónica promovió un ambiente más integrador para personas con discapacidad en su lugar de trabajo mediante una propuesta de lineamientos específicos de contratación y adquisición. Esta propuesta fijó la cantidad de personas con discapacidad que son contratadas por las empresas de Telefónica y, para regular la adquisición de materiales, se solicita a los proveedores de Telefónica que firmen una declaración en la que aseguren que cumplen con los requisitos legales en materia de discapacidad en todos los países en los que trabajan. A su vez, las empresas que cuenten mayoritariamente con empleados con discapacidad (a las que Telefónica denomina “proveedores sociales”) figuran en la lista de proveedores preferidos para la adquisición de determinados productos. En 2009, Telefónica alcanzó 165 por ciento de la meta de adquisiciones.

Telefónica se propone trabajar con organizaciones de personas con discapacidad y socios gubernamentales en todas las actividades de diseño de productos, de adquisición y de contratación específicamente relativas a la discapacidad y a la RSE. Para ello, cuenta con una larga lista de socios activos en el ámbito público y privado que realizan aportes para sus exitosas iniciativas de discapacidad.

Productos y servicios

Telefónica trabaja en pos de reducir la brecha social, digital y tecnológica a la que se enfrentan las personas con discapacidad. Con ese objetivo brinda, tanto a sus clientes como a sus empleados, productos, servicios y herramientas de trabajo accesibles. El **Plan integrado de accesibilidad de Telefónica** demuestra su compromiso de resolver las dificultades en la comunicación y de mejorar la integración social de las personas con discapacidad. Incluye planes de acción para fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías de telecomunicaciones que sean accesibles a las personas con discapacidad.

La empresa ofrece una amplia gama de productos y servicios para sus clientes con discapacidad, por ejemplo, Telefónica diseñó SMS Vocal, un sistema de mensajería de voz para mensajes de texto (SMS) que permite que las personas con discapacidad visual puedan escuchar los mensajes de texto recibidos. También publicó la guía *Encuentra el tuyo*, que sirve para que los clientes con discapacidad puedan encontrar y adquirir terminales accesibles, tanto móviles como fijas. La guía ofrece además recomendaciones acerca de los móviles disponibles para clientes con diferentes tipos de discapacidades.

En el mismo sentido, e-Health resulta particularmente interesante; se trata de una plataforma de teleinterpretación que se diseñó junto con la Confederación Nacional de Sordos (CNSE), que se utiliza tanto en el ámbito público como en el privado, en salas de urgencia, consultorios médicos e instituciones educativas. Las personas sordas logran comunicarse con personas de audición normal mediante la interpretación realizada por un intermediario de lengua de señas que se pone en contacto a través de una cámara web.

El objetivo de la empresa de ofrecer productos y servicios accesibles tiene un alcance internacional; es así que en el año 2009, Telefónica Brasil instaló 9.232 teléfonos públicos accesibles provistos de teclas que permiten que personas con problemas auditivos puedan subir el volumen del amplificador, y teclas en braille para clientes con discapacidad visual. Por su parte, en Alemania, O2 colaboró con Social Affairs, una organización que busca desarrollar productos y servicios para personas con discapacidad, y en conjunto lanzaron Mobile Transcription, una aplicación que ofrece servicios de transcripción en teléfonos móviles, independientemente de su ubicación, con un sistema perfeccionado de reconocimiento de voz para personas con discapacidad auditiva.

En Irlanda, O2 desarrolló una aplicación para iPhone que facilita la comunicación con niños autistas mediante el uso de imágenes y fotos de objetos de su vida diaria, lo cual ha permitido mejorar la relación con sus familiares, maestros y amigos. También contiene imágenes para que los niños puedan expresar si se sienten enfermos o se han hecho daño.

Responsabilidad social de la empresa

El *Informe anual de Responsabilidad Corporativa* de Telefónica describe las prácticas de responsabilidad social de la empresa en cuanto a su relación con los empleados, la gestión de la cadena de suministro, el vínculo con los clientes, las actividades con la comunidad, el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, y la preservación del medio ambiente. El trabajo del Grupo referente a las personas con discapacidad se menciona en varias secciones del informe y parte del trabajo que se realiza con personas de edad avanzada también resulta beneficioso para quienes tienen alguna discapacidad.

Merc@adis es un portal de empleo creado por la Fundación Telefónica que es coordinado por la ATAM. Es un centro de trabajo virtual para personas con discapacidad que ofrece asesoramiento e información vinculada al empleo. Actualmente, funciona en Chile y en España, y ofrece una variedad de servicios para personas con discapacidad que buscan empleo y los pone en contacto con empleadores que podrían estar interesados en contratarlos. En 2009, a través de este portal se gestionaron exitosamente 574 ofertas de empleo para personas con discapacidad.

Los premios **Telefónica Ability Awards** en Irlanda y en España reconocen a las empresas que integran la discapacidad a su cadena de valor y que promueven el alcance de una visión que permita afrontar de manera constructiva la relación entre las personas con discapacidad y la empresa. Estos galardones premian a las empresas en nueve categorías: el compromiso de los altos directivos y el liderazgo de los empleados; la selección y la contratación; la accesibilidad; la atención al cliente; el desarrollo y la formación profesional; la retención del personal y su bienestar; la mejor empresa privada grande; la mejor pequeña y mediana empresa; y la mejor institución pública. Los premios se crearon en Irlanda, en una ONG denominada Kanchi, que tiene como objetivo mejorar las relaciones entre las personas con discapacidad y la comunidad empresarial. La organización se puso en contacto con Telefónica cuando decidió exportar este programa de galardones. Como corolario, en el año 2010, Telefónica actuó como anfitriona de la ceremonia de premios a los que se presentaron cien postulantes que fueron evaluados por PriceWaterhouseCoopers como socio del proyecto.

Información adicional

Telefónica ha recibido varios premios por su trabajo en el ámbito de la discapacidad. En 2009, las alcaldías de Torrentes y Valencia, de España, premiaron a la ATAM y a Telefónica con el reconocimiento a la Mejor Empresa de Responsabilidad Social, debido a sus esfuerzos por integrar a personas con discapacidad a la fuerza de trabajo a través de su Red de empresas.

