



# **OBSEVATORIO DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO EN ESPAÑA 2015**







Primera Edición, Madrid 2015

**Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de  
personas con discapacidad**

**Dirección:** Jesús Hernández Galán

**Coordinación Técnica:** Fefa Álvarez Ilzarbe y Carlos Sanchez Martín

**ILUNION Accesibilidad, Estudios y Proyectos**

**Coordina:** Raúl López Gómez

Juan Carlos Almonacid Ramos, José Luis Borau Jordán,  
Verónica Martorell Martínez, Iván Carmona Rojo, Teresa Gallo del Valle,  
Luis Miguel Bascones, María Medina Higuera y Mercedes Turrero

**Diseño y maquetación:** Servimedia

**Imprime:** ILUNION Retail y Comercialización, S.A.

**ISBN:** 978-84-88934-13-0

**Depósito legal:** M-20764-2015



**Colabora:** CERMI

(Comité Español de representantes de personas con discapacidad)



© Fundación ONCE

Queda permitida la reproducción total o parcial de este libro citando siempre autores y procedencia

**OBSERVATORIO  
DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL  
EN LOS CENTROS DE TRABAJO  
EN ESPAÑA 2015**



# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN</b> .....	11
▶ Carta 1 .....	13
▶ Carta 2 .....	15
<b>CAPÍTULO 2. INTRODUCCIÓN</b> .....	17
▶ Introducción y planteamiento. El centro de trabajo como unidad de análisis.....	19
▶ Objetivos.....	21
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	23
▶ Enfoque metodológico .....	25
▶ Fases de la investigación.....	27
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS GENERALES</b> .....	41
▶ Resultados generales del Observatorio .....	43
▶ Resultados por sector productivo y tipo de centro de trabajo .....	50
▶ Resultados por tamaño de las empresas .....	59
▶ Resultados por empresas en las que trabajan personas con discapacidad .....	65
<b>CAPÍTULO 5. ESTUDIOS DE CASO</b> .....	69
▶ Caso I.1. Industria farmacéutica .....	71
▶ Caso I.2. Industria aeronáutica.....	81
▶ Caso I.3. Industria de la construcción de maquinaria y equipo mecánico.....	93
▶ Caso I.4. Fabricación de vehículos de motor.....	106
▶ Caso I.5. Industria alimentaria .....	116
▶ Caso I.6. Industria metalúrgica.....	127



▶ Caso I.7. Actividades de envasado y empaquetado .....	134
▶ Caso I.8. Pequeño taller de reparaciones .....	142
▶ Caso I.9. Centro de almacenaje y logística .....	153
▶ Caso S.1. Centro comercial .....	163
▶ Caso S.2. Hipermercado de tamaño medio .....	173
▶ Caso S.3. Pequeña oficina bancaria .....	184
▶ Caso S.4. Pequeño restaurante .....	195
▶ Caso S.5. Restaurante de una cadena hostelera .....	205
▶ Caso S.6. Pequeño hotel .....	215
▶ Caso S.7. Alojamiento de cadena hotelera .....	223
▶ Caso S.8. Sector educación. Academia de formación privada .....	235
▶ Caso S.9. Sector sanitario. Clínica sanitaria privada .....	244
▶ Caso O.1. Oficina pequeña ubicada en vivienda. Administración de fincas.....	255
▶ Caso O.2. Edificio de oficinas uniempresa .....	263
▶ Caso O.3. Edificio de oficinas multiempresa .....	273
▶ Caso O.4. Complejo de oficinas uniempresa .....	284
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>293</b>
▶ Conclusiones .....	295
▶ Recomendaciones .....	299

# 1. PRESENTACIÓN





*“Las personas con discapacidad tienen igualdad de derechos a trabajar y a ganarse la vida. Los países deben prohibir la discriminación en cuestiones relacionadas con el empleo, promover el empleo por cuenta propia, la capacidad empresarial y el inicio del negocio propio, emplear a personas con discapacidad en el sector público, promover su empleo en el sector privado y asegurar que se proporcione una comodidad razonable en el lugar de trabajo”*  
(Artículo 27. Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad 2006)

El empleo es una herramienta fundamental para fomentar la autonomía de las personas y su participación en la comunidad, también para las personas con discapacidad, que se han visto particularmente afectadas por el complicado contexto económico que vivimos en la actualidad.

La tasa de actividad laboral de las personas con discapacidad según el Observatorio Sobre Discapacidad y Mercado Laboral (ODISMET 2014) se sitúa en el 37%, lo que supone 40 puntos menos que la correspondiente al resto de la población

Esa cifra tan baja responde a varias razones. Innegablemente, existen razones de tipo educativo que condenan a estas personas al empleo en las ocupaciones más elementales y se convierte en un frente abierto para nuestro colectivo. También encontramos otras, por ejemplo, las derivadas de la falta de conocimiento sobre gestión de la accesibilidad universal por parte de las empresas, que son las que abordamos en este observatorio.

La accesibilidad universal es un concepto no muy conocido en el mundo empresarial, sin embargo, está directamente relacionado con disciplinas como la ergonomía o la prevención de riesgos laborales que muchas empresas, ya sea por obligatoriedad o por mejora de las condiciones laborales, implantan.

Actividad laboral y accesibilidad universal deben ir de la mano, pues la aplicación de los criterios de la segunda posibilitan entornos, productos y servicios, físicos o virtuales que facilitan el acceso y mejoran el desempeño de las funciones de todos los trabajadores.

Esta publicación analiza el lugar que ocupa la accesibilidad universal en la cultura de la empresa, y reflexiona sobre las posibles causas de su implantación o carencia. Va más allá de establecer herramientas de diagnóstico técnico de los edificios. Se trata, en definitiva, de profundizar en variables que permitan descubrir su relación con la política de la empresa, la estrategia diseñada para alcanzarla o las medidas acometidas que tratan de mejorar las condiciones laborales del trabajador.

Nuestra intención es conocer la percepción de las empresas hacia nuestro colectivo y sus necesidades, y brindarles nuestra colaboración para descubrir el potencial que poseen muchas personas con discapacidad para incorporarse al mercado de trabajo.

*Alberto Durán López*  
*Vicepresidente Ejecutivo*  
*Fundación ONCE*

El respeto a la diversidad humana debe inspirar la construcción de la sociedad actual, dedicándose la acción política, el compromiso social y los recursos necesarios para garantizar que todos los ciudadanos dispongan de iguales oportunidades a la hora de participar en la vida social, económica, laboral y cultural.

La accesibilidad se presenta así como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos en igualdad de condiciones por todos los individuos. A través de ella, se pretende superar los obstáculos o barreras que impiden el disfrute de los mismos. Para las personas con discapacidad, la accesibilidad se convierte en esencial para el pleno y efectivo disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

La escasa participación de las personas con discapacidad en el empleo es una realidad tozuda y persistente. Múltiples son los factores que históricamente han influido en que la participación de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo presente una posición de desventaja respecto del resto de la población; uno de estos factores tiene que ver con las condiciones de accesibilidad de los entornos laborales.

La falta de accesibilidad y la no adopción de la obligación de ajustes razonables pueden constituir causas, no menores, que estén dificultando el acceso al empleo de las personas con discapacidad.

Este Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Centros de Trabajo de España 2015 realiza un acertado diagnóstico del estado de la accesibilidad de los centros laborales del sector privado en nuestro país a partir del cual se extraen una serie de conclusiones y se realizan una serie de recomendaciones que, de llevarse a la práctica, provocaran una positiva evolución en la accesibilidad a los entornos laborales que contribuirá de manera decisiva en avanzar en la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Conocer en profundidad los factores que impiden la igualdad en el acceso, la permanencia y la progresión en el empleo y disponer de unas orientaciones precisas que eliminen esas barreras resulta fundamental.

La Fundación ONCE e ILUNION, en colaboración con CERMI, han elaborado este Observatorio que nos proporciona conocimiento y una guía de actuación, a través de sus recomendaciones, que nos ayudará en nuestro trabajo para hacer realidad el que cada vez más personas con discapacidad puedan acceder a un empleo de calidad y en igualdad de oportunidades.

*Emilio Sáez Cruz*  
*Presidente de la Comisión de Empleo y Formación*  
*CERMI*

## 2. INTRODUCCIÓN





## ► INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO. EL CENTRO DE TRABAJO COMO UNIDAD DE ANÁLISIS

El incremento de medidas para optimizar la accesibilidad en los centros de trabajo es una realidad en evolución, aunque las empresas deben mejorar y avanzar en la mejora continua hasta lograr la accesibilidad universal de los entornos de trabajo. Se entiende por accesibilidad universal la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes y servicios, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. El diseño de los lugares de trabajo desde criterios de accesibilidad universal, mejora también su uso para otros colectivos como trabajadores mayores o en situaciones temporales de incapacidad.

La accesibilidad al centro de trabajo, al puesto y a otros entornos anexos es un requisito fundamental y previo para lograr la inclusión laboral efectiva de las personas con discapacidad

El presente estudio parte de la aspiración a ir más allá de un registro de la accesibilidad efectiva de los centros laborales para pasar a considerar los procesos y causas de la implantación (o carencia) de estas condiciones de accesibilidad. Se plantean preguntas previas:

- ¿El espacio construido/urbanizado y su grado de accesibilidad debería ser solo una acumulación de elementos a contabilizar?
- ¿Se debe pensar más allá de evaluaciones puramente asépticas que exclusivamente intentan cuantificar un problema de accesibilidad?
- ¿Es necesario hacer mayor hincapié en las causas de por qué el grado de accesibilidad es el que es, buscando variables más allá de lo arquitectónico: tecnológico, obligación legal etc?
- ¿Se debería dar más relevancia al contraste de las evaluaciones técnicas con variables organizativas más propias de la sociología industrial?

Para abordar el estudio de la accesibilidad universal de los entornos laborales se ha fijado **el centro de trabajo** como **unidad de análisis**.

Una de las características básicas del concepto de centro de trabajo es que, en ocasiones, no puede definirse como un área de trabajo limitada (edificio o espacio concreto) donde se realizan las actividades, ya que se dan situaciones como, por ejemplo, la de empresas que realizan el mantenimiento de parques y jardines de una ciudad.

Para avanzar en la definición se toman como base algunas referencias normativas:

- Según define el artículo 2 del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, centro de trabajo es el *“Área, edificada o no, en la que los trabajadores deben permanecer o a la que deben acceder por razón de su trabajo”*. Es decir, es el área definida en el contrato, donde la empresa contratista realizará la actividad que se le contrata.
- El artículo 1.5 del Estatuto de los Trabajadores, considera centro de trabajo *“la unidad productiva con organización específica, que sea dada de alta, como tal, ante la autoridad laboral”*.

Así, y para poder circunscribir y delimitar adecuadamente la unidad de análisis, se opta por definir el centro de trabajo como el **área estable en la que los trabajadores deben permanecer o a la que deben acceder por razón de su trabajo**. El hecho de limitar el centro de trabajo a áreas edificadas estables hace que se pueda definir claramente la toma de datos durante el trabajo de campo y se puedan establecer itinerarios de desplazamiento y utilización que conformen cadenas de accesibilidad tipo, sea el entorno laboral que sea.

## ► OBJETIVOS

El objetivo general del presente observatorio es realizar un diagnóstico aproximativo del estado de la accesibilidad de los centros laborales del sector privado en España así como a los factores que lo pueden explicar. Así, los objetivos específicos del observatorio son:

- Conocer qué **problemas de accesibilidad** pueden ser los más comunes en los entornos laborales, qué aspectos se deben mejorar prioritariamente para hacer los centros de trabajo más accesibles.
- Comprobar en qué ámbitos de la cadena de accesibilidad pueden existir mayores problemas para el conjunto de trabajadores y, en especial, para las personas con discapacidad.
- Indagar las **causas, razones o variables** que influyen en el grado de accesibilidad de los distintos entornos de trabajo.
- **Concienciar** a los agentes implicados y los diferentes estamentos de la organización empresarial (dirección y altos responsables de empresa, pequeños y medianos empresarios, responsables de departamento, departamento de recursos humanos y prevención de riesgos laborales (PRL), trabajadores y comité de empresa, etc.) sobre los beneficios de la mejora de la accesibilidad en los entornos laborales.
- Alertar sobre la **necesidad de mejorar** la accesibilidad de los entornos laborales a los organismos públicos y privados y a otro tipo de instituciones relevantes en el estudio, diseño, implantación y evaluación de políticas de empleo y trabajo (administraciones públicas, agrupaciones empresariales, sindicatos y representantes de trabajadores, universidades y otro tipo de instituciones y organismos, etc.)
- Aportar **soluciones y propuestas** para una mejora gradual de la accesibilidad universal en los centros de trabajo.



## 3. METODOLOGÍA



---

## ► ENFOQUE METODOLÓGICO

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente observatorio parte de la premisa de que para analizar el grado de accesibilidad universal de los entornos laborales no debería considerarse, exclusivamente el registro de evaluaciones técnicas que diagnostiquen si hay elementos correctos o incorrectos. También se debería considerar una aproximación a las causas de la impantación o carencia de estas condiciones, indagando en variables, como la cultura organizacional, la percepción de la discapacidad, el tamaño de la empresa, el tipo de gestión, etc.

Para encarar el enfoque metodológico se partía de la siguiente premisa: los entornos, productos, bienes y servicios no son neutros, los moldean las personas, las organizaciones que actúan en y con ellos, a partir de unos usos e intereses concretos. Por ello, es necesario buscar las razones en quienes deciden sobre los entornos y los habitan, en quienes crean los productos y los servicios y no sólo evaluar los elementos y características de accesibilidad.

Así, para abordar este estudio, se plantea una metodología basada en el enfoque de estudios de caso, que entronca con el objetivo planteado: además de describir mediante evaluaciones técnicas la accesibilidad de los entornos de trabajo, se busca conocer los factores organizativos, las causas, aspectos facilitadores/limitadores y, en definitiva, lo que puede estar influyendo en el grado de accesibilidad universal de los centros de trabajo.

### 2. EL ESTUDIO DE CASO

El estudio de caso es un método de la investigación médica y psicológica que se utiliza con amplitud en la investigación social.

En la literatura de las ciencias sociales existen variadas definiciones de los estudios de caso. Por ejemplo, según R.E. Stake: *“El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”*<sup>1</sup>.

---

1 Stake, R. E. 2005 Investigación con estudio de casos. Madrid, Morata.



La pertinencia de elegir el estudio de caso como técnica para este **Observatorio de Accesibilidad Universal en los centros de trabajo en España 2015** viene dada por sus potencialidades de investigación. Por un lado, permite el acercamiento a un objeto de estudio difuso y complejo, que presenta múltiples variables vinculadas al contexto, y, por otro, los estudios de caso alcanzan una mayor profundidad en el “*por qué*” y el “*cómo*” que los estudios estadísticos, permitiendo comprender mejor los factores que influyen en el resultado.

El objetivo de esta metodología es profundizar en el conocimiento de una o varias unidades de observación. Por tanto, no procede hablar de generalización estadística sino más bien de generalización analítica. El estudio de caso permite la transferencia hacia la teoría, es decir, extraer conclusiones aplicables a diferentes escenarios. Además, este método permite utilizar diversas fuentes y técnicas de recogida de información.

## ► FASES DE LA INVESTIGACIÓN

### FASE 0. DESK RESEARCH Y DESARROLLO METODOLÓGICO

Como punto de partida se llevó a cabo una revisión bibliográfica en relación con la accesibilidad universal en entornos laborales, que contribuyó a una mejor definición del objeto y al enfoque metodológico. Además, también se consultaron fuentes estadísticas sobre empresas, centros de trabajo, actividades económicas más relevantes en España, etc.

### FASE 1. DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Para estudiar la accesibilidad en los entornos laborales, una de las primeras tareas fue definir la unidad de análisis y, por tanto, los casos. Así, como unidad de análisis se opta por el centro de trabajo, por ser el área estable en que los trabajadores desempeñan su actividad o a la que deben acceder por razón de su trabajo.

En el marco de esta metodología, se puede estudiar un caso único o puede establecerse estudio de casos múltiples para conocer una realidad. En el estudio de casos múltiples se plantean las mismas preguntas a los distintos casos, comparando las respuestas para llegar a conclusiones. La elección de los casos no se realiza según criterios muestrales estadísticos sino por razones teóricas, buscando un conjunto de casos que sea “representativo” del fenómeno a analizar.

Para este estudio se han seleccionado 22 centros de trabajo de distintas empresas, de cara a obtener información tanto del grado de accesibilidad del entorno de trabajo como de las variables organizativas y no organizativas que pueden influir sobre tal estado de accesibilidad (tamaño de la empresa, sector, si tiene trabajadores con discapacidad, que tipo de gestión de la inclusión laboral realizan, etc.). El número de casos ha pretendido incluir una variedad y diversidad representativa en términos cualitativos de los centros de trabajo existentes en España.

La estructuración y perfiles de la muestra de casos se basan en los siguientes criterios:

#### 1º SECTORES PRODUCTIVOS

En primer lugar se tiene en cuenta el sector productivo en el que se engloba el centro de trabajo y la empresa a la que pertenece.

De los tres sectores productivos se descartaron el sector primario (agricultura y ganadería), por considerarse que su entorno de trabajo propiamente dicho es muy distinto al resto de sectores, y por la misma razón, el subsector de la construcción, dentro del sector secundario. En el sector terciario, la administración pública también queda fuera del análisis por considerar que su naturaleza, fundamentos y obligaciones en cuanto a la accesibilidad universal son totalmente distintos a los que rigen el sector privado.

De los 22 casos, 9 corresponden al sector industria y 13 al de servicios. Este reparto, aunque tiene en cuenta el mayor peso en el Producto Interior Bruto y otros indicadores económicos del sector terciario, no es propiamente proporcional, sino que responde al objetivo de obtener una visión lo más cercana a la realidad de cada sector y la accesibilidad de sus diferentes centros de trabajo.

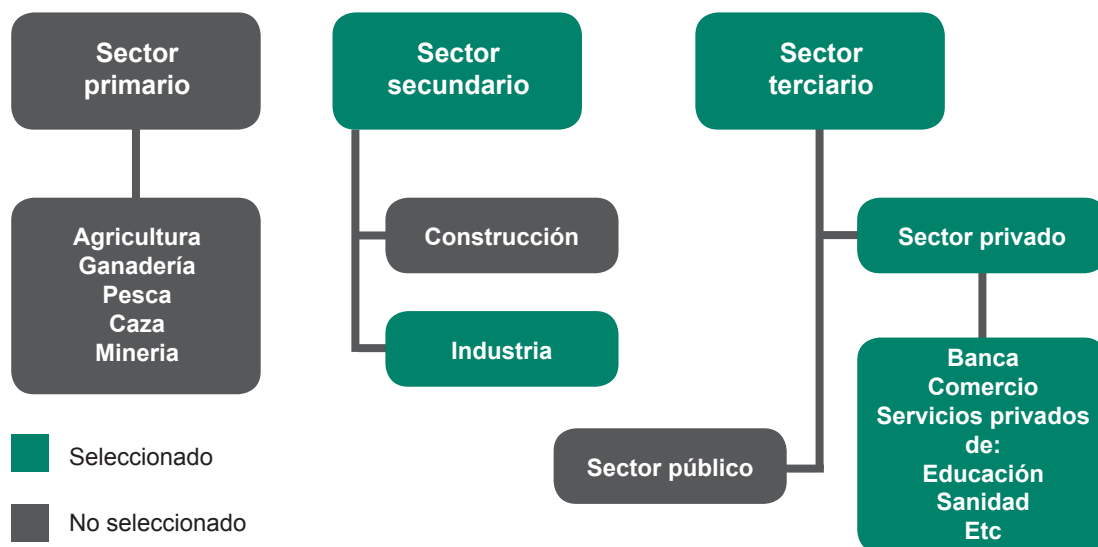


Figura 1. Selección de sectores productivos.

## 2º TIPOLOGÍA DE CENTROS DE TRABAJO EN CUANTO A SU ENTORNO Y ACTIVIDAD

Muy vinculado a la variable anterior de sector productivo se definieron tres tipos de centro de trabajo en función de la actividad laboral, que, en buena parte, pueden precisar soluciones diferenciadas para lograr la accesibilidad universal. Estos son:

- **TIPO “I” Industrial.** Aquel en el que se realizan actividades de transformación de materias primas en productos de consumo e industriales, donde existe maquinaria específica y espacios diseñados para la realización de estas actividades. En este tipo de centro de trabajo también se incluyen aquellas empresas que se dedican a la logística y almacenaje al presentar diseños de entornos similares.
- **TIPO “S” Servicios directos al cliente.** Se trata de aquel sector en el que se satisfacen necesidades. Son centros de trabajo en los que por su naturaleza, el espacio en muchos casos es compartido por el cliente o usuario y el trabajador. En él no se fabrica ni se transforma sino que se principalmente se ofrece atención al público en la venta/distribución de productos y servicios.
- **TIPO “O” Oficinas.** Aunque suelen pertenecer al sector servicios, se trata de centros de trabajo claramente identificables como oficinas en las que se desarrollan actividades de administración, seguros y mutuas, consultoría, ingeniería, telemarketing etc.

### 3º RAMAS DE ACTIVIDAD EN CADA SECTOR PRODUCTIVO Y TIPO DE CENTRO DE TRABAJO

En cada sector se procuró incluir diferentes ramas productivas que, en base a criterios como población ocupada, exportaciones, cifra de negocios, productividad y otros datos de interés, podrían facilitar la selección del tipo de empresas por su importancia en términos económicos generales en nuestro país. Las empresas y unidades locales se desglosan pormenorizadamente en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas CNAE-2009, del Instituto Nacional de Estadística, conforme a este tipo de variables que han facilitado la selección de ramas de actividad.

Se realizó un primer filtrado de las ramas de la CNAE 2009 que resultan de mayor relevancia para el conjunto de la economía y se consideran sectores emergentes o pujantes. Posteriormente, se seleccionaron actividades económicas importantes en cuanto a variables como número de asalariados, exportaciones, productividad, número de centros de trabajo, aportación al PIB nacional y actividades características de nuestra economía.

Esta selección de actividades productivas y económicas, por ramas y sectores, se correspondió con la asignación de casos.

La siguiente tabla presenta la selección de actividades que componen la presente muestra de casos de estudio.

