

CÓMO PONER EN PRÁCTICA AJUSTES RAZONABLES

GUÍA DE PRÁCTICAS PROMETEDORAS PARA
LUCHAR CONTRA LA DISCRIMINACIÓN DE
LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL
LUGAR DE TRABAJO



**TIENES
DERECHOS**

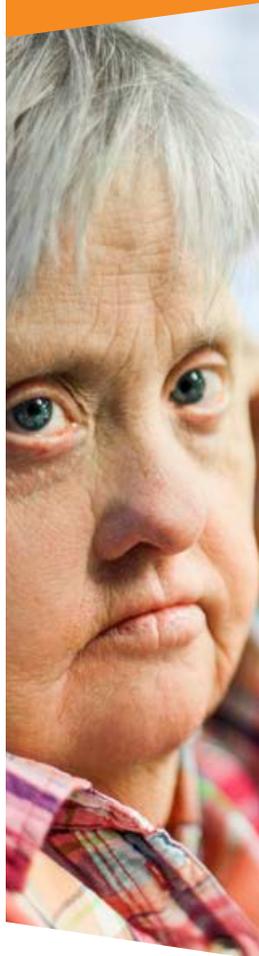
#EUvsDiscrimination



La información que se presenta en la presente guía fue proporcionada directamente por empleadores a escala nacional, mediante un cuestionario elaborado para la campaña #EUvsDiscrimination. Por tanto, la información sobre las prácticas de empleo, incluido el número de personas con discapacidad contratadas, o las medidas de ajustes razonables aplicadas, es subjetiva y, de modo que la Comisión Europea no se hace responsable de la validez de dicha información.

La presente guía ha sido elaborada por D.ª Magdi Birtha, ponente de la campaña #EUvsDiscrimination e investigadora del Centro Europeo para la Política y la Investigación del Bienestar Social.

Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en su nombre se responsabilizan del uso que pudiera hacerse de esta información. Puede encontrarse más información sobre la Unión Europea en internet (https://europa.eu/european-union/index_es)



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CAMPAÑA EUvsDISCRIMINATION | 06 |
| CONTEXTO | 08 |
| ¿QUÉ SON LOS AJUSTES RAZONABLES? | 12 |
| PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO DE TRABAJO ABIERTO | 14 |
| A · EJEMPLOS DEL SECTOR PÚBLICO | 15 |
| ▶ Contratación de personas con discapacidad en Bruxelles Environnement (Bélgica) | 16 |
| ▶ Contratación de personas con discapacidad intelectual como funcionarios del Gobierno de la Diputación Foral de Bizcaia (España) | 18 |
| ▶ Contratación de personas con trastornos del espectro del autismo en la Oficina Nacional de la Judicatura (Hungría) | 20 |
| ▶ Plan de diversidad del Departamento de Bomberos y Asistencia Médica Urgente (SIAMU) en la Región de Bruselas-Capital (Bélgica) | 22 |
| ▶ La aplicación del plan de diversidad en el municipio de Uccle (Bélgica) | 24 |
| ▶ Adaptación de una oficina del servicio público de empleo a las necesidades de un empleado con discapacidad (Francia) | 26 |
| B · EJEMPLOS DEL SECTOR PRIVADO | 29 |
| ▶ Catálogo de accesibilidad inclusiva en Shell Global/Shell Bulgaria EAD (Bulgaria) | 30 |
| ▶ La recuperación profesional como servicio de recursos humanos en E.ON Hungary Ltd. (Hungría) | 32 |
| ▶ Paquete de prestaciones para empleados con discapacidad en ING Bank Śląski S.A. (Polonia) | 34 |
| ▶ Utilización del diseño para apoyar el empleo de personas con discapacidad intelectual en el restaurante Le Reflet de Nantes (Francia) | 36 |
| ▶ Formación y contratación de personas con discapacidad en la empresa emergente de desarrollo de sitios web Domino Dizajn d.o.o. (Croacia) | 38 |
| ▶ Participación de personas con discapacidad en todos los departamentos de la fábrica de papel JSC SMILTAINIS IR KO (Lituania) | 40 |
| ▶ Emprendimiento social en Etincelle o.s. para luchar contra los estereotipos y allanar el camino hacia el empleo en el mercado de trabajo abierto (Chequia) | 42 |
| ▶ Exitosa empresa social de formación de personas con discapacidad para el mercado de trabajo abierto en el Grupo SIFU (España) | 44 |
| C · EJEMPLO DE LA SOCIEDAD CIVIL | 46 |
| ▶ La red Valueable Network promueve la inclusión de las personas con discapacidad intelectual en el sector de la hostelería (Alemania, España, Hungría Italia, Portugal y Turquía) | 47 |
| ¿QUIÉN PUEDE AYUDARLE A HACER VALER SUS DERECHOS? | 48 |

CAMPAÑA EUvsDISCRIMINATION

Con el fin de informar a los ciudadanos de la Unión Europea (UE) sobre sus derechos a no ser discriminados, en mayo de 2019, la Comisión Europea puso en marcha la campaña **#EUvsDiscrimination**.

Se crearon un sitio web, un folleto y vídeos sobre esta campaña de comunicación en todas las lenguas oficiales de la UE, y también se puso en marcha una estrategia en las redes sociales. El sitio web de la UE proporcionó a los ciudadanos datos sobre sus organismos nacionales de igualdad para que pudieran tener más información sobre cómo hacer valer sus derechos.

Otra vertiente de la campaña se centró específicamente en los **ajustes razonables para las personas con discapacidad**. Por ello, la Comisión Europea organizó una serie de eventos entre mayo de 2019 y marzo de 2020 en algunos de los Estados miembros con las mayores brechas de empleo entre las personas con y sin discapacidad de la UE. Las acciones tenían por objeto concienciar a los empleadores y los ciudadanos de la UE que no conocen las posibilidades que ofrece la legislación de la UE sobre la lucha contra la discriminación en el lugar de trabajo.

Estos eventos brindaron una buena oportunidad para reunirse con los empleadores y debatir directamente las ventajas de contratar a personas con discapacidad, así como las experiencias de ofrecerles unos ajustes razonables.



BRUSELAS



BUCAREST



VARSOVIA

Estos actos de sensibilización tuvieron lugar en los Estados miembros siguientes:

15 DE MAYO DE 2019



BRUSELAS

BÉLGICA

7 DE JUNIO DE 2019



BUCAREST

RUMANÍA

27 DE JUNIO DE 2019



VARSOVIA

POLONIA



SOFÍA



PRAGA



VILNA



ZAGREB



BUDAPEST

18 DE OCTUBRE DE 2019



SOFÍA
BULGARIA

6 DE DICIEMBRE DE 2019



PRAGA
CHEQUIA

15 DE ENERO DE 2020



VILNA
LITUANIA

24 DE ENERO DE 2020



ZAGREB
CROACIA

24 DE FEBRERO DE 2020



BUDAPEST
HUNGRÍA

CONTEXTO

▶ LA DIRECTIVA DE LA UE RELATIVA A LA IGUALDAD DE TRATO EN EL EMPLEO (DIRECTIVA 2000/78/CE) PROHÍBE LA DISCRIMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO POR MOTIVOS DE EDAD, SEXO, DISCAPACIDAD, ORIGEN RACIAL O ÉTNICO, RELIGIÓN O CONVICCIONES, Y ORIENTACIÓN SEXUAL.¹

Desde 2000, la legislación sobre igualdad de trato a nivel de la UE ha establecido niveles mínimos de protección para todas las personas que trabajan en la Unión Europea.

La legislación exige a las empresas que no discriminen a sus empleados en el trabajo y garantiza el derecho de los trabajadores a no ser discriminados.

Por lo tanto, el Derecho de la UE garantiza a las personas que trabajan en la Unión el derecho a la igualdad de trato en la contratación, las condiciones de trabajo, el ascenso, la remuneración, el acceso a la formación profesional, las pensiones de jubilación y el despido.

Hace mucho tiempo que todos los Estados miembros de la UE han incorporado esta Directiva a su Derecho nacional. Sin embargo, todavía hay demasiadas personas que no conocen estos derechos y la protección que ofrecen. En 2014, en el Informe conjunto sobre la aplicación de la Directiva sobre igualdad racial y la Directiva relativa a la igualdad de trato en el empleo, se llegó a la conclusión de que «ahora el reto

principal es aumentar la concienciación sobre la protección ya existente, a fin de garantizar una mejor aplicación y ejecución prácticas de las Directivas».² Según el Eurobarómetro especial «Discriminación en la UE en 2015», casi la mitad de las personas no conocían sus derechos en caso de sufrir discriminación.³ Las encuestas también muestran que alrededor de uno de cada ocho europeos se considera parte de un grupo en riesgo de discriminación por pertenecer a una minoría racial o étnica, tener una discapacidad o por razón de su sexo, orientación sexual, edad, religión o convicciones.

La discriminación, la incitación al odio y los ataques contra las minorías siguen siendo, lamentablemente, una realidad cotidiana para muchas personas en la UE.

Cabe destacar que sigue existiendo una diferencia importante de 24,2 puntos porcentuales entre la situación laboral de las personas con y sin

discapacidad⁴, lo cual significa que **las personas con discapacidad tienen menos posibilidades de conseguir empleo que las personas sin discapacidad** y la diferencia es aún mayor en el caso de las personas con discapacidades graves. El hecho de haber sido tradicionalmente excluidas del mercado laboral ha dado lugar a que las personas con discapacidad sean objeto de exclusión social y privaciones, además de correr un mayor riesgo de pobreza y de encontrarse con obstáculos importantes para su participación en la sociedad. No obstante, el empleo es fundamental para lograr la inclusión social y reducir la pobreza y las desigualdades en toda la Unión.

Esta brecha persistente en el empleo existe, a pesar de que la UE y todos sus Estados miembros han ratificado **la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)**, que prohíbe explícitamente la discriminación por motivos de discapacidad en el mercado laboral y pide a los Estados Partes que garanticen **ajustes razonables en el lugar de trabajo**.

Por «ajustes razonables» se entienden las adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el goce de sus derechos humanos. La realización de ajustes razonables mejora el acceso de las personas con discapacidad al mercado de trabajo abierto.



UNA PERSPECTIVA DE LOS ASPECTOS QUE DEBERÍAN MOTIVAR A LAS EMPRESAS A CONTRATAR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ALGUNAS VENTAJAS DE ESTAS CONTRATACIONES

- ▶ Brindan la oportunidad de contar con más candidatos disponibles para el puesto
- ▶ Disminuyen la rotación del personal
- ▶ Reducen los costes de salud laboral
- ▶ Reducen el absentismo laboral
- ▶ Mejoran la moral del personal
- ▶ Mejoran la comprensión de los clientes, lo que lleva a conseguir más clientes
- ▶ Tienen un efecto positivo en la imagen corporativa
- ▶ Minimizan los riesgos jurídicos
- ▶ Reportan un rendimiento de 1,48 EUR por cada euro gastado
- ▶ Necesidad creciente de organizaciones asociadas.
- ▶ Mayor tamaño del mercado, ya que una de cada tres personas adquiere una discapacidad entre los 50 y 65 años.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32000L0078>; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32000L0043>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A52014DC0002>

³ <https://ec.europa.eu/comfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2077>

⁴ Eurostat, estadísticas comunitarias sobre la renta y las condiciones de vida (EU-SILC) analizadas por la Red Académica de Expertos Europeos en Discapacidad: <https://www.disability-europe.net/downloads/1045-europe-2020-data-people-with-disabilities-tables-eu-silc-2017>

TASA DE EMPLEO POR CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y ESTADO MIEMBRO (DE 20 A 64 AÑOS DE EDAD)

Fuente de datos: Estadísticas comunitarias sobre la renta y las condiciones de vida (EU-SILC) de 2017 analizadas por la Red Académica de Expertos Europeos en Discapacidad.