En 2008, Telefónica Ecuador obtuvo el primer puesto en el Premio anual Rumiñahui en la categoría de las prácticas más eficaces de RSE por implementar “Soy como tú”, un programa de integración y formación laboral para personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Telefónica: <http://www.telefonica.com>
- Informe anual de responsabilidad corporativa de Telefónica http://www.telefonica.com/en/annual_report/pdf/Telefonica_RC09.pdf, en inglés http://informeanual.telefonica.es/upload/esp/memorias/Telefonica_RC09.pdf, en español
- Principios de actuación de Telefónica http://www.o2.com/media_files/Telefonica_business_principles_07.pdf, en inglés http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/pdf/NuestrosPrincipiosdeActuacion.pdf, en español
- Plan integrado de accesibilidad de Telefónica www.telefonica.es/accessible

El Grupo Telenor es un proveedor internacional de servicios de telecomunicaciones, información y comunicación multimedia. Su sede se encuentra en Oslo, Noruega, y tiene operaciones comerciales en once países de la región nórdica, Europa Central y Oriental, y Asia. El Grupo también es propietario del 40 por ciento de VimpelCom Ltd., el principal proveedor de servicios de telecomunicaciones de Rusia, que opera en diez países. Telenor tiene 184 millones de consumidores de telefonía móvil y una fuerza de trabajo de aproximadamente 40.000 empleados. En 2009, registró ingresos de 98.000 millones de coronas noruegas (15.600 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

Telenor tiene una política de no discriminación orientada a todos sus empleados y a los solicitantes de trabajo. La política establece que todos los aspectos laborales se regirán por los méritos, competencias, idoneidad y calificaciones, y no se verán influidos de ninguna manera por el sexo, la edad, la raza, el color de la piel, la religión, el origen nacional o la discapacidad.

En el año 1996, Telenor Noruega adquirió April Data, una empresa que había iniciado un programa de formación para personas con discapacidad. Con el objetivo de experimentar un programa similar en la empresa, Telenor Noruega lanzó su propia versión, **Telenor Open Mind**, un programa de formación en el lugar de trabajo de dos años para personas con discapacidad física. El programa consiste en un curso de formación de tres meses, en el que los participantes adquieren competencias y afianzan sus conocimientos, y una pasantía de trabajo de 21 meses en Telenor o en alguna de sus empresas colaboradoras, como Storebrand, Manpower e IBM. Las solicitudes para participar en el programa se aceptan de dos a cuatro veces por año, y se anima especialmente a que se postulen con un certificado de educación secundaria o enseñanza superior.

Durante estos dos años, los participantes de Open Mind no sólo aprenden competencias técnicas sino también otras relativas a la búsqueda de empleo a través de sesiones de orientación vocacional, cursos de elaboración de currículum y la práctica de entrevistas laborales y la obtención de una red de contactos. El programa pretende servir de puente para ingresar al mercado laboral y el 75 por ciento de los participantes ha incrementado sus oportunidades de encontrar un puesto fijo en todos los tipos de empleos que se ofrecen en Telenor y otras empresas.

Telenor se ha beneficiado del programa Open Mind ya que logró convocar recursos humanos previamente desaprovechados y se encontró con empleados motivados y calificados, al tiempo que mejoró sus ganancias. De hecho, una evaluación que llevó a cabo la Fundación para la Investigación Científica e Industrial, una organización de investigación independiente de Noruega, reveló que el programa Open Mind de Telenor había representado un ahorro socioeconómico de al menos 100 millones de coronas noruegas (casi 16 millones de dólares estadounidenses) durante el período de 1996 a 2006. Este ahorro socioeconómico reportó beneficios económicos directos a Telenor gracias a la productividad de los empleados con discapacidad, así como beneficios indirectos para la sociedad que no tuvo que distribuir los ingresos de seguridad social entre las personas con discapacidad.

A partir del éxito de Open Mind de Telenor en Noruega, se lanzaron programas similares en Malasia y Suecia en 2007, en Serbia en 2008 y en Pakistán en 2009. Estos programas cumplen con los principios básicos de Open Mind de Noruega, sin embargo, cada uno de ellos funciona de manera independiente con su propio nombre.

Por ejemplo, Telenor Malasia, también conocida como DiGi Telecommunications, es la tercera empresa de telefonía móvil más importante de Malasia. A partir de la ejecución del programa Open Mind de Telenor con el nombre **Open Hearts** en 2007, DiGi se convirtió en la primera empresa de telecomunicaciones de Malasia en ofrecer cursos de computación y formación laboral para personas con discapacidad.

La última edición del programa Open Mind es la versión paquistaní denominada **Khuddar Pakistán** que, además de tener como objetivo contratar personas con discapacidad, pretende sensibilizar acerca de sus capacidades y promover su integración a la vida diaria mediante las tecnologías de apoyo pertinentes. Para captar a personas con discapacidad talentosas, Telenor Pakistán agregó “son bienvenidas las solicitudes de personas con discapacidad calificadas” en sus anuncios de trabajo y lanzó un sitio web accesible de oportunidades laborales. Además, la empresa agregó características distintivas de accesibilidad en la construcción del edificio de oficinas y el centro de ventas y servicios en Islamabad para atender a las necesidades específicas de todos los empleados y clientes.

Productos y servicios

Telenor diseña productos y servicios de comunicación accesibles para respaldar la integración social de las personas con discapacidad; por ejemplo, para mejorar la movilidad de personas con discapacidad visual, se asoció con Wayfinder, una empresa sueca que ofrece mapas, guías y servicios de navegación accesibles para teléfonos móviles, y diseñó un programa de navegación con funciones accesibles. El programa cuenta con funciones de conversión de texto a voz que ofrecen la posibilidad de escuchar indicaciones para llegar a un determinado lugar en su dispositivo móvil.

La publicidad institucional de Telenor manifiesta cómo trabaja con diversos grupos de personas, incluidas a las personas con discapacidad; y en uno de sus anuncios de televisión del año 2010, el protagonista es un empleado de Telenor en una silla de ruedas que muestra que la fuerza de trabajo de la empresa cuenta con personas con discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

Telenor no publica informes de RSE, sin embargo, el sitio web de responsabilidad social de la empresa detalla estas actividades en tres ámbitos: los productos y los servicios seguros, la sostenibilidad ambiental, y la contribución a la sociedad y al desarrollo.