Número de caso	Descripción
I.1.	Fabricación de productos farmacéuticos
I.2.	Construcción aeronáutica
I.3.	Fabricación de maquinaria y equipo para la industria
I.4.	Fabricación de vehículos de motor
I.5.	Industria de la alimentación
I.6.	Industria metalúrgica
I.7.	Actividades de envasado y empaquetado
I.8.	Pequeño taller de reparaciones
I.9.	Centro de almacenaje y logística
S.1.	Centro comercial
S.2.	Hipermercado de tamaño medio
S.3.	Pequeño comercio. Oficina bancaria
S.4.	Pequeño restaurante
S.5.	Restaurante de una cadena de hostelería
S.6.	Pequeño hotel
S.7.	Hotel de una cadena hotelera
S.8.	Sector educación. Academia de formación privada
S.9.	Sector socio-sanitario. Clínica sanitaria privada
O.1.	Oficina pequeña ubicada en vivienda. Administración de fincas
O.2.	Edificio de oficinas uniempresa
O.3.	Edificio de oficinas multiempresa
O.4.	Complejo de oficinas uniempresa

Tabla 1. Relación de casos seleccionados.

#### 4º OTRAS VARIABLES DE CONCRECIÓN DE PERFILES DE CASO

Además, la selección final del centro de trabajo y empresa a evaluar intentó tener en cuenta una serie de criterios que pueden influir en su accesibilidad y, por tanto, en la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Entre estas variables se encuentran:

- **Tamaño del centro de trabajo:**
  - Micro centros de trabajo: Menos de 10 trabajadores
  - Centro de trabajo pequeños: Entre 11 y 50 trabajadores
  - Centros de trabajo medianos: Entre 51 y 250 trabajadores
  - Centros de trabajo grandes: Más de 250 trabajadores
- **Comunidad Autónoma:** Una vez seleccionados los casos de manera genérica, se procuró que su distribución comprendiera las diferentes comunidades autónomas y su especialización por actividad económica.
- **Pertenencia a una cadena / grupo de empresas:** Se considera como hipótesis que la pertenencia de un centro de trabajo a un grupo de empresas o una franquicia puede influir en su accesibilidad, ya que su política, cultura y valores provienen de la Dirección del grupo.
- **Empresas y centros de trabajo sobre los que consta experiencia previa y mejora de su accesibilidad:** La introducción de este criterio para segmentar la muestra permite al equipo de investigación en la fase de análisis establecer correspondencias y conocer qué variables pueden influir en que una empresa decida mejorar la accesibilidad de su entorno laboral.

#### FASE 2. HERRAMIENTAS DE CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN, INDICADORES Y VARIABLES DE ESTUDIO

Una vez definida la muestra de centros laborales, se definieron las herramientas de recogida de información para el trabajo de campo. Se trataba de combinar un esquema estándar con cierta flexibilidad para permitir su adaptación a la variedad de centros de trabajo y empresas participantes en el estudio (por ejemplo, desde una gran industria farmacéutica hasta un pequeño restaurante).

La captación de información o datos a extraer de cada centro de trabajo consta de dos partes diferenciadas por sus técnicas e integradas en sus objetivos para obtener resultados finales. Además, con ello se pretendía dar respuesta a los objetivos de la investigación:

- Por un lado, describir el grado de accesibilidad universal del centro de trabajo a través de unos parámetros normativos o de buenas prácticas.
- Por otro, indagar en variables cualitativas y de factores organizativos y sociales que midieran la cultura corporativa de esa empresa en relación a la gestión de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Así, cada parte del trabajo de campo requería una técnica distinta de captación de información, y un perfil distinto de investigador.

### FICHA DE TOMA DE DATOS DE ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

En el diagnóstico del grado de accesibilidad universal de los centros de trabajo visitados se ha chequeado el cumplimiento de parámetros de accesibilidad en 64 aspectos diferentes, referentes a 17 elementos.

Para seleccionar los indicadores se diseñó previamente una “cadena de accesibilidad” que sirviera como trazado estructurado teórico de los espacios que los trabajadores utilizan en sus entornos laborales (ello además facilita la toma de datos de una manera ordenada y sistemática en entornos complejos y, algunos de ellos, muy extensos).

Cada eslabón de la cadena de accesibilidad se ha identificado con un indicador y de cada uno de ellos cuelgan elementos para los cuales, durante el trabajo de campo, se comprueba el grado de cumplimiento respecto a normativa y criterios de buenas prácticas. Este cumplimiento se ha tabulado para cada elemento en tres valores, “Cumple”, “No cumple” y con “Problemas de accesibilidad”.

Los indicadores de esta parte del trabajo de campo son los siguientes:

Indicadores	Máxima puntuación		Mínima puntuación
Aproximación al centro de trabajo	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple
Acceso	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple
Circulación horizontal	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple
Circulación Vertical	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple
Espacios higiénico-sanitarios	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple
Zonas comunes y estanciales	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple
Evacuación, señalización e iluminación	Cumple	Problemas de accesibilidad	No cumple

**Tabla 2.** Relación de indicadores de accesibilidad universal.

## ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A RESPONSABLES DE LA ORGANIZACIÓN PARA MEDIR LA CULTURA CORPORATIVA EN RELACIÓN A LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para conocer en profundidad aspectos referentes a la cultura empresarial, valores, percepción de la inclusión de personas con discapacidad, políticas y medidas de responsabilidad social corporativa, acciones de mejora de la accesibilidad universal, políticas de recursos humanos, etc. que se pudieran vincularse con los resultados de las evaluaciones técnicas y de donde se pudieran extraer algunas de las causas, si las hubiera, de las variaciones del grado de accesibilidad se realizaron entrevistas en profundidad a informantes clave: gerentes, directores de recursos humanos, responsables del negocio, etc. Durante estas entrevistas, a partir de un guion semiestructurado, no solo se recogían datos descriptivos de la empresa y el centro de trabajo, sino también de percepción y opinión sobre aspectos referentes a la accesibilidad universal y su implantación efectiva.

Los indicadores de esta parte del trabajo de campo son los siguientes:



Indicadores	Máxima puntuación		Mínima puntuación
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí	Distribuido entre varios departamentos	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí	–	No
Planificación de la accesibilidad universal	Sí	–	No
Certificación en accesibilidad web	Sí, web pública como intranet	Sí, sólo web pública	No
Certificación en accesibilidad universal	Sí, todos sus centros de trabajo	Alguno de sus centros de trabajo	No
Políticas de RSC	Sí	–	No

**Tabla 3.** Relación de indicadores de cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Indicadores	Máxima puntuación			Mínima puntuación
	Más del 10%	Entre 2% y 10%	Menor de 2%	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Más del 10%	Entre 2% y 10%	Menor de 2%	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Más del 10%	Entre 2% y 10%	Menor de 2%	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	Sí	–	–	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, por contratación directa	Sí, con medidas alternativas	–	No
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí	–	–	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí	–	–	No

**Tabla 4.** Relación de indicadores de cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

## **FASE 3. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

### **CAPTACIÓN DE LAS EMPRESAS Y CENTROS DE TRABAJO QUE PARTICIPARÁN EN EL ESTUDIO**

Se realizó una búsqueda y captación de las empresas concretas que han participado en el estudio, personas de contacto, preparación de documentación y cartas de presentación. Aunque las empresas contactadas cumplieran con el diseño de las características muestrales, su incorporación al estudio, en última instancia estaba supeditada a su propio interés y aprobación. Algunas empresas han declinado su participación en el estudio por diferentes motivos: falta de tiempo, ausencia de interés en la temática, miedo a un resultado negativo de las evaluaciones, etc.

### **CAPACITACIÓN DE LOS EQUIPOS QUE REALIZARÁN LA TOMA DE DATOS (EVALUACIONES TÉCNICAS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y TRABAJO DE CAMPO CUALITATIVO)**

Para poder desarrollar correctamente el trabajo de campo se realizaron sesiones de trabajo, explicación y puesta en común de las herramientas de captación de datos con los equipos encargados de la evaluación.

## **FASE 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO**

La realización del trabajo de campo consistió en el desplazamiento al centro de trabajo elegido por la empresa para realizar la evaluación, además de las entrevistas en profundidad con interlocutores clave. Las evaluaciones se han realizado siempre “in situ”, desplazándose el equipo técnico al centro de trabajo / sede designada. El trabajo de campo se ha realizado entre Junio y Diciembre de 2014.

## **FASE 5. EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Una vez que se cerró la fase de trabajo de campo se procedió a la clasificación y análisis de la información recabada.

Por un lado, aprovechando la información de cada unidad de análisis se describe y explica cada centro de trabajo con unos resultados independientes, lo que tiene su reflejo en los capítulos correspondientes a cada caso individualizado.

Posteriormente, del conjunto de todos los casos se han extraído resultados, tendencias y conclusiones globales del total de centros y de subtotales agrupando los centros de

trabajo en función de distintos criterios para poder determinar qué variables pueden estar influyendo en la implantación o no de la accesibilidad universal en las empresas.

Existen tres niveles de análisis tanto en los datos individuales de cada centro de trabajo como en los resultados globales del observatorio: accesibilidad universal en el centro de trabajo, cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad y la valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Los criterios utilizados para la valoración de los centros de trabajo de estos tres niveles de análisis han sido los mismos independientemente de la empresa y sus características (sector, tamaño, número de trabajadores, etc.)

### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

De la agregación de los valores resultantes de la evaluación de los diferentes elementos que definen los eslabones de la cadena de accesibilidad de los centros de trabajo se determina el valor final de los nueve indicadores establecidos, obteniéndose una nota para cada uno de ellos, de mejor a peor, comprendida entre Muy buena, Buena, Con necesidades de mejora, Deficiente y Muy deficiente.

### CULTURA CORPORATIVA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL E INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La valoración de la cultura corporativa a través de indicadores relacionados con la responsabilidad social corporativa, políticas de inclusión laboral y recursos humanos, medidas y planificación de la accesibilidad, beneficios para trabajadores o familiares con discapacidad, acciones de concienciación interna, etc. también se refleja en una calificación de mejor a peor, comprendida entre Muy buena, Buena, Con necesidades de mejora, Deficiente y Muy deficiente.

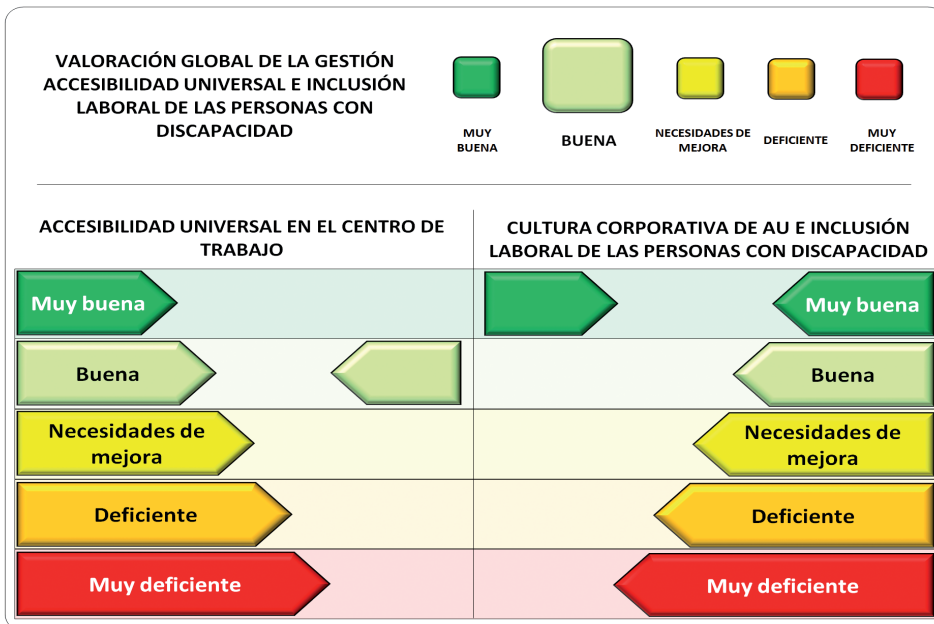
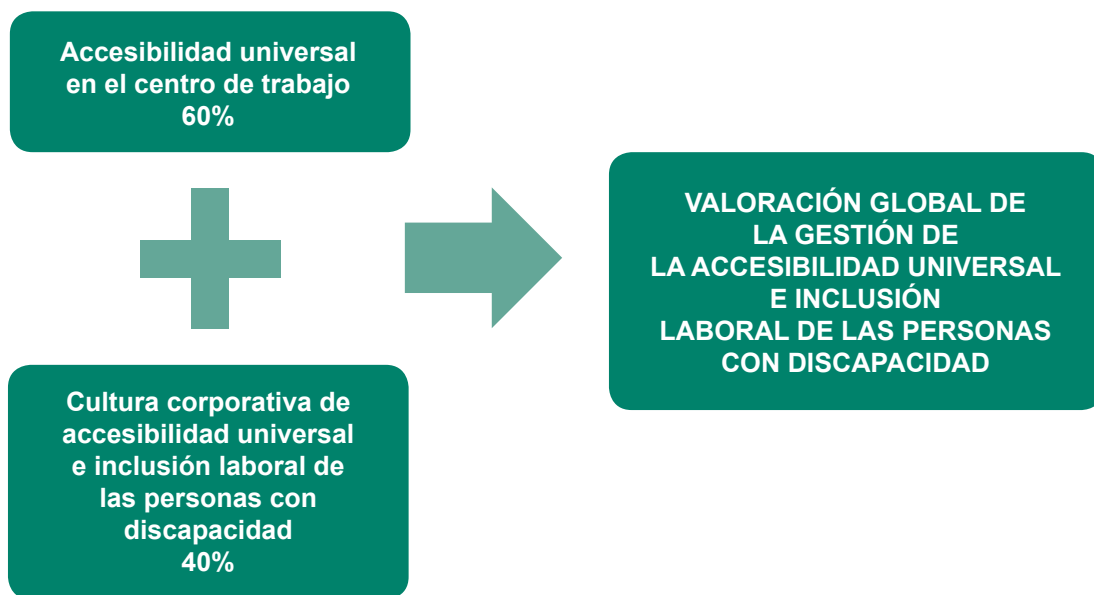


Gráfico 1. Ejemplo de resultados globales de caso.

### VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL E INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La valoración global resulta de tener en cuenta el 60% de la nota de accesibilidad universal en el centro de trabajo y el 40% de la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad, lo que finalmente califica a los centros de trabajo en una escala de 5 posiciones categorizada también en Muy buena, Buena, Con necesidades de mejora, Deficiente y Muy deficiente.



**Figura 2.** Baremo de valoración global de los casos de la muestra.



## **4. RESULTADOS GENERALES**





## ► RESULTADOS GENERALES DEL OBSERVATORIO

Existe una clara correspondencia entre las empresas/centros de trabajo con una adecuada gestión y cultura corporativa relacionadas con la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal de sus entornos de trabajo.

Las empresas/centros de trabajo que mejor gestión evidencian en aspectos como políticas de Responsabilidad Social Corporativa, que contemplan la existencia de departamento encargado de la accesibilidad universal o responsables en su gestión y planificación, un compromiso explícito en documentos de la organización con la diversidad, políticas de recursos humanos que pongan énfasis en la inclusión y equiparación de la diversidad en el mundo laboral, etc. son, en definitiva, las que dejan patente también unos mejores resultados en la evaluación técnica de la accesibilidad de sus entornos de trabajo.

El diseño bajo criterios de accesibilidad universal de los centros de trabajo, así como su mejora gradual, es un acto consciente y planificado de la organización, la cual se fija unos objetivos determinados para cumplir con unos estándares de accesibilidad. Por ello el estado real en los centros de trabajo está muy vinculado a qué tipo de gestión y aspectos organizacionales se aplican en esa empresa, siendo difícil desvincular ambos apartados.

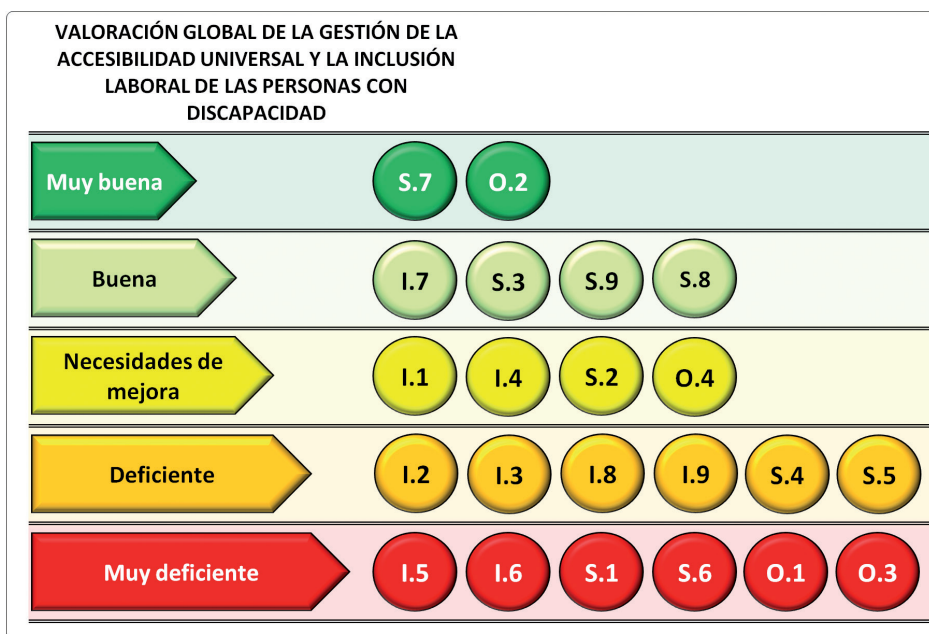
En la siguiente tabla se exponen los distintos estudios de caso que componen este ***Observatorio de la accesibilidad universal en los entornos laborales en España 2015***, enumerados en forma de ranking por orden de mejor valoración obtenida.

Caso	Actividad de la empresa	Valoración Global de la Gestión Accesibilidad Universal e Inclusión Laboral de la Discapacidad	Accesibilidad Universal en el Centro de Trabajo	Cultura Corporativa de Accesibilidad Universal e Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad
O.2.	EDIFICIO DE OFICINAS UNIEMPRESA	Muy buena	Muy buena	Muy buena
S.7.	HOTEL DE UNA CADENA HOTELERA	Muy buena	Muy buena	Muy buena
S.9.	SECTOR SOCIO-SANITARIO. CLÍNICA SANITARIA PRIVADA	Buena	Buena	Muy buena
I.7.	LAS ACTIVIDADES DE ENVASADO Y EMPAQUETADO	Buena	Necesidades de mejora	Muy buena
S.3.	PEQUEÑO COMERCIO. OFICINA BANCARIA	Buena	Buena	Buena
S.8.	SECTOR EDUCACIÓN. ACADEMIA DE FORMACIÓN PRIVADA	Buena	Buena	Necesidades de mejora
O.4.	COMPLEJO DE OFICINAS UNIEMPRESA	Necesidades de mejora	Buena	Necesidades de mejora
S.2.	HIPERMERCADO DE TAMAÑO MEDIO	Necesidades de mejora	Necesidades de mejora	Necesidades de mejora
I.4.	FABRICACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	Necesidades de mejora	Necesidades de mejora	Necesidades de mejora
I.1.	LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	Necesidades de mejora	Necesidades de mejora	Muy deficiente
I.3.	FABRICACIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO PARA LA INDUSTRIA	Deficiente	Necesidades de mejora	Deficiente

Caso	Actividad de la empresa	Valoración Global de la Gestión Accesibilidad Universal e Inclusión Laboral de la Discapacidad	Accesibilidad Universal en el Centro de Trabajo	Cultura Corporativa de Accesibilidad Universal e Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad
I.2.	CONSTRUCCIÓN AERONÁUTICA	Deficiente	Deficiente	Muy deficiente
S.4.	PEQUEÑO RESTAURANTE	Deficiente	Necesidades de mejora	Muy deficiente
I.9.	CENTRO DE ALMACENAJE Y LOGÍSTICA	Deficiente	Deficiente	Muy deficiente
S.5.	RESTAURANTE DE UNA CADENA DE HOSTELERÍA	Deficiente	Necesidades de mejora	Muy deficiente
I.8.	PEQUEÑO TALLER DE REPARACIONES	Deficiente	Buena	Muy deficiente
O.3.	EDIFICIO DE OFICINAS MULTIEMPRESA	Muy deficiente	Necesidades de mejora	Muy deficiente
S.1.	CENTRO COMERCIAL	Muy deficiente	Deficiente	Muy deficiente
S.6.	PEQUEÑO HOTEL	Muy deficiente	Deficiente	Muy deficiente
I.5.	INDUSTRIA DE LA ALIMENTACIÓN	Muy deficiente	Muy deficiente	Muy deficiente
I.6.	INDUSTRIA METALÚRGICA	Muy deficiente	Deficiente	Muy deficiente
O.1.	OFICINA PEQUEÑA UBICADA EN VIVIENDA. ADMINISTRACIÓN DE FINCAS	Muy deficiente	Muy deficiente	Muy deficiente

**Tabla 5.** Ranking de los casos por orden de mejor valoración obtenida.

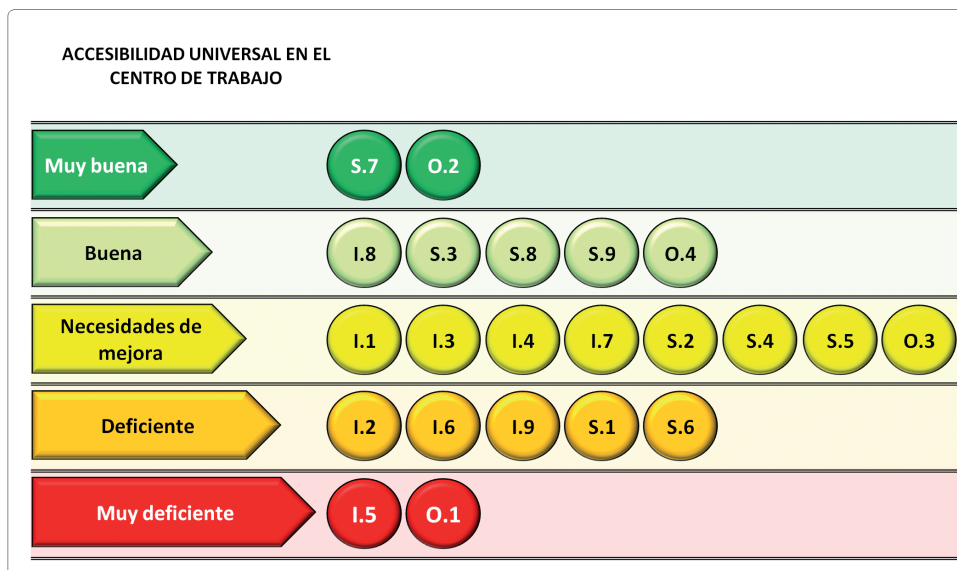
Como se explicaba en el capítulo de metodología, a la hora de valorar los centros de trabajo participantes en la muestra se ha tenido en cuenta, por un lado, el estado de la accesibilidad universal del entorno de trabajo evaluado a través de una toma de datos referentes a parámetros técnicos relacionados con la accesibilidad universal y, por otro, la inclusión de las personas con discapacidad y la gestión de la accesibilidad universal en la empresa a través de entrevistas en profundidad a responsables de la misma.