2017

| | DISCAPACIDAD | | | | DISCAPACIDAD | | |
|----|--------------|---------|------------------------------------|----|--------------|---------|------------------------------------|
| | SÍ % | NO % | Brecha (en puntos porcentuales) | | SÍ % | NO % | Brecha (en puntos porcentuales) |
| AT | 56,3 | 76,9 | 20,6 | IE | 32,2 | 74,3 | 42,2 |
| BE | 42,5 | 74,4 | 31,8 | IT | 51,8 | 65,5 | 13,7 |
| BG | 39,5 | 73,7 | 34,2 | LT | 47,3 | 79,2 | 31,9 |
| CY | 47,3 | 71,0 | 23,7 | LU | 53,0 | 68,9 | 16,0 |
| CZ | 49,4 | 79,1 | 29,7 | LV | 61,8 | 78,9 | 17,1 |
| DE | 51,8 | 79,4 | 27,7 | MT | 37,2 | 73,6 | 36,5 |
| DK | 57,7 | 80,8 | 23,1 | NL | 58,5 | 81,5 | 23,0 |
| EE | 62,2 | 83,0 | 20,8 | PL | 42,5 | 74,5 | 32,0 |
| EL | 36,7 | 59,7 | 23,0 | PT | 56,1 | 75,0 | 18,9 |
| ES | 40,1 | 67,6 | 27,5 | RO | 43,7 | 74,3 | 30,6 |
| FI | 54,4 | 74,4 | 20,0 | SE | 52,6 | 83,5 | 30,9 |
| FR | 55,5 | 74,0 | 18,6 | SI | 53,7 | 73,5 | 19,8 |
| HR | 33,8 | 65,9 | 32,2 | SK | 57,7 | 80,0 | 22,4 |
| HU | 46,7 | 76,1 | 29,5 | UK | 52,9 | 83,4 | 30,5 |

Tasa de empleo en la UE

DISCAPACIDAD



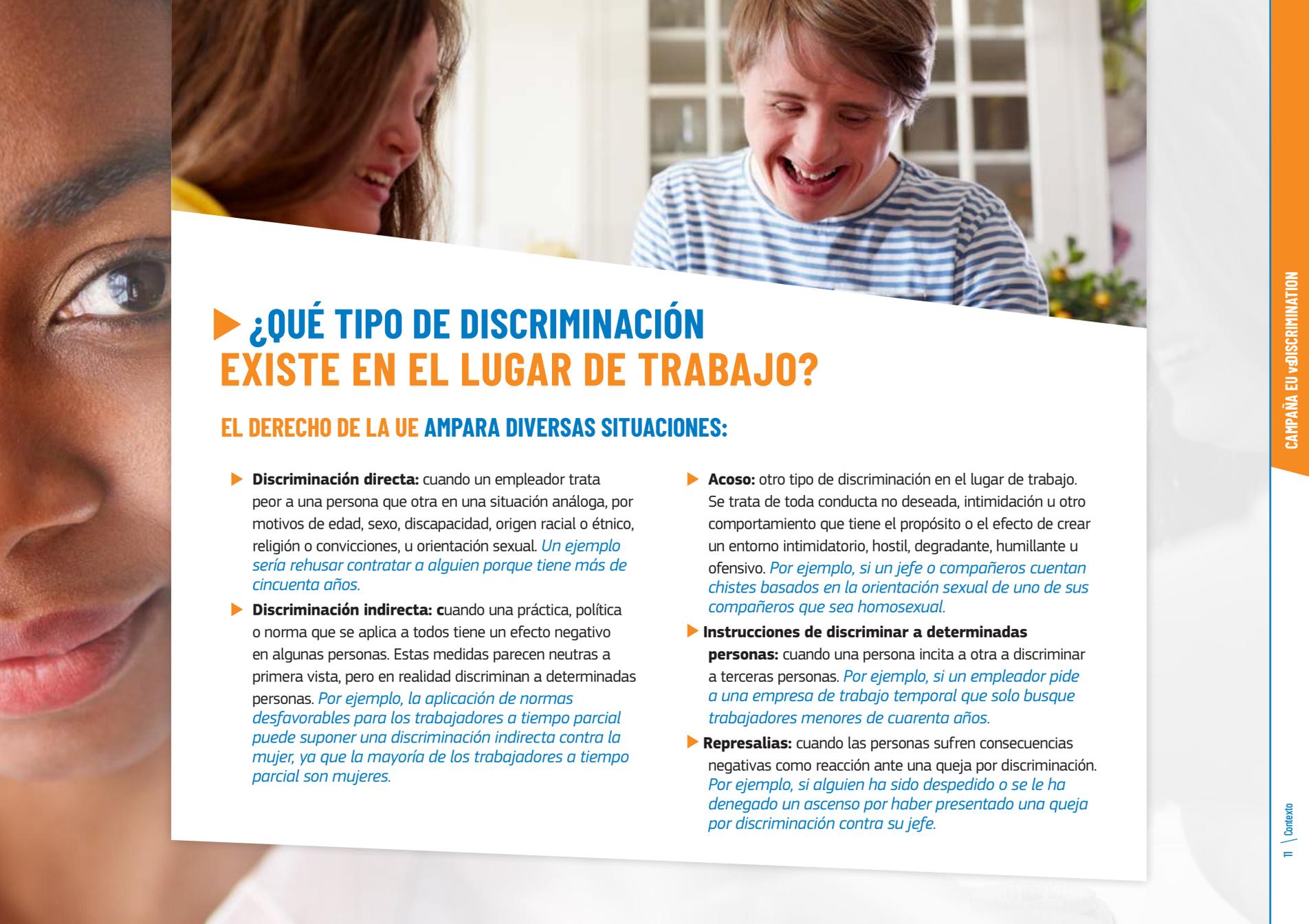
| SÍ % | NO % |
|---------|---------|
| 50,6 | 74,8 |

Brecha (en puntos porcentuales)

24,2

La presente guía tiene por objeto **entender mejor el significado de los ajustes razonables y cómo ponerlos en práctica**. En concreto, la guía se centra en los ajustes razonables y la discapacidad y pondrá de relieve algunos de los beneficios de emplear a personas con discapacidad en el mercado de trabajo abierto. En cierta medida, servirá para desmitificar y abordar los estereotipos y conceptos erróneos más comunes sobre los costes o las complicaciones de la realización de ajustes razonables para las personas con discapacidad.

En la guía se presentan prácticas prometedoras de toda la UE, de empleadores públicos y privados comprometidos que ya apoyan la inclusión en el mercado laboral de las personas con discapacidad a través de diversas medidas y la gran visión de crear un entorno de trabajo diverso y flexible. Todos ellos están de acuerdo en una cosa: contar con personas con discapacidad en sus oficinas y empresas es una situación beneficiosa para todos. Por último, cabe esperar que la guía inspire a otras empresas a contratar a más personas con discapacidad y a encontrar soluciones para proporcionales unos ajustes razonables.



▶ ¿QUÉ TIPO DE DISCRIMINACIÓN EXISTE EN EL LUGAR DE TRABAJO?

EL DERECHO DE LA UE AMPARA DIVERSAS SITUACIONES:

- ▶ **Discriminación directa:** cuando un empleador trata peor a una persona que otra en una situación análoga, por motivos de edad, sexo, discapacidad, origen racial o étnico, religión o convicciones, u orientación sexual. *Un ejemplo sería rehusar contratar a alguien porque tiene más de cincuenta años.*
- ▶ **Discriminación indirecta:** cuando una práctica, política o norma que se aplica a todos tiene un efecto negativo en algunas personas. Estas medidas parecen neutras a primera vista, pero en realidad discriminan a determinadas personas. *Por ejemplo, la aplicación de normas desfavorables para los trabajadores a tiempo parcial puede suponer una discriminación indirecta contra la mujer, ya que la mayoría de los trabajadores a tiempo parcial son mujeres.*
- ▶ **Acoso:** otro tipo de discriminación en el lugar de trabajo. Se trata de toda conducta no deseada, intimidación u otro comportamiento que tiene el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. *Por ejemplo, si un jefe o compañeros cuentan chistes basados en la orientación sexual de uno de sus compañeros que sea homosexual.*
- ▶ **Instrucciones de discriminar a determinadas personas:** cuando una persona incita a otra a discriminar a terceras personas. *Por ejemplo, si un empleador pide a una empresa de trabajo temporal que solo busque trabajadores menores de cuarenta años.*
- ▶ **Represalias:** cuando las personas sufren consecuencias negativas como reacción ante una queja por discriminación. *Por ejemplo, si alguien ha sido despedido o se le ha denegado un ascenso por haber presentado una queja por discriminación contra su jefe.*

▶ ¿QUÉ SON LOS AJUSTES RAZONABLES?

Por **ajustes razonables** se entiende cualquier cambio en un puesto de trabajo o en un entorno laboral que sea necesario para que una persona con discapacidad pueda optar a un puesto de trabajo, realizar y avanzar en las funciones del mismo, o recibir formación en igualdad de condiciones. El propósito es permitir que las personas con discapacidades tengan acceso al empleo, tomen parte en el mismo o progresen profesionalmente. De este modo, los empleados con discapacidad podrían lograr el mismo rendimiento laboral y tener las mismas oportunidades que los empleados sin discapacidad, haciendo las cosas de manera un poco diferente.

Los ajustes razonables están destinados a todo trabajador con discapacidad. El derecho a acogerse a unos ajustes razonables se extiende a todas las actividades relacionadas con el trabajo amparadas por el Derecho de la UE, desde el proceso de solicitud de empleo hasta la finalización de este, e incluye las condiciones de trabajo y los complementos salariales. Si tiene una discapacidad y cree que necesita modificaciones en su trabajo o lugar de trabajo, puede solicitar unos ajustes razonables.

¿QUÉ ESTABLECE EL DERECHO DE LA UNIÓN?

En virtud de la **Directiva de la UE relativa a la igualdad de trato en el empleo**, los empleadores tienen que realizar ajustes razonables a los empleados con discapacidad, **en la medida en que ello no suponga una carga desproporcionada para el empleador**. De este modo, se establecen deberes de ajustes razonables, que pueden incluir soluciones técnicas como el suministro de un equipo determinado. De conformidad con la Directiva, los ajustes razonables implican que:

“ Los empresarios [tomen] las medidas adecuadas, en función de las necesidades de cada situación concreta, para permitir a las personas con discapacidades acceder al empleo, tomar parte en el mismo o progresar profesionalmente, o para que se les ofrezca formación, salvo que esas medidas supongan una carga excesiva para el empresario. La carga no se considerará excesiva cuando sea paliada en grado suficiente mediante medidas existentes en la política del Estado miembro sobre discapacidades.

(artículo 5 de la Directiva 2000/78/CE del Consejo).

Los ajustes razonables también son una obligación en virtud de la **Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** (CDPD), de la que son Parte la UE y todos sus Estados miembros. En la Convención se definen los ajustes razonables como sigue:

«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» (artículo 2 de la CDPD).

▶ ¿QUÉ AJUSTES PUEDEN OFRECERSE?

Los principales tipos de ajustes razonables incluyen soluciones técnicas, modalidades de trabajo, acciones de formación y medidas de concienciación.

Las **soluciones técnicas** pueden incluir lo siguiente:

- ▶ Instalar ascensores o rampas,
- ▶ Colocar el mobiliario de oficina a una altura adecuada,
- ▶ Instalar programas informáticos como lectores de pantalla, magnificadores de pantalla o software de reconocimiento de voz, etc.,
- ▶ Proporcionar terminales Braille,
- ▶ Utilizar interpretación en tiempo real a través de telecomunicaciones.

Cabe señalar que los **ajustes razonables complementan las medidas de accesibilidad** y, cuando la accesibilidad ya está garantizada, la aplicación de ajustes razonables, por lo que se refiere a los dispositivos técnicos, es mucho más sencilla y menos costosa.

Otros casos de ajustes razonables podrían estar relacionados con:

- ▶ Las **modalidades de trabajo**, como proporcionar un horario de trabajo flexible, teletrabajo, permisos, reubicación a una nueva oficina o reasignación a un puesto de trabajo diferente si así lo solicita el empleado,
- ▶ La **formación** para ayudar a los empleados a utilizar tecnologías de apoyo en el trabajo y **tutorías** para que los empleados puedan superar cualquier obstáculo que encuentren en el lugar de trabajo,
- ▶ La **modificación de procedimientos y políticas de la empresa**, como centralizar el sistema a través del cual los empleados puedan solicitar apoyo para la accesibilidad,
- ▶ Las **medidas de concienciación** para que las personas con discapacidad puedan realizar su trabajo en un entorno laboral favorable.

MITOS SOBRE LOS AJUSTES RAZONABLES

- ▶ Suelen ser caros.
- ▶ Es complicado realizar los ajustes para los trabajadores con discapacidad.
- ▶ Siempre se necesitan conocimientos técnicos especializados para planear y ofrecer ajustes razonables.
- ▶ No es una prioridad para la dirección de la empresa emplear a personas con discapacidad.
- ▶ Contratar a personas con discapacidad aumentaría los riesgos para la salud y la seguridad.



CASILLA DE VERIFICACIÓN: ¿QUÉ ES «RAZONABLE»?

- ▶ ¿Funcionará? ¿Responde a las necesidades concretas del trabajador con discapacidad?
- ▶ ¿Es práctico?
- ▶ ¿Dará lugar a costes directos e indirectos insostenibles para el empleador?
- ▶ Si conlleva costes, ¿se dispone de recursos externos (ayudas económicas y conocimientos técnicos) para apoyar a los empleadores?
- ▶ ¿Perturbará a otros empleados en la realización de su trabajo?
- ▶ ¿Puede realizarse sin repercusiones en la salud y la seguridad?

▶ PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO DE TRABAJO ABIERTO



En esta sección de la guía se presentan las prácticas prometedoras recibidas como parte de la campaña #EUvsDiscrimination, tras los animados debates que se ha mantenido con los empleadores durante los eventos nacionales de concienciación.

Contar con las empresas tanto del sector público como del privado fue un aspecto importante durante el proceso de selección. Se trata de empresas comprometidas, que contrataron a personas con discapacidad en el mercado de trabajo abierto y que ya han demostrado un gran liderazgo en la forma de realizar con éxito ajustes razonables para los empleados con discapacidad en distintos entornos de trabajo.

Al revisar estas prácticas prometedoras, es evidente que una serie de empresas ya se han comprometido en toda Europa a crear un lugar de trabajo inclusivo haciendo algunos ajustes necesarios, porque consideran que la contratación de personas con discapacidad mejora el entorno de trabajo y el rendimiento de sus empresas.