En todo el mundo, Telenor ha llevado adelante actividades de RSE en las que participan personas con discapacidad. Telenor Pakistán instaló laboratorios de formación de tecnologías de apoyo para personas con discapacidad en el Instituto Nacional de Educación especial y en el marco del Programa de Intercambio de Talentos Especiales (STEP, en inglés), una organización que busca potenciar el desarrollo de las personas con discapacidad mediante la defensa y el fomento de las capacidades. También patrocina la **Búsqueda de nuevos talentos de cricket para ciegos de Khuddar Pakistán** en

asociación con el Consejo Pakistán de Cricket para Ciegos (PBCC, en inglés) para ayudar a que las personas ciegas mejoren su estado físico, disminuyan el estrés y adquieran competencias de trabajo en equipo por medio de la práctica del deporte y la competición.

Para promover la toma de conciencia sobre las personas con discapacidad, Telenor Pakistán trabaja con los medios de comunicación para luchar contra las actitudes y los conceptos prejuiciosos de las personas con discapacidad. Por ejemplo, junto con la Corporación pakistaní de radiodifusión lanzó un programa de radio denominado *Khuddar Pakistán* para debatir acerca de las medidas que deben tomarse para cambiar la vida de las personas con discapacidad.

En Serbia, Telenor apoya Vivamos juntos (Let's Live Together), un centro de información para personas con discapacidad fundado por la Sociedad de Asistencia a Personas con Discapacidades de Desarrollo de la municipalidad de Stari Grad de Belgrado. Los usuarios pueden conectarse a través de una línea telefónica gratuita con especialistas que les brindan información sobre la discapacidad y asesoramiento sobre temas jurídicos, educativos, sociales y de salud. En 2009, Telenor Serbia también lanzó **Internet para todos**, un proyecto que promueve el acceso a Internet entre los jóvenes serbios, con la colaboración de la Oficina para Jóvenes de la municipalidad de Vracar de Belgrado. A través de este proyecto, la empresa suministró computadoras y servicio de Internet gratuito a escuelas para jóvenes con discapacidades de desarrollo.

En 2007, Telenor Serbia creó la **Fundación Telenor** cuyo objetivo es mitigar los desafíos socioeducativos a los que se enfrentan los jóvenes serbios, incluidos los jóvenes con discapacidad. Para ello, la Fundación donó equipos para organizar el Centro Universitario para Estudiantes con Discapacidad de la Universidad de Belgrado, que apoya a estudiantes con discapacidad para que tengan acceso a la educación superior.

Información adicional

Grameenphone, una empresa mixta de Telenor y la Corporación Grameen con sede en Bangladesh, está estudiando la viabilidad de implementar el programa Open Mind en este país. La unidad de RSE de la empresa está trabajando en conjunto con diferentes unidades de Grameenphone para crear un equipo de trabajo para el proyecto.

En 1999, Telenor recibió el premio Budstikka otorgado por el Ministerio de Trabajo e Inclusión Social de Noruega por su programa Open Mind y los esfuerzos realizados para integrar a personas con discapacidad a su fuerza de trabajo. En el año 2006, la empresa recibió el reconocimiento de la Asociación Noruega de Esclerosis Múltiple por su contribución al impulso de la inclusión de personas con discapacidad a la sociedad.

Referencias

- Sitio web de Telenor: <http://www.telenor.com>
- Informe anual del Grupo Telenor (2009) http://www.telenor.com/en/resources/images/report_2009_tcm28-54140.pdf

Telstra Corporation Limited brinda una amplia gama de servicios de telecomunicaciones e información desde su sede en Melbourne, Australia. Ofrece servicios de telefonía fija a más de ocho millones de australianos, y de telefonía móvil a 10,5 millones, incluidos los servicios de tercera generación (3G) para 8,2 millones de personas. La empresa es propietaria del 50 por ciento de los servicios de suscripción a televisión por cable de Foxtel y opera a nivel internacional por intermedio de sus filiales en China, Hong Kong y Nueva Zelanda. En junio de 2010, Telstra contaba con 45.220 empleados, y en 2009 registró ingresos de 24.800 millones de dólares australianos (19.400 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

Telstra está a favor de la diversidad en el lugar de trabajo y su compromiso en materia de diversidad e igualdad de oportunidades de empleo se destaca en los **Principios de actuación de Telstra**, que establecen las prácticas, principios y normas de comportamiento que la empresa espera que respeten tanto sus empleados como sus contratistas al momento de realizar su trabajo. El capítulo sobre igualdad de oportunidades y diversidad de los Principios manifiesta que Telstra selecciona, desarrolla, promueve y reconoce de acuerdo con los méritos, y los méritos implican las competencias de la persona para desempeñar su trabajo. La declaración agrega: “Las decisiones laborales tomadas sobre la base de características que no tengan vinculación con los requisitos inherentes al cargo o al desempeño laboral (como por ejemplo, el sexo, la discapacidad y las responsabilidades familiares) se considerarán discriminación ilícita”.

Desde el año 2006 existe el **Consejo sobre diversidad de Telstra**, que es presidido por el director general de la empresa. Este Consejo gestiona los programas de diversidad de la empresa relativos a la discapacidad, el género, la edad, la etnia, la orientación sexual y el entorno cultural.

En materia de discapacidad, el objetivo de los programas de Telstra es mejorar la accesibilidad y la integración de personas con discapacidad. Entre 2009 y 2010, Telstra realizó una auditoría y revisión exhaustiva de los procesos de selección y contratación para asegurarse de que se facilitaba la selección de personas con discapacidad. La empresa continuó también con su labor en **Enable**, un grupo de afinidad para empleados con discapacidad que promueve la integración de quienes se ocupan de las personas con discapacidad. Este grupo ofrece educación e información, oportunidades de liderazgo, instancias de orientación e intercambio y asesoramiento sobre la accesibilidad de los lugares de trabajo, los productos y los servicios de la empresa para los empleados con discapacidad.