**Gráfico 2.** Valoración global por caso de la gestión accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Así, de la valoración global de los 22 centros de trabajo/empresas, se establece que la mayor parte tienen diversos problemas, en unos casos leves y de fácil respuesta, y en otros, con una alta gravedad, lo cual hace necesaria la implantación urgente de medidas correctivas.

Destaca que 12 de los 22, obtienen una valoración global “Deficiente” o “Muy deficiente”. No obstante, aunque esta es la tendencia general, es necesario poner en valor que 6 centros de trabajo obtienen una calificación de “Buena” o “Muy buena”. El resto se encuentran catalogadas en una posición intermedia de “Necesidades de mejora”.



**Gráfico 3.** Valoración global por caso de la accesibilidad universal en el centro de trabajo.

Si atendemos exclusivamente a la accesibilidad universal de los entornos de trabajo, las valoraciones de estos se distribuyen de manera que la mayor parte de los centros de trabajo, 8 de ellos, se encuentran en posiciones intermedias “Necesidades de mejora”.

Esto implica la existencia de inconvenientes detectados, en general no muy graves, que requerirían cambios para que el centro de trabajo estuviera acorde a las necesidades y capacidades de cualquier persona.

7 de los centros de trabajo tendrían una valoración positiva (“Muy buena” o “Buena”) y que implica una adecuación de los entornos físicos y tecnológicos para cualquier persona, y otros 7 una valoración negativa (“Deficiente” o “Muy deficiente”).



**Gráfico 4.** Valoración global por caso de la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

En segundo lugar, si analizamos los aspectos de cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad, la mayor parte de las empresas, doce en concreto, obtienen la valoración más negativa (“Muy deficiente”) mientras que cuatro obtienen la máxima puntuación (“Muy buena”). En estos aspectos de cultura y gestión los resultados aparecen muy polarizados. Solo una de ellas está catalogada como “Buena”, tres con “Necesidades de mejora” y dos con “Deficiente”.

En conclusión, comparando los resultados se aprecia que si quizás la accesibilidad de los centros de trabajo, cuantitativamente, no es excesivamente negativa salvo algunos casos en los que se requeriría de mejoras de carácter urgente y profundo, lo que se ha denominado cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad en gran parte de las empresas bien está aún en fases iniciales, bien no existe.

La media de todas las empresas participantes en el observatorio da como resultado una valoración global de “Deficiente”. Ligeramente mejor es la puntuación media de la accesibilidad universal en los centros de trabajo (“con necesidades de mejora”) respecto a los resultados de la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad (“Deficiente”).

En cualquier caso, la media del total de las empresas ofrece unos resultados aún muy distantes de ser positivos.

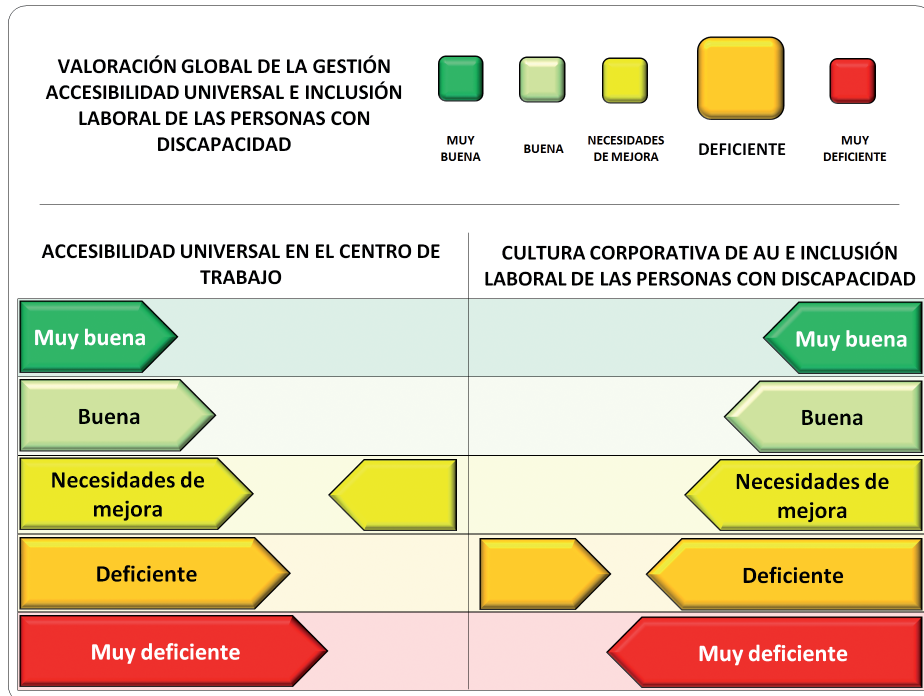


Gráfico 5. Resultado global del observatorio.



## ► RESULTADOS POR SECTOR PRODUCTIVO Y TIPO DE CENTRO DE TRABAJO

La muestra de centros de trabajo evaluados consta de dos sectores productivos: por un lado la industria y, por otro, los servicios. A su vez, dentro del sector servicios se efectuó una diferenciación interesante en cuanto al tipo de centro de trabajo por la concepción del entorno. Así, se incluyeron:

- **Centros de trabajo de servicios al cliente**, en los que se realiza un intercambio de bienes, productos y servicios entre el cliente y el trabajador, además de compartir buena parte del espacio físico.
- **Centros de trabajo destinados a oficinas**, en los que se realiza un trabajo fundamentalmente administrativo.

Teniendo en cuenta esta aclaración metodológica, si se analizan los resultados según el sector productivo/tipo de centro de trabajo se obtienen algunas diferencias en cuanto a la accesibilidad del centro de trabajo y la cultura corporativa de accesibilidad e inclusión laboral de las personas con discapacidad.

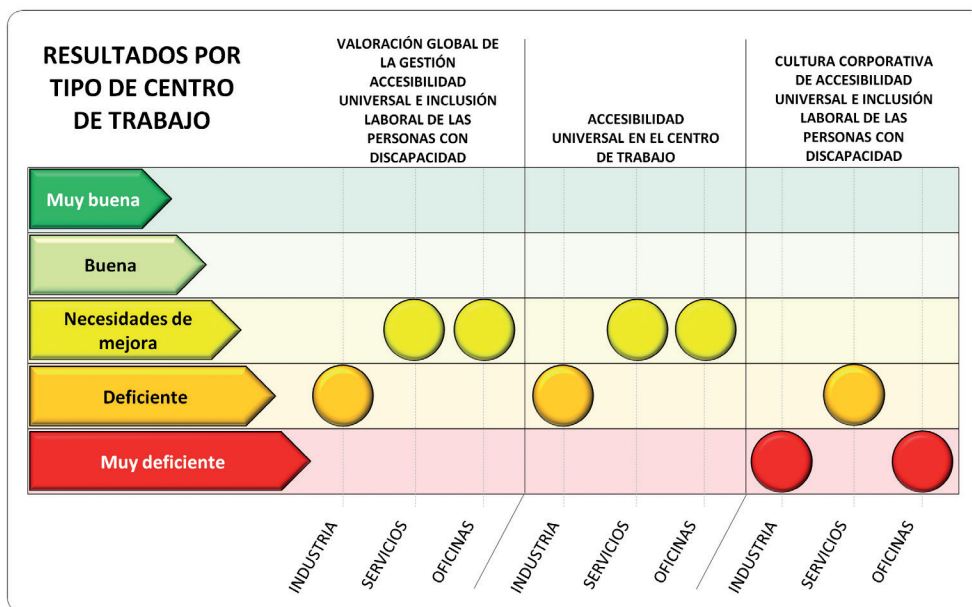


Gráfico 6. Resultados por tipo de centro de trabajo.

El sector servicios obtiene mejor valoración global que el sector industrial (“necesidades de mejora” frente a “deficiente”, respectivamente). Este resultado ligeramente más positivo no solo se da en la valoración global sino también en la accesibilidad de los entornos laborales y en la cultura corporativa.

## 1. EL SECTOR DE LA INDUSTRIA

Como ya se exponía, la valoración global de los centros de trabajo del sector productivo de industria es “Deficiente”. Del total de 9 centros de trabajo industriales evaluados ninguno de ellos llega a la máxima valoración (“Muy Buena”) y tan solo uno obtiene la calificación de “Buena”, dos sobre el total tienen “Necesidades de mejora”, otros cuatro son “Deficientes” y uno “Muy deficiente”.

Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad	Número de centros de trabajo de industria
Muy buena	0
Buena	1
Con necesidades de mejora	2
Deficiente	4
Muy deficiente	2
<b>Muestra total Industria</b>	<b>9</b>

**Tabla 6.** Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Industria.

El caso I.7. *Industria de envasado y empaquetado*, con una valoración satisfactoria, ejemplifica la posibilidad de que en este sector también se puede implantar una gestión exitosa de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Esta empresa, con ciertas peculiaridades que la hacen diferenciarse del resto de entornos industriales, es un centro especial de empleo en el que gran parte de su plantilla son personas con discapacidad y cuenta con instalaciones básicamente accesibles en el plano arquitectónico y señalético, concebidas desde la

identificación de necesidades, la planificación de soluciones y su implementación. Además, cuenta con un departamento específico que aporta visión de conjunto a todas las políticas que se ponen en marcha. La gestión de recursos humanos se apoya en fichas de análisis de puesto de trabajo lo que se considera una base del acierto en la incorporación de empleados con discapacidad para realizar la actividad laboral industrial.

El resto de empresas de carácter industrial tienen problemas que requieren de intervención urgente para implantar una adecuada gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad.

De la evaluación técnica de la accesibilidad universal de los centros de trabajo seleccionados de cada empresa, se ha detectado que uno de los ámbitos no accesibles es la aproximación al centro de trabajo industrial, especialmente en la conexión del transporte público con el centro de trabajo y en los recorridos peatonales exteriores del recinto. Este resultado negativo puede ser debido fundamentalmente a la localización de estos entornos en polígonos industriales o parques tecnológicos fuera de los núcleos urbanos, lo que añade inconvenientes a las posibilidades de desplazamiento accesible de los empleados hasta su trabajo. Si bien en muchos casos este ámbito (transporte público y área de aproximación) es ajeno a las competencias de la empresa, sería necesario que esta solicitase al gestor de esos espacios su mejora y adaptación.

Por otro lado, los espacios específicos de uso de los trabajadores como los higiénico-sanitarios (tanto los aseos como los vestuarios) y los espacios comunes (salas de reuniones, comedores-cafetería, etc.) son otros de los ámbitos de la cadena de accesibilidad que peores resultados ofrecen en el sector industrial.

De manera general no se dispone de una planificación global de la accesibilidad en este tipo de centros de trabajo, sino que cuando se realizan medidas van enfocadas bien a las zonas no productivas relacionadas con los visitantes del centro (recepción, administración, etc.), bien de manera reactiva en función de los trabajadores con discapacidad que en un momento dado trabajan en el centro. Como se ha visto en el caso I.1. Industria Farmacéutica, en cuanto a las medidas de accesibilidad implantadas en el centro, según reconoce el Director de Recursos Humanos: *“Hemos venido trabajando en función de las necesidades”*. En este sentido, por ejemplo, una trabajadora usuaria de silla de ruedas era miembro del comité de empresa, cuyas reuniones se realizaban en una sala en la zona de fábrica no accesible. Debido a la inaccesibilidad del itinerario, se trasladaron y se habilitó una sala nueva en otra zona más accesible. También se adaptaron uno de los aseos femeninos, el parking y el acceso a trabajadores a través de los tornos de control.

*“En la parte de la zona farmacéutica hay medidas visuales y auditivas, pero una persona que fuera en silla de ruedas es un tema difícil, ya desde los propios vestuarios. Hay sitios a los que no se puede acceder. Hemos adaptado según hemos necesitado”.* (Director de Recursos Humanos)

El resto de ámbitos obtienen puntuaciones intermedias o negativas en cuanto al grado de accesibilidad. En cualquier caso, prácticamente a lo largo de toda la cadena de accesibilidad, la industria ofrece resultados más negativos que el sector servicios.

Los espacios industriales suelen ser más complejos por la existencia de maquinaria, materiales pesados para la producción, espacios diferenciados para los procesos productivos y, por tanto, requieren de mayor atención para el cumplimiento de criterios de accesibilidad universal. Se percibe una mayor identificación de la accesibilidad universal con el concepto de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo. Por ejemplo, como sucede en el caso I.4. Fabricación de vehículos a motor, donde la accesibilidad de los edificios y los procesos laborales se corresponde ante todo con una visión centrada en los aspectos de seguridad y prevención de riesgos. Al tratarse de una planta de producción industrial automovilística, con maquinaria en operación en las líneas de montaje y movimiento de vehículos, resulta fundamental garantizar la seguridad y evitar riesgos en las distintas zonas, desplazamientos de los trabajadores, etc. Para ello se han acometido medidas correctivas de cara a eliminar y minimizar riesgos o, cuando no es posible, señalizarlos (delimitar de manera efectiva las diferentes zonas y niveles de riesgo en la planta, mejorar la seguridad de las escaleras, reforzar la iluminación en zonas conflictivas, etc.).

En cuanto a la accesibilidad TIC de las empresas industriales destacan dos tendencias. Por un lado, las páginas web de las empresas, tanto en su parte pública como privada, no cumplen con criterios de accesibilidad, salvo alguna excepción, como por ejemplo el caso I.5. *Industria alimentaria*, cuya página web ha sido adaptada para favorecer el comercio electrónico. Por otro lado, se comprueba como la mayor parte de las empresas industriales utilizan hardware y software estándar para las tareas de gestión y producción independientemente de que cumplan o no con criterios de accesibilidad

También existe la coincidencia de que las industrias son las que tienen un desarrollo más escaso de la cultura organizativa en temas relacionados con la inclusión de las personas con discapacidad. Por ejemplo, no se suelen identificar para los distintos puestos de trabajo las capacidades requeridas necesarias para su desempeño lo que limita la contratación de personas con discapacidad de perfiles adecuados.

Esto queda patente en el caso I.5. *Industria alimentaria*, en la que en una ocasión se contrató a una persona con discapacidad, que tuvo que dejar el trabajo porque, según relata la directora: “Queríamos que hiciera las labores de control y fichaje de personal, y la chica tenía que estar mucho tiempo de pie y su discapacidad no se lo permitió”. Esto en realidad parece deberse a la falta de adaptación del puesto de trabajo a la persona, y no al contrario, lo cual denota el camino a recorrer por la empresa en el ámbito de la inclusión laboral de personas con discapacidad. Es necesario incorporar a las fichas de puestos de trabajo un análisis y descripción de sus demandas funcionales, así como dotar a la empresa, en caso necesario, de mecanismos para una posterior adaptación de esos puestos a las capacidades de la persona.

## 2. EL SECTOR SERVICIOS

### SERVICIOS AL CLIENTE

Los centros de trabajo denominados como servicios al cliente tienen una valoración media de “necesidades de mejora”, ligeramente mejor que las industrias.

Del total de nueve centros evaluados de este tipo, tres son calificados con la valoración de “Muy buena” o “Buena”, dos tienen “Necesidades de mejora” y cuatro obtienen una valoración negativa (Deficiente/Muy deficiente).

Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad	Número de centros de trabajo de servicios al cliente
Muy buena	1
Buena	3
Con necesidades de mejora	1
Deficiente	2
Muy deficiente	2
<b>Muestra total Servicios al cliente</b>	<b>9</b>

**Tabla 7.** Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Servicios al cliente.

Se encuentran resueltos de manera satisfactoria los primeros eslabones de la cadena de accesibilidad: la aproximación al centro de trabajo, el acceso y la circulación horizontal. A diferencia de los centros de trabajo industriales, estos locales suelen estar insertados en los núcleos urbanos para permitir que cualquier cliente llegue a él, lo que facilita el desplazamiento accesible, a través, por ejemplo, del transporte urbano público.

Estos tres ámbitos o zonas de la cadena de accesibilidad citadas son fundamentalmente aquellas orientadas a uso del cliente (aunque también es compartido por el trabajador), lo que explica que obtengan muy buenos resultados ya que este tipo de empresas en las que se efectúa principalmente una actividad comercial tratan de ofrecer unos entornos amables y accesibles para todos sus clientes.

Como ejemplos de esta situación se pueden mencionar:

- El caso S.9. *Clínica sanitaria privada*, en la que el centro de trabajo se ubica en una única planta a nivel de calle y cuyo acceso principal es fácil y seguro para todas las personas.
- El caso S.7. *Hotel de una cadena hotelera*, en la que destaca la completa adaptación del hall de recepción, incluidos los aspectos de comunicación con el cliente, así como los puestos de trabajo de esta zona.
- El caso S.2. *Hipermercado de tamaño medio*, en el que los espacios interiores permiten la circulación tanto en la zona de hipermercado como en la reservada a los trabajadores (anchos de paso adecuados, contrastes cromáticos entre suelo y paredes y puertas, pavimentos no deslizantes y señalización adecuada).

Este mayor cuidado y mejores niveles de accesibilidad están soportados por una gestión que da respuestas a los problemas que se pueden dar en los entornos construidos y tecnológicos de estos centros de trabajo, sobre todo en estas zonas mencionadas anteriormente que los clientes también usan en su relación comercial.

Por ejemplo, se puede citar el caso S.7. referente a una *cadena hotelera* la cual tiene un departamento específico de accesibilidad en el que su responsable desarrolla una labor de liderazgo y coordinación a la hora de implantar soluciones accesibles que facilitan el desenvolvimiento de los trabajadores en su puesto (gran parte de ellos con alguna discapacidad) y también a los clientes el uso de las instalaciones. Además, sus hoteles están certificados en accesibilidad y la organización plasma en políticas concretas el compromiso con la inclusión.

Para el resto de los espacios existen dos tendencias claras. De un lado aquellas empresas en las que existe una gestión de la accesibilidad y una cultura corporativa referente a la inclusión de personas con discapacidad en las que se comprueban unos mejores resultados en accesibilidad universal de espacios exclusivos del trabajador (aseos, vestuarios, zonas de descanso, comedor-cafetería, etc.), aun no llegando a la excelencia, y por otro lado, el resto de empresas, en las que su gestión de estos aspectos es menos sofisticada, o incluso inexistente, que se refrenda con unos entornos privativos de trabajadores menos accesible.

Como ejemplo de ello se puede citar el caso S.1 *Centro comercial*, en el que si bien la zona común con el cliente es satisfactoria en cuanto a la accesibilidad, la zona de gerencia, su acceso y los espacios privativos carecen de medidas orientadas a la mejora de la accesibilidad. Esto también puede ser explicado por una ausencia de política de inclusión laboral de personas con discapacidad, que conlleva el desconocimiento de las mejoras necesarias para conseguir un entorno laboral accesible y de los beneficios de su inclusión en las políticas internas de gestión y planificación.

En cuanto a la accesibilidad TIC de las empresas del sector servicios de manera general sus páginas web no cumplen con criterios de accesibilidad tanto en la parte pública como en intranet y programas informáticos y aplicaciones necesarias para el desempeño del trabajo. Como excepciones se pueden citar empresas en las que la parte pública de su página web es accesible (el caso S.3. *Oficina bancaria* en la que el enfoque es concebido hacia el cliente externo, con una web pública accesible y otros servicios bancarios accesibles que rompen las barreras para los clientes con discapacidad del banco) y empresas en las que además se incorporan ayudas técnicas para el acceso a las tecnologías (el caso S.7. *Hotel de una cadena hotelera* en la que existe lectores de pantalla, telelupa, sistema de inducción magnética, etc. en la zona de recepción tanto para uso del cliente como del trabajador.)

## LAS OFICINAS

También las oficinas obtienen una valoración media de necesidades de mejora, muy similar al anterior bloque de servicios al cliente.

La muestra de oficinas está compuesta por 4 entornos laborales heterogéneos para poder abarcar la casuística existente:

- Pequeña oficina ubicada en una vivienda
- Edificio de oficinas multiempresa (edificio gestionado por una empresa inmobiliaria que aloja a distintas empresas)

- Edificio de oficinas uniempresa (edificio propiedad de la empresa que está alojada en él)
- Complejos de oficinas uniempresa (varios edificios que conforman un complejo de una sola empresa)

Del total de las 4 oficinas evaluadas, 1 de ellas es calificada como “Muy buena”, 1 requiere “Necesidades de mejora”, y 2 “Muy deficientes”.

Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad	Número de centros de trabajo de oficinas
Muy buena	1
Buena	0
Con necesidades de mejora	1
Deficiente	0
Muy deficiente	2
<b>Muestra total oficinas</b>	<b>4</b>

**Tabla 8.** Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Oficinas.

Al igual que ocurre en el bloque anterior de centros de trabajo de servicios al cliente, se encuentran resueltos de manera satisfactoria los primeros eslabones de la cadena de accesibilidad: la aproximación al centro de trabajo, el acceso y la circulación horizontal.

Se detectan algunas diferencias en función de la titularidad de la propiedad del centro de trabajo (en aquellas oficinas ubicadas en edificios ajenos a su titularidad tanto el acceso como las circulaciones horizontales en planta presentan peores condiciones de accesibilidad que en las que el edificio es propio). Esto puede ser debido a una falta de margen de maniobra para actuar sobre los entornos desde la propia empresa ya que no son suyos, aunque, en cualquier caso, están facultados para



poder requerir al gestor del espacio (comunidad de vecinos, empresa propietaria del edificio, etc.), en virtud de sus contratos de arrendamiento o propiedad, las mejoras necesarias para que tanto clientes como trabajadores, independientemente de sus capacidades, puedan acceder al centro.

Así son los ejemplos del caso O.1 *Pequeña oficina ubicada en vivienda* y el caso O.3. *Edificio de oficinas multiempresa*. En el primero de ellos, la diferencia de cota entre la vía pública y la entrada al inmueble está resuelta mediante escalones sin que exista una alternativa accesible (rampa). En el segundo, los pavimentos interiores de las zonas comunes resultan resbaladizos sobre todo ante la presencia de agua y la señalización direccional no es suficiente para el guiado de los usuarios del centro.

Estos dos casos, además, son relevantes al coincidir el hecho de que son empresas de tradición familiar con una gestión de la accesibilidad universal e inclusión de las personas con discapacidad alejada de la del resto de empresas englobadas en este bloque (ausencia de políticas de responsabilidad social corporativa y de planificación de la accesibilidad, no existen trabajadores con discapacidad, falta de criterios de accesibilidad en sus páginas web y programas de gestión, etc.). Así, la empresa del caso O.3. actúa de manera reactiva, adecuando los espacios en función de las solicitudes de las empresas que albergan sus edificios, mientras que en el caso O.1. ni siquiera percibe la necesidad de actuar e, incluso, piensa que su centro de trabajo es muy accesible.