A. EJEMPLOS DEL SECTOR PÚBLICO

-  Contratación de personas con discapacidad en Bruxelles Environnement (Bélgica)
-  Contratación de personas con discapacidad intelectual como funcionarios del Gobierno de la Diputación Foral de Bizcaia (España)
-  Contratación de personas con trastornos del espectro del autismo en la Oficina Nacional de la Judicatura (Hungría)
-  Plan de diversidad del Departamento de Bomberos y Asistencia Médica Urgente (SIAMU) en la Región de Bruselas-Capital (Bélgica)
-  La aplicación del plan de diversidad en el municipio de Uccle (Bélgica)
-  Adjusting a Public Employment Service Office for the needs of an employee with disability (France)





BÉLGICA

▶ CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BRUXELLES ENVIRONNEMENT (BÉLGICA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

Desde enero de 2018, Bruxelles Environnement ha tratado de contratar a personas con discapacidad para todo tipo de puestos (por ejemplo, trabajadores sobre el terreno, personal administrativo, de gestión, de otras áreas, etc.) con distintos contratos (contratos indefinidos, contratos temporales, etc.). Esta administración ha introducido una serie de medidas concretas para garantizar el éxito de la contratación y la integración de los trabajadores con discapacidad, como son las siguientes:

- ▶ En los formularios de solicitud de empleo, se incluye una declaración clara y una casilla de verificación, en la que se hace hincapié en que Bruxelles Environnement quiere contratar a personas diversas sin discriminación y que las personas con discapacidad pueden solicitar unos ajustes razonables;
- ▶ El proceso de contratación puede adaptarse para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad (por ejemplo, interpretación de la lengua de signos, adaptaciones de las pruebas);
- ▶ Una completa auditoría de accesibilidad en sus oficinas dio como resultado la realización de las adaptaciones necesarias para la integración sin problemas de los empleados con discapacidad;
- ▶ El intercambio de experiencias con otras administraciones públicas para ampliar y mejorar su política de empleo inclusivo;
- ▶ Todos los miembros del personal recibieron una comunicación escrita sobre la política de empleo inclusivo de la organización y unos cincuenta empleados participaron en un evento interno de sensibilización.

Bruxelles Environment reconoció que existe un verdadero interés profesional en la contratación de personas con discapacidad. Cuando se contrata a alguien con una discapacidad, la organización quiere que su integración sea lo más fácil posible en un entorno no discriminatorio, tranquilizador y amable.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

- ▶ Medio ambiente y administración pública

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 5

CONTACTO

www.environnement.brussels

La dirección de la organización se ha comprometido a proporcionar un apoyo financiero estable para emplear a personas con discapacidad y realizar los ajustes razonables necesarios (por ejemplo, en 2018, el coste de interpretación en la lengua de signos fue de 30 000 EUR). La concienciación del personal es fundamental para incluir a los empleados con discapacidad en los equipos, por lo que, cuando contrató a un jardinero sordo con un contrato indefinido, Bruxelles Environnement organizó cuatro clases de lengua de signos francesa de media jornada para sus compañeros directos durante las horas de trabajo en colaboración con una asociación especializada.



► PERSPECTIVAS FUTURAS

Las personas con discapacidad suelen estar subrepresentadas entre los solicitantes de empleo. Por ello, la administración Bruxelles Environnement colabora con asociaciones de personas con discapacidad y proveedores de servicios a nivel regional para encontrar candidatos adecuados. No obstante, debía prepararse cuidadosamente al equipo de recursos humanos para evaluar a los candidatos con discapacidad únicamente en función de sus capacidades, sin ningún tipo de prejuicio hacia sus limitaciones.

También existe una serie de problemas administrativos. Por ejemplo, Bruxelles Environnement desearía emplear a personas con discapacidad con un contrato especial, pero es difícil combinar esas modalidades con las

especificidades de su propia administración. La contratación pública también puede dificultar la realización de ajustes razonables, por ejemplo, si es necesario contratar a un intérprete de lengua de signos con poca antelación para el proceso de contratación.

La lucha contra los estereotipos y el cambio de mentalidad es un proceso largo que debe tener lugar a diferentes niveles. La sensibilización debe continuar incluso varios años después de la contratación de una persona con discapacidad o de miembros de cualquier otro grupo vulnerable. La plantilla debe comprender que los ajustes razonables no consisten en favorecer a un candidato en detrimento de otro, sino que son una medida para garantizar que los candidatos tengan

las mismas oportunidades de obtener los mismos resultados.

“ Es importante destacar que para Bruxelles Environnement la contratación de una persona con discapacidad no es un proyecto solidario, sino que aporta un verdadero valor añadido a la organización.

El proyecto seguirá desarrollándose en un futuro próximo, a través de una mejor colaboración con otras administraciones regionales, una mayor cohesión entre los diversos servicios de apoyo, la inversión interna en este ámbito (tanto en términos humanos como financieros) y mediante una labor continua de concienciación.



ESPAÑA

▶ **CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL COMO FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZCAIA (ESPAÑA)**

▶ **DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA**

El Gobierno de la Diputación Foral de Bizcaia tiene un compromiso y una experiencia de larga tradición en la contratación de personas con discapacidad, pero no de personas con discapacidad intelectual. Por ello, en 2017, el Gobierno aprobó una oferta de empleo público para cinco plazas de personal administrativo destinadas a personas con discapacidad intelectual.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Administración pública

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 5

CONTACTO

<https://web.bizkaia.eus>

La convocatoria tenía como objeto contratar a cinco funcionarios a través de un proceso de contratación estándar, aunque adaptado, de varias etapas. El objetivo general era apoyar la inclusión social y laboral de las personas más desfavorecidas. La especificidad de esta convocatoria exigió que el Gobierno adoptara nuevas formas de trabajo, especialmente unas modalidades más flexibles. El compromiso político desempeñó un papel fundamental para que esta iniciativa tuviera éxito. El Gobierno recibió un total de 281 solicitudes, de las cuales 5 personas fueron contratadas y 146 se incorporaron a una bolsa de trabajo, para otras posibles vacantes.





▶ PERSPECTIVAS FUTURAS

El proceso de contratación tuvo cuatro fases distintas, cada una de las cuales desempeñó un papel fundamental en el logro de resultados positivos:

- 1. Comprender las necesidades de las personas con discapacidad intelectual:** eliminación de los prejuicios y estereotipos existentes, formación del personal de recursos humanos en la preparación de documentación de fácil lectura en relación con la convocatoria, eventos internos de concienciación, participación de las personas con discapacidad intelectual en todo el proceso.
- 2. Organizar el proceso de contratación de forma accesible:** se utilizó un proceso de contratación estándar para cumplir todos los requisitos legales relativos a acceder a un puesto de empleo público, pero se adaptó a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual. Además de proporcionar información en un formato accesible, también era importante garantizar la protección y la orientación durante todo el proceso, así como proporcionar un entorno tranquilo y seguro (por ejemplo, elegir un centro de exámenes luminoso y de fácil acceso en transporte público).
- 3. Proporcionar el apoyo adecuado:** se firmó un acuerdo de colaboración con otras entidades para apoyar a los candidatos aceptados con formación y tutorías laborales.
- 4. Aceptar el empleo y la formación de iniciación:** los candidatos seleccionados podían participar en varias visitas, junto con sus familias y los formadores laborales para conocer el lugar de trabajo y asistir a sesiones de formación. Se nombró un punto de contacto para cada uno de ellos en sus respectivos departamentos, con el fin de prestarles apoyo directo. Durante la reunión de iniciación, todos los candidatos nombrados firmaron los documentos necesarios para entrar en la administración pública, que se habían preparado en un formato de lectura fácil.

Hasta la fecha, las cinco personas con discapacidad intelectual contratadas realizan con éxito sus tareas y se han integrado bien en sus equipos. Por consiguiente, el proyecto marca el comienzo de la adopción de un enfoque diferente y verdaderamente inclusivo para ofrecer oportunidades de empleo como funcionarios públicos a todas las personas con discapacidad.

La iniciativa del Gobierno de la Diputación Foral de Bizcaia ya ha recibido varios premios y galardones por su cooperación con el tercer sector y por el fomento de los derechos de las personas con discapacidad intelectual en España. Se trata de un modelo de éxito, que se recomienda que adopten otras autoridades públicas.

Los principales desafíos durante la ejecución del proyecto fueron principalmente operativos y de actitud. Los estereotipos existentes, la falta de protocolos para adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, así como la complejidad de crear un proceso de contratación tranquilo y amable fueron las principales cuestiones que se abordaron.

En cuanto a la sostenibilidad a largo plazo de esta iniciativa, es importante mantener una estrecha conexión con los medios de comunicación, difundir los resultados y demostrar que las personas con discapacidad intelectual pueden integrarse plenamente en puestos de la administración pública. También tiene por objeto seguir mejorando el proceso, sobre la base de los resultados de la evaluación, y abrir más puestos en distintos niveles de la administración, no solo en el nivel inferior.



HUNGRÍA



▶ CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON TRASTORNOS DEL ESPECTRO DEL AUTISMO EN LA OFICINA NACIONAL DE LA JUDICATURA (HUNGRÍA)

JUDICATURA (HUNGRÍA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

En 2013, tras la creación de la Oficina Nacional de la Judicatura en Hungría, la dirección tenía el objetivo claro de hacer participar en la labor de la Oficina a miembros altamente cualificados de un grupo desfavorecido. Tras un examen exhaustivo, se pusieron en contacto con la asociación AURA (www.auraegyesulet.hu), una ONG de enfoque ascendente, con amplia experiencia en el apoyo a la inclusión social y laboral de personas con trastorno del espectro del autismo.

El objetivo era encontrar candidatos adecuados, con la ayuda de AURA para tareas específicas, como el archivado, la gestión de documentos archivados, la digitalización de documentos y el servicio interno de mensajería, entre otros. Estas tareas se consideran generalmente repetitivas y, por lo tanto, siempre había sido un reto encontrar miembros del personal con la formación necesaria (como mínimo, el título de graduado escolar) y la motivación para permanecer en el puesto. AURA llevó a cabo la selección, evaluación y formación de los candidatos con trastornos del espectro del autismo. Los tutores de AURA asistieron a las entrevistas de trabajo y apoyaron a los candidatos seleccionados para instalarse en sus nuevos puestos. También asesoraron a la Judicatura sobre cómo crear un entorno de trabajo accesible y propicio respecto al autismo, por ejemplo, creando unos puestos de trabajo especiales en las oficinas.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Poder judicial

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 7

CONTACTO

birosag.hu/en



- ◀ Un empleado con autismo en el Tribunal del Registro de Budapest, junto con su superior y su tutora.
©Asociación AURA

La participación de una ONG experta fue fundamental para la garantía de calidad del proyecto. AURA también actuó como mediadora en situaciones que requerían la resolución de conflictos entre la empresa y los nuevos miembros del personal. Según la experiencia de AURA, la falta de unos ajustes razonables adecuados ha conllevado, a menudo, que las personas con trastornos del espectro del autismo pierdan sus empleos. Sin embargo, en la mayoría de los casos, hay maneras fáciles de resolver los malentendidos y de proporcionar a estas personas el apoyo necesario. Los ajustes razonables en este proyecto incluían más flexibilidad en cuanto al inicio de la jornada laboral o la concesión de descansos más regulares para que los empleados pudieran descansar.

Los miembros del personal de la Judicatura también asistieron a una serie de sesiones de formación a fin

de prepararse para acoger a los nuevos compañeros y acabar con cualquier estereotipo existente. Desde su contratación, se ha prestado especial atención a la plena participación también del personal con trastorno del espectro del autismo en las actividades sociales de la oficina (por ejemplo, celebraciones de Navidad, jornadas de formación de equipos, etc.).

Desde el comienzo del proyecto, organizaciones miembros de la Oficina Nacional de la Judicatura, como el Tribunal de Registro de Budapest o el Tribunal de Distrito Central de Buda, también se sumaron a la iniciativa y ahora emplean en total a siete personas con autismo. El proyecto ayudó a los participantes a conseguir un empleo estable y bien remunerado en el sector público, a convertirse en contribuyentes y a poder vivir de forma independiente.

▶ PERSPECTIVAS FUTURAS

La Oficina Nacional de la Judicatura considera que su proyecto es una práctica prometedora y cree que las personas con trastorno del espectro del autismo también podrían contribuir a la labor de otras oficinas de la administración pública de Hungría. Se han organizado varios talleres para participar en la gestión de diversas autoridades públicas, como parte de su responsabilidad social corporativa. La Judicatura recomienda a otros empleadores públicos que identifiquen para qué tareas específicas necesitan nuevos miembros del personal y que evalúen si hay un grupo específico de personas con discapacidad que podría formarse y contratarse para esa función. La participación de una ONG experta es una garantía para la contratación, la formación y la iniciación sin problemas. La actitud positiva del personal existente también es importante para asegurar una buena integración en los equipos.



BÉLGICA

▶ PLAN DE DIVERSIDAD DEL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS Y ASISTENCIA MÉDICA URGENTE (SIAMU) EN LA REGIÓN DE BRUSELAS-CAPITAL (BÉLGICA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

Desde 2013, el Departamento de Bomberos y Asistencia Médica Urgente (SIAMU) cuenta con un plan de diversidad (que se renueva cada dos años) para acabar con los estereotipos sobre las personas con discapacidad.