Productos y servicios

En 1996, Telstra se convirtió en la primera empresa australiana en lanzar un **Plan de acción para las personas con discapacidad** que se inscribió en la Comisión Australiana de Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades, un organismo oficial independiente del gobierno australiano que regula la aplicación de las leyes federales en materia de derechos humanos, la lucha contra la discriminación, la justicia social y la privacidad. Mediante este Plan, Telstra buscaba mejorar la accesibilidad de sus

productos y servicios para personas con discapacidad. El Plan respondía a los problemas planteados por la Ley contra la Discriminación por Discapacidad (DDA, en inglés) de 1992, que establece que las personas con discapacidad tienen derecho a los mismos derechos fundamentales, así como a productos, servicios y aplicaciones nuevas, que el resto de la comunidad. Cada tres años, Telstra determina y revisa las acciones y las estrategias clave orientadas a la accesibilidad de los productos, los servicios y la información, y las prácticas que puedan ser discriminatorias. A partir del año 2010 y hasta 2012, Telstra estará llevando adelante su quinto Plan de Acción orientado a las personas con discapacidad.

El Plan se elaboró de acuerdo con tres estrategias relacionadas: promover la toma de conciencia y la comprensión de las obligaciones de accesibilidad entre los empleados de Telstra, alentar a las unidades de negocio a integrar los requisitos de cumplimiento de accesibilidad a la actividad diaria, y facilitar y verificar el cumplimiento a través de un marco de autoevaluación y de elaboración de informes. Recientemente, el Plan tomó medidas para mejorar el acceso a la última generación de productos y servicios de telecomunicaciones; por ejemplo, promovió el desarrollo de funciones para teléfonos móviles adecuadas para garantizar el acceso igualitario a los servicios de texto mediante un dispositivo de audio para clientes ciegos, y opciones de comunicación en video para teléfonos fijos o móviles para clientes sordos.

Asimismo, la **Declaración de la política de obligación de servicio universal** de Telstra orienta a la empresa a brindar un acceso razonable a servicios de telefonía tradicional, telefonía prepaga, y servicios de transmisión de datos obligatorios para todas las personas, incluidos quienes tienen alguna discapacidad. La Declaración indica que se suministrará el equipo a solicitud del cliente para garantizar el acceso de todos a los servicios telefónicos. El **Programa de equipos para personas con discapacidad**, diseñado para brindar equipos especializados para estas personas, se ocupa de entregar los equipos que sean necesarios. Algunos ejemplos de los equipos suministrados son: los teleescritores (teletypewriters), que permiten a los usuarios comunicarse por medio de un texto a través de una red telefónica; los módems de computadoras, que facultan la comunicación mediante texto y datos a través de una red telefónica con sus computadoras personales; y los adaptadores de teléfonos para implantes cocleares, que permiten conectar un teléfono al procesador de voz del implante coclear para mejorar la recepción del teléfono.

Con el propósito de mejorar la accesibilidad de sus productos, Telstra se ha comprometido formalmente con organizaciones de consumidores que representan a personas con discapacidad. El foro actual para dicho acuerdo y diálogo se inició en 1999 a través del **Foro sobre la discapacidad de Telstra**. Dos veces al año, el Foro reúne a doce grupos de consumidores que representan a personas con discapacidad y directores de Telstra, para debatir acerca de las problemáticas en las telecomunicaciones que afectan a las personas con discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

Telstra busca alcanzar un modelo de civismo empresarial adecuado mediante una excelente atención al cliente y acceso a las comunicaciones para los grupos desfavorecidos, un entorno laboral saludable, una buena gestión del medio ambiente y los recursos para ayudar a las comunidades en las que actúa.

El *Informe anual de civismo empresarial* menciona estos temas y además da ejemplos del desempeño y los aportes económicos, sociales y ambientales.

Para Telstra, mejorar la atención y la satisfacción del cliente asegura el éxito empresarial. Por ello, el primer paso para mejorar la atención ha sido reconocer la diversidad de la base de clientes y hacer que la comunicación sea accesible y asequible para todos, incluidas las personas con discapacidad. Durante el año 2010, Telstra respaldó el Plan nacional de apoyo y cuidado de las personas con discapacidad a largo plazo del gobierno australiano, que tenía como objetivo mejorar las oportunidades de las personas con discapacidad facilitándoles el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

La iniciativa de Telstra **Access for Everyone** es ofrecer un paquete integral y asequible de productos y servicios para personas de bajos ingresos o que estén atravesando dificultades económicas. Los destinatarios del programa podrían ser jubilados, personas en busca de empleo, comunidades indígenas y personas con discapacidad. La iniciativa incluye servicios de telefonía a bajo costo, descuentos para jubilados, asistencia en el pago de facturas y suministro de tarjetas de teléfono.

Telstra también promueve la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante una serie de propuestas de inversión en la comunidad, incluso el apoyo a niños con discapacidad mediante donaciones filantrópicas de la **Fundación Telstra**. En mayo de 2010, la Fundación recibió el premio Business Partnership Award por su apoyo al Programa de grupos sociales de modelado (“i-modelling”) para el autismo en Australia. El programa de modelado organiza grupos sociales de jóvenes que padezcan el trastorno de espectro autista para ayudarlos a adquirir competencias sociales y de conversación que son fundamentales para generar relaciones valiosas.

Información adicional

En 2003, ganó el premio Empleador del Año otorgado por el primer ministro australiano, debido a su “liderazgo en el área de la discapacidad”. A través de este premio se reconoció el trabajo de Telstra para que las personas con discapacidad tengan acceso a oportunidades laborales.

Referencias

- Sitio web de Telstra: <http://www.telstra.com.au>
- Principios de actuación de Telstra <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/Telstra-Business-Principles.pdf>
- Cuarto Plan de acción para las personas con discapacidad de Telstra <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/disability-action-plan-07-09.pdf>
- Informe de responsabilidad empresarial de Telstra (2010) <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/telstra-corporate-citizenship-report-2010.pdf>
- Repertorio de buenas prácticas de Telstra <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/pers-responsibility.pdf>

Walgreens

Walgreens, con sede en Deerfield, Illinois, es la cadena de farmacias más importante de Estados Unidos. Cuenta con más de 7.500 farmacias en los cincuenta estados, el distrito de Columbia y Puerto Rico. La empresa brinda acceso a bienes de consumo y servicios para los consumidores, y a servicios farmacéuticos, de salud y bienestar a través de sus farmacias minoristas, la División de Servicios de Salud de Walgreens y la División de Salud y Bienestar de Walgreens. En 2009, contaba con 238.000 empleados y registró ingresos fiscales de 63.300 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

Walgreens valora los diversos antecedentes, experiencias, conocimientos y competencias de todos los empleados. La Política de igualdad de oportunidades de empleo de la empresa exige la igualdad de oportunidades de empleo y el trato justo para todas las personas, tanto postulantes como empleados, basándose en las calificaciones para el trabajo, independientemente de la raza, el color de la piel, la religión, la nacionalidad, la condición de ciudadanía conforme a la Ley de reforma y control de inmigración de 1986, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la edad, la discapacidad o la condición de veterano de guerra.