## ► RESULTADOS POR TAMAÑO DE LAS EMPRESAS

Si se divide la muestra en función del tamaño de las empresas evaluadas se encuentran diferencias en cuanto a la valoración de estas.

En las empresas micro y pequeñas la valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad es peor que en las medianas y grandes, aunque en estas últimas tampoco se evidencian resultados totalmente satisfactorios.

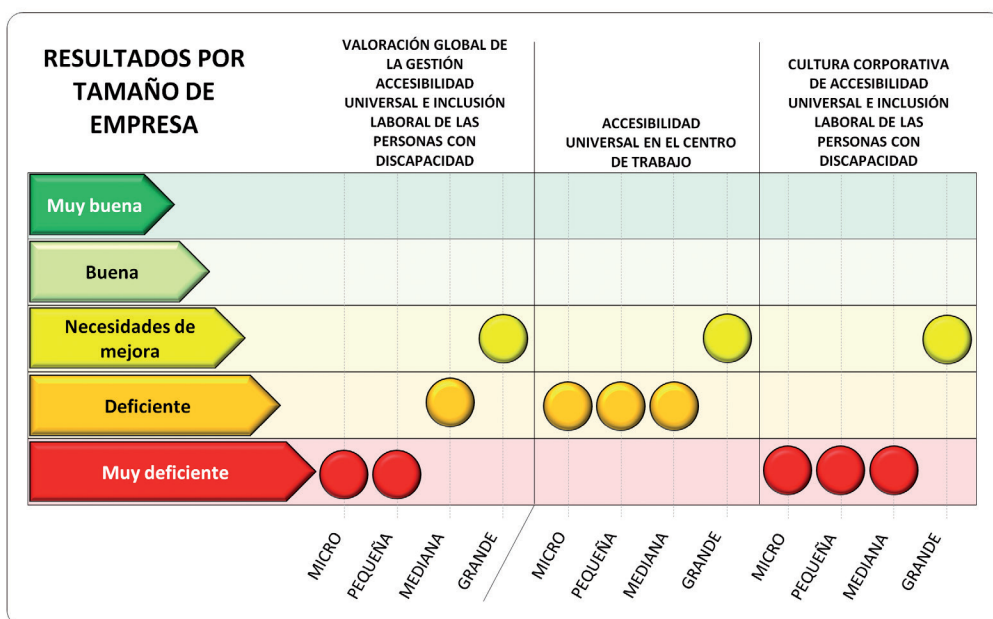


Gráfico 7. Resultados por tamaño de las empresas.

En la exposición de los siguientes resultados se presentan, por un lado, las empresas medianas y grandes (de más de 50 trabajadores) porque son aquellas que tienen obligación normativa de cumplir con el cupo del 2% de contratación de personas con discapacidad, bien de manera directa bien complementando a través de medidas alternativas, y, por otro lado, las empresas micro y pequeñas, que no la tienen.

## 1. EMPRESAS MEDIANAS Y GRANDES (CON OBLIGACIÓN LEGAL DE CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

Del total de empresas medianas (entre 51 y 250 trabajadores) evaluadas, en dos de ellas su valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de las personas con discapacidad es “Muy Deficiente”, en una de ellas es “Deficiente” y, excepcionalmente una tiene puntuación positiva (“Buena”).

De las 12 empresas grandes (mayores de 251 trabajadores) participantes en el observatorio, destaca que ninguna está calificada como “Muy deficiente” y, aunque existen 3 como “Deficiente”, el resto se concentran en puntuaciones intermedias o positivas apareciendo incluso 2 como “Muy buenas” y otras 3 como “Buenas”.

Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad	Medianas	Grandes
Muy buena	0	2
Buena	1	3
Con necesidades de mejora	0	4
Deficiente	1	3
Muy deficiente	2	0
<b>Muestra total</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

**Tabla 9.** Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Empresas medianas y grandes.

Las **empresas medianas** ofrecen peores resultados que las grandes tanto en la accesibilidad de los entornos de trabajo como en su gestión. Si bien son empresas que dan un salto cualitativo respecto a las pequeñas empresas en cuanto a la incorporación de aspectos relacionados con políticas de responsabilidad social corporativa, siguen teniendo muchas similitudes con estas en su gestión de la accesibilidad y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Por ejemplo, a pesar de disponer de mayores recursos humanos y materiales para abordar mejoras,

no cuentan con departamentos o personas que se ocupen de una manera global de la accesibilidad.

A pesar de tener la obligación legal de incorporar un 2% de personas con discapacidad a la plantilla, no se llega a esta cifra y cumplen a través de las denominadas medidas alternativas como en los casos I.5 *Industria alimentaria*, caso S.1 *Centro comercial* y S.5 *Pequeño restaurante de Cadena de hostelería*. Por ejemplo, en este último, la falta de cumplimiento de contratación directa de personas con discapacidad se complementa con la contratación a centros especiales de empleo del servicio de lavandería, material de oficina y otros.

El hecho de renunciar a la incorporación de personas con discapacidad a las empresas, escudado en una imposibilidad de realizar ciertas funciones, es debido también al desconocimiento tanto de las potencialidades de las personas con discapacidad como de las necesidades reales a cubrir en los puestos de trabajo. En el caso I.5 *Industria alimentaria*, la directora de la empresa refiere que *"en este centro de trabajo, una persona con deficiencia visual lo veo difícil, igual no y es por desconocimiento. Hay otro tipo de discapacidades que no creo que tengan ningún problema"*.

Al igual que en las empresas pequeñas, en las fichas de descripción de puestos de trabajo, en el caso de que existan, no se incluyen las demandas funcionales que posteriormente puedan casarse con las capacidades de los posibles trabajadores.. Una de los técnicos de RRHH de la empresa del caso S.5 *Pequeño restaurante de cadena de hostelería*, al comentar la incorporación de personas con discapacidad a su plantilla, afirma que en las fichas de descripción de puesto de trabajo *"no se especifica nada, sí las funciones de cada puesto a desempeñar. Antes de contratar a una persona tenemos que saberlo (discapacidad del trabajador), porque si estamos buscando un camarero hay determinadas funciones que no va a poder hacer una persona con movilidad reducida, por ejemplo"*.

En este sentido, entre **las empresas grandes** existen algunas que cumplen por medio de contratación directa con el cupo del 2%, en algunos casos superando incluso esta cifra. Además de las empresas con centros especiales de empleo, otras empresas participantes en el observatorio rebasan el 2% de contratación directa de personas con discapacidad. Estos son los casos I.4. *Fabricación de vehículos*, I.9 *Centro de Almacenaje y Logística*, S.3 *Pequeña oficina bancaria* y S.9. *Clínica Sanitaria privada*.

Hay que añadir que algunas de estas empresas si incluyen en sus fichas de descripción de puestos de trabajo las demandas funcionales para adecuarlas a las

capacidades de las personas. A veces presentan departamentos específicos en los que se gestiona la accesibilidad universal y otras reflejan en documentos corporativos, a modo de compromiso, sus medidas de inclusión laboral de personas con discapacidad. En otros casos se planifica la accesibilidad de una manera temporal y presupuestaria, etc.

Todo ello da como resultado que la valoración media de las empresas grandes sea, en definitiva, mejor que el resto de grupos por tamaño. Sin duda, factores como los recursos materiales y humanos son determinantes a la hora de que este hecho se produzca así.

## 2. EMPRESAS PEQUEÑAS Y MICRO-EMPRESAS (SIN OBLIGACIÓN LEGAL DE CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

Dos empresas del total de las pertenecientes a la categoría de micro y pequeñas, obtienen una valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de las personas con discapacidad de “Deficiente” y cuatro de ellas “Muy deficiente”.

Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad	Número de empresas pequeñas y micro-empresas
Muy buena	0
Buena	0
Con necesidades de mejora	0
Deficiente	2
Muy deficiente	4
<b>Muestra total</b>	<b>6</b>

**Tabla 10.** Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Empresa pequeñas y micro.

Lo principal de las empresas de tamaño reducido en las que no existe un imperativo legal en la contratación de personas con discapacidad, es que su gestión de la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión de personas con discapacidad está englobada dentro de la categoría de “muy deficiente”.

La tónica habitual es que en empresas pequeñas, algunas de gestión familiar, destaquen las siguientes características:

**No se suelen promover políticas de Responsabilidad Social Corporativa.** Las pequeñas empresas constituyen el núcleo fundamental del tejido empresarial en España. Sin embargo, actualmente, el concepto y funciones inherentes a la responsabilidad social parece solo incorporarse en las grandes empresas, en cierta medida porque disponen de mayores posibilidades y medios para crear departamentos específicos, realizar memorias de gestión, comunicar sus acciones responsables. No obstante en este observatorio nos encontramos con una excepción, el caso S.4. *Pequeño restaurante*, en el que dentro de sus posibilidades, puede hablarse de una política de responsabilidad relacionada con la inclusión de las personas con discapacidad de impacto localista y hacia fuera de la organización. Como se ha desarrollado en el capítulo correspondiente, la motivación fundamental para poner en marcha este tipo de acciones en el pequeño restaurante era de carácter personal/familiar de la gerente, lo que hacía que estuviese concienciada.

**No se planifica la accesibilidad ni la mejora de los entornos.** Como sucede con las políticas de responsabilidad social corporativa, estas empresas tienen mayores dificultades para movilizar medios materiales y humanos para poder realizar una gestión de la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las grandes empresas. Por tanto, existen razones estructurales y de limitación de recursos. El principal motor para poner en marcha acciones que redunden en la mejora de la accesibilidad de los entornos laborales y la inclusión de las personas con discapacidad es el compromiso de la dirección y el convencimiento de sus impactos positivos. Se comprueba que en estas pequeñas empresas la percepción sobre los beneficios de mejora y la adquisición de un compromiso firme en estos aspectos está aún lejos de provocar un cambio, muchas veces por puro desconocimiento. Ninguna de las empresas micro y pequeñas incluidas en este observatorio (seis en total) cuenta con personas con discapacidad en sus plantillas, ni tampoco se lo plantea como posibilidad. Ejemplo de esto es el caso I.6 *Industria metalúrgica*, en el que la empresa no aplica, más allá de las pautas de seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos, medidas específicas de accesibilidad universal. Es un terreno que desconoce, que ni se ha planteado ni lo considera a futuro, ya que la Dirección considera que la actividad industrial realizada, por su exigencia física, descarta la posibilidad de contratar trabajadores con discapacidad. El desconocimiento

y la prioridad de abordar el día a día de la producción industrial en la empresa familiar, hacen que no se contemple ni haya surgido la necesidad de la accesibilidad universal como una cuestión propia del negocio. En el caso S.6. Pequeño hotel, la empresa hasta el momento no ha aplicado planes o actuaciones específicas de Accesibilidad Universal, más allá de las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas por ley. Es un ámbito desconocido hasta el momento, lo que es uno de los primeros obstáculos a la hora de lograr un mejor nivel accesibilidad en el centro, pues según el director del mismo no se hace “*por desconocimiento o desidia*”.

Todos estos elementos, junto con la no obligatoriedad normativa de contratar a personas con discapacidad, lo que en algunos casos puede ser una palanca de cambio de la accesibilidad de los entornos laborales por vía coercitiva, hace que estas pequeñas empresas ofrezcan también peores resultados en cuanto a la accesibilidad universal en todos los entornos de los centros de trabajo, llegando incluso a encontrar espacios completamente inaccesibles.

Algún ejemplo de esto último puede ser el caso S.4 *Pequeño restaurante*, en el que los espacios exclusivos de los trabajadores están comunicados con el resto del centro de trabajo únicamente por unas escaleras excesivamente estrechas y sin alternativa accesible, lo que también ocurre en el caso I.6 *Industria Metalúrgica*. También el caso O.1. *Pequeña oficina ubicada en vivienda*, donde el ascensor que da acceso al centro de trabajo no cumple con los parámetros mínimos de accesibilidad. Existe alguna excepción como es el caso I.8. *Pequeño taller de reparaciones*, en el que por la orientación de la actividad de la empresa (transformación y venta de vehículos adaptados) el entorno de trabajo se ha adaptado para mejorar el acceso y comodidad de los clientes. Además, con anterioridad este centro de trabajo sí tuvo personas con discapacidad trabajando.

## ► RESULTADOS POR EMPRESAS EN LAS QUE TRABAJAN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Si se divide la muestra en función de si las empresas evaluadas tienen personas con discapacidad trabajando o no, también se encuentran diferencias en cuanto a la valoración de estos.

La primera conclusión es que en las empresas donde no existen personas con discapacidad trabajando la valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad es más negativa (“Necesidades de mejora” frente a “Muy deficiente”).

Sobre todo donde destaca una mayor diferenciación es en la cultura corporativa, la cual en centros de trabajo en los que no trabajan personas con discapacidad es “Muy deficiente”.

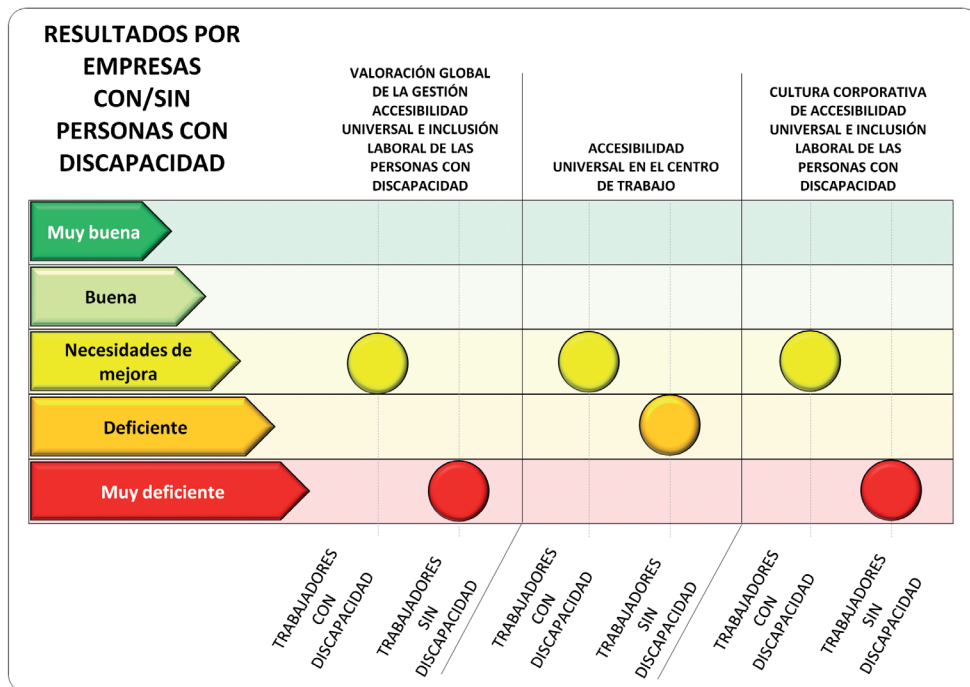


Gráfico 8. Resultados por trabajadores con discapacidad en la empresa.



## 1. EMPRESAS EN LAS QUE TRABAJAN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

De las 15 empresas en las que trabajan personas con discapacidad participantes en el estudio, se desprende como hecho relevante que la valoración general se distribuye de una manera homogénea en posiciones centrales del intervalo. No obstante, también es destacable que existen 6 con una valoración positiva (Buena/Muy buena).

Mientras que las 7 en las que no hay en plantilla personas con discapacidad tienen valoración global negativa.

Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad	Número de empresas con trabajadores con discapacidad	Número de empresas sin trabajadores con discapacidad
Muy buena	2	0
Buena	4	0
Con necesidades de mejora	4	0
Deficiente	4	2
Muy deficiente	1	5
<b>Muestra total</b>	<b>15</b>	<b>7</b>

**Tabla 11.** Valoración global de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Según la existencia de trabajadores con discapacidad en la empresa.

La existencia de trabajadores con discapacidad en la empresa es una variable que influye en la valoración global de la accesibilidad universal.

En la mayor parte de las empresas en las que hay trabajadores con discapacidad, si bien en algunos casos requieren de mejoras o procesos más sofisticados ya que se encuentran en fases iniciales del proceso, se aprecia un camino recorrido y un planteamiento de futuro que les acerca a aquellas en las que sí existe una total implantación y compromiso con la accesibilidad universal y la inclusión de las personas con discapacidad (como son los casos 1.7. *Industria de empaquetado* y

*envasado, S.7. Alojamiento de cadena hotelera, S.9. Clínica sanitaria privada y O.2. Edificio de oficina uniempresa).*

Estas empresas que han iniciado una gestión global de la diversidad en sus centros de trabajo, se pueden ejemplificar con el caso S.3. *Pequeña oficina bancaria*, la cual pertenece a una empresa consolidada a nivel nacional en la que se ha implantado un sistema de gestión de la accesibilidad universal certificado, basado en la Norma UNE 170001, en su sede central y algunas oficinas, tienen un compromiso firme a través de una Política de Accesibilidad Universal impulsada desde la dirección y una planificación de actuaciones tanto para la mejora continua de la accesibilidad universal de sus centros de trabajo como para la integración y normalización de las personas con discapacidad entre sus empleados.

Sin embargo, se reproducen los resultados en cuanto a las diferencias por el tipo de centro de trabajo y sector productivo. Es decir, en este grupo de empresas con trabajadores con discapacidad las peor valoradas son aquellas del sector industrial.

En relación a la existencia de trabajadores con discapacidad en la plantilla de la empresa destacan los centros especiales de empleo. Estas empresas son claro ejemplo de como una adecuada gestión empresarial de la accesibilidad universal permite la inclusión de las personas con discapacidad.



## 5. ESTUDIOS DE CASO



## ► CASO I.1. INDUSTRIA FARMACÉUTICA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Industria</b>
<b>Actividad</b>	<b>Productos farmacéuticos</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>240</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>2</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>El total de la plantilla es de 930 personas, siendo 3 el total de trabajadores con discapacidad, cubriendo la diferencia normativa a través de la contratación de medidas alternativas.</b>

**Tabla 12.** Datos descriptivos. Caso I.1.

La empresa elegida para ilustrar el caso de la fabricación de productos farmacéuticos se trata de una multinacional con presencia en más de 100 países. A grandes rasgos, la representación de la empresa en España, por sus actividades, se divide en dos grandes áreas: la División de Operaciones Comerciales y la División de Operaciones Industriales. Ambas cuentan con un mismo Director General, sin embargo, por la estructura supranacional, existen diferentes reporting a sedes de otros países en función del departamento y las funciones que éste desempeñe.

Sus centros de trabajo se encuentran repartidos entre Madrid y Barcelona centrándose su dedicación en tareas de oficina, administración y gestión, producción, distribución e I+D+i y ocupando a 930 personas.

El centro de trabajo evaluado se dedica a las actividades de producción de cápsulas y comprimidos farmacéuticos para su venta y consumo. Se dispone en una

amplia parcela en la que se ubican diferentes naves, almacenes y edificios de servicios. Presenta dos plantas sobre rasante en la zona de administración y comedor de personal, así como en algunas partes de las naves de producción, y una planta bajo rasante en la zona de administración que alberga el salón de actos. Además el complejo dispone de una amplia parcela ajardinada que ocupa la totalidad de la finca.

El acceso principal a la edificación se sitúa en la zona de oficinas, por donde entran las visitas y algunos trabajadores. El acceso de empleados se sitúa en el lateral de la edificación permitiendo el paso directo desde el aparcamiento exterior.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO



Gráfico 9. Resultados globales. Caso I.1.

La empresa desarrolla una producción farmacéutica, industria de alto contenido tecnológico, en un centro de trabajo relativamente antiguo en el que de manera paulatina, y en virtud de las necesidades detectadas por los perfiles de trabajador de los que se disponía, se ha ido adecuando y mejorando la accesibilidad de ciertas zonas.

Así por ejemplo, según explica el director de recursos humanos, “*los cambios se han producido de manera reactiva*”. Aunque ha habido aspectos generales de mejora, han sido básicamente una respuesta a unas necesidades concretas en un momento dado, aunque, en cualquier caso, perduran en el tiempo y aportan una base para la incorporación de futuros trabajadores de perfil y necesidades determinadas. Se trata, por tanto, de una empresa que más que planificar la accesibilidad ha realizado una mejora de sus entornos para adaptarlos a necesidades y trabajadores específicos.

Sin embargo, existen algunos problemas en el grado de accesibilidad detectados durante la evaluación del entorno de trabajo. El más importante es el que afecta a los espacios higiénico-sanitarios, de lo que era consciente el propio Director de Recursos Humanos.

A nivel de grupo empresarial, se desarrollan acciones de RSE relacionadas con el ámbito de la inclusión de las personas con discapacidad, lo que se traduce, en cada centro de trabajo, en medidas de conciliación de la vida laboral y familiar y flexibilidad que, además de redundar a favor del conjunto de la plantilla actual, facilitan las futuras incorporaciones de trabajadores con discapacidad.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Distribuida entre varios departamentos
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	Sí, sólo web pública
Certificación en accesibilidad universal	No, en ningún centro de trabajo
Políticas de RSE	Sí

Tabla 13. Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso I.1.



Existen políticas que reflejan un compromiso con las personas con discapacidad como una de las vertientes que forman parte del área de actuación en su estrategia de Responsabilidad Social. Por ejemplo, uno de sus programas apuesta por la integración de las personas con discapacidad y fomenta la diversidad y el respeto a la diferencia.

Además, existen otros programas e iniciativas en materia de RSE orientados a sus diferentes stakeholders: pacientes, trabajadores y sociedad en su conjunto, y relacionadas con distintos colectivos como la población infantil o en ámbitos como la sostenibilidad. No sólo en un nivel de grupo, sino también desde el propio centro de trabajo se actúa hacia la sociedad *“pensando en global y actuando en local”*, ya que se pretende una vinculación al territorio a través del municipio en el que se ubica el centro. Se colabora con las administraciones públicas locales para la inclusión laboral de personas desempleadas y personas con discapacidad. La comunicación externa hacia la sociedad se realiza desde la cabecera empresarial, no de centros de trabajo.



*“Hay algunas iniciativas dentro del grupo, y una de ellas es de discapacidad. Hay uno infantil, para críos que tengan dificultades. Hay una organización dentro de la empresa que se encarga de temas de discapacidad, de facilitar accesos...por RSE. Estas están centralizadas porque es un tema que viene de grupo, más transnacional”*  
(Director de Recursos Humanos)

Otros ámbitos como el medio ambiente son requisitos en buena medida superados por la existencia y obligatoriedad de la normativa vigente, en el que incluso antes de ello ya se pusieron en marcha medidas pioneras. Más allá de la sostenibilidad de la producción industrial existen para los trabajadores puntos de recogida de residuos como pilas, cartón y papel, envases, etc.