La Carta de la Diversidad del SIAMU fue el primer paso para sentar los valores de la empresa en respeto de la diversidad y las diferencias. En la actualidad, en el SIAMU diez de los 250 empleados administrativos tienen un reconocimiento federal o regional de discapacidad. Además, cuatro de los bomberos también tienen una discapacidad y un nuevo procedimiento de reasignación permitirá ofrecer un mejor apoyo a los bomberos con discapacidad.

La organización cree que lo que más ayuda a acabar con los estereotipos es empezar a trabajar con personas con discapacidad. Un gestor de la diversidad comprometido desempeña un papel fundamental en el éxito de la inclusión

de las personas con discapacidad, así como en la participación de las partes interesadas y los servicios, tanto internos como externos.

Además, el plan de diversidad del SIAMU incluye medidas para concienciar a los residentes de Bruselas con discapacidad sobre los procedimientos de evacuación cuando asisten a actos públicos.

Se han adoptado varias medidas de apoyo a la inclusión de las personas con discapacidad en la labor del SIAMU, a saber:

- ▶ Un compromiso constante con las personas con discapacidad en el marco administrativo y técnico del SIAMU;

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

- ▶ Asistencia médica de emergencias (transporte en ambulancia) y lucha contra incendios

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

- ▶ 10 empleados administrativos y cuatro bomberos

CONTACTO

be.brussels/siamu/a-propos-du-siamu

- ▶ Disponer de unas infraestructuras accesibles para las personas con discapacidad (ascensores, aparcamientos, instalaciones sanitarias, tamaño de las puertas, etc.);
- ▶ Realizar varias formas de ajustes razonables para los empleados con discapacidad;
- ▶ Garantizar una buena integración mediante la concienciación de los miembros del personal;
- ▶ Colaborar con el servicio de apoyo externo a las personas con discapacidad (Diversicom) sobre la base de un acuerdo anual;
- ▶ Incluir los aspectos de la diversidad, el género y la discapacidad en los diversos planes anuales de los departamentos y servicios del SIAMU.



▶ PERSPECTIVAS FUTURAS

Para el SIAMU, un elemento fundamental es crear ya un entorno favorable durante el proceso de contratación, a través del cual los miembros del personal se sientan alentados a contar a otros que tienen una discapacidad, incluidas las discapacidades invisibles (por ejemplo, problemas de salud mental). El conocimiento de las necesidades individuales de los nuevos trabajadores y la concienciación del equipo de recursos humanos facilitan el empleo de este grupo.

No obstante, es esencial seguir haciendo plenamente accesible el entorno edificado de las oficinas del SIAMU. También es necesario informar mejor a toda la plantilla acerca de las diversas normas de reconocimiento y asistencia, especialmente para los que no saben que tienen una discapacidad o no saben que tendrían acceso al reconocimiento o a la asistencia.





BÉLGICA

▶ LA APLICACIÓN DEL PLAN DE DIVERSIDAD EN EL MUNICIPIO DE UCCLÉ (BÉLGICA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

A raíz de una ordenanza regional, el municipio de Uccle se vio obligado a crear un plan de diversidad para eliminar toda discriminación dentro de la administración. Desde febrero de 2017, las administraciones públicas de Bélgica también están obligadas a cumplir con una cuota del 2,5 % de contratación de trabajadores con discapacidad.

Como primer paso, el municipio de Uccle emprendió una acción interna de concienciación a fin de sensibilizar a todos los empleados y prepararlos para acoger a compañeros con discapacidad. En el marco de la campaña europea «Duoday», las personas con discapacidad comenzaron a participar en un breve programa de prácticas (de entre uno y veinte días de duración), junto con un tutor específico, para tener una primera impresión del trabajo en uno de los departamentos del municipio.

Hubo una colaboración estrecha entre el municipio de Uccle y Phare (ente regional para las personas con discapacidad en Bruselas) para identificar qué perfiles de puestos podrían estar abiertos a candidatos con discapacidad y qué tipo de ajustes se necesitarían. A través de Phare y sus miembros

(por ejemplo, Bataclan, InfoSound, Le Gué, Sisham), el municipio de Uccle puede llegar de forma mucho más fácil a los posibles candidatos para perfiles de puestos específicos y contratarlos para un programa de prácticas. Después de las prácticas, puede ofrecerse a los candidatos un contrato de adaptación profesional (CAP) de un año renovable por otro año más. El problema del CAP es que las personas no tienen derecho a ningún permiso remunerado, ni a baja por enfermedad remunerada durante la duración de sus contratos.

Desde el comienzo del programa, dos personas firmaron un contrato ordinario una vez completado el programa de prácticas y los dos años del CAP. En este momento, cuatro personas participan en el programa de prácticas y ocho empleados

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Administración pública

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 18

CONTACTO

www.uccle.be

con discapacidad tienen un contrato CAP. En los últimos tres años, ha habido un cambio significativo de mentalidad entre todos los empleados del municipio, que ahora reconocen a los compañeros con discapacidad por sus habilidades y contribución al municipio. Las personas con discapacidad demostraron ser unos miembros del equipo valiosos que están encantados con el trabajo que realizan.

El diálogo constante entre un tutor designado y los empleados fue importante para asegurar que se instalasen sin problemas en sus nuevos puestos. No obstante, sigue siendo un reto para el municipio de Uccle encontrar personas con discapacidad para determinados puestos sin discriminación positiva, pero con la realización de ajustes razonables. No existe un trato preferente, ni plazas reservadas para personas con discapacidad en el municipio, pero el objetivo es contratar personal en función de su formación y aptitudes, con arreglo a las mismas normas que se aplican a todos los demás.



▲ Sergio, contratado con un contrato de duración determinada después de su integración en el servicio de correo postal. ©Municipio de Uccle

► PERSPECTIVAS FUTURAS

El camino de la integración es bastante largo (al menos dos años) y no hay garantía de que a todos se les ofrezca un contrato ordinario. Dado que las personas se forman para perfiles de trabajo específicos, no es fácil ofrecerles un contrato en otro departamento, dentro de la misma oficina de administración municipal. El municipio de Uccle apoyaría la creación de una plataforma regional que reuniera a los candidatos que hayan completado su ciclo de integración profesional para ponerlos a disposición de otras administraciones que busquen empleados capacitados en esos perfiles de trabajo específicos.





FRANCIA

▶ ADAPTACIÓN DE UNA OFICINA DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO A LAS NECESIDADES DE UN EMPLEADO CON DISCAPACIDAD (FRANCIA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

La Oficina del Servicio Público de Empleo de Céret, una pequeña ciudad del sur de Francia, tiene desde 2009 una empleada con una discapacidad física que anteriormente trabajaba para los servicios locales de empleo en distintas partes del país. A lo largo de estos años, se ha forjado una carrera exitosa en el servicio público.

En calidad de asesora de empleo en el servicio público de empleo, su labor consiste en ayudar a los desempleados a inscribirse en el sistema de desempleo francés e informarles sobre los servicios de la oficina. Más específicamente, informa a los demandantes sobre el estado de su expediente, gestiona sus demandas, acelera y actualiza los documentos de la prestación por desempleo de los usuarios, así como actúa como referente contra el fraude en la oficina. Gestiona la documentación de 350 personas desempleadas en la comunidad.

Para permitirle llevar a cabo el trabajo, se introdujeron varios ajustes razonables en la oficina de Céret. Se reunió con un especialista en ergonomía, que planificó cuidadosamente el espacio de oficina más adecuado para ella (por ejemplo, un gran escritorio adaptado a su silla de ruedas). También recibió apoyo financiero para automatizar

el sistema de apertura de la puerta de su coche y personalizar el acelerador y el freno, colocado en su volante. Como describió el director del servicio de empleo:

“ Ella ha hecho un esfuerzo enorme para demostrar a todos que las personas con discapacidad pueden trabajar mejor. Le apasiona ayudar a la gente a conseguir un nuevo trabajo; es una verdadera luchadora contra el desempleo.

El aumento de la concienciación en el servicio de empleo también dio lugar a mejoras en la zona de recepción para acoger a los usuarios con discapacidad. Por ejemplo, los ordenadores se colocaron a menor altura, de modo que los desempleados en silla de ruedas también pueden utilizarlos para buscar oportunidades de formación profesional en la base de datos de la oficina de empleo.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

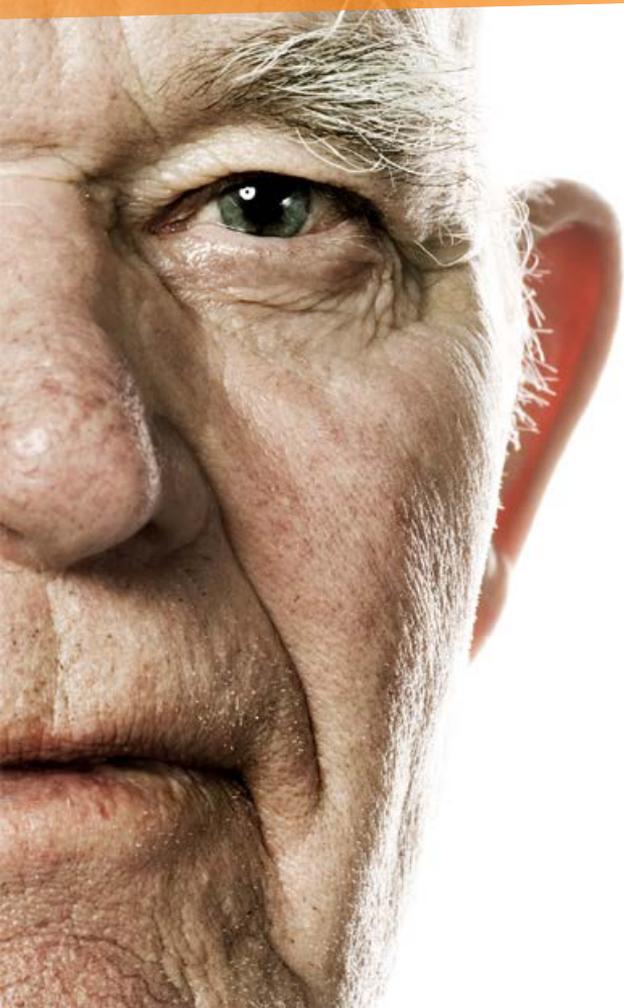
▶ Administración pública

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 1

CONTACTO

www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi/ceret-66400



► PERSPECTIVAS FUTURAS

Este ejemplo demuestra que las personas con discapacidad también pueden trabajar en administraciones más pequeñas o en empresas que disponen de menos recursos. El servicio público de empleo de Céret está convencido de que debe darse la máxima publicidad a estas historias de éxito, por lo que apoya que su empleada acuda a eventos de concienciación en escuelas y en empresas en los que las reuniones con los empleadores pueden contribuir directamente a acabar con los estereotipos.

Los compañeros del servicio de empleo también desarrollaron una actitud más abierta hacia los demandantes de empleo con discapacidad, ya que entendieron que la discapacidad no es un obstáculo para forjar una carrera profesional de éxito. Hasta ahora, en el servicio público de empleo francés trabajaban 4 200 personas con discapacidad en todo el país (un 9 % de los empleados). El equipo de recursos humanos se ocupa de aplicar una política integral de discapacidad con un presupuesto

de 3,1 millones EUR, con cuatro ejes principales, concretamente:

- Una red activa de centros de referencia regionales, encargados de la discapacidad para colaborar estrechamente con los agentes;
- Un departamento de informática dedicado a las soluciones digitales y la accesibilidad;
- Acciones específicas para la discapacidad, como los ajustes razonables en el lugar de trabajo, el acceso a la formación, etc.;
- Aplicación de medidas de concienciación dirigidas a los directivos y trabajadores de distintos sectores.

El servicio público de empleo de Céret seguirá trabajando para eliminar todas las formas de discriminación en el lugar de trabajo para su personal, así como para sus usuarios.



B. EJEMPLOS DEL SECTOR PRIVADO

-  Catálogo de accesibilidad inclusiva en Shell Global/Shell Bulgaria EAD (Bulgaria)
-  La recuperación profesional como servicio de recursos humanos en E.ON Hungary Ltd. (Hungría)
-  Paquete de prestaciones para empleados con discapacidad en ING Bank Śląski S.A. (Polonia)
-  Utilización del diseño para apoyar el empleo de personas con discapacidad intelectual en el restaurante Le Reflet de Nantes (Francia)
-  Formación y contratación de personas con discapacidad en la empresa emergente de desarrollo de sitios web Domino Dizajn d.o.o. (Croacia)
-  Participación de personas con discapacidad en todos los departamentos de la fábrica de papel JSC SMILTAINIS IR KO (Lituania)
-  Emprendimiento social en Etincelle o.s. para luchar contra los estereotipos y allanar el camino hacia el empleo en el mercado de trabajo abierto (Chequia)
-  Exitosa empresa social de formación de personas con discapacidad para el mercado de trabajo abierto en el Grupo SIFU (España)





BULGARIA

▶ CATÁLOGO DE ACCESIBILIDAD INCLUSIVA EN SHELL GLOBAL/SHELL BULGARIA EAD (BULGARIA)*

* Esta práctica prometedora fue presentada por Shell Bulgaria, pero representa una iniciativa de Shell Global.