En 2002, la empresa puso en práctica conceptos de diseño universal en el proyecto de los centros de distribución de nueva generación. Con el propósito de incrementar las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, Walgreens también estableció el **Programa Outreach**, que fue el resultado de más de tres años de planificación conjunta con agencias de servicios de empleo para personas con discapacidad.

En 2007, Walgreens inauguró el Centro de Distribución de Anderson, Carolina del Sur, construido para crear un lugar de trabajo en donde tanto las personas con discapacidad como sin ella pudieran trabajar juntos. Los arquitectos de las instalaciones incorporaron características como estaciones de trabajo flexibles, que pueden adaptarse a la altura de cada trabajador, y computadoras con pantalla táctil con íconos y signos de gran tamaño y fácil lectura. Las modificaciones permitieron simplificar el trabajo de todos los empleados, con o sin discapacidad, y se les atribuye asimismo el aumento de la eficacia de producción del centro en más de veinte por ciento, en comparación con otros centros de distribución de Walgreens. Los empleados con discapacidad trabajan junto a los trabajadores sin discapacidad y tienen la misma remuneración y las mismas oportunidades de ascender en el trabajo. Gracias al éxito de la planta de Anderson, en 2009 Walgreens abrió un nuevo centro de distribución en Windsor, Connecticut, basándose en el modelo de accesibilidad e inclusión de Anderson.

Walgreens brinda formación a los empleados y directores en materia de sensibilización sobre la discapacidad a través del Programa de Trato y Educación de Niños Autistas y con Problemas de Comunicación (TEACCH, en inglés) de la Universidad de Carolina del Norte, para que todos aprendan a trabajar en conjuntp, para lograr mayor entendimiento sobre distintas discapacidades, como el autismo, el síndrome de Down y otras. Para los empleados con discapacidad recientemente contratados que trabajan en los centros de distribución, Walgreens utiliza la interacción entre colegas como el principal método de formación. También se brinda formación profesional a los postulantes con discapacidad

que requieran un período más extenso para aprender las habilidades específicas necesarias para el trabajo. Con el fin de ayudar a estos postulantes, Walgreens se asoció con el Consejo de Discapacidad y Necesidades Especiales del Condado de Anderson y el Departamento de Rehabilitación Vocacional de Carolina del Sur para construir un centro de formación equipado con las mismas máquinas y tareas de trabajo que la planta de Anderson.

Las personas con discapacidad pueden solicitar empleo de la misma forma que quienes no la tienen. No obstante, en <http://WalgreensOutreach.com>, un sitio web diseñado para personas con discapacidad sensorial, física y cognitiva, es posible encontrar mensajes de audio, fotografías, videos y una opción para imprimir texto en gran tamaño que ilustran y describen las vacantes y la vida laboral en Walgreens; también contiene información para ayudar a los posibles empleados a familiarizarse con el trabajo en un centro de distribución.

Además de centrarse en la contratación de personas con discapacidad para sus centros de distribución, en 2010, Walgreens lanzó un programa piloto en el área de Dallas/Fort Worth. La nueva iniciativa busca ampliar la fuerza de trabajo y profundizar las iniciativas de integración de personas con discapacidad, en colaboración con el Departamento de Servicios de Apoyo y Rehabilitación de Texas, un organismo gubernamental estatal que administra los programas para personas con discapacidad. El programa incluye un curso de formación de cuatro semanas sobre las operaciones en las tiendas y las tareas de los empleados de servicio, y se lleva a cabo en diez tiendas ubicadas en el área. El objetivo es que las personas con discapacidad cubran diez por ciento de los nuevos puestos vacantes para empleados de servicio en las tiendas del área de Dallas/Fort Worth.

La **Iniciativa de diversidad de proveedores** de Walgreens promueve una amplia participación de vendedores y apoya la base económica de diversas comunidades, operando con personas de entornos minoritarios, mujeres y negocios pertenecientes a veteranos de guerra, así como con empresas que empleen a personas con discapacidad.

Productos y servicios

Como parte de su compromiso de brindar información sobre la salud a personas con discapacidad y otras necesidades específicas, el sitio web de Walgreens proporciona información sobre los precios, los productos y los servicios relacionados con la discapacidad, y una plataforma comunitaria que permite acceder a diferentes foros en donde se tratan varios temas de interés para los clientes con discapacidad. Por ejemplo, la sección relativa a los problemas auditivos en las tiendas para personas con discapacidad (disability shops) ofrece información sobre las causas de la pérdida de la audición y los últimos avances en la materia y los productos relacionados, tales como audífonos o teléfonos con amplificación para personas con problemas auditivos. También se brinda información similar a clientes con otros tipos de discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

Walgreens no publica ningún informe sobre RSE. Sin embargo, en su sitio web se detallan las prácticas sostenibles y se abordan cuestiones como el apoyo a la comunidad, las donaciones, el medio ambiente y sus empleados.

A través de su programa de apoyo a la comunidad, Walgreens brinda financiación y asistencia para controles de salud, socorro en caso de desastre, iniciativas de distribución de alimentos y otras causas. La empresa también apoya a la comunidad de personas con discapacidad vinculándose con organismos de rehabilitación vocacional estatales, y organizaciones comunitarias de personas con discapacidad para brindar diversos servicios de empleo. Asimismo, en asociación con las escuelas, ofrece programas de trabajo y estudio para ayudar a los jóvenes con discapacidad en su transición a la fuerza de trabajo.