Respecto a la accesibilidad en el centro de trabajo, no existe un departamento específico, sino que esas funciones recaen en el departamento de Ingeniería que se ha encargado de llevar a cabo las mejoras realizadas en los últimos años.

En cuanto a las medidas de accesibilidad implantadas en el centro, según reconoce el Director de Recursos Humanos: *“Hemos venido trabajando en función de las necesidades”*.

En este sentido, por ejemplo, una trabajadora usuaria de silla de ruedas era miembro del comité de empresa, cuyas reuniones se realizaban en una sala en la zona de fábrica no accesible. Debido a la imposibilidad de uso del itinerario, se trasladaron

y se habilitó una sala nueva en otra zona más accesible. También se adaptaron uno de los aseos femeninos, el parking y el acceso a trabajadores a través de los tornos de control.



*“En la parte de la zona farmacéutica hay medidas visuales y auditivas, pero una persona que fuera en silla de ruedas es un tema difícil, ya desde los propios vestuarios. Hay sitios a los que no se puede acceder. Hemos adaptado según hemos necesitado”*

(Director de Recursos Humanos)

El motivo de estas medidas fue adaptar ciertos espacios al perfil concreto de los trabajadores que se encontraban empleados. Además, estas acciones *“se hicieron más por la dirección más que como petición de los trabajadores”*, es decir, no porque la plantilla lo hubiera demandado, y en ese caso se hizo campaña de comunicación en el centro de trabajo para darlas a conocer.

Desde esta adaptación en función de los perfiles que existen en el centro y situaciones particulares, más que desde una perspectiva integradora, no hay planes a futuro porque ahora mismo, según el entrevistado, el centro está adaptado a las personas que trabajan en él.



*“No hay un programa o campaña específico para esto, se ha ido trabajando según las circunstancias. Hay temas estándar que evidentemente se han hecho, pero otros que se han ido haciendo conforme nos encontrábamos con las dificultades. Hemos sido reactivos.”*

(Director de Recursos Humanos)

Respecto a la prevención no se recogen protocolos específicos para personas con discapacidad en los planes de evacuación dentro del plan general.

En cuanto a la accesibilidad tecnológica, la página web corporativa dispone de certificación WCAG 1.0 AA.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Deficiente
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Buena
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Necesidades de mejora
Señalización, iluminación y evacuación	Necesidades de mejora

**Tabla 14.** Resultados los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso I.1.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Necesidades de mejora”.

Los recorridos peatonales interiores de la parcela del centro de trabajo no presentan problemas de accesibilidad destacables y el acceso al mismo desde el aparcamiento de empleados puede considerarse accesible. Sin embargo, la única forma de acceder al centro es a pie o mediante vehículo privado, ya que no existen conexiones con transporte público en las inmediaciones y los recorridos exteriores se deben realizar por el arcén de una carretera comarcal.

Una vez en el interior los espacios de circulación y de trabajo son adecuados ya que, derivado de la actividad propia del centro de trabajo, estos están diseñados con amplias dimensiones de paso evitando la existencia de cambios de nivel en toda la planta. Sin embargo, en el acceso a los espacios higiénico-sanitarios (tanto a los aseos adaptados como a los vestuarios de personal) los anchos de paso existentes imposibilitan que puedan ser utilizados por trabajadores usuarios de silla de ruedas.

A pesar de que el centro de trabajo dispone de un ascensor en la zona de oficinas y un elevador de acceso al comedor, las comunicaciones verticales de la zona de producción únicamente pueden realizarse mediante escaleras (las cuales además

presentan algunas carencias en accesibilidad como la falta de señalización de peligros y embarques o la existencia de pasamanos en un solo lado de las mismas), sin alternativa accesible de ningún tipo, lo que de nuevo impide el acceso a personas usuarias de silla de ruedas o con determinados problemas de movilidad.

Los aseos adaptados son otro de los principales problemas de accesibilidad del centro de trabajo. Sus dimensiones son excesivamente reducidas para poder acceder a ellos y ser utilizados adecuadamente.

Por otra parte, el mobiliario de autoservicio del comedor presenta problemas de uso para ciertas personas debido a la ubicación “fuera de alcance” de algunos de los elementos.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro de trabajo, salvo la evacuación vertical de personas en sillas de ruedas que no está correctamente resuelta.

En las tareas diarias de los trabajadores se utilizan paquetes comerciales ofimáticos y de gestión, adaptados a su actividad, y programas internos desarrollados por la propia empresa (no accesibles), así como una web interna/intranet (sin sello de accesibilidad). Hay dos ordenadores en el pasillo para los trabajadores de la fábrica, en los que pueden acceder a la intranet y hacer consultas de documentación, noticias y anuncios, calendario laboral, procedimientos.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El compromiso y la disposición para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad.
- El edificio dispone de espacios de trabajo, deambulación y maniobra muy generosos por las exigencias propias de la actividad.
- El sistema de control de seguridad y acceso a las diferentes zonas del edificio. La tarjeta sin contacto facilita su uso al mayor número de personas ya que sin necesidad de introducirla en ninguna ranura permite el desbloqueo de puertas.
- La incorporación de un elevador vertical exterior para permitir el acceso al comedor a todos los trabajadores.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Menor del 2%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 15.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso I.1.

En el complejo trabajan 240 personas, de las que algo más de la mitad hace labores de fábrica (producción farmacéutica) y el resto se dedica a servicios anexos a la producción: administración, gestión y otras actividades como control de calidad y laboratorio. El elevado número de personas dedicadas a tareas diferentes a las propias de producción tiene que ver con el alto contenido tecnológico de este tipo de productos, para lo cual son necesarios exhaustivos controles y pruebas de análisis de las fabricaciones farmacéuticas.

En este momento existen 2 personas con discapacidad en plantilla de la planta industrial y, hasta hace año y medio, se contaba con 3 personas más que, por diversas circunstancias, ya no trabajan allí. Además de los trabajadores en plantilla, también se ocuparon 2 becarios con discapacidad física el año pasado.

Las dos personas con discapacidad que siguen trabajando en la empresa desempeñan, respectivamente, un puesto administrativo en tareas de recepción y otro como técnico en uno de los departamentos de la planta farmacéutica. Además, tienen subcontratado a centros especiales de empleo algunas labores como las de limpieza y jardinería. De esta manera, mediante contratación directa y medidas alternativas, el centro de trabajo cumple con los requerimientos legales de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

Los procesos de selección y reclutamiento de trabajadores se realizan desde el área de Recursos Humanos, incluidos los de las personas con discapacidad. Anteriormente, se había trabajado con los departamentos de discapacidad de empresas de trabajo temporal y el Instituto Guttmann de neurorrehabilitación. Ahora la contratación está congelada por la coyuntura económica, el movimiento de incorporaciones es muy lento y se potencia la contratación de medidas alternativas.

A la hora de la contratación y los procesos de selección, en la descripción de puestos de trabajo no están reseñados los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales necesarios, pero sí existe una evaluación de puestos que se realiza en cuanto a prevención de riesgos laborales y se analizan en colaboración con el servicio médico propio de la fábrica. Se trabaja más intensamente en las adaptaciones de puesto una vez incorporado el trabajador, no sólo por cuestión de discapacidad sino por ergonomía o funcionalidad en general.

Un ejemplo de medidas organizativas impulsadas desde la cabecera con objetivos globales y acciones específicas en cada centro, es la conciliación de la vida laboral y personal. Esta empresa cuenta desde 2007 con el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) tras superar una auditoría según la Norma EFR 1000-1, con una calificación que ha pasado de Empresa Comprometida a Empresa Proactiva. Esta certificación se refleja en medidas de flexibilidad del horario laboral, existencia de una bolsa de horas para que los trabajadores las utilicen cuando necesiten, reducciones de jornada, permisos de maternidad y paternidad, adaptaciones del puesto de trabajo por embarazo-maternidad, ayuda al transporte en función de la distancia desde la que se procede, ayudas escolares para hijos menores de 18 años etc.

En cada centro de trabajo existe una serie de beneficios sociales para los trabajadores y familiares como, por ejemplo, una ayuda escolar o una aportación económica mensual, tanto para trabajadores con discapacidad como para trabajadores con hijos con discapacidad.

No existe teletrabajo por la actividad productiva de este centro de trabajo, aunque sí en otros centros de trabajo de la empresa dedicados a actividades administrativas o de oficina.

La compra de mobiliario y material del centro de trabajo se lleva a cabo bajo criterios de ergonomía (y, en este sentido, de accesibilidad), a través del departamento encargado de la prevención de riesgos laborales (alfombrillas de ratón, sillas, reposapiés, etc.). Se hizo un estudio ergonómico y un plan de acción en función de las necesidades, lo que hace que convivan en la actualidad distintos tipos de mobiliario.

En total existen 930 personas trabajando en el grupo empresarial en España, con 3 trabajadores con discapacidad en plantilla, cubriendo la diferencia hasta el 2% que exige la normativa a través de la contratación de medidas alternativas.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Los beneficios de las medidas de accesibilidad implantadas, desde la dirección se perciben fundamentalmente como *“un tema social importantísimo”*, no sólo para los trabajadores, y en cualquier caso con mayor impacto interno (ergonomía, seguridad y prevención de riesgos laborales) que de imagen hacia el exterior.



*“Más que por imagen externa, porque no tiene visibilidad, está relacionado con la ergonomía, seguridad y prevención. No por un tema de venta porque la fábrica hace poca venta”.*

(Director de Recursos Humanos)

En cuanto al clima laboral y los impactos que genera la incorporación de personas con discapacidad o la mejora de la accesibilidad universal de los entornos de trabajo, el entrevistado afirma que es un ámbito que no se percibe como demanda de la plantilla, pero que sin embargo, cuando se realiza sí se valora como positivo.



*“No sabría decir qué impacto tiene en el clima laboral, el impacto creo que se produce cuando alguien no puede acceder pero no creo que haya una concienciación general de accesibilidad. Cuando se han incorporado trabajadores con discapacidad y la gente lo ve, sí lo valora”.*

(Director de Recursos Humanos)

Las dificultades encontradas para su implantación son fundamentalmente económicas/presupuestarias y limitaciones de los espacios arquitectónicos (el cómo está construida la planta, el diseño y la antigüedad del entorno físico). Según el entrevistado hay zonas del complejo que cuando se diseñaron (años 70) no se tuvo en cuenta la accesibilidad y en según qué zonas y espacios, es problemática su adecuación. En cambio, los espacios de las zonas nuevas son bastante amplios y permiten margen de mejora.

## ► CASO I.2. INDUSTRIA AERONÁUTICA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Industria</b>
<b>Actividad</b>	<b>Fabricación aeronáutica</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>220</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>5</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>Existen 5 centros de trabajo en que se desarrollan actividades específicas del ciclo productivo de la empresa. Todas cumplen con la normativa de inclusión laboral de personas con discapacidad, bien mediante contratación directa, bien a través de medidas alternativas.</b>

**Tabla 16.** Datos descriptivos. Caso I.2.

La presente empresa corresponde al sector industrial y en concreto a las actividades aeronáuticas. Se dedica a la fabricación e integración de componentes estructurales del avión (timones, alas, fuselaje) y también cuenta con una pequeña división de componentes de motor. Realiza el diseño del componente, el diseño del proceso de producción, la fabricación propiamente dicha en materiales compuestos (fundamentalmente en fibra de carbono) y de componentes metálicos (mecanizado, fresado, etc.) y, finalmente, el montaje.

Cada una de estas actividades da lugar a una empresa diferenciada dentro del organigrama del grupo si bien existe, otra empresa que se encarga de los servicios centrales y transversales al resto (administración, marketing, recursos humanos, etc.).



Se trata de un grupo que ha pasado de 200 trabajadores a alrededor de 1.200 en los últimos 7 años, y que en la actualidad cuenta con varios centros de trabajo en España.

Se toma como ejemplo de caso el centro ubicado en un Parque Tecnológico, cuyas instalaciones datan del 2003. La actividad desarrollada se basa en la fabricación en materiales compuestos (fibra de carbono) y marca la arquitectura y disposición del espacio.

El tipo de tareas productivas están en un alto grado automatizadas por máquinas que incorporan software y que facilitan los trabajos de diseño y fabricación de las piezas.

La edificación consta de dos volúmenes bien diferenciados, tanto por su diseño como por las actividades que se desarrollan en su interior. Por un lado se encuentra la zona de producción (que ocupa la mayor parte de la superficie) y por otro la zona de oficinas (situada en un extremo de la fábrica). La zona de producción, evaluada a efectos de este estudio, se compone de tres naves rectangulares adosadas por sus lados más largos con alturas interiores de hasta tres plantas. Se encuentra dividida físicamente en varias zonas de fabricación y dispone de una zona de oficina de control de los procesos productivos y, una zona de estancias complementarias (aseos, vestuarios, comedor de personal, etc.) ubicadas en la parte más próxima a la zona de oficinas.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

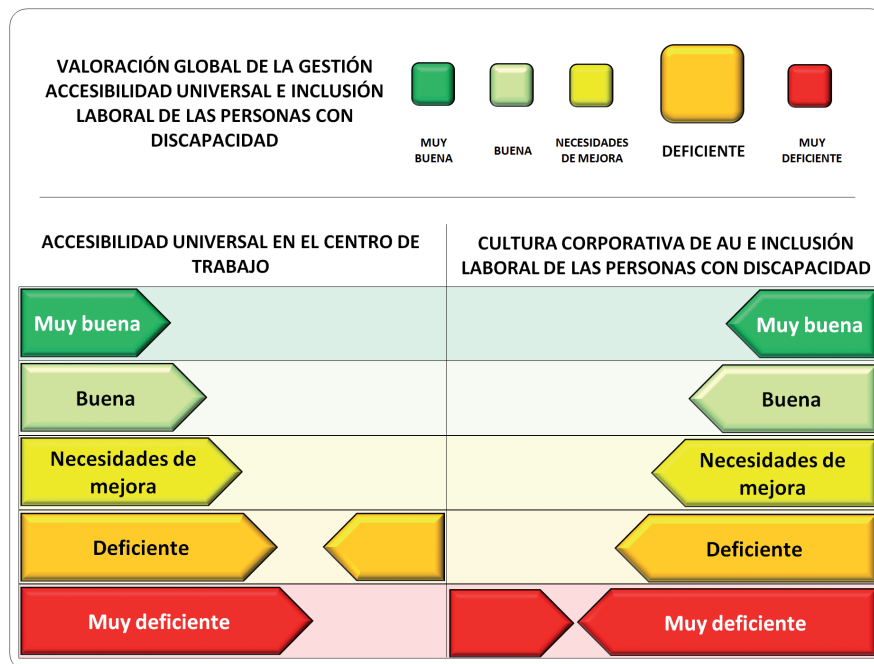


Gráfico 10. Resultados globales. Caso 1.2.

Esta empresa ha experimentado un crecimiento intenso en poco tiempo y, una vez alcanza a consolidar un modelo de negocio a mayor escala comienza a explorar nuevos ámbitos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa y la accesibilidad.

Desde un punto de vista de los soportes documentales/procedimentales no dispone de un sistema de gestión sofisticado.

La mejora de los entornos y procesos que están convencidos es necesario acometer tiene una motivación estrictamente interna, es decir, desde el punto de vista del trabajador, ya que sus espacios y actividades son puramente productivos, en contraposición a otras empresas con un contacto directo con el consumidor final. Es decir, la mejora de la accesibilidad no tiene una intención comercial o de estrategia de aumento de ventas, a priori. Tampoco consideran procedente realizar comunicaciones

tanto internas como externas para dejar patente su compromiso con el cumplimiento de la contratación de personas con discapacidad o de medidas alternativas.

En línea con lo anterior, la accesibilidad del centro de trabajo evaluado de la empresa se considera “deficiente”, presentando numerosos problemas en diferentes espacios y entornos de trabajo.

Si bien es cierto que este centro de trabajo tiene numerosas incidencias en cuanto a su accesibilidad, la empresa se plantea su adecuación y ha adoptado como primera medida sistemática conocer su grado de accesibilidad y de qué manera puede mejorarlo. Por su crecimiento de negocio y plantilla, la empresa se encuentra en una fase de transición desde acciones localizadas e informales en materia de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad hacia la consolidación de estos procesos en el sistema de gestión, de manera que revierta en una actuación más consistente y adecuada a su realidad.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Distribuida entre varios departamentos
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 17.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso I.2.

Como se indicaba, esta empresa ha experimentado una fase de expansión tanto en tamaño como en producción en los últimos años, lo que ha ocupado gran parte del esfuerzo de la organización. Una vez asegurada la sostenibilidad del proyecto y la estabilización y desarrollo del modelo de negocio, se empiezan a plantear otro tipo de cuestiones como las condiciones de accesibilidad universal de los entornos y los procesos laborales. En fechas recientes comienza el interés por proveer de una serie de mejoras a los centros de trabajo existentes (algunos de ellos antiguos) para facilitar que puedan ser utilizados por cualquier persona independientemente de sus capacidades.



*“Nosotros en el tema de la accesibilidad hemos empezado a trabajar hace nada. La evolución de la empresa también ayuda a entender la situación. Ahora es cuando nos estamos empezando a meter más a fondo”*  
(Responsable RRHH)

Este reciente interés hace que aún la gestión de la accesibilidad no esté proceduralizada ni esté formalmente explícita, mediante la política u otros documentos. No existe un departamento específico de accesibilidad universal, sino que la gestión de las medidas e iniciativas realizadas hasta el momento se llevan desde el área de Responsabilidad Corporativa, que está asociada a Comunicación. Este departamento cuelga de la matriz de la empresa.

El interés se ha traducido hasta el momento en el análisis de alguno de sus centros de trabajo y un plan de actuaciones a implementar presumiblemente en el año 2015. La planificación es realizar este análisis en todos los centros de trabajo y a partir de ahí acometer las medidas más acuciantes y necesarias hasta situar todos los centros con un grado de accesibilidad adecuado.

Aún no se ha mejorado de una manera efectiva la accesibilidad universal de los centros de trabajo de la empresa, de ahí también los discretos resultados obtenidos en la evaluación. Conscientes en la organización de que en la actualidad los entornos ofrecen problemas relacionados con la accesibilidad, su prioridad está siendo la detección de las oportunidades de mejora de los centros de trabajo con los que cuenta la empresa.



*“Sabemos que tenemos la enfermedad, vamos a ver hasta dónde estamos de enfermos y cómo podemos solucionarlo”.*

*“No estamos haciendo todo lo que nos gustaría pero vamos avanzando. A veces se trata más de dar pasos aunque sean pequeños que de hacer un gran proyecto que se quede parado por falta de recursos y presupuesto”.*  
(Responsable RRHH)

La implementación de la accesibilidad está sujeta a la disponibilidad presupuestaria. Las actuaciones a realizar dependerán de los recursos, pero en cualquier caso, *“será un avance contenido y ordenado”*. La idea es poder destinar una pequeña partida presupuestaria para accesibilidad hasta conseguir un adecuado grado de accesibilidad en todos los centros de trabajo, para posteriormente mantener y ampliar esos niveles. También se está barajando la posibilidad de abordar el proceso de certificación en accesibilidad universal.

No hay una comunicación activa sobre las políticas de accesibilidad e inclusión hacia la sociedad (tampoco hacia dentro), según el entrevistado porque ha surgido de una manera natural y no creen procedente comunicar que se cumple con la normativa en ese sentido.



*“Se ha asumido de una manera tan natural, que sinceramente no me he pensado plantear en un foro interno ni externo decir que cumplimos con el 2% de la LISMI. Damos por hecho que es así. Yo como empleado doy por hecho que mi compañía cumple con la LISMI, la gestión ambiental...”*

(Responsable RRHH)

Las políticas de RSE van encaminadas fundamentalmente a áreas como la gestión de residuos y el medio ambiente, así como al ámbito de los recursos humanos, la conciliación y beneficios para los trabajadores.

En cuanto al medio ambiente, han implantado el Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14.001, y además, han puesto en marcha medidas de reciclaje en otras zonas distintas a las productivas, como en las oficinas, para reducir el consumo energético y el impacto contaminante.

Otras iniciativas destacables son: presencia en distintas fundaciones relacionadas con la innovación, desarrollo tecnológico y el sector productivo al que pertenecen, patrocinio del equipo de tenis en silla de ruedas de la selección española, colaboración con universidades para convenios de formación y prácticas, etc.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Necesidades de mejora
Circulación horizontal	Deficiente
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Buena
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 18.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso 1.2.

Se ha valorado de forma global el grado de accesibilidad del centro de trabajo como “Deficiente”.

Los itinerarios peatonales exteriores al centro de trabajo presentan problemas de uso tanto en los pasos de peatones (como rebajes inadecuados en los vados peatonales que no permiten su utilización de forma cómoda y segura para las personas usuarias de silla de ruedas), como en las aceras, por su escasa anchura útil de paso. Aunque existen paradas de transporte público próximas, el recorrido desde el centro de trabajo se ve interrumpido por la inexistencia de acera en algún tramo.

Una vez alcanzado el límite de la parcela donde se sitúa el centro de trabajo no existe un itinerario específico de uso peatonal para llegar al acceso principal, permitiéndose en toda la superficie la circulación y el aparcamiento de vehículos con el consiguiente riesgo que esto implica.

No es posible que todas las personas accedan por la entrada principal al centro de trabajo ya que las escaleras no cuentan con alternativa accesible que permitan, por ejemplo a personas usuarias de silla de ruedas utilizarlo. Además, esta escalera previa a la puerta de acceso principal, no cuenta con pasamanos y barandillas que faciliten el ascenso y que protejan el desnivel lateral existente para evitar caídas accidentales.

Dado el tipo de actividad que se realiza en el centro, los espacios de trabajo la zona de producción no presenta casi pasillos, encontrándose los principales problemas de circulación en los materiales empleados en el pavimento (por el uso de materiales pulidos que presentan problemas de deslizamiento o de tramex metálico en las pasarelas superiores), en la falta de contraste cromático entre el pavimento, las paredes y las puertas y en las dimensiones de algunos pasillos (que no permiten el giro de personas usuarias de silla de ruedas)

Las comunicaciones verticales en la zona de producción, a través de los núcleos de escaleras, no son adecuadas debido por una parte a un diseño incorrecto de las mismas (ausencia de contrahuella, falta de protección de la parte inferior, etc...) y por otra a que la alternativa accesible (ascensor) se sitúa en la zona de vestíbulo, que se encuentra a una cota diferente a las de la calle y la fábrica, comunicada únicamente a través de varios escalones. Esto implica que no sea posible, para una persona usuaria de silla de ruedas, pasar de la zona de producción al hall principal donde se localiza el ascensor que permite el acceso a la planta del centro de trabajo donde se encuentran el comedor, los vestuarios y el aseo adaptado.