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

El servicio de Accesibilidad Global en el Lugar de Trabajo de Shell permite que los empleados soliciten ajustes físicos para eliminar las barreras en su lugar de trabajo.

La iniciativa se puso en marcha entre 2016 y 2018 en 36 países de Europa, Asia y América, y abarcaba a unos 50 000 trabajadores en 83 instalaciones de Shell. Shell Bulgaria introdujo este servicio para sus 70 empleados recientemente. La Accesibilidad Global en el Lugar de Trabajo se estableció mediante una sólida asociación y la estrecha colaboración intersectorial entre los departamentos de Informática, Bienes Inmuebles, Salud y Recursos Humanos.

Una característica principal del servicio es un amplio catálogo de accesibilidad de mobiliario, accesorios, hardware y software, del que los empleados pueden hacer pedidos directamente. El catálogo es fácil de usar y proporciona información clara sobre cada artículo disponible. La principal ventaja de este catálogo es que fue diseñado de manera inclusiva, por lo que los empleados no necesitan demostrar su discapacidad. Pueden hacer pedidos directamente de este catálogo, sin la aprobación

de sus superiores, ya que los artículos se financian con cargo a los presupuestos centrales o a nivel de las sedes locales. Se pasó de un enfoque médico a otro basado en la confianza y centrado en la persona en lo que respecta a la discapacidad y las necesidades individuales en general. Con este único punto de entrada, los trabajadores pueden resolver rápidamente los problemas de accesibilidad en el lugar de trabajo.

También se ha creado un Centro de Accesibilidad para que unos asesores de recursos humanos expertos faciliten información y asesoramiento a todos los empleados. Estos asesores también desempeñan un papel fundamental durante la contratación de nuevos miembros del personal, junto con los centros de referencia para la discapacidad (designados en diversas oficinas de Shell), para garantizar que se evalúen y aborden adecuadamente las necesidades cuando las personas asumen su nueva función. Shell también

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

- ▶ energía (sector de refino y comercialización y sector de exploración y producción)

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

- ▶ n. d.

CONTACTO

<https://www.shell.bg>

considera importante mantener una comunicación constante (por ejemplo, a través de boletines internos, reuniones de personal, etc.) acerca de este servicio y las organizaciones de los países a menudo recuerdan y animan a los empleados a utilizarlo.

Hasta la fecha, el servicio de Accesibilidad Global en el Lugar de Trabajo ha recibido más de 1 500 solicitudes de ajustes a través de la plataforma en línea y el Centro de Accesibilidad (un 50 % en Europa). La reacción de los empleados que ya han utilizado el servicio ha sido positiva. Este es el caso de un miembro del personal de la oficina búlgara:

“ Estoy muy contento con este servicio; el responsable me ofreció un producto adecuado que llegó a tiempo. El producto ha supuesto una gran diferencia en mi capacidad de trabajar sin dolor y estoy muy agradecido por la introducción de este servicio. Lo considero un gran éxito.



► PERSPECTIVAS FUTURAS

En Shell están convencidos de que proporcionar un entorno de trabajo accesible e inclusivo es lo correcto y es una buena motivación empresarial. Los empleados aprecian un lugar de trabajo sin barreras y su compromiso impulsará el rendimiento de toda la empresa.

“ Shell se enorgullece de ser una de las primeras multinacionales en desarrollar un proceso verdaderamente global para abordar los ajustes en el lugar de trabajo para los empleados. Es importante destacar cómo nuestro servicio de accesibilidad pretende ser integral, a través de un proceso desmedicalizado y basado en la confianza.

Shell está lista para compartir su modelo de servicio de accesibilidad estándar en el lugar de trabajo con otros empleadores de todo el mundo.




CAN I GET YOU ANYTHING?

YOU DON'T HAVE TO SEARCH FAR - EVERYTHING IS IN ONE PLACE

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) if you need tools, services or equipment to make your workplace more accessible.
- Contact the [Accessibility Centre](#) for advice and support.

WORKPLACE ACCESSIBILITY
DESIGNED & BUILT TOGETHER

ONE SINGLE SERVICE TO REQUEST WORKPLACE ADJUSTMENTS

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) to:
- Request workplace adjustments.
 - Contact the accessibility centre for advice.




LET US HELP YOU SET UP YOUR WORKPLACE

THAT'S WHY WE'VE LAUNCHED A NEW SERVICE FOR YOUR CONVENIENCE

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) if you need tools, services or equipment to make your workplace more accessible.
- Contact the [Accessibility Centre](#) for advice and support.

WORKPLACE ACCESSIBILITY
DESIGNED & BUILT TOGETHER





HUNGRÍA



▶ LA RECUPERACIÓN PROFESIONAL COMO SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS EN E.ON HUNGARY LTD. (HUNGRÍA)



▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

E.ON Hungría adopta un enfoque inclusivo de la contratación, lo que significa que no hay puestos específicos para personas con discapacidad, sino que estas pueden acceder a todas las vacantes.

La empresa está dispuesta a realizar ajustes razonables para los nuevos empleados. Desde 2012, E.ON Hungría ha venido aplicando una estrategia para aumentar el número de empleados con discapacidad en la empresa, centrándose en dos puntos principales:

1. Ofrecer las mismas oportunidades a las personas con discapacidad durante todo el proceso de contratación y selección.
2. Ofrecer un servicio de recuperación profesional para empleados con discapacidad a cargo del Departamento de Recursos Humanos.

E.ON Hungría mantiene una estrecha colaboración con más de veinte ONG de defensa y proveedoras

de servicios que trabajan en el campo de la discapacidad que ayudaron con la evaluación del proceso de contratación y ofrecieron sugerencias concretas sobre cómo eliminar las barreras para las personas con discapacidad. Gracias a esta colaboración, E.ON Hungría ofrece a los candidatos bucles magnéticos, tutorías e intérpretes de la lengua de signos, si es necesario. La plataforma de contratación en línea también se somete a pruebas periódicas para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual.

El servicio de recuperación profesional abarca todos los aspectos de la readaptación, incluida la evaluación del estado del trabajador, el plan de recuperación o rehabilitación personal, la correspondencia entre trabajador y puesto de

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Suministro de energía

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 105

CONTACTO

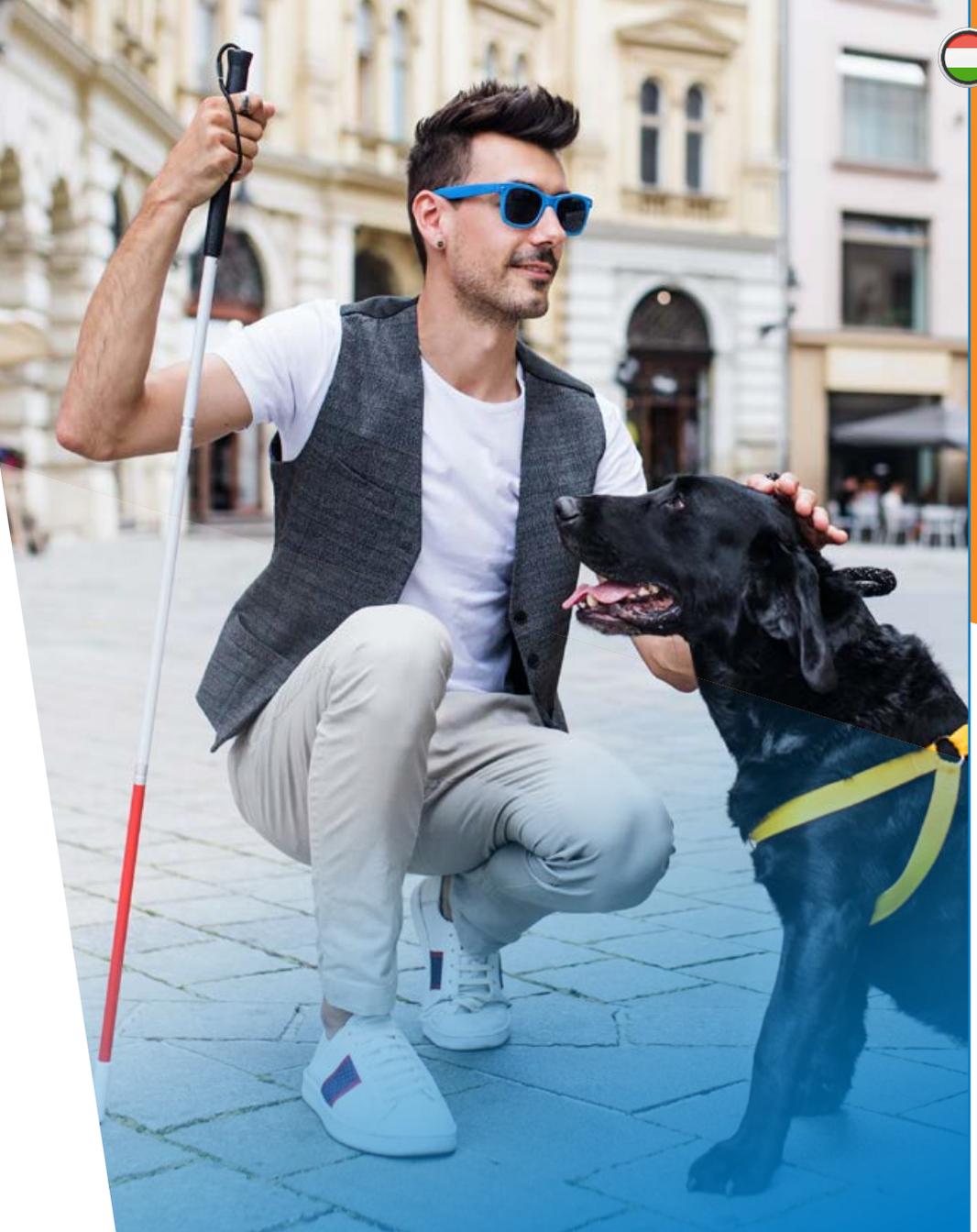
<https://www.eon.hu>

trabajo, los ajustes en el puesto de trabajo en la oficina, el apoyo al equipo y el respaldo a los directivos. Como parte de este servicio, puede acudirse a servicios psicológicos y sociales, si se necesitan, y también se dispone de un presupuesto personal (por un valor de 850 EUR) (por ejemplo, para herramientas de accesibilidad, honorarios por formación externa, alimentación complementaria). Desde 2012, un total de 109 empleados requirieron apoyo de recuperación y la mayoría de ellos se mantuvieron en la empresa (un 75 %). El objetivo principal del servicio de recuperación es brindar apoyo a un compañero para que mantenga el puesto que ocupa, pero, si no es posible, el Departamento de Recursos Humanos siempre trata de encontrar perfiles laborales alternativos.



► PERSPECTIVAS FUTURAS

E.ON no solo contrata a personas con discapacidad, sino que también se responsabiliza de los empleados que adquieren una discapacidad después de haber sido contratados. Este enfoque también ayuda a una mejor integración de las personas con discapacidad recién contratadas. Además, E.ON cree firmemente en el valor de apoyar a los empleados y su bienestar. La empresa aprecia las habilidades y capacidades importantes de los miembros del personal con discapacidad que hacen una contribución notable a la empresa.





POLONIA

▶ PAQUETE DE PRESTACIONES PARA EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD EN ING BANK ŚLAŃSKI S.A. (POLONIA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

La sostenibilidad y la diversidad son inherentes al concepto empresarial de ING Bank ŚlaŃski S.A.

La filial polaca de este banco multinacional aplica en la actualidad una nueva Estrategia de Sostenibilidad 2019-2021, en la que se formula su objetivo en los términos siguientes:

“ El Banco de los emprendedores, el Banco de la igualdad de oportunidades, el Banco de los proyectos ecológicos y el Banco con conciencia ecológica.

ING se compromete a promover la diversidad en el trabajo. Cree que ayuda a la empresa a desarrollar nuevas ideas y soluciones, lo cual es clave para el éxito. Como parte de la Estrategia de Diversidad del banco, desde principios de 2019 se han adoptado medidas concretas para crear un entorno de trabajo inclusivo y sin barreras, así como para hacer que sus servicios bancarios sean accesibles a los clientes con discapacidad. Antes de tomar la decisión definitiva sobre el tipo de medidas de apoyo, la dirección consultó a los empleados con discapacidad para entender cuáles son sus necesidades. Incorporar las opiniones de los empleados con discapacidad en todo el proceso ayudó a ofrecer un apoyo que cumple con sus expectativas.