Información adicional

En 2010, Walgreens fue reconocido como el Empleador del año en el sector privado por la revista *Careers & the Disabled*, por su compromiso de seleccionar, contratar y ascender a personas con discapacidad. La empresa también obtuvo el segundo lugar en la encuesta a los lectores sobre los 50 Mejores Empleadores, que se realizó para determinar el entorno laboral más positivo para las personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Walgreens: <http://www.walgreens.com>
- Sitio web de Walgreens Outreach <http://WalgreensOutreach.com>

Westpac Banking Corporation es una empresa multinacional de servicios financieros con sede en Sídney, Australia. Luego de fusionarse con St. George Bank en octubre de 2008, se transformó en el banco más importante de Australia. Ofrece servicios de banca para consumidores, banca comercial e institucional, así como servicios de gestión de fondos y seguros, principalmente en Australia, Nueva Zelanda y las islas del Pacífico. También cuenta con oficinas en los centros financieros más importantes de todo el mundo, como Hong Kong, Londres, Nueva York y Singapur. Posee diez millones de clientes, 1.200 sucursales y más de 2.800 cajeros automáticos. En 2009, contaba con 37.000 empleados y sus ingresos anuales ascendieron a 16.755 millones de dólares australianos (13.079 millones de dólares estadounidenses).

Contratación y retención del personal

Las **Políticas relativas a las personas y los valores** de Westpac, y su sitio web **Careers@Westpac**, incluyen políticas y procedimientos de contratación de no discriminación. El banco señala que su fuerza de trabajo está formada por personas que constituyen una combinación heterogénea de “edades, orígenes, competencias y capacidades”, y que tiene el objetivo de crear un entorno en donde “las personas puedan superarse sin tener que enfrentarse a prejuicios u obstáculos por razones de raza, sexo o discapacidad”. Westpac también ha incorporado los principios subyacentes de la Ley contra la Discriminación por Discapacidad (DDA, en inglés), en sus trabajos relativos a la discapacidad. La ley, aprobada por el Parlamento de Australia en 1992, fue creada para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad en las áreas del empleo, la educación, el acceso a las instalaciones utilizadas por el público, la vivienda y la prestación de servicios y productos.

En 2001, Westpac registró el primer **Plan de acción contra la discriminación por discapacidad** (DDAP, en inglés) ante la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades (HREOC, en inglés), conocida actualmente como la Comisión Australiana de Derechos Humanos. El director general en ese momento señaló que el DDAP de Westpac cumplía con el principio fundamental de la DDA: asegurar que las personas con discapacidad tengan el mismo derecho a los servicios y al empleo que los demás miembros de la sociedad. Entre los varios objetivos del DDAP se incluía la incorporación de más personas con discapacidad a la fuerza de trabajo del banco mediante la colaboración de expertos en contrataciones, la instalación de puestos de Internet diseñados con el asesoramiento de consultores en materia de acceso para personas con discapacidad en 120 sucursales de Westpac y la creación de cajeros automáticos parlantes (*talking ATM machine*) que brindaran instrucciones audibles.

En 2006, Westpac modificó el DDAP para incluir varios avances y lo denominó el **Plan de acción sobre accesibilidad** (AAP, en inglés). Asimismo, estableció un programa obligatorio de formación en materia de sensibilización, “Haz lo correcto” (*Do the Right Thing*), para instruir a sus empleados sobre el AAP y destacar cómo los funcionarios encargados de las contrataciones pueden tomar decisiones imparciales al momento de la selección. El AAP de 2006 también indicaba que Westpac trabajaría en estrecha colaboración con sus proveedores para ejercer influencia sobre sus procedimientos de contratación, con el fin de incluir en mayor medida a las personas con discapacidad.

Actualmente, WorkFocus, el proveedor de servicios de empleo australiano que se especializa en el empleo para personas con discapacidad, está colaborando con Westpac para identificar oportunidades para las personas con discapacidad, así como los correspondientes ajustes laborales (medidas de adaptación en el trabajo) que puedan necesitar. Asimismo, para crear un entorno laboral más accesible, la empresa se está asesorando con un especialista en ergonomía para realizar las modificaciones correspondientes en el lugar de trabajo para el personal con discapacidad.

Westpac está desarrollando su primera **Estrategia sobre discapacidad a nivel de grupo**, que incluirá no solamente a Westpac sino también a sus empresas filiales. La estrategia establece objetivos en relación con la discapacidad, tal como la ejecución del AAP en su totalidad durante los próximos tres a cinco años. La estrategia contiene dos puntos de vista relativos a las personas con discapacidad: el del empleado y el del cliente. Desde el punto de vista del empleado, Westpac se centrará en lograr que el lugar de trabajo esté libre de obstáculos y sea accesible; desde el punto de vista del cliente, se centrará en mejorar aún más la accesibilidad de sus servicios, productos e instalaciones.

Productos y servicios

El AAP incluye varias medidas para abordar las cuestiones de discapacidad y su relación con los productos y servicios de Westpac; por ejemplo, el banco trabaja en estrecha colaboración con organizaciones de personas con discapacidad para garantizar que sus servicios de Internet sean accesibles y cumplan con las normas relativas al sector establecidas por la Asociación Australiana de Banqueros (ABA, en inglés) y, en lo posible, con las Pautas de accesibilidad al contenido en la web del Consorcio World Wide Web. Westpac también pone en práctica iniciativas para incrementar la accesibilidad de sus servicios bancarios telefónicos. Por ejemplo, brinda formación al personal encargado de las operaciones con los clientes para que pueda ayudar en mayor medida a los clientes con discapacidad. Asimismo, continúa supervisando la información y los reclamos recibidos sobre cuestiones de acceso de personas con discapacidad.

Uno de los objetivos más importantes del AAP es lograr que las instalaciones de Westpac sean más accesibles. Desde el año 2005, la totalidad de los cajeros automáticos adquiridos son parlantes con una funcionalidad de audio completa, etiquetado en braille y acceso para silla de ruedas. Al adquirir nuevos programas y equipos informáticos, el banco se asegura de que se consideren las cuestiones relativas al acceso y que los productos cumplan con las normas de accesibilidad de la ABA. Westpac también ha estado mejorando sus instalaciones para garantizar que cumplan con las normas de acceso para las personas con discapacidad establecidas en el Código de Construcción de Australia. El AAP se actualizó en el año 2009 y entre los nuevos elementos se destacan los servicios gratuitos dentro de la sucursal de interpretación en lengua de señas australiana (AUSLAN, en inglés) para clientes sordos o con problemas auditivos.