La cabina del aseo adaptado existente en el centro, si bien cuenta con todos los elementos necesarios para su uso por las personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida, no dispone de dimensiones interiores suficientes para poder asegurar el giro de 360º de una silla de ruedas. Los vestuarios y las duchas no son accesibles, aunque disponen de las dimensiones suficientes para poder contar con al menos una cabina adaptada por cada sexo.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son, en general, adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, salvo en lo referente a la existencia de algunas zonas de paso invadidas por elementos de la maquinaria. Actualmente no está resuelta la evacuación vertical de personas usuarias de silla de ruedas.

La empresa utiliza aplicaciones informáticas que controlan la eficiencia de producción y herramientas comerciales adaptadas a sus necesidades. También trabajan con SAP. Disponen de un portal web interno o intranet en la que los trabajadores pueden acceder a noticias, documentación de interés, procedimientos, vacaciones, y otro tipo de gestiones internas. Tanto estas herramientas, como la intranet y la página web pública no disponen de certificado de accesibilidad.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El centro de trabajo dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.
- Las dimensiones de la mayoría de los espacios ya sean de producción, o de uso complementario para el personal facilitan su posible adaptación a todas las personas con unas pocas actuaciones.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Entre el 2% y el 10%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 19.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso 1.2.

En cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad, de las 5 sociedades legales que integran el grupo, 3 cumplen con la normativa a través de las contrataciones directas de personas con discapacidad y las otras dos lo hacen mediante medidas alternativas (compras a centros especiales de empleo de equipos de protección individual de prevención de riesgos, servicios de jardinería y se realizan donaciones).



En este centro de trabajo desarrolla su actividad un total de 220 personas, de las cuales 5 tienen algún tipo de discapacidad. Ocupan puestos técnicos o de producción (no cargos de responsabilidad/dirección).

La selección de las personas con discapacidad, al igual que para el resto de trabajadores, se realiza desde el departamento de RRHH, pero no existe ningún protocolo específico para ello.



*“No existe protocolo especial de incorporación de personas con discapacidad. Lo que no quiere decir que no se atiendan en un proceso de incorporación necesidades especiales de una persona con discapacidad. Por nuestra manera de hacer lo abordamos de una forma mucho más natural. Si la persona que se va a incorporar tiene algún tipo de discapacidad, la persona que le va a acompañar en el proceso lo sabe y lo tiene en cuenta. No existe nada procedimentalizado”.*

(Responsable RRHH)

Según el entrevistado, el propio proceso productivo es de difícil encaje con ciertas discapacidades severas porque las tareas requieren polivalencia, ciertas destrezas y manipulación de materiales, capacidades visuales, existen diferentes alturas del área de producción (es necesario subir y bajar de ciertas estructuras), etc. En el caso de querer incorporar otro tipo de perfiles de discapacidad sería necesario agrupar funciones o crear puestos de trabajo específicos.



*“Nuestra aportación a la inclusión de personas con discapacidad es limitada porque nuestro perfil al ser industrial, da para lo que da, lo que se puede hacer se hace.”*

*“En ingeniería, el perfil ya es bastante complicado encontrar lo que buscamos...un ingeniero de cálculo, con determinados años de experiencia, que hable inglés por descontado y que tenga conocimientos de alemán o francés...es bastante complicado de encontrar, y si además tuviera que tener discapacidad...”*

(Responsable RRHH)

En este sentido, existen fichas de descripción de puestos de trabajo a través de un mapa de roles que realizó el departamento de RRHH, definiendo los perfiles de cada puesto, pero en ellas no se incluyen requerimientos físicos, cognitivos, sensoriales, etc.

El mobiliario a priori no se adquiere con criterios de diseño universal o de accesibilidad, salvo en el caso de necesidades concretas especiales.

Desde la plantilla no se han demandado medidas de accesibilidad y todo el proceso que recién comienza viene desde un nivel corporativo y del compromiso de la dirección.

En cuanto a la conciliación laboral y personal, por ejemplo, se dispone de medidas de flexibilidad de horarios (abanico de una hora de entrada y salida), retributivas (posibilidad de cobrar parte del salario con tickets comida, seguros de salud, compra de equipos informáticos, guardería, etc.), flexibilidad espacial (posibilidad de trabajar desde casa parcialmente en según qué puestos, no de producción directa).

En puestos administrativos y de soporte (la menor parte de los trabajadores del centro) hay posibilidad de teletrabajar, ya que en otras funciones puramente productivas, por su propia naturaleza, hacen imposible esta medida para la mayor parte de los trabajadores. El teletrabajo se acuerda con el trabajador por periodos de 6 meses prorrogables para poder realizar una rendición de cuentas.

No existen ayudas a trabajadores con familiares con discapacidad.



*“Probablemente en ese tipo de cosas iremos avanzando. Nuestro hándicap, por decirlo de alguna manera, es que como nosotros veníamos de ser una empresa pequeña era todo mucho más manejable. Entonces, este tipo de cosas, tenerlas protocolizadas era absurdo, nos conocíamos todos. Sabías perfectamente, quisieras o no, el problema de cada uno y si no, podías preguntarle porque le tenías ahí. Tendrá que haber un protocolo para garantizar que esas cosas no se pierden, pero lo cierto es que hasta ahora se van haciendo así.”*

(Responsable RRHH)

En otros ámbitos, como el de la conciliación, además de la flexibilidad horaria y retributiva, también se trabaja para mejorar la comunicación interna con los empleados y abrir canales para que el flujo de información no sea solo descendente.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

La percepción del responsable de RRHH entrevistado es que, como en muchas otras empresas, uno de los principales obstáculos para poner en marcha mejoras de accesibilidad universal es el coste económico a asumir en la adaptación de los

entornos y tecnologías, *“pero son gastos que tienes que asumir porque las cosas no se hicieron bien desde un principio”*.

Según el entrevistado, *“muchas empresas que no cumplen con la normativa no lo hacen por mala fe sino por desconocimiento de la contratación directa. No conocen las opciones que existen para incorporar a personas con discapacidad. La gente es posible que crea que incorporar personas con discapacidad supone un coste de partida, de adaptación, identifican incorporación de personas con discapacidad con problemas. En el clima laboral no tiene ningún efecto negativo, no sé si tiene positivos, pero desde luego negativos no.”*

En este caso concreto, de una empresa eminentemente industrial, no se vincula la mejora de la accesibilidad y la inclusión laboral de personas con discapacidad con la mejora de los resultados económicos de la empresa. En cambio se percibe que una vez finalizado el proceso dará lugar a una procedimentación de los procesos que mejore el funcionamiento interno.



*“No creo que con esto vayamos a mejorar nuestros resultados ni vayamos a hacer una aportación especial a la incorporación de discapacitados, no por nada, sino por el hecho de que nuestro perfil da para lo que da. Lo que creo que nos va a aportar es que cuando esta empresa en vez de 1.000 tenga 5.000 empleados, eso quede formalizado de una manera que independientemente de quien lo gestione sepa cómo quiere la propiedad que se hagan las cosas. La propiedad quiere que se hagan bien, primero cumpliendo la normativa legal y después dando oportunidades si tenemos la opción. Tener cierta garantía que las cosas están establecidas y formalizadas de tal manera que eso no sea una cuestión que se decida en cada centro de trabajo, sino que en esta empresa las cosas se hacen así.”*

(Responsable RRHH)

Para el entrevistado, la inclusión de las personas con discapacidad y la mejora de la accesibilidad se vinculan al cumplimiento de la normativa en este ámbito y, en parte, la implantación de la accesibilidad y facilidad de uso se perciben como un valor para la seguridad, la prevención de riesgos y optimización de la producción.

## ► CASO I.3. INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO MECÁNICO

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Industria</b>
<b>Actividad</b>	<b>Fabricación de ascensores</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>500</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>No se dispone del dato</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>Es una Sociedad Cooperativa con presencia internacional, con un total de 4.500 trabajadores</b>

**Tabla 20.** Datos descriptivos. Caso I.3.

La empresa que ilustra este caso forma parte de un grupo empresarial que tiene alrededor de 4.500 personas trabajando a nivel mundial. De su cúspide jerárquica, la Dirección General, cuelgan distintas áreas funcionales (económica-financiera, gestión social, tecnología y servicios), y también, las áreas de negocio que aglutinan a 11 países en diversas divisiones. Una de estas últimas es la sociedad cooperativa que centra el marco de esta evaluación. Tradicionalmente su actividad estaba centrada en la calderería, sin embargo, como afirma el Director de Gestión Social del Grupo: “ahora queremos pensar que estamos más en el sector servicios”. En el centro de trabajo objeto de análisis se producen 10.000 ascensores al año. Además de la fabricación y montaje, si el cliente lo demanda, también se da el servicio de reparación y mantenimiento completo.

La forma de asociación de la empresa, una cooperativa, añade una serie de particularidades diferenciales a otros proyectos empresariales, por ejemplo, en la toma de decisiones y en la relación que se establece entre mandos jerárquicos y trabajadores.



*“Una de las cosas que marca el cómo trabajamos, el cómo nos relacionamos, qué relación tenemos con las personas que trabajan en el proyecto, es nuestro origen: somos una cooperativa. Y la mayoría de las personas que estamos aquí combinamos esa doble posición: yo soy el Director de Gestión Social del grupo y al mismo tiempo soy socio. Cualquiera de mis colaboradores, dependiendo jerárquicamente de mí, son también socios como yo. Esa condición hace que la forma en la que te relacionas, en la que generas los espacios, en la que desarrollamos nuestras normativas... tiene una orientación hecha por nosotros y para nosotros, y marca una diferencia sustancial posiblemente respecto a otros proyectos.”*  
(Director de Gestión Social)

Existen dos líneas de mando, una jerárquica típica (Dirección General, resto de Directores y equipos) y otra institucional (Consejo Rector que representa a los socios y los Consejos Sociales) y la mayor parte de las decisiones combinan ambas vertientes para garantizar una correcta representación de todos los ámbitos.

En la actualidad, la parte empresarial a la que se refiere este análisis consta de 40 centros de trabajo en España y emplea a 1.800 personas. El centro evaluado, tiene aproximadamente 500 personas y representa el de mayor número de trabajadores de la empresa.

El centro de trabajo objeto del presente informe es una de las naves de producción localizada en una parcela de grandes dimensiones.

Esta nave es una única edificación de planta rectangular y tres alturas interiores, divide en una zona de administración en extremo noreste y una gran zona de producción, que a su vez se encuentra dividida en varios sectores independientes según el producto que en ellos se fabrica. El acceso tanto para los trabajadores de la zona de producción, y la recepción de la zona administrativa se encuentran en la planta baja, al igual que los aseos adaptados y varias zonas productivas. En las plantas superiores se sitúan más áreas productivas independientes, así como dependencias de la administración y los vestuarios del personal.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

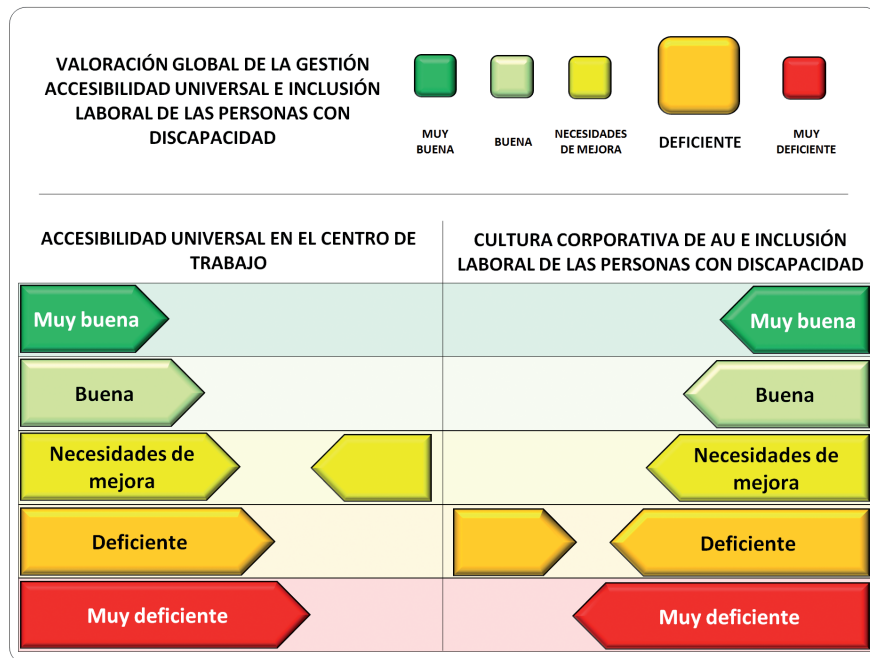


Gráfico 11. Resultados globales. Caso 1.3.

La valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad es “deficiente”, del análisis de su centro de trabajo se establecen “necesidades de mejora”, y la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad obtienen una valoración “deficiente”.

El proyecto empresarial que se describe en este estudio de caso tiene ciertas peculiaridades en cuanto a su entidad jurídica. Al ser una sociedad cooperativa, no sólo la define estructural y jerárquicamente, sino que la infiere una misión y valores empresariales, que aunque no distantes a otras empresas en la búsqueda de la rentabilidad económica, incorpora a esta una serie de elementos de carácter social y laboral diferenciadores.

Desde unos procesos democráticos de decisión hasta la permeabilidad de la dirección a la hora de incorporar aquellas ventajas laborales que desde los trabajadores se transmiten en la cadena de mando, da cuenta de cierta flexibilidad y consenso a la hora de tomar medidas.

La actividad de la empresa se centra en los ascensores, un producto/servicio actualmente imprescindible en la accesibilidad de los entornos construidos, lo cual le hace estar de “puertas hacia fuera” en contacto con las necesidades de las personas con discapacidad. Sus productos y servicios cuentan con una especial sensibilidad por el diseño universal.

En cambio, se percibe en sus centros de trabajo que no existe una estrategia planificada para implantar la accesibilidad universal, a corto-medio plazo. Si bien, la reciente construcción de la nueva sede puede suponer un punto de inflexión desde una perspectiva del diseño accesible en sus entornos laborales, queda postergada a la construcción de nuevos emplazamientos, y no tanto a la modificación de los ya existentes. Según su Director de gestión Social: “Siempre que haya una oportunidad, hay que tener esa visión de mejora de la accesibilidad”.

De hecho, en el centro de trabajo evaluado aunque existen elementos y espacios con un diseño acorde a las necesidades de todas las personas estos no se han incorporado al diseño expresamente para mejorar la accesibilidad del centro (a excepción de los aseos adaptados), y se han detectado problemas que pueden afectar a los posibles usuarios del centro (numerosas dependencias sobre elevadas con un escalón en la zona de producción, vestuarios no accesibles, zonas de reunión de trabajadores con espacio de uso insuficiente, mobiliario fijo y no accesible en el comedor, etc.)

Respecto a la política de RRHH, la sociedad no supera el 2% en contratación directa de trabajadores con discapacidad, por lo que cuenta con medidas alternativas para alcanzar la exigencia legal.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	Sí, sólo web pública
Certificación en accesibilidad universal	No, ningún centro de trabajo
Políticas de RSE	Sí

Tabla 21. Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso I.3.

No hay un departamento específico que gestione la accesibilidad universal y, según el entrevistado, *“ese tipo de funciones, de existir, estarían en una posición corporativa y transversal, más que ubicados en las organizaciones concretas”*.

Tampoco existen procedimientos o normativa concreta relativa a la accesibilidad universal que formalice los objetivos, acciones y medidas que desde la empresa se pueden estar llevando a cabo en este ámbito.



*“A veces nos cuesta ser conscientes de las cosas. ¿Tenemos un documento específico de accesibilidad? No. ¿Tenemos un documento específico donde estemos trabajando o donde esté estructurado como se incorporan las personas? No, pero hacemos. No sé cómo podríamos justificar o encontrar ese tipo de referencias... En las memorias tenemos referencias a diferentes iniciativas, colaboraciones...pero no tenemos nada establecido.”*  
(Director de Gestión Social)

Toda aquella normativa y procedimientos internos de actuación suele ser un trabajo conjunto entre órganos de dirección y otros de representación de trabajadores para después someterlo a su aprobación democrática por parte de los socios-trabajadores.





*“Por ejemplo, hemos aprobado el calendario laboral de 2015 para el que se ha creado una comisión en la que la Directora de Gestión Social junto con varios trabajadores han recogido en tres propuestas las distintas sensibilidades que podría haber (sobre el total de horas a trabajar y la combinación de festivos, vacaciones, etc.), después se han puesto en los tabloneros, se ha sometido a votación y la más votada es la que ha salido elegida.”*

(Director de Gestión Social)

En cuanto a medidas de mejora de la accesibilidad universal de la empresa se puede citar la proyección y construcción de una nueva sede, distinta al centro de trabajo evaluado, estrenada recientemente en la que se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad ambiental, gestión energética y accesibilidad universal.



*“Me consta que cuando se diseñó y ejecutó este edificio hubo por parte de los arquitectos un acercamiento hacia las empresas que saben de esto planteándoles cómo se iba a construir... se estuvo trabajando y se recogieron sus sugerencias sobre la construcción para mejorar aspectos de la accesibilidad. También se estuvo en contacto con un centro de San Sebastián, Centro Matia”.*

*“Nunca hemos sido ajenos, y en el centro de trabajo evaluado creo que hay sensibilidad y se han hecho cosas, pero yo creo que aquí (la nueva sede central) había vocación de hacerlo así, con accesibilidad y gestión energética. Hemos ido aprendiendo, igual que la sociedad. La sensibilidad la hemos tenido siempre, oportunidad para poder llevar a materializarla... no haces un edificio de todos los días”.*

(Director de Gestión Social)

La sensibilidad y la predisposición a mejorar los entornos y procesos productivos que posee la empresa y a la que hace referencia el entrevistado tienen que ver, por un lado, con la propia misión, valores y estructura cooperativa de la empresa, y por otro lado, con la actividad a la que se dedican, muy vinculada a la accesibilidad.



*“Ten en cuenta que cada trabajador es un propietario de esta casa. Somos los dueños. Hacemos por trabajar en mejores condiciones porque es nuestra empresa”.*

*“Somos ascensoristas, tenemos una sensibilidad especial porque hacemos que en las comunidades de vecinos o en los pueblos sus barrios estén comunicados. Nuestro propio producto está orientado a resolver ese*

*problema de accesibilidad. Pero no tienes oportunidad siempre de proyectarlo y materializarlo en tu casa nada más que cuando tienes una situación de estas características.”*  
(Director de Gestión Social)

No se disponen de planes de actuación a futuro para ir mejorando las condiciones de accesibilidad de los centros de trabajo aunque, según afirma el director de gestión social: *“Trabajar en un espacio de estas características hace que cuando vayamos a hacer algo nuevo tengamos esa visión”.*

Por tanto, a priori, si se implantan medidas de mejora de la accesibilidad universal en los centros de trabajo será cuando se realicen reformas de gran calado en los ya existentes o en la proyección de nuevos.

Ninguno de los centros de trabajo están certificados en accesibilidad universal, sin embargo, se valoró la posibilidad de que el nuevo edificio se certificara bajo la UNE 170.001 pero no acabó materializándose, según el Director de gestión Social *“no avanzamos por la vorágine de la obra, pero lo tratamos en Consejo”.*

En el centro de trabajo en el que se fabrican ascensores, y al que se referirá el análisis de la accesibilidad universal en el siguiente epígrafe, se percibe un especial cuidado en la organización de los espacios productivos, diferenciados y estructurados en las que priman las condiciones de seguridad y prevención de riesgos, no tanto por una cuestión de accesibilidad universal (por ejemplo, los recorridos de las máquinas no interfieren con los puestos de trabajo y están perfectamente delimitados y señalizados).

En cuanto a las políticas de RSE, la empresa trabaja actualmente junto con otras instituciones en un proyecto para facilitar un camino directo sin necesidad de que la incorporación de personas con discapacidad se haga a través de otras empresas intermediarias especialistas en ello.



*“Uno de los proyectos en los que estamos trabajando con la asociación Mindara de Guipúzcoa, junto con la Universidad del País Vasco, es sobre el acercamiento de las personas con discapacidad al mundo laboral, habitualmente a través de empresas especializadas, cómo se tendrían que preparar las empresas para acoger directamente a esas personas sabiendo que en algunos casos tienen unas capacidades excepcionales, y cómo las nuevas tecnologías son una oportunidad preciosa. Ver qué condiciones se tendrían que generar en la empresa para que llegado el momento esas*

*personas pudiesen integrarse aportando valor, cómo se tendrían que adaptar la empresa y los puestos, que tipo de posiciones son las más adecuadas con ese tipo de situaciones y empezar a crear el camino directo hasta la empresa sin pasar por intermediarios. Este proyecto puede dar lugar a la incorporación de personas con discapacidad después del proceso de aproximación”*

(Director de Gestión Social)

Anualmente, se destina un porcentaje de los beneficios a fines sociales que cada centro decide a través de sus socios-trabajadores. Así, hay muchas iniciativas que están subvencionadas por la empresa a través de políticas de RSE. Dentro de estas iniciativas existen algunas relacionadas con la discapacidad.

Su filosofía y orientación hace que la empresa mantenga una estrecha relación con el territorio en el que se asienta, teniendo su misión clara en cuanto a lo que debe retornar a la sociedad: “Generar puestos de trabajo y riqueza alrededor de donde estamos. No somos la típica empresa al uso en la que el empresario debe hacerse millonario, tenemos que ganar dinero para reinvertirlo creando puestos de trabajo”.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Deficiente
Acceso	Necesidades de mejora
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Buena
Espacios higiénico-sanitarios	Deficiente
Zonas comunes y estanciales	Muy deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Buena

**Tabla 22.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso I.3.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Necesidades de mejora”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro son, en general correctos, aunque la escasez de plazas de aparcamiento en la vía pública e inexistencia de plazas reservadas (aunque sí que existen en el interior de la parcela junto al acceso principal), ocasiona el estacionamiento generalizado de vehículos sobre las aceras, con la consiguiente reducción de anchura de paso libre para transitar por la misma (o incluso llegando en muchas ocasiones al bloqueo del paso por la acera). En el interior de la parcela las aceras perimetrales de los edificios no son suficientemente anchas para permitir el giro y la maniobra de una silla de ruedas, además de no estar garantizado el acceso desde la calzada.

Los recorridos y las circulaciones horizontales y verticales (del núcleo principal) en los espacios interiores del centro se consideran adecuados, tanto en sus dimensiones como en la distribución de los objetos y cartelería o en los materiales empleados en el pavimento. Las escaleras interiores a las zonas de producción (de acceso a las zonas administrativas y de oficina técnica) suponen un problema de accesibilidad a las plantas superiores ya que no presentan alternativa adaptada. Además, en esta zona se observa que todas las estancias con uso diferente al productivo (oficinas, áreas de descanso, aseos, etc...), se encuentran sobre-elevadas, haciendo imposible el acceso a las mismas a personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida.