El banco ofrece un paquete de prestaciones y servicios para los empleados con discapacidad y para los empleados que tienen hijos con discapacidad a su cargo. El paquete incluye lo siguiente:

- ▶ Subsidios permanentes mensuales, financiados con cargo al Fondo de Prestaciones Sociales de la empresa para **a)** empleados con discapacidades moderadas o graves (hasta ahora se han beneficiado de ello 114 empleados) **b)** empleados que tienen hijos con discapacidad a su cargo (156 empleados se han beneficiado hasta ahora).
- ▶ Permiso adicional: **a)** los empleados con un certificado de discapacidad tienen derecho a tres días adicionales de permiso remunerado al año (hasta ahora lo han utilizado ocho empleados); **b)** los empleados con hijos con discapacidad a su cargo tienen derecho a cinco días adicionales de permiso remunerado al año (hasta ahora lo han utilizado diez empleados); **c)** los empleados que prestan cuidados informales a sus cónyuges/parejas/padres/suegros/abuelos con discapacidad tienen derecho a dos días adicionales de

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Sector bancario

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 143

CONTACTO

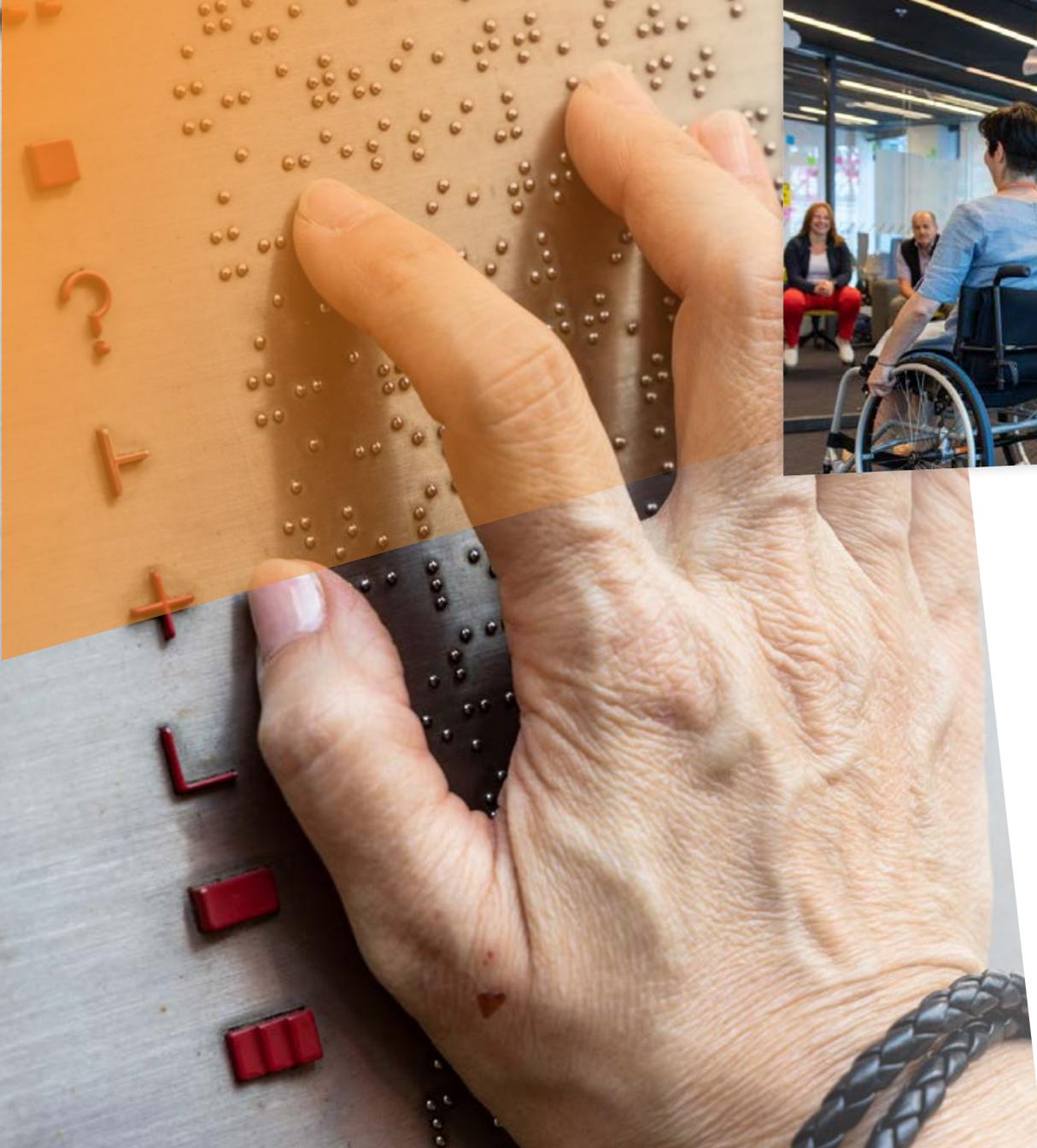
www.ing.pl

permiso remunerado al año (hasta ahora se han beneficiado sesenta y dos empleados de ello).

ING Bank ŚlaŃski S.A. también estableció una estrecha colaboración con ONG (la Fundación para la Integración y la Fundación para la Activación) que forman y apoyan a personas con discapacidad en la búsqueda de empleo y a través del proceso de contratación. Publicaron juntos guías y folletos para fomentar la aceptación de solicitudes de candidatos con discapacidad en el sector bancario.

En 2019, la empresa también puso en marcha una iniciativa para hacer frente a la discriminación y al acoso a los empleados, incluida una formación obligatoria en línea para los empleados sobre cómo reconocer y actuar cuando sufren o presencian un tratamiento o un comportamiento inapropiado.

El apoyo y el compromiso de los miembros del Consejo de Administración fue crucial para aplicar estas medidas y organizar eventos de concienciación en toda la empresa, como la Semana de la Diversidad y la Inclusión en 2019.



©ING Bank Śląski S.A.

► PERSPECTIVAS FUTURAS

Un factor importante de este proyecto es que ING Bank Śląski S.A. se basó en las necesidades y recomendaciones de sus empleados con discapacidad sobre cómo mejorar aún más la accesibilidad y la inclusión del entorno de trabajo. La empresa organiza charlas periódicas entre los empleados y los miembros del Consejo de Administración, donde se pueden plantear y debatir ideas de forma abierta.

Disponer de recursos adecuados garantizados para los costes de los ajustes razonables es otra ventaja. La realización de ajustes razonables también requiere cambios en la normativa laboral y flexibilidad tanto por parte de la dirección como de los empleados.



FRANCIA

UTILIZACIÓN DEL DISEÑO PARA APOYAR EL EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN EL RESTAURANTE LE REFLET DE NANTES (FRANCIA)

DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

Flore Lelièvre decidió abrir un restaurante donde personas con síndrome de Down, como su hermano mayor, pudieran trabajar como cualquier otra persona. El objetivo era crear un lugar en el centro de Nantes que, por su arquitectura y diseño, pudiera crear puestos de trabajo y responder a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual.

Además de la creación de empleo, un objetivo social importante era acabar con los estereotipos y promover la inclusión social de las personas con discapacidad en el público en general. Tras un año recaudando fondos, el restaurante Le Reflet abrió sus puertas con siete empleados con discapacidad intelectual con contratos de trabajo indefinidos y un salario ordinario. El restaurante sirve cocina tradicional francesa, está abierto de martes a viernes en almuerzos y de jueves a sábado también para cenas. Ofrecen un menú con alimentos frescos, que cambian cada dos semanas.

La novedad de este proyecto radica en la utilización de soluciones de diseño que permite que personas con discapacidad realicen su trabajo en la cocina, pero también como personal de sala. Por ejemplo, el sistema de comandas se ha adaptado para personal con dificultades de lectura, escritura o memoria. A los clientes se les proporcionan unas tarjetas para hacer sus pedidos, donde simplemente tienen que marcar sus opciones de comidas y bebidas. Dado que el agarre y los pliegues palmares de muchas personas

con síndrome de Down difieren de los de otras personas, se diseñaron unas bandejas ergonómicas en las que se moldea una huella de la mano bajo la bandeja. Esto da más estabilidad y seguridad al personal de sala con síndrome de Down. Los manteles individuales adaptados ayudan a los miembros del personal a visualizar el lugar de los cubiertos. En la cocina, se ha creado una estación de trabajo especial y se utilizan muchas herramientas y utensilios ergonómicos para ayudar a los empleados. Además, se ha creado material visual y pictogramas para que cada empleado mejore sus capacidades y su autonomía en el puesto de trabajo.

Las principales dificultades durante la ejecución del proyecto se derivaron de las cargas administrativas. Desde su inauguración, Le Reflet ha aparecido más de 120 veces en diversos medios de comunicación y las críticas de los clientes son excelentes, tanto en lo que se refiere a la calidad de los alimentos como al ambiente y la experiencia en general. También ha recibido varios premios.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Le Reflet se enorgullece de haber desarrollado un sistema de control que podría utilizarse como herramienta emblemática para las empresas de restauración que deseen emplear a personas con discapacidad intelectual o con dificultades de memoria. El éxito del proyecto radica en la colaboración multisectorial con expertos de diversos campos. El restaurante ya se ha expandido y ha abierto un nuevo local en el centro de París.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

► Gastronomía

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

► 7

CONTACTO

www.restaurantlereflet.fr/es





▶ FORMACIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA EMERGENTE DE DESARROLLO DE SITIOS WEB DOMINO DIZAJN D.O.O. (CROACIA)

DOMINO DIZAJN D.O.O. (CROACIA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

Domino Dizajn d.o.o. es una pequeña empresa croata especializada en diseño e informática.

Con el apoyo financiero del Instituto croata de Evaluación de Expertos, Recuperación Profesional y Empleo de Personas con Discapacidad (ZOSI, por sus siglas en croata), iniciaron un proyecto en 2018 para contratar inicialmente a dos personas con discapacidad (una persona sorda y otra con una discapacidad física) para el desarrollo y la comercialización de una aplicación web.

El objetivo de Domino Dizajn es crear una empresa independiente en la que trabajen juntas personas con y sin discapacidad, y que disponga de ingresos suficientes para garantizar su funcionamiento y crecimiento en la dirección prevista.

En la empresa están convencidos de que

“ Las personas con discapacidad son valiosas y leales, y un buen recurso para cualquier empresa que sea lo suficientemente inteligente para asignarlas a trabajos que puedan llevar a cabo plenamente (o con algún ajuste) y demostrar allí todo su potencial.

Antes de que comenzara la ejecución del proyecto, Domino Dizajn adquirió todo el equipo necesario, hizo ajustes en el lugar de trabajo, contrató a empleados con discapacidad y les proporcionó un año de formación en informática.

La tecnología ayudó mucho a la realización de ajustes razonables y también a alimentar y poner en funcionamiento las máquinas por medio de ordenadores que maneja el personal. Los empleados se han integrado bien en el equipo y el trabajo ha tenido un efecto positivo en sus vidas y en su situación económica.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Diseño e informática

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 2

CONTACTO

domino-dizajn.hr



► PERSPECTIVAS FUTURAS

Se considera un proyecto de éxito porque está concebido para funcionar en el mercado de trabajo abierto y demuestra que las pequeñas empresas también pueden contratar a personas con discapacidad.

Debido a los planes de la empresa de seguir desarrollando la ejecución de proyectos de alta tecnología, es importante contratar personas que tengan los conocimientos tecnológicos adecuados.

A finales de 2020, la empresa podrá contratar a otra persona con discapacidad y tendrá ingresos estables y una oportunidad realista de crecimiento y desarrollo.





LITHUANIA



▶ PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA FÁBRICA DE PAPEL JSC SMILTAINIS IR KO (LITUANIA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

En 2008, después de algunas experiencias positivas con trabajadores con discapacidad, la empresa lituana JSC SMILTAINIS IR KO decidió solicitar la condición de Empresa Social en virtud del Derecho lituano.

El objetivo era incluir a más personas con discapacidad en el trabajo de la empresa, más allá de la producción, también en los departamentos de ventas, marketing y contabilidad. En la actualidad, más del 50 % del total de empleados son personas con diferentes tipos de discapacidad, con contratos a tiempo completo.

La empresa realiza ajustes razonables personalizados para todos los empleados que lo necesiten. Por ejemplo, un empleado con síndrome de Down recibe asistencia personal. Alrededor del 10 % de los empleados son sordos, lo que planteó inicialmente algunos problemas de comunicación. Los supervisores participaron en actividades de formación para aprender los signos básicos, con el fin de poder interactuar con sus empleados directamente. Se contratan intérpretes de lengua de signos como apoyo en las reuniones o los viajes de empresa. Antes de contratar a personas con limitaciones

físicas, las entradas y los baños se hicieron accesibles y se crearon espacios de trabajo personalizados. Los miembros del personal con discapacidad están completamente integrados en la empresa y asisten a actividades de formación y distintos actos sociales, como cualquier otro empleado. Un desafío común con los empleados con discapacidad fue que la mayoría de ellos trabajaba un poco más despacio, por lo que la empresa ahora planifica más tiempo de producción cuando se hacen nuevos pedidos.

El compromiso del director general fue indispensable para crear un entorno de trabajo inclusivo y de apoyo para todos. Uno de los resultados positivos del proyecto es que la fluctuación de la mano de obra es muy baja, ya que las personas se sienten apreciadas y les gusta su trabajo en la fábrica, que también les paga un salario decente

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

- ▶ Producción de papel y material de oficina

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

- ▶ 45

CONTACTO

www.smltart.com



► PERSPECTIVAS FUTURAS

La práctica tan prometedora de JSC SMILTANIS IR KO demuestra que contratar a personas con discapacidad no obstaculiza en modo alguno el éxito de la empresa, sino que puede contribuir a su crecimiento. Las personas con discapacidad pueden ser trabajadores comprometidos y leales en diversos departamentos y funciones, con el apoyo necesario.