Las actividades de comercialización y de promoción de productos de Westpac están pensadas para incluir a las personas con discapacidad. Por ejemplo, la publicación *Easy banking for customers with disability* presenta una variedad de importantes productos y servicios disponibles para las personas con discapacidad. Asimismo, las nuevas campañas de marca del banco cuentan con la participación de personas con discapacidad.

Responsabilidad social de la empresa

Westpac publica un *Informe de sostenibilidad y revisión anual* en el cual se destacan las iniciativas de RSE en áreas como la participación de la comunidad, el entorno, la gobernanza y la gestión de riesgos.

Entre las actividades de RSE se incluye: permitir que los empleados se tomen un día de licencia al año para realizar trabajos voluntarios en la comunidad; igualar los préstamos de microfinanciación realizados por empleados de Westpac a personas desfavorecidas de la región de Asia y el Pacífico con el Programa Good Returns; y contribuir con el Programa Matching Gifts Program con sumas equivalentes a las donaciones que realiza el personal a organizaciones benéficas de toda Australia. A través del Programa Matching Gifts, Westpac realiza donaciones considerables a diversas organizaciones benéficas para personas con discapacidad: YoungCare, Assistance Dogs Australia, Muscular Dystrophy Association, Variety the Children's Charity, Riding for the Disabled y organizaciones de apoyo a personas con síndrome de Down en diversos estados.

Westpac ha sido un patrocinador sumamente importante de la campaña "Don't DIS my ABILITY" del gobierno de Nueva Gales del Sur durante cinco años. La campaña se realiza cada año durante noviembre y diciembre para celebrar el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

En 1999, Westpac estableció la **Fundación Westpac** para apoyar las iniciativas sociales y comunitarias que trabajan en las comunidades desfavorecidas. Con el transcurso de los años, la Fundación ha otorgado más de veinte millones de dólares australianos (quince millones de dólares estadounidenses) en donaciones a más de cien organizaciones. En el año 2009, la Fundación realizó una donación de fondos a la cooperativa Nundah Community Enterprises Co-operative para su proyecto Trabajadores Desfavorecidos, que brinda oportunidades de empleo a través del Nundah Co-op Café y actividades de mantenimiento de parques cercanos para personas con discapacidad intelectual desempleadas por un largo plazo.

Información adicional

En 2007, Vision Australia otorgó el premio Making a Difference (Hacer la diferencia) a Westpac por su extraordinario apoyo a las personas ciegas o con discapacidad visual al proporcionar experiencia laboral.

En 2009, Westpac obtuvo el premio Fair Go durante la Asamblea General Anual de la organización Deaf Australia por promover la igualdad de oportunidades para las personas sordas. En los años 2008 y 2009, el banco fue galardonado con el premio Organización del año por la Asociación de Intérpretes de Lengua de Señas de Australia, Nueva Gales del Sur, por brindar un servicio de intérpretes para los clientes y los empleados que utilizan la lengua de señas australiana.

Referencias

- Sitio web de Westpac: <http://westpac.com.au>
- Informe de sostenibilidad y revisión anual de Westpac 2009 <http://westpac.online-ar2009.com/images/stories/pdfs/annualreview-2009.pdf>

- Informe de la Fundación Westpac 2008: el catalizador <http://www.socialtraders.com.au/sites/www.socialtraders.com.au/files/Westpac%20Foundation%20Catalyst%20Report.pdf>
- ILO Unlocking potential: A multinational corporation roundtable on disability and employment, Asia and the Pacific, Proceedings of the meeting, Bangkok, 6 de julio de 2005 http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_143518/index.htm

Wipro Limited es un proveedor de servicios de tecnologías de la información, cuidado personal, iluminación, ingeniería de precisión y cuidado de la salud a nivel mundial, con sede en Bangalore, India. El segmento comercial más importante de Wipro es el de los servicios de tecnologías de la información, que satisface las necesidades de sus clientes a escala mundial mediante la externalización de los procesos comerciales y la investigación, los servicios de tecnologías de la información, la consultoría y los servicios de desarrollo de productos. La empresa está presente en más de 35 países y cuenta con una fuerza de trabajo a nivel mundial de 100.000 empleados de más de cincuenta nacionalidades. En 2010, Wipro registró ingresos de 5.120 millones de dólares estadounidenses.

Contratación y retención del personal

La Política de empleo, igualdad de oportunidades y la Política de prohibición de la discriminación y el acoso de Wipro estipula que la empresa contrata a los empleados “sin tener en cuenta su raza, color de piel, religión, nacionalidad, ciudadanía, edad, sexo, estado civil, ascendencia, discapacidad física o mental, estado de salud, entorno socioeconómico u orientación sexual”. La política también establece que se brindará igualdad de oportunidades con respecto a “todos los aspectos del empleo, incluida la contratación, la formación, la progresión profesional y el cese o la jubilación”.

El **Espíritu de Wipro** define la cultura empresarial que Wipro respalda e incluye tres declaraciones fundamentales, una de las cuales rige su labor en materia de discapacidad y diversidad: actuar con sensibilidad, esto es, respetar al individuo y ser considerado y responsable. La visión de Wipro es crear un ambiente de respeto para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

Conforme al Espíritu de Wipro, en 2009 la empresa lanzó una importante iniciativa para analizar los trabajos de la empresa en seis áreas clave relacionadas con la diversidad: las políticas relativas a las personas, la contratación, la formación, la infraestructura y las instalaciones, los sistemas de información y la toma de conciencia. Como parte de esta medida, Wipro desarrolló un **Marco de diversidad** para brindar apoyo a los empleados provenientes de entornos diversos. El Marco incluía medidas de gobernanza, tales como la creación de un consejo de diversidad a nivel empresarial que estaría encargado de realizar el seguimiento y la revisión de los avances de Wipro en esas seis áreas, con una frecuencia trimestral.