Los aseos adaptados son adecuados en cuanto a número, ubicación y usabilidad, aunque ciertos elementos han de ser revisados para garantizar que puedan ser utilizados por cualquier persona. No así los vestuarios, que si bien disponen de espacio interior más que suficiente para incorporar cabinas adaptadas, actualmente son inaccesibles por sus dimensiones de paso y la ubicación de sus elementos (lavabos, grifería de duchas, muebles de taquillas, etc.)

Las zonas de reunión no disponen del espacio suficiente para que puedan ser utilizados por personas usuarias de silla de ruedas, y los paneles informativos quedan “fuera de alcance”. Respecto al comedor, la barra del autoservicio no permite una aproximación adecuada a los alimentos y el mobiliario no es accesible, puesto que los asientos se encuentran fijados a las mesas, carecen de respaldo o de reposabrazos.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, salvo por la evacuación vertical de personas en sillas de ruedas que no está correctamente resuelta. En cuanto a la señalización de emergencia se valora muy positivamente la incorporación de sistema de alarma acústico y visual, pero se detecta una grave carencia de señalética de evacuación.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El compromiso y la disposición para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad.
- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.
- La familiaridad con las necesidades de las personas con discapacidad debido a la actividad productiva del centro (ascensores), lo que se traduce en una amplia gama de buenas prácticas presentes en toda la instalación.
- La posibilidad de adaptación de los puestos de trabajo de varias áreas productivas a las necesidades de las personas en lo que a mobiliario, alturas o espacios de aproximación se refiere.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	No se dispone del dato
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	Sí
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 23.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso I.3.

De los 1.800 trabajadores de la sociedad a la que pertenece el centro de trabajo de la evaluación, aproximadamente 1.500 son socios y 300 son autónomos.

El centro de trabajo concreto dispone de aproximadamente 500 personas empleadas.

La sociedad cooperativa en la que se adscribe el centro de trabajo evaluado dispone de 22 trabajadores con discapacidad por lo que al no superar el 2% en contratación directa la compañía necesita la condición de excepcionalidad. Así, cuentan con medidas alternativas traducidas en contratación a centros especiales de empleo que en 2014 suponían unos 29,89 puestos de trabajo equivalentes. Tanto por contratación directa como por medidas alternativas hace un total de 2,91%, por encima del 2% que marca la legislación en este ámbito.

En la colaboración con CEE en la contratación de medidas alternativas están servicios como el mantenimiento de los jardines, el ensamblaje de operadores y puertas, suministro de piezas de plástico y montaje de piezas y elementos.

Los trabajadores con discapacidad que existen son personas que han ido “aflorando”, bien por discapacidad sobrevenida con los años, bien porque han reconocido su situación una vez que están trabajando en la empresa. Solo una persona entró con una discapacidad.

Las convocatorias de ofertas de trabajo no explicitan los requisitos físico-funcionales y la mayoría se cubren a través de promoción interna.

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos manejan el concepto de trabajador “*apto con limitaciones*” para identificar a aquellos trabajadores que por su situación no pueden desarrollar cualquier puesto de trabajo y, posiblemente, se le haya cambiado de puesto por algún problema físico, por ejemplo, de codo, de hombro...

Todos los puestos tienen su evaluación de riesgos laborales, con su código de colores, con identificación de las características y los “daños” o efectos que un puesto puede tener sobre una persona. Cada puesto se define en función de en torno a veinte factores con su correspondiente medición: cada persona conoce su puesto, los efectos que tiene sobre él y las medidas que pueden ayudar a compensar esos efectos. Por ejemplo, existe un gimnasio donde cada cierto tiempo se imparten cursos de ergonomía para enseñar a los trabajadores a compensar los efectos negativos que puede tener su puesto laboral.

Acerca del mobiliario, el Director de Gestión Social afirma que: *“Especialmente en la sede central, cuando se construyó sí se hizo con sensibilidad. Lo que está dentro también se hizo con esa consideración, las sillas, las mesas, la altura de las mesas... Una vez que hemos sido conocedores de que esto se puede hacer y que esto lo hemos hecho aquí, y que tenemos esta sensibilidad deberíamos ser capaces de llevarlo cuando modifiquemos el mobiliario en otros centros de trabajo a estos estándares que son los que aquí hemos estrenado. Cuando cambiemos la ubicación de un centro de trabajo, llevaremos la experiencia adquirida aquí. Hemos aprendido mucho.”*

El plan de evacuación no recoge necesidades especiales para personas con discapacidad.

No existe un departamento específico o persona encargada de la incorporación de trabajadores con discapacidad. Para la incorporación de personas con discapacidad se encarga el departamento de gestión social.

No existen ayudas económicas específicas desde la propia empresa para empleados con familiares con discapacidad. Sin embargo, la empresa es socia de una mutua/entidad de previsión social y, a través de ella, se ofrecen ayudas a los socios con familiares con discapacidad. También gestiona la jubilación de los trabajadores y cuando una cooperativa está en dificultades se ofrece al colectivo de socios sin trabajo acomodo en otras cooperativas.

Por otro lado, disponen de un sello de Igualdad en Empresas de su comunidad autónoma (reconocimiento como Entidad Colaboradora en igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres). En cuanto a la conciliación se afirma que: *“Tenemos normativa de excedencia, reducciones de jornada, posibilidad de pedir jornada reducida hasta que los hijos cumplen 12 años (en la parte industrial no se suele dar la posibilidad de flexibilidad de horarios para cumplir con los turnos y objetivos).”*

Existe una estrecha relación entre los trabajadores-socios y la dirección con canales de información estandarizados para sus demandas laborales mediante hojas de sugerencias para que los trabajadores puedan plasmarlas por escrito. No existen reclamaciones de accesibilidad específicas desde la plantilla.

#### **4. COSTES Y BENEFICIOS**

En cuanto a los beneficios/ventajas percibidos de implantar la accesibilidad universal en los entornos laborales, se señala la posibilidad a futuro de dar cabida a otro tipo de personas que a día de hoy tendrían dificultades para trabajar en la empresa.

Además, son conscientes de la inevitabilidad de este hecho: *“Vamos a pasar por ese tipo de situaciones en las que incorporemos a personas con otras capacidades. Por el compromiso que tenemos con el entorno en el que estamos”*.

También existe una vinculación entre la accesibilidad universal y lo que esta supone en el buen clima laboral, uno de los objetivos prioritarios para la organización ya que la empresa es de los trabajadores y generar buenas condiciones de trabajo repercute directamente en los socios-trabajadores.

No se manifiestan ventajas en cuanto a posibilidades de mercado u otras económicas.

Del otro lado, el de las dificultades percibidas, según el Director de Gestión Social asevera que: *“La mayor de las dificultades somos nosotros mismos, pensar que este tipo de situaciones penalizan y lastran, pero hay situaciones que pueden aportar valor. Es buscar el espacio, ser conscientes de que cada persona tiene unas capacidades diferentes y es necesario buscar las mejores condiciones para que esas personas aporten su valor.”*



## ► CASO I.4. FABRICACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Industria</b>
<b>Actividad</b>	<b>Fabricación de automóviles</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>7.993</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>255</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

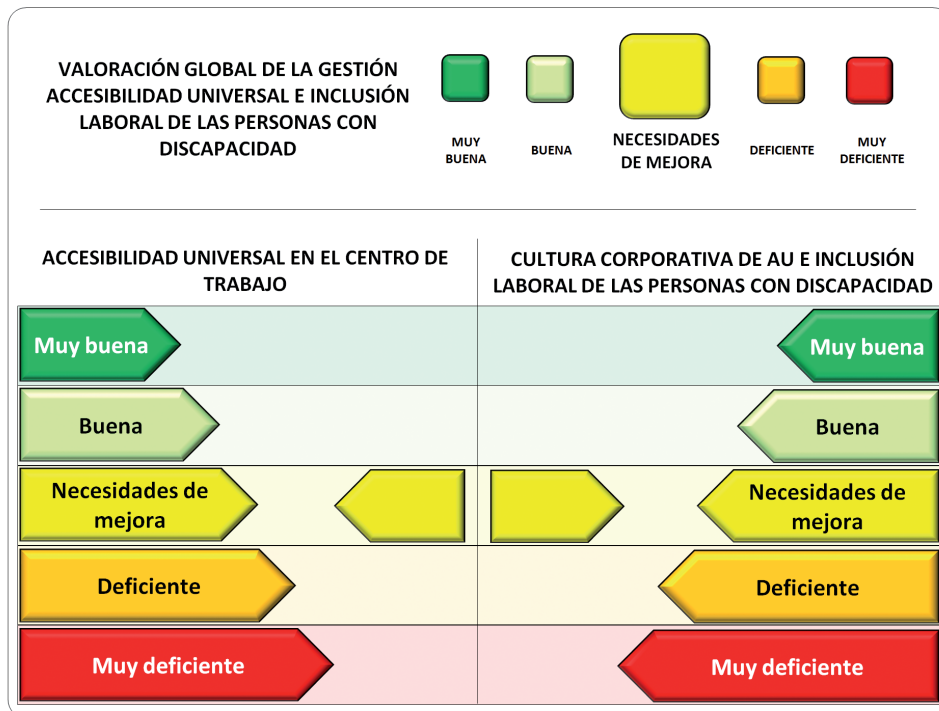
**Tabla 24.** Datos descriptivos. Caso I.4.

El centro laboral es una planta de fabricación en la industria del automóvil perteneciente a una empresa multinacional del sector. Parte de sus oficinas se emplazan en Madrid, aunque la fabricación industrial se realiza en otra comunidad, en un complejo industrial integrado por diversos edificios y donde se sitúan proveedores de componentes. La empresa impulsó la creación de dos Centros Especiales de Empleo, proveedores de componentes automovilísticos, uno localizado en las mismas instalaciones que la empresa, otro en el parque empresarial adyacente.

El centro de trabajo evaluado corresponde a la nave de montaje situada en el interior de un recinto de más de 3.000.000 de metros cuadrados y que se distribuye en varias naves dedicadas a la fabricación y el montaje de las diferentes partes que componen un vehículo. La parcela en la que se ubica presenta dos partes diferenciadas: la parte de acceso público, en la que se encuentran los aparcamientos para vehículos de los trabajadores y las paradas de las líneas de autobuses (de la empresa y de los servicios municipales), y la parte de acceso restringido en la que se encuentran las diferentes instalaciones y a la que se accede a través de una entrada con recepción y barreras controladas, y varias puertas de acceso restringido para trabajadores.

La nave es un gran espacio diáfano, en una sola planta, salvo ciertas zonas de la cadena de montaje que precisan estar sobre elevadas, así como zonas de oficinas en el interior de la zona de producción. La parte frontal de la nave se encuentra ocupada por la zona de servicios complementarios con grandes vestuarios, zonas de aseo y servicio médico, con el que cuenta cada una de las naves de la planta.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO



**Gráfico 12.** Resultados globales. Caso 1.4.

La nota global de la evaluación de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad según la metodología utilizada por el presente observatorio se califica como con “necesidades de mejora”, siendo esta misma calificación tanto de la accesibilidad del entorno de trabajo como de la cultura corporativa.

Las mejoras de accesibilidad se introducen en los entornos y procesos laborales de la planta de fabricación automovilística como parte de los requerimientos de

seguridad y prevención de riesgos, así como de ergonomía. Aunque el centro dispone de trabajadores con discapacidad en plantilla, en torno al 3%, según observan los gerentes entrevistados, el hecho de no contar con trabajadores que presenten dificultades de movilidad severa no les ha hecho ir más allá en adecuaciones de accesibilidad.

La empresa cuenta con experiencia en la adecuación y reasignación de trabajadores a diferentes tareas adecuadas a sus condiciones funcionales, conforme a criterios de prevención y ergonomía. Además, promueve empleo de personas con discapacidad mediante la creación y participación en dos centros especiales de empleo, proveedores a la misma línea productiva en la planta.

La evaluación de la accesibilidad del centro de trabajo refleja la clara orientación hacia la prevención de riesgos laborales de las medidas tomadas. Muchas de ellas repercuten positivamente en la accesibilidad del centro, y están enfocadas a las zonas de producción y a los accesos a las mismas. Son los espacios higiénico-sanitarios (aseos, duchas y vestuarios) los que carecen de cualquier medida o actuación de mejora de la accesibilidad, aunque los espacios físicos disponibles permitirían a la empresa adaptarlos a las necesidades de todas las personas.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Distribuida entre varios departamentos
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

Tabla 25. Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso I.4.

La responsabilidad en la implantación y modificación de los entornos arquitectónicos y de maquinaria, conforme a la normativa vigente y, por tanto, las condiciones de seguridad y accesibilidad, dependen del Gerente de Mantenimiento e Instalaciones del centro.

La accesibilidad de los edificios y los procesos laborales se corresponde con una visión centrada en los aspectos de seguridad y prevención de riesgos. Al tratarse de una planta de producción industrial automovilística, con maquinaria en operación en las líneas de montaje y movimiento de vehículos, resulta fundamental garantizar la seguridad y evitar riesgos en las distintas zonas, desplazamientos de los trabajadores, etc. Para ello se han acometido medidas correctivas de cara a eliminar o, cuando no es posible, señalar desniveles en el piso, delimitar de manera efectiva las diferentes zonas y niveles de riesgo en la planta o mejorar la seguridad de las escaleras y la iluminación.

La misma gerencia reconoce una escasa aplicación explícita de criterios de accesibilidad universal como tal en las instalaciones. Los tornos de acceso a la planta, por ejemplo, no están preparados para la entrada con autonomía de una persona en silla de ruedas o con dificultades de movilidad. En la práctica, los responsables de gerencia entrevistados asocian la noción de accesibilidad universal a la situación y requerimientos de personas con movilidad reducida severa, en silla de ruedas (aseos adaptados, rampas, etc.). Dado que no existen en la fábrica personas en silla de ruedas, aunque sí con dificultades para caminar, los gerentes indican que no se han visto en la circunstancia de aplicar medidas de accesibilidad más amplias.



*“No estamos preparados, por nuestra propia actividad. Una persona en silla de ruedas, no viene, ni de visita. Si viene de visita en un momento dado, la gente sube en un carrito, no se hacen visitas pedestres. Luego las entradas, las salidas por fuera y hay una especie de rampa... no están preparadas para gente con problemas de movilidad, están más pensadas para las evacuaciones, las salidas de emergencia.”*

(Gerente de Relaciones Laborales y Formación)

Como medidas en favor de la accesibilidad, se citan rampas en determinadas entradas y plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida de la proximidad del acceso a la fábrica. Hay aseos adaptados en el centro médico del complejo.



*“Las zonas de paso están en verde, puedes ir incluso sin zapatos. Las zonas de producción, en amarillo, cuidado. Si es en rojo, no puedes entrar. Zona roja, donde puede haber tráfico de vehículos industriales. Por prevención, seguridad.”*

(Gerente de Relaciones Laborales y Formación)

Las nuevas instalaciones, construidas en 2014, siguen la nueva normativa, mucho más estricta en términos de accesibilidad, garantizando mejores condiciones que las edificaciones anteriores. No se prevé, a medio plazo, acometer otras medidas de accesibilidad. Tampoco se dan, por parte de la plantilla, reclamaciones en esta materia.

El centro no cuenta con certificaciones o procedimientos que recojan formalmente las condiciones de accesibilidad. Los planes de evacuación no incorporan disposiciones explícitas referidas a la discapacidad. Si posee la certificación ISO 14001, un estándar medioambiental exigido para todas las instalaciones a nivel mundial. Por otro lado cuenta con un Plan de Igualdad y diversas medidas de conciliación.

Un hito en materia de RSE fue la creación de dos Centros Especiales de Empleo hace algunos años, uno de los cuales se encuentra en las propias instalaciones de la planta, otro en su parque industrial adyacente, que proveen de componentes a la línea de producción, generando empleo. Por otro lado, la compañía y el centro de fabricación evaluado promueven el voluntariado corporativo, entendido como servicios a la comunidad. En este sentido, destacan actuaciones de cooperación con diferentes centros o campañas de donación y sensibilización. Existe, además, una asociación de empleados con hijos con discapacidad. Sin embargo no lleva a cabo medidas de concienciación interna en materia de discapacidad.

La compañía lleva a cabo a escala nacional un programa de adaptación, prueba y financiación de su gama de vehículos orientado a facilitar el acceso a la movilidad de las personas con discapacidad.

También ha participado en diferentes eventos orientados a la difusión de prácticas inclusivas en torno a los dos centros especiales de empleo que ha impulsado en diferentes foros, tanto nacionales como internacionales. Por último indicar que forma parte del Foro Inserta Responsable, que es una plataforma de trabajo en red e innovación social orientada a compartir experiencias que favorezcan el desarrollo de la RSE en materia de discapacidad.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Buena
Acceso	Buena
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Necesidades de mejora
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	–
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 26.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso I.4.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Necesidades de mejora”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro de trabajo evaluado se consideran correctos (anchuras útiles de paso adecuadas, pavimentos estables y continuos y con señalización de advertencia en los obstáculos existentes), pero presentan problemas para el tránsito adecuado de personas con movilidad reducida ya que, en muchos de los casos, a lo largo de un recorrido es obligatorio subir o bajar bordillos sin que existan vados peatonales adecuados para salvarlos.

En el interior de la zona restringida los recorridos peatonales presentan nuevamente dimensiones y pavimentos adecuados y, en este caso, sí que disponen de un cierto número de rebajes, sobre todo en el área de acceso desde el exterior. Además en esta zona, debido al paso de vehículos, se han protegido las zonas peatonales para evitar la invasión accidental de las calzadas.

Una vez en el interior de la edificación se aprecian espacios cuyo diseño permite unas circulaciones horizontales correctas para su uso por cualquier persona, incorporando la señalización de los recorridos peatonales en diferentes colores para indicar diferentes niveles de riesgo. Los únicos elementos de circulación vertical son las escaleras de acceso a las plataformas de trabajo. Estas escaleras, aunque incorporan

algunas medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales que influyen de forma positiva en la accesibilidad (marcado de peldaños, pasamanos a ambos lados y contraste de colores) pueden suponer un riesgo importante para las personas con discapacidad visual ya que no poseen contrahuellas.

Los espacios con mayores problemas de accesibilidad son los espacios higiénico-sanitarios de la zona de producción del centro de trabajo. El centro no dispone de aseos ni de vestuarios adaptados, aunque cuenta con espacio suficiente en los existentes para poder llevar a cabo su adaptación.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.
- La señalización de itinerarios y zonas de peligro estandarizada en diferentes colores para indicar diferentes niveles de riesgo, aunque orientada a la prevención de riesgos laborales.
- La estandarización de los sistemas de información y señalización, así como de otros elementos constructivos, que permite el diseño de los nuevos edificios o la reestructuración de los anteriores en base a unos criterios mínimos de usabilidad y accesibilidad.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Entre el 2% y el 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Entre el 2% y el 10%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	Sí
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, solo por contratación directa
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 27.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso I.4.

La planta de fabricación cuenta con una plantilla actual de 7.993 empleados. La empresa alcanza un 3,2% de trabajadores con discapacidad en la plantilla, superando el 2% de contratación directa establecido por ley. Además, compra componentes y articula como parte de su propia línea de montaje a los dos centros especiales de empleo que promueve. La plantilla de ambos integrada mayoritariamente por trabajadores con discapacidad, asciende a cerca de 900 personas. Las personas con discapacidad en la plantilla de la fábrica desempeñan tanto puestos de operario como directivos.

Al tratarse de una actividad física y manipulativa, la empresa no contempla la contratación de personas con limitaciones funcionales importantes de carácter físico. En cuanto a otros perfiles, con discapacidad auditiva o circunstancias de salud de tipo respiratorio o alérgico, los servicios médicos de la empresa determinan la aptitud del candidato y restricciones para desempeñar determinados puestos o áreas de la planta a evitar.



La empresa no lleva a cabo una búsqueda o selección activa de candidatos con discapacidad. El análisis de puestos contempla sus requerimientos en términos de capacidades psico-corporales, restricciones, rotación por criterios ergonómicos, de prevención.

Las adaptaciones, o más bien, la aplicación de criterios ergonómicos entre el empleado y el puesto, parten de la prescripción de los servicios médicos propios, que establecen restricciones y puestos adecuados en caso de limitaciones funcionales de algún tipo.



*“Por ejemplo, personas con daltonismo, nunca la debemos poner en pintura o en montaje, si tiene que distinguir algo por colores. Sin embargo, puede estar perfectamente en carrocería, donde es chapa gris. Si tuviera que pulir este entre un verde y un rojo no sabría cómo queda. La planta donde hacemos los asientos, tiene el tema del componente químico, por prevenir alergias. Hay alguno que tiene problemas asmáticos o respiratorios, no puede pasar por ahí. No tiene por qué pasar nada por un momento, pero no puedes estar trabajando. [...] Cada planta tiene para un puesto de trabajo las funciones, su índice de rotación que tiene que tener por ergonomía.”*  
(Gerente de Formación y Relaciones laborales)

Por otro lado, si aparecen circunstancias de salud que supongan limitaciones funcionales y discapacidad reconocida, la empresa cuenta con áreas de actividad que requieren menor exigencia física al operario.

Las medidas de conciliación implantadas por la empresa incluyen reducción de jornada y cambio de turnos que acuerdan los empleados entre sí, para adecuar los horarios de producción a otras actividades, como el estudio, entre los más jóvenes. La gerencia viene aprobando estos cambios de turno, siempre que se garantice el debido descanso. Asimismo, las medidas de facilidad para el cuidado de menores se amplían por encima de lo que establece la normativa, hasta los 12 años.

Existe un margen de flexibilidad horaria en la entrada y salida de los turnos. Por la naturaleza de la actividad, no se aplica el teletrabajo en la planta de producción, aunque sí en las oficinas.

Existe una ayuda económica anual para empleados con familiares con discapacidad.

## 4. COSTES Y BENEFICIOS

Mediante la integración de los dos centros especiales de empleo en su cadena de montaje, después de 15 años funcionando, esta empresa constata su apuesta por la inclusión de las personas con discapacidad en los procesos productivos de la compañía a través de la subcontratación. Los resultados de la integración de estos procesos reflejan la eficiencia en la producción de este complejo industrial para la fabricación de vehículos.

Además, la accesibilidad de los entornos se contempla de manera tácita como un componente más de las condiciones de seguridad y prevención de riesgos laborales, y no como un coste u obstáculo expreso. Se cumple así la normativa en edificación y se adoptan medidas para velar por esta seguridad, sobre todo en los desplazamientos y deambulación por las diferentes zonas, aunque no desde una conciencia explícita en relación con la accesibilidad universal o las limitaciones para los empleados con discapacidad sino más por motivos de seguridad laboral y procedimientos de evacuación.