CZECH REPUBLIC

▶ SOCIAL ENTREPRENEURSHIP AT ETINCELLE O.S. TO FIGHT STEREOTYPES AND PAVE THE WAY TO EMPLOYMENT IN THE OPEN LABOUR MARKET (CZECH REPUBLIC)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

Hace quince años, Etincelle comenzó como un centro de educación y formación profesionales. Pronto se dieron cuenta de que, a pesar de que las personas con discapacidad habían completado con éxito los programas de formación, ningún empleador quería contratarlas, debido a la persistencia de estereotipos en la sociedad.

Por lo tanto, Etincelle decidió convertirse en una empresa social y crear directamente puestos de trabajo para personas con discapacidad en los sectores de la gastronomía y la limpieza. El proyecto inicial recibió apoyo del Fondo Social Europeo. En la actualidad, la empresa es económicamente independiente y dirige diez cafeterías, seis grupos de limpieza y una granja, con un total de casi 150 empleados con discapacidad intelectual.

No obstante, a partir de esas experiencias, Etincelle decidió volver a centrar su atención en el apoyo a las personas con discapacidad para que encuentren

empleo en el mercado de trabajo abierto. Para ello, ofrece cooperación a los empleadores que no tengan experiencia en la contratación de personas con discapacidad intelectual. Etincelle creó un concepto de franquicia social verdaderamente innovador para su cafetería Mezi Řádky, que puede adoptarse y llevarse a cabo fácilmente con empleados con discapacidad. Esta iniciativa va acompañada de un programa metodológico dirigido a los asistentes laborales y a los formadores que están en contacto directo con los empleados con discapacidad (por ejemplo, en la cocina).

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Gastronomía, servicios de limpieza

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 148

CONTACTO

<http://etincelle.cz>

Durante los últimos quince años, el 80 % de los más de setecientos empleados de Etincelle eran personas con discapacidad que adquirieron capacidades, experiencia laboral e independencia económica. Muchos de ellos dejaron la empresa en un momento dado para seguir una trayectoria en el mercado de trabajo abierto.

“ Creemos que es crucial tomar en serio el potencial humano y ayudar a crecer a quien quiera



► PERSPECTIVAS FUTURAS

Al principio, Etincelle notó mucha desconfianza entre los clientes de la cafetería por el hecho de que los alimentos y comidas recién hechos estuvieran elaborados por personas con discapacidad. Por ello, decidieron no destacar el carácter inclusivo del lugar, ya que querían que los clientes apreciaran sus productos por lo que son. Este modelo pareció funcionar y todas sus cafeterías lograron trabajar con éxito.

Etincelle está convencida de que es necesario contar con una legislación aplicable firme en materia de no discriminación para incentivar a los empleadores del mercado de trabajo abierto a contratar personas con discapacidad. Las empresas deben recibir apoyo para poder realizar ajustes razonables y hacer que funcione la inserción laboral.





ESPAÑA

▶ EXITOSA EMPRESA SOCIAL DE FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA EL MERCADO DE TRABAJO ABIERTO EN EL GRUPO SIFU (ESPAÑA)

PR DE FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA EL

EL GRUPO SIFU (ESPAÑA)

▶ DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

El Grupo SIFU fue fundado en Barcelona en 1993 como empresa inclusiva, en un momento en el que el mercado laboral español no ofrecía ninguna oportunidad a las personas con discapacidad. A lo largo de más de veinte años, la empresa ha ampliado su actividad profesional con más de treinta oficinas en toda España y también estableció su primera oficina internacional en Francia en 2018.

Este grupo da empleo en España a unas 4 500 personas con discapacidad, de las cuales el 35 % se consideran personas con grandes necesidades de apoyo. Como empresa social, ofrece servicios auxiliares a las empresas que subcontratan estas labores, a saber:

- ▶ Servicios de limpieza
- ▶ Gestión de instalaciones
- ▶ Suministros y servicios
- ▶ Mantenimiento
- ▶ Asesoramiento en responsabilidad social empresarial

Entre 2019 y 2020, el Grupo SIFU puso en marcha un programa de empleo inclusivo para fomentar el acceso de las personas con discapacidad al mercado de trabajo abierto. Con el fin de mejorar su empleabilidad en el mercado de trabajo abierto, se impartieron más de 30 000 horas de formación a más de 1 300 personas. En 2019, ayudaron a más de cien empleados en su transición al mercado de trabajo abierto. Además, la Fundación Grupo SIFU es una asociación sin ánimo de lucro que realiza actividades de concienciación y de sensibilización para empresas del mercado de trabajo abierto, a fin de convencerlas de las ventajas de contratar a personas con discapacidad.

En 2020, el Grupo SIFU fue galardonado con el premio 'Employment for All' de la Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas con Discapacidad.

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

- ▶ Facility services

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

- ▶ 4500

CONTACTO

<https://www.gruposifu.com>



► PERSPECTIVAS FUTURAS

En España, la legislación contra la discriminación impone una cuota del 2 % a las empresas para incluir a personas con discapacidad en su plantilla y favorecer los servicios prestados por empresas socialmente inclusivas, siempre que sea posible. En caso de que una empresa no pueda cumplir con la cuota del 2 %, pueden cumplir sus obligaciones contratando empresas sociales que empleen a personas con discapacidad para diversos servicios. Sin embargo, en España el 81 % de las empresas privadas no cumplen con sus obligaciones legales. Según el Grupo SIFU, todavía persisten en la sociedad estereotipos y una falta de conocimiento que suponen obstáculos para que las personas con discapacidad encuentren un empleo en el mercado de trabajo abierto. Su misión es, por lo tanto, demostrar a través de servicios de alta calidad que el empleo de personas con discapacidad puede ser un modelo de negocio de éxito.





Valueable NETWORK

C. EJEMPLO DE LA SOCIEDAD CIVIL

▶ LA RED VALUEABLE NETWORK PROMUEVE LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

ÁMBITO DE ACTIVIDAD

▶ Sector de la hostelería (hoteles, restaurantes, cafeterías)

NÚMERO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS

▶ 75

CONTACTO

www.valueablenetwork.eu



► DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA PROMETEDORA

La red Valueable Network se creó en el marco de un proyecto, cofinanciado por la Comisión Europea a través del Programa Erasmus+, y se puso en marcha en diciembre de 2016. Abarca seis países: Alemania, España, Hungría, Italia, Portugal y Turquía.

El objetivo del proyecto es mejorar la responsabilidad social de las empresas promoviendo la inclusión en el mercado laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante la colocación selectiva en el sector de la hostelería.

La red Valueable Network ya cuenta con más de cien empresas asociadas comprometidas (hoteles, restaurantes y cafeterías), que ofrecen prácticas o empleo remunerado en el mercado de trabajo abierto a un total de doscientas veintiséis personas con discapacidad intelectual. Setenta y cinco personas han sido contratadas con un contrato de trabajo temporal o indefinido. Desde el comienzo del proyecto, los tutores apoyan a las personas con discapacidad intelectual en la búsqueda de un nuevo empleo, gestionan los nombramientos, acompañan a los candidatos al

nuevo lugar de trabajo y a realizar sus tareas e integrarse en el equipo. También se elaboró un protocolo de colaboración con cadenas hoteleras y cursos de formación en línea para proveedores de formación profesional.

Ahora, «Valuable – handing opportunities» es una marca registrada que las empresas socias de red pueden utilizar para reflejar su compromiso en tres niveles: bronce, plata y oro. El sello de oro se concede a empleadores que contratan al menos a un trabajador con discapacidad intelectual y actúan como embajadores de la marca. Estas colocaciones en el mercado de trabajo abierto ayudaron a personas con discapacidad intelectual a ser más independientes en el trabajo, pero también en su vida personal, debido a las muchas nuevas capacidades que desarrollaron y gracias a los ingresos que obtuvieron.

► PERSPECTIVAS FUTURAS

El número cada vez mayor de hoteles, restaurantes y otras empresas que participan en la red Valueable Network demuestra que el sector de la hostelería está comprometido con la inclusión en el mercado laboral de las personas con discapacidad intelectual y las considera una mano de obra fiable, si se realizan ajustes razonables. El proyecto contribuyó a crear un entorno de trabajo más favorable y eficaz en las empresas y a concienciar al público en general. Uno de los problemas era que las personas con discapacidad a menudo carecían de la formación o de la ambición necesarias para buscar empleo en el mercado de trabajo abierto, debido al estigma y la exclusión social tradicional. El proyecto necesitará una financiación sostenible, a fin de proporcionar una perspectiva estable y fiable para que las personas con discapacidad intelectual puedan encontrar trabajo en el sector de la hostelería.

▶ ¿QUIÉN PUEDE AYUDARLE A HACER VALER SUS DERECHOS?

▶ CONTACTOS DE INFORMACIÓN Y APOYO EN CASO DE DISCRIMINACIÓN

ORGANISMOS NACIONALES DE IGUALDAD

Los organismos de igualdad son instituciones públicas que luchan contra la discriminación a nivel nacional y que tienen el mandato de promover, analizar, supervisar y apoyar la igualdad de oportunidades en el contexto nacional.

BÉLGICA

- ▶ Instituto para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Bélgica
- ▶ Unia (Centro Interfederal para la Igualdad de Oportunidades)

BULGARIA

- ▶ Comisión para la Protección contra la Discriminación

CHEQUIA

- ▶ Defensor del Pueblo

DINAMARCA

- ▶ Consejo de Igualdad de Trato
- ▶ Instituto de Derechos Humanos de Dinamarca

ALEMANIA

- ▶ Organismo Federal de Lucha contra la Discriminación

ESTONIA

- ▶ Comisario de Igualdad de Género e Igualdad de Trato

IRLANDA

- ▶ Comisión para los Derechos Humanos y la Igualdad de Irlanda

GRECIA

- ▶ Defensor del Pueblo de Grecia

ESPAÑA

- ▶ Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica
- ▶ Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades

FRANCIA

- ▶ Defensor del Pueblo

CROACIA

- ▶ Oficina del Defensor del Pueblo
- ▶ Defensor del Pueblo en materia de igualdad de género
- ▶ Defensor del Pueblo en materia de personas con discapacidad

ITALIA

- ▶ Consejero Nacional de Igualdad
- ▶ Oficina Nacional contra la Discriminación Racial (UNAR)

CHIPRE

- ▶ Oficina del Comisario para la Administración y la Protección de los Derechos Humanos

LETONIA

- ▶ Oficina del Defensor del Pueblo

LITUANIA

- ▶ Oficina del Defensor del Pueblo para la Igualdad de Oportunidades

LUXEMBURGO

- ▶ Centro para la Igualdad de Trato

HUNGRÍA

- ▶ Autoridad para la Igualdad de Trato
- ▶ Oficina del Comisario de Derechos Fundamentales

MALTA

- ▶ Comisión para los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD)
- ▶ Comisión Nacional para la Promoción de la Igualdad (NCPE)

PAÍSES BAJOS

- ▶ Instituto de Derechos Humanos de los Países Bajos

AUSTRIA

- ▶ Defensor del Pueblo en materia de discapacidad de Austria
- ▶ Defensor del Pueblo en materia de igualdad de trato

POLONIA

- ▶ Comisario de Derechos Humanos

PORTUGAL

- ▶ Comisión de Ciudadanía e Igualdad de Género
- ▶ Comisión para la Igualdad en el Trabajo y el Empleo
- ▶ Alto Comisionado para la Migración

RUMANÍA

- ▶ Consejo Nacional de Lucha contra la Discriminación

ESLOVENIA

- ▶ Defensor del Principio de Igualdad

ESLOVAQUIA

- ▶ Centro Nacional de Derechos Humanos

FINLANDIA

- ▶ Defensor del Pueblo en materia de no discriminación
- ▶ Defensor del Pueblo en materia de igualdad

SUECIA

- ▶ Defensor del Pueblo en materia de igualdad

CARTAS DE LA DIVERSIDAD

Al firmar una Carta de la Diversidad, una organización se compromete a promover la diversidad y la igualdad de oportunidades entre su personal.

BÉLGICA

La Carta de la Diversidad de la Región de Bruselas-Capital se publicó en diciembre de 2005 e incluye más de 162 organizaciones. La carta está gestionada por el Ministerio de Empleo y Economía, en colaboración con la Unión de Empresas de Bruselas (UEB) y el Ministerio de la Región de Bruselas-Capital.

BULGARIA

La carta se adoptará en 2020.*

CHEQUIA

La [Carta de la Diversidad de Chequia](#) se publicó en noviembre de 2014 y cuenta con veintiún signatarios, entre los que se incluyen algunas de las multinacionales más grandes del país.

DINAMARCA

La [Carta de la Diversidad de Dinamarca](#) se publicó en 2011. La asociación New Dane elaboró la Carta de la Diversidad de Dinamarca con el apoyo del Ministerio de Infancia, Igualdad de Género, Integración y Asuntos Sociales de Dinamarca.

ALEMANIA

La [Charta der Vielfalt de Alemania](#) se publicó en diciembre de 2006 y cuenta con más de 2 900 signatarios. De manera similar a la carta francesa, abarca nueve ámbitos de discriminación.

ESTONIA

La [Carta de la Diversidad de Estonia](#) (Eesti Mitmekesisuse Kokkulepewas) se publicó en noviembre de 2012. Está gestionada por el Centro de Derechos Humanos de Estonia.

IRLANDA

La Carta de la Diversidad de Irlanda se publicó en octubre de 2012 y está gestionada por once organizaciones, que representan a la comunidad empresarial en general e incluyen al IBEC, el grupo que representa a las empresas irlandesas.