También estableció el **Programa de personas con discapacidad**, diseñado en colaboración con una de las empresas de consultoría en materia de discapacidad más importantes de India, que llevó a cabo una auditoría de las actividades de Wipro en esas seis áreas dado que se relacionaban específicamente con la cuestión de la discapacidad. La auditoría permitió a Wipro trazar una estrategia y un marco sostenible para promover la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad e identificó las áreas que requerían atención para crear un entorno más integrador.

Como consecuencia, se realizaron ajustes significativos en sus “políticas relativas a las personas”. Por ejemplo, con relación al transporte, como la empresa no ofrecía acceso a medios de transporte adecuados y accesibles para las personas con discapacidad, actualmente presta este servicio para sus empleados con discapacidad. Con respecto a las instalaciones, se han realizado reformas en los

establecimientos de la empresa en todas las zonas para brindar mayor accesibilidad. Las normas de infraestructura de Wipro se han modificado para adoptar las internacionales establecidas en el manual de las Naciones Unidas: *Accesibilidad para las personas con discapacidad: manual de diseño para un entorno libre de obstáculos* (Accessibility for the Disabled: A Design Manual for a Barrier Free Environment) y el último borrador del código de construcción elaborado por el Centro Nacional para la Promoción del Empleo de las Personas con Discapacidad (NCPEDP, en inglés) de India, y Access Ability de India. Wipro ha llevado a cabo auditorías sobre accesibilidad en toda India, para la totalidad de sus oficinas, y en catorce de ellas se han realizado reformas para que se adapten adecuadamente a las personas con discapacidad.

Conforme a las prácticas actuales, los anuncios de puestos vacantes incluyen tanto el compromiso de Wipro con la igualdad de oportunidades como una declaración que solicita a los postulantes que especifiquen las medidas de adaptación necesarias para su discapacidad. Recientemente se modificó el formulario de solicitud de empleo y se eliminaron las preguntas sobre la historia clínica del postulante, lo que podía considerarse una acción discriminatoria.

Con el objeto de facilitar las prácticas de contratación que integran con mayor naturalidad a personas con discapacidad, Wipro publicó un manual de veinte páginas para los encargados de realizar las contrataciones y las entrevistas, que describe la política de igualdad de oportunidades de la empresa y brinda lineamientos para evaluar las capacidades de los postulantes y no su discapacidad. Se han incorporado entrevistas presenciales y por chat electrónico en lugar de llamadas telefónicas, para evitar la exclusión de personas con problemas auditivos o de habla.

Wipro organiza eventos de contratación con instituciones que prestan servicios a las personas con discapacidad en India, tales como Braille Sin Fronteras, el Instituto Nacional del Habla y la Audición (NISH, en inglés) y el Instituto Ambedkar de Tecnología para Personas con Discapacidad (AITH, en inglés), para contratar a personas con discapacidad calificadas. Por ejemplo, en 2010, Wipro organizó una feria de empleos en el AITH, que contó con la participación de cuarenta estudiantes, de los cuales cuatro fueron contratados.

Una vez que se selecciona un postulante, Wipro realiza los ajustes razonables para crear un ambiente de trabajo sin obstáculos. Por ejemplo, la empresa brinda tecnologías de apoyo, por ejemplo un programa de lectura de pantalla para las personas con discapacidad visual. Cada departamento asume el costo de los ajustes si están directamente relacionados con el trabajo de la persona.

Recientemente, Wipro lanzó el **Programa de diversidad de vendedores** para integrar de manera proactiva a los vendedores con discapacidad y a las organizaciones no gubernamentales de personas con discapacidad. El objetivo del Programa es incluir a los vendedores con discapacidad en el sistema de adquisiciones de la empresa y alentar a los actuales vendedores a contratar a personas con discapacidad. También se fomenta que todos los vendedores participen en ferias de empleo para personas con discapacidad.

Productos y servicios

Wipro es uno de los participantes de Gnu's not Unix (GNU) Network Object Model Environment (GNOME) Accessibility, un proyecto que apoya la incorporación de funciones de accesibilidad en los

esfuerzos de programación informática. A través del proyecto GNOME Accessibility, la empresa trabaja junto con sus clientes para desarrollar y evaluar la capacidad de uso de sus productos con elementos de tecnologías de apoyo.

Responsabilidad social de la empresa

El *Informe de sostenibilidad* de Wipro versa sobre una gran variedad de temas de RSE, tales como la buena gobernanza y las prácticas de gestión, la sostenibilidad del lugar de trabajo y los empleados, la sostenibilidad ecológica y la gestión de clientes.

Como parte de sus actividades de RSE, Wipro participa en diferentes iniciativas sobre diversidad para personas con discapacidad. Por ejemplo, organiza foros e intercambia prácticas ejemplares con relación a las personas con discapacidad con organismos de la industria, como la Asociación Nacional de Empresas de Informática y de Servicios (NASCCOM, en inglés), el organismo de comercio y la cámara de comercio de industrias de tecnología de la información y subcontratación de procesos comerciales de India, además de la Confederación de la Industria India, una organización que trabaja para crear un entorno en el cual las industrias de este país puedan crecer y desarrollarse.

Información adicional

En 2009, Wipro obtuvo el premio Shell Helen Keller del NCPEDP por sus esfuerzos por promover la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Referencias

- Sitio web de Wipro: <http://www.wipro.com>
- Informe de sostenibilidad de Wipro (2008-09) <http://www.wipro.com/corporate/investors/pdf-files/wipro-sustainability-report-2008-09.pdf>

Este libro se terminó de
imprimir en el Departamento de
Publicaciones de OIT/Cinterfor en
Montevideo, agosto de 2011.
Hecho el depósito Legal Número 356.112



**Oficina de Actividades para los Empleadores
(ACT/EMP) Oficina Internacional del Trabajo**
CH-1211 Ginebra 22, Suiza
Tel.: +41 22 799 77 48
Fax: +41 22 799 89 48
Correo electrónico: actemp@ilo.org
www.ilo.org/employers

**Departamento de Conocimientos Teóricos
y Prácticos y Empleabilidad (EMP/SKILLS)**
Sector de Empleo
Oficina Internacional del Trabajo
CH-1211 Ginebra 22, Suiza
Tel.: +41 22 799 75 12
Fax: +41 22 799 63 10
Correo electrónico: empskills@ilo.org
www.ilo.org/skills

ISBN 978-92-2-123871-3



9 789221 238713