*“Más que por discapacidad era por razones de seguridad. Los no discapacitados tropezamos con un desnivel de estos y te caes. Entonces se definieron las huellas de los peldaños, altura de los peldaños de las escaleras, iluminación de los interiores, todo lo que es la planta.”*

(Director de Recursos Humanos)

Para el responsable de Recursos Humanos de la compañía, las condiciones de accesibilidad y la incorporación de trabajadores con discapacidad no parecen concebirse como palancas específicas que incluyan en el clima laboral, por percibirse dicha integración laboral en una situación más normalizada por la experiencia histórica de la compañía.

## ► CASO I.5. INDUSTRIA ALIMENTARIA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Industria</b>
<b>Actividad</b>	<b>Producción de conservas alimentarias</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>152</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>1</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>No</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 28.** Datos descriptivos. Caso I.5.

La empresa escogida para caracterizar este caso es una empresa del sector alimentario dedicada a las conservas de pescado y platos preparados. Se ubica en un pequeño pueblo costero. Esta empresa es uno de los motores económico y referente de empleo de la zona.

Tradicionalmente esta empresa familiar siempre ha estado vinculada al mar, bien como armadores de barcos pesqueros, bien como productores de conservas. Esta última actividad tiene su origen en a finales del siglo XIX cuando se creó la primera planta de producción, siendo en la actualidad propiedad de la cuarta generación de la familia.

Las instalaciones, situadas en una amplia parcela, están compuestas por cuatro edificaciones ocupando la central un conjunto de naves de diferentes épocas adosadas unas a otras para dar cabida a la actual planta de producción. Esta edificación central, en forma de “L”, posee diferentes plantas en las que se ubican la zona de almacenaje de productos, la zona de fabricación, laboratorio y almacenamiento temporal del producto terminado, y, en la planta superior, las oficinas con acceso independiente desde el exterior, la zona de vestuarios y la oficina de control de producción.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

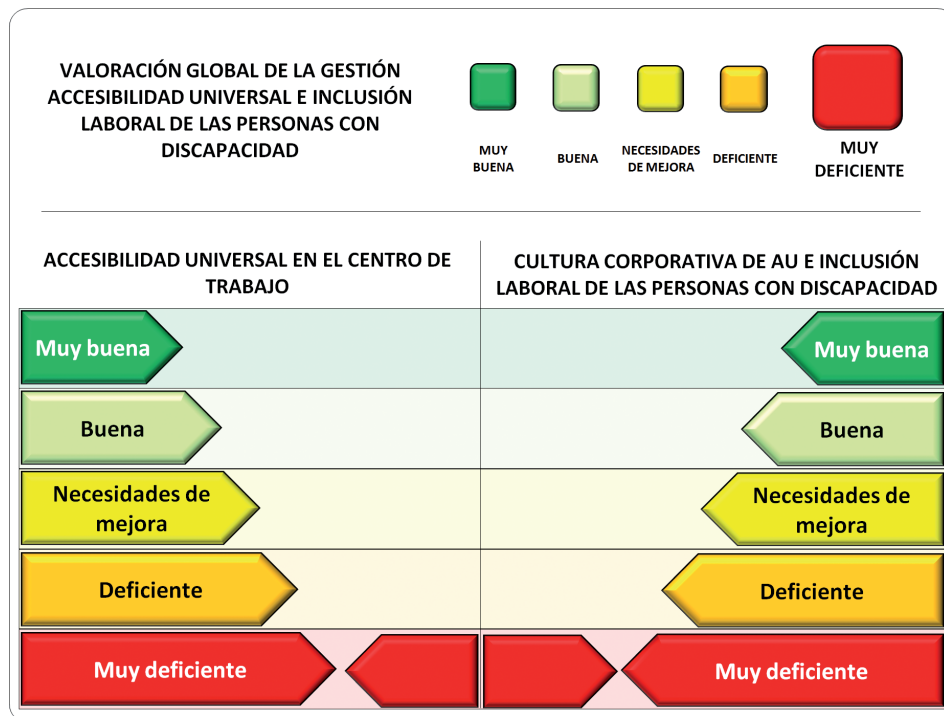


Gráfico 13. Resultados globales. Caso 1.5.

Comprobamos un ejemplo representativo de muchas empresas que comienzan a incorporar los criterios de la accesibilidad universal desde el enfoque del cliente y de sus productos finales, en cambio esa visión no se ha incorporado tanto a su entorno de trabajo como a los procesos productivos y organizacionales.

El centro de trabajo evaluado presenta en la actualidad muchos problemas relacionados con la accesibilidad universal, tanto en el acceso al centro como en las zonas de producción, de oficina y propias de los trabajadores (aseos, vestuarios, comedor, etc.). Los problemas detectados imposibilitan el uso de las instalaciones evaluadas por personas con problemas de movilidad y personas usuarias de silla de ruedas.

Desde la dirección se es consciente de la necesidad de mejora si se quiere incorporar a personas con discapacidad a la empresa, objetivo importante ahora mismo y que ya han intentado sin éxito, quizás por falta de evaluación de puestos de trabajo y una adaptación de los mismos dependiendo del perfil.



*“En este centro de trabajo una persona con deficiencia visual lo veo difícil, igual no y es por desconocimiento. Hay otro tipo de discapacidades que no creo que tengan ningún problema.”*

(Directora de la empresa)

Uno de los hándicaps con los que se encuentra esta empresa a la hora de poner en marcha acciones relacionadas con la mejora de estos aspectos es la falta de formación previa y un acercamiento real a las implicaciones de lo que supone el concepto de la accesibilidad universal y la inclusión de personas con discapacidad. Esto ha sido experimentado por la empresa a la hora de poner en marcha una línea de productos accesibles.



*“Estamos aprendiendo con esta nueva línea de producto todo el tema de la accesibilidad, porque nuestra ignorancia es total ya que nunca nos tocó de cerca. Pensábamos que nuestro producto accesible iba a ir destinado a las personas ciegas, pero nos explicaron que no, que lo adecuado es que tenía que ir a todo el mundo. Es lo lógico y desde el punto de vista económico es lo que nos interesaba también. Es necesario explicarlo, porque pensamos que un producto debe tener unas características determinadas para un colectivo de gente, pero ese producto debe valer para todo el mundo, es lo fundamental y nosotros lo entendimos porque desde el principio eso no estaba en nuestra cabeza.”*

(Directora de la empresa)

En conclusión, existe una buena voluntad y un compromiso de la empresa para generar empleo en el sector de las personas con discapacidad del municipio y su entorno, pero además de la predisposición es necesaria una labor de reflexión que dé como resultado la planificación de un proceso que haga factible ese objetivo si bien en este caso es debido a una cuestión de desconocimiento.



*“El único problema de accesibilidad que nosotros vimos fue el acceso a las oficinas. A lo mejor hay otras que no sabemos. Pero tenemos una silla salva-escaleras y nos falta instalarlo. Es una planta lineal, no hay escalones. Las rampas que hay llevan desde el año veintitantos, ya estaba así porque nosotros para la producción y transportar tiene que ser así, por las necesidades del proceso productivo.”*

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	Sí, sólo web pública
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 29.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso 1.5.

Esta empresa comienza en la actualidad a plantearse aspectos relacionados con la accesibilidad universal, fundamentalmente desde un enfoque orientado al cliente con la fabricación de productos accesibles. Desde el lado de los trabajadores y del entorno propiamente laboral no se han tomado medidas de mejora y las instalaciones adolecen de ciertos problemas que se expondrán en el epígrafe posterior extraídos de la evaluación técnica in-situ.



*“Ahora es cuando empezamos a ver las necesidades y la ignorancia que teníamos sobre el tema. Estamos abiertos y no tenemos problema, ni nada de nada, lo que tenemos es falta de conocimiento.”*

(Directora de la empresa)

No existe una política de accesibilidad o documento de referencia que explice de manera escrita el compromiso de esta empresa con la mejora de la accesibilidad o la inclusión laboral de las personas con discapacidad.



*“Por escrito no. Es nuestra forma de pensar y de actuar, pero por escrito no.”*

(Directora de la empresa)

Tampoco existe un departamento o cargo específico que gestione la accesibilidad universal dentro de la empresa, y la responsabilidad y decisiones que se han tomado hasta la fecha son compartidas por la dirección, el departamento de calidad y el comercial.

Recientemente, han incorporado a una de sus líneas de productos un sistema de apertura muy fácil que evita los bordes cortantes y facilita su uso a las personas con discapacidad e incluso a los niños, e integra la identificación en Braille del producto que contiene el envase, tanto en la parte delantera como en la trasera, para que sea accesible a personas con discapacidad visual. Su previsión respecto a la accesibilidad a medio-largo plazo, siempre desde el punto de vista del cliente, es adaptar el resto de productos a los estándares de los ya realizados para que puedan ser adquiridos y consumidos por cualquier tipo de persona.



*“Estamos pensando en cómo adaptar el resto de productos.”*  
(Directora de la empresa)

Esta es una empresa vinculada al territorio y, en concreto a su pequeño municipio. Colabora con distintas asociaciones, afirmando su directora que *“lo que quiere toda empresa es vender más, pero desde una perspectiva social estamos obligados, porque con muy poco podemos conseguir mucho. Y todo el mundo tiene una responsabilidad social, nosotros estamos recibiendo de la sociedad y debemos devolver a la sociedad. Aquí se conocen las necesidades de la gente. Entendemos que debemos responder a esas necesidades.”*

En cuanto a acreditaciones, la empresa está certificada por la Norma ISO-9001. No posee certificación de accesibilidad al entorno físico, pero sí, en cambio, tienen su página web pública certificada<sup>2</sup> desde la que se puede realizar comercio electrónico y adquirir sus productos.

---

<sup>2</sup> La página web satisface los requisitos de accesibilidad de nivel Doble-A Technosite WCAG 2.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2012.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Muy deficiente
Circulación horizontal	Muy deficiente
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Muy deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Necesidades de mejora

**Tabla 30.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso I.5.

Se ha valorado de forma global el grado de accesibilidad del centro de trabajo como “Muy deficiente”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro de trabajo presentan graves problemas para el tránsito. Por una parte el pavimento de las aceras está en mal estado debido a las raíces de los árboles de las fincas privadas que dan a la vía pública, por otra, los pasos de peatones existentes carecen de vado peatonal (por lo que no pueden ser utilizados por personas usuarias de silla de ruedas) y de pavimento podotáctil. Tampoco se han detectado en la vía pública paradas de transporte público o plazas de aparcamiento reservadas.

Los recorridos peatonales por el interior de la parcela no están señalizados correctamente ni protegidos del paso de vehículos mediante elementos que además permitieran a las personas con discapacidad visual seguir el camino correcto desde la entrada de la parcela hasta la puerta principal de la edificación o la entrada de trabajadores (entrada con tres escalones previos que no dispone de alternativa accesible). Además se debería situar y señalar convenientemente plazas reservadas tanto para trabajadores como para visitantes, que no existen actualmente, para garantizar su usabilidad.



Derivado de la actividad propia del centro de trabajo, los espacios interiores de la zona de producción del mismo pueden considerarse adecuados. Sin embargo, las zonas de uso exclusivo de personal y los recorridos desde el núcleo de comunicación vertical presentan graves problemas de accesibilidad relacionados principalmente con las anchuras de paso disponibles, con la existencia de escalones de acceso a las dependencias.

Las comunicaciones verticales presentan graves carencias de accesibilidad, limitando su uso a personas usuarias de sillas de ruedas o con problemas de movilidad, ya que estas se realizan únicamente a través de escaleras sin alternativa accesible de ningún tipo (ascensores o elevadores verticales).

El centro no dispone de aseos ni de vestuarios adaptados, aunque cuenta con espacio suficiente en cada uno de ellos para poder llevar a cabo dicha adaptación. El principal problema los presentan los vestuarios ya que la única manera de acceder a los mismos es a través de las escaleras y un pasillo que no permite el giro de sillas de ruedas.

El comedor de personal presenta varios problemas de uso, empezando por el ancho insuficiente de paso de la puerta de acceso (por debajo de los 70 cm. y con un escalón previo) y siguiendo por el mobiliario o el espacio interior que no son los adecuados para ser utilizados por todas las personas.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, aunque no está resuelta la evacuación vertical de personas usuarias de silla de ruedas. No obstante, el sistema de alarma es del todo ineficiente, puesto que no permite su accionamiento desde cualquier punto del centro de trabajo, ni garantiza que sea percibido por todos los trabajadores.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos debido al tipo de actividad a desarrollar.
- La amplitud de los espacios permite la adaptación de los puestos de trabajo con sistema de rampas o de otras clases ya que se dispone del espacio necesario para su colocación.
- La existencia de abundante señalización (contrastada y correctamente ubicada), tanto direccional como de uso, en el interior de las instalaciones.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Menor del 2%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 31.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso 1.5.

Esta empresa dispone de un único centro de trabajo en el que están empleadas alrededor de 152 personas, aunque este número varía en función de las necesidades de producción correspondientes a cada época del año. La mayor parte de las personas que trabajan en esta planta conservera son vecinos del propio pueblo (aproximadamente el 70%) y el restante, de la zona cercana.

Si bien la mayor parte de los trabajadores están ocupados en las tareas propias de fábrica y producción de las conservas de pescado, existen otro tipo de trabajos como el administrativo/oficina, laboratorio y esterilización, comercial, etc. que, aunque menos numerosos, son igual de necesarios para el desarrollo de la actividad.

Aunque todos los trabajadores conocen todas las tareas (en cuanto a la producción), se tiende a una especialización dependiendo de las habilidades de cada una de las personas. En su incorporación se realiza un periodo de aprendizaje que no

requiere una formación específica previa, salvo en las tareas de cierre, esterilización, laboratorio, trabajo administrativo/oficinas y comercial.



*“En el centro de trabajo el 90% es habilidad, porque es manipulación de pescado, hay un periodo de aprendizaje. Hay distintas fases en la elaboración del producto y en teoría todo el mundo tiene que saber hacer todo, pero luego hay gente más especialista en unas cosas que en otras, dependiendo de las necesidades del día se ubican en uno u otro. El perfil de la mayoría de la gente es habilidad, es trabajo manual y no requiere una formación. Luego en los procesos de cierre y esterilización sí es necesario formación, igual que laboratorio y oficina, que eso ya es distinto.”*

(Directora de la empresa)

En la actualidad, del total de trabajadores solo existe una persona con discapacidad (0,66% de la plantilla total) y otra en proceso de valoración por parte del tribunal médico para su calificación. Según la Directora de la empresa, su objetivo es cumplir con la legislación actual vigente en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad por contratación directa pero dice encontrar problemas a la hora de incorporar personas con discapacidad a su empresa.

Como mecanismo para la incorporación de personas con discapacidad han optado por dos vías:

- Se ha solicitado colaboración a la asociación de personas con discapacidad que opera en la zona, y a los Servicios Públicos de Empleo.
- Mediante proceso interno, informando a los trabajadores de la fábrica sobre los requisitos para ser reconocidos por los organismos competentes como personas con discapacidad.

Según la opinión de la directora y a pesar de las estrategias anteriores en las que se trabaja para favorecer el cumplimiento del 2% por contratación directa, se apunta a la necesidad de realizar una campaña de afloramiento interno de personas que ya poseen un certificado de discapacidad y que no lo ha comunicado a la empresa por miedo a un trato diferente o por una autopercepción negativa de la discapacidad.



*“Hay una forma muy distinta de pensar en la ciudad que en lo rural. Cada vez vamos avanzando más. En lo rural antes una discapacidad era horrorosa. Hay una forma todavía de pensar que decir que alguien es discapacitado es un horror pero sí noto diferencia con la ciudad. Es un problema de cultura, entiendo, en muchos casos.”*

*“Yo creo que en el pueblo hay poca gente con discapacidad reconocida. Un trabajador que teníamos tenía el certificado y no nos lo había dicho y cuando el tema de la ley nos acordamos le dijimos que lo trajese. Lo tenía pero no lo había entregado.”*

(Directora de la empresa)

No existe un departamento o persona con responsabilidad específica para la incorporación de personas con discapacidad a la empresa, y el proceso se inicia comunicando informalmente la necesidad de cubrir un puesto de trabajo a través del boca a boca.



*“Nosotros cuando necesitamos personal para la fábrica, se le dice a la gente y luego entregan en la oficina los currículums y luego seleccionamos. Se hace una entrevista, y a veces si conocemos las necesidades familiares que tienen... porque muchas veces conocemos a la gente sobre todo si son personas de aquí del pueblo, nos conocemos todos...”*

(Directora de la empresa)

Cuando se adquiere mobiliario para la empresa, más que de diseño para todos, se trata de que cumpla con criterios de ergonomía, asesorados por la empresa externa que se encarga de los temas de prevención de riesgos laborales.



*“El mobiliario se compra con criterios de ergonomía porque lo hace la mutua con su valoración. La forma que tenemos de plantear cuando hacemos una modificación es que sea todo lo más fácil, ligero, fácil de limpiar posible.”*

(Directora de la empresa)

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

El trabajo iniciado por esta empresa conservera, incorporando criterios de accesibilidad a sus productos y al canal comercial vía web, le confiere un carácter diferenciador en el mercado alimentario. Para una pequeña empresa que no tiene acceso a ciertos nichos de mercado, la accesibilidad universal puede suponer una estrategia para alcanzar mejores resultados de venta.



*“Hay nichos de mercado a los que no teníamos acceso. Pensamos en los niños, la gente mayor, la gente con discapacidad...y cuando nos dimos cuenta que adaptar el producto nos ampliaba el abanico, y dijimos: “tenemos que ir por ahí”. Fue la respuesta a cómo podemos hacer para que todos puedan acceder a nuestros productos.”*

(Directora de la empresa)

Otro de los beneficios es el impacto y la mejora de su imagen de mercado. La presentación de estas iniciativas y su notificación a la sociedad a través de los medios de comunicación, como ya se hizo cuando se presentaron los productos accesibles, genera espacios de publicidad y reconocimiento de marca.

Valorando el impacto de este proyecto de accesibilidad en uno de sus productos se plantea a corto-medio plazo la posibilidad de extender estas características a otras líneas de producción. Más que de costes económicos se habla de inversión en nueva maquinaria capaz de hacer los productos accesibles mediante el *“abre fácil”*, ya que con algunas de las existentes no es posible implementar el *“easy peel”* al no estar preparadas para ello. Cuando es necesario sustituir las máquinas por obsolescencia, el coste añadido de adquirir máquinas capaces de hacer los productos accesibles es mínimo.

Desde el punto de vista sociodemográfico es una empresa que se ubica en un entorno rural en el que los factores culturales y exógenos también son muy importantes a la hora incorporar aspectos como la accesibilidad universal y la inclusión de la discapacidad en sus procesos. Que una empresa insertada en el mundo rural tenga en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad genera un impacto social en su entorno más próximo produciendo visibilidad y un cambio de valores.

## 5. ESTUDIOS DE CASO

## ► CASO I.6. INDUSTRIA METALÚRGICA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Industria</b>
<b>Actividad</b>	<b>Industria metalúrgica y logística</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>16</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>0</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>No</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 32.** Datos descriptivos. Caso I.6.

Se trata de una pequeña empresa familiar con un único centro de trabajo dedicada a la industria metalúrgica: corte de hierro para estructuras metálicas, prensa hidráulica, granallado, pintado y transporte de piezas a petición de otros clientes. Su plantilla está integrada por 12 operarios en la zona de trabajo industrial y 4 personas en la zona de oficina.

El centro de trabajo evaluado se ubica en un polígono industrial y está compuesto por una edificación de planta rectangular, muy alargada y gran altura. En la esquina noreste se sitúa el área de servicios, distribuida en dos plantas sobre rasante, disponiéndose en la primera la zona administrativa y de recepción de visitantes, y en la planta superior los servicios para el personal (comedor, vestuarios y zona de archivo y almacén). El resto de la edificación alberga la zona de producción en un espacio sin divisiones intermedias debido a la actividad desarrollada. Además el edificio dispone de una amplia parcela asfaltada en el perímetro de la nave zona de aparcamiento vinculado a la empresa.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

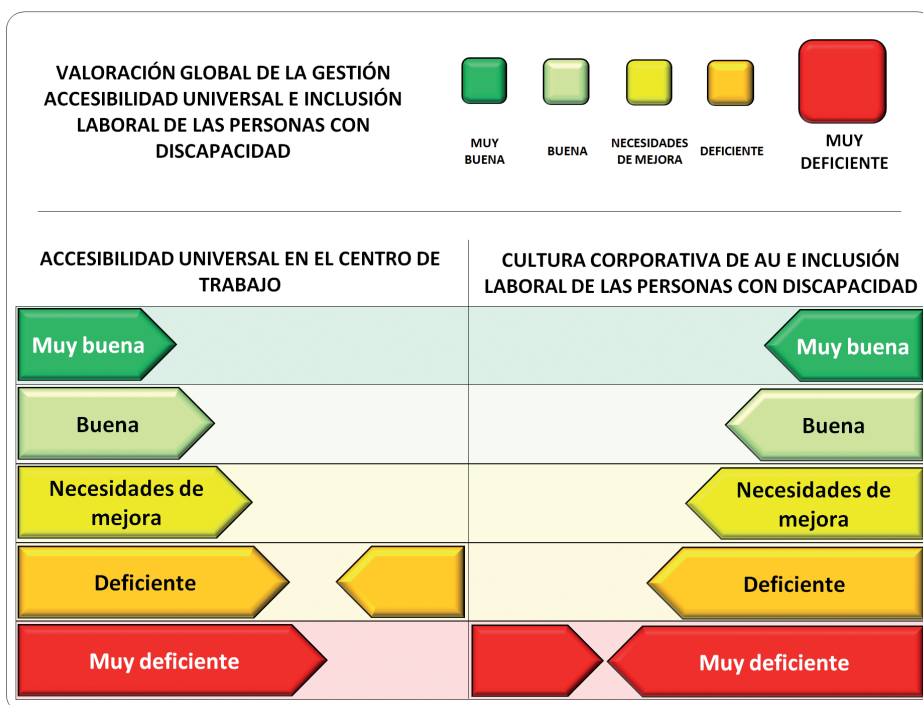


Gráfico 14. Resultados globales. Caso I.6.

La valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad de esta empresa es “Muy deficiente”, lo que viene dado por la catalogación de su cultura corporativa como “Muy deficiente” y el análisis de la accesibilidad universal del centro de trabajo como “Deficiente”. Estos resultados negativos tienen diversas causas.

En la empresa, una PyME dedicada a la metalurgia, prevalece una cultura de gestión familiar, un saber