GRECIA

La [Carta de la Diversidad de Grecia](#) se puso en marcha en mayo de 2019 y cuenta con el apoyo de la Secretaría General griega para la Igualdad de Género del Ministerio del Interior, del Consejo Económico y Social de Grecia, de la Federación de Municipios de Grecia y de la Federación Helénica de Empresas. Incluye a 140 signatarios.

ESPAÑA

La [Carta de la Diversidad de España](#) (Fundación Diversidad – Carta Europea de la Diversidad en España) se publicó en marzo de 2009 y está firmada por más de 650 empresas de los sectores público y privado. Se puso en marcha por iniciativa del Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad y la Fundación Alares, con el apoyo del Ministerio de Igualdad de España.

FRANCIA

La [Carta de la Diversidad de Francia](#) se publicó en octubre de 2004 y está gestionada por Les Entreprises pour la Cité (anteriormente IMS-Entreprendre pour la cité), una organización que trabaja para promover la responsabilidad social de las empresas. En la actualidad, cuenta con más de 3 200 signatarios, en su mayoría pequeñas y medianas empresas, pero también incluye instituciones públicas.

CROACIA

La [Carta de la Diversidad de Croacia](#) se puso en marcha el 4 de octubre de 2017 en Zagreb, cofinanciada por el Programa «Justicia» de la Unión Europea. A finales de 2017, la carta contaba con treinta y ocho signatarios.

ITALIA

La [Carta para la Igualdad de Oportunidades y la Igualdad en el Trabajo de Italia](#) fue publicada Ministerio de Trabajo. Está respaldada por el Ministro de Trabajo y el Ministro de Igualdad de Oportunidades italianos y fue publicada por el consejero nacional para la Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Trabajo, Fondazione Sodalitas y un comité directivo que promueve la carta. Han firmado la carta unas 895 empresas privadas, incluidas unas 450 pymes y 160 autoridades públicas, con más de 700 000 empleados.

CHIPRE

La carta se adoptará en 2020.*

LETONIA

La asociación Open Centre puso en marcha la [Carta de la Diversidad de Letonia](#) en febrero de 2019.

LITUANIA

La [Carta de la Diversidad de Lituania](#) fue publicada en octubre de 2018 por el Grupo de Desarrollo de la Diversidad y SOPA y fue firmada por veinticinco empresas.

LUXEMBURGO

El IMS de Luxemburgo (Institut pour le Mouvement Sociétal) puso en marcha la [Carta de la Diversidad de Luxemburgo](#) en septiembre de 2012. Esta ha ido aumentando gradualmente su base de signatarios hasta llegar a 188 en 2019, con agentes tanto privados como públicos.

* https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/tackling-discrimination/diversity-management/diversity-charters-eu-country_en



HUNGRÍA

La [Carta de la Diversidad de Hungría](#) fue publicada en octubre de 2016 por el Foro de Líderes Empresariales de Hungría(HBLF), en asociación con mtd Consulting, y cuenta con el apoyo del Ministerio de Economía Nacional de Hungría.

MALTA

Todavía no se ha elaborado una carta.

PAÍSES BAJOS

La [Carta de la Diversidad de los Países Bajos](#) (Charter Diversiteit) se publicó en julio de 2015 inicialmente con veintidós empleadores de los sectores público y privado.

AUSTRIA

La [Charta der Vielfalt de Austria](#) se publicó en noviembre de 2010 y cuenta con más de 230 signatarios de los sectores público y privado. La carta está gestionada por la Cámara Económica Federal Austriaca y la Cámara Económica de Viena.

POLONIA

La [Carta de la Diversidad de Polonia](#) (Karta Różnorodności) se publicó en febrero de 2012 y cuenta con más de 270 signatarios. El Foro de Empresas Responsables en colaboración con la Oficina del Plenipotenciario del Gobierno para la Igualdad de Oportunidades y la Oficina del Defensor de los Derechos Humanos de Polonia pusieron en marcha esta carta.

PORTUGAL

La [Carta de la Diversidad de Portugal](#) (Carta Portuguesa para a Diversidade) se publicó en marzo de 2016.

RUMANÍA

La [Carta de la Diversidad de Rumanía](#) se publicó en abril de 2018 en Bucarest con ochenta signatarios. Es uno de los resultados de un proyecto I.D.E.A.S. (por las siglas en inglés de Innovación. Diversidad. Economía. Concienciación. Éxito.) La aplicación de la carta fue cofinanciada por el Programa «Derechos, Igualdad y Ciudadanía» de la Unión Europea.

ESLOVENIA

La [Carta de la Diversidad de Eslovenia](#) se publicó en noviembre de 2017 y cuenta con más de sesenta signatarios. Está coordinada por Dobrovita Ltd. y es uno de los resultados de un proyecto I.D.E.A.S. (por las siglas en inglés de Innovación. Diversidad. Economía. Concienciación. Éxito.) La aplicación de la carta fue cofinanciada por el Programa «Justicia» de la Unión Europea.

ESLOVAKIA

La [Carta de la Diversidad de Eslovaquia](#) (Charta Diverzity) se publicó en mayo de 2017. Está gestionada la Fundación Pontis (Nadacia Pontis), con el apoyo del Ministerio de Trabajo, Asuntos Sociales y Familia de Eslovaquia.

FINLANDIA

La [Carta de la Diversidad de Finlandia](#) (Suomen monimuotoisuusverkosto) se publicó en octubre de 2012 y cuenta con cincuenta y nueve signatarios. La carta está gestionada por FIBS, la principal red de responsabilidad social empresarial de Finlandia.

SUECIA

La [Carta de la Diversidad de Suecia](#) se publicó en diciembre de 2010. Sus signatarios dan empleo a más de 300 000 personas.



▶ CONTACTOS PARA INFORMACIÓN A NIVEL EUROPEO

- ▶ **Equinet** <https://equineteurope.org>
- ▶ **Defensor del Pueblo Europeo** <https://www.ombudsman.europa.eu>
- ▶ **Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA)** <https://fra.europa.eu>
- ▶ **Autoridad Laboral Europea** <https://www.ela.europa.eu>
- ▶ **Servicios Europeos de Empleo (EURES)** <https://ec.europa.eu>
- ▶ **Foro Europeo de la Discapacidad (EDF)** <http://edf-feph.org>
- ▶ **Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas con Discapacidad (EASPD)** <https://www.easpd.eu>
- ▶ **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)** <https://osha.europa.eu>



▶ ¿CÓMO PUEDE HACER FRENTE A LA DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO?

▶ ¿QUÉ DEBE HACER SI HA SIDO VÍCTIMA DE DISCRIMINACIÓN?

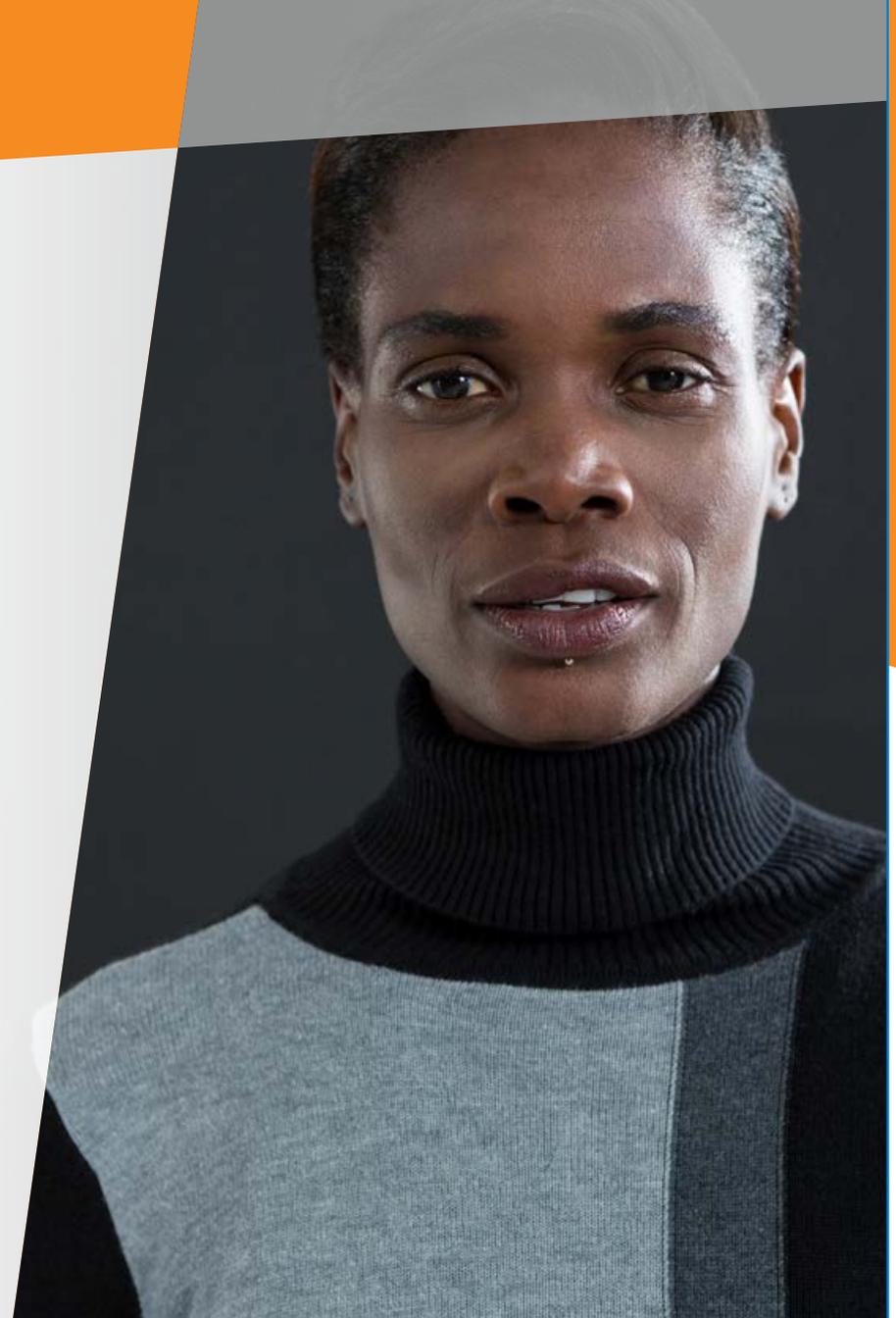
- ▶ Debe reunir las pruebas necesarias para respaldar su denuncia, como cartas, correos electrónicos y otros documentos.
- ▶ Tiene que demostrar que ha sido tratado/a de manera desigual por motivos de su **sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, religión o convicciones, o bien origen racial o étnico**.
- ▶ Corresponde entonces a su empleador demostrar que no se ha violado el principio de igualdad de trato porque su decisión se basara en otros motivos legítimos.
- ▶ Puede quejarse ante la Comisión Europea si cree que la legislación de su Estado miembro no es compatible con el Derecho de la UE. Sin embargo, la Comisión **no puede intervenir en casos individuales**.
- ▶ Puede ponerse en contacto con su organismo nacional de igualdad, ya que este puede mediar entre usted y su empleador. En algunos casos, también puede recurrir a los órganos jurisdiccionales (véase más arriba la información de contacto de su organismo nacional de igualdad).

▶ ¿QUÉ SUCEDE CUANDO SE PRESENTA UNA DENUNCIA ANTE LOS ÓRGANOS JURISDICCIONALES NACIONALES?

- ▶ Pueden interponerse denuncias por casos de discriminación a través de procedimientos penales, civiles o administrativos, en función del Derecho de los Estados miembros.
- ▶ A veces, es posible encontrar una solución negociada entre el trabajador discriminado y su empleador a través de los agentes de mediación de los Estados miembros. Esto suele ser más rápido y menos gravoso.
- ▶ Después de presentar pruebas de la discriminación, los empleadores que se enfrentan a las denuncias tienen que demostrar que no ha habido discriminación basada en los motivos prohibidos por la legislación. **Las Directivas de la UE relativas a la no discriminación desplazan la carga de la prueba, lo que facilita a las víctimas de discriminación la interposición de denuncias.**
- ▶ Si la denuncia llega a los órganos jurisdiccionales, puede obtenerse asistencia jurídica gratuita y asesoramiento de los organismos de igualdad, los sindicatos, las ONG o de la abogacía.
- ▶ Si el órgano jurisdiccional nacional necesita orientación sobre la interpretación de las Directivas de la UE relativas a la no discriminación, puede remitirse a las cuestiones prejudiciales del Tribunal de Justicia Europeo.

▶ ¿QUÉ SUCEDE SI SU DEMANDA PROSPERA?

- ▶ Si bien el Derecho de la UE no establece las vías de recurso disponibles, determina que deben aplicarse sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- ▶ Según la legislación nacional, puede tener derecho a una indemnización, a la reincorporación al puesto de trabajo o a una orden que exija al empleador que elimine la discriminación y realice ajustes razonables.



Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2020

©Unión Europea, 2020

Reutilización autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica. La política relativa a la reutilización de los documentos de la Comisión Europea fue establecida por la Decisión 2011/833/UE (DO L 330 de 14.12.2011, p. 39).

Fotografías: ©EuropeanUnion ©Shutterstock & ©iStock
Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.

ISBN 978-92-76-19205-3
doi:10.2767/15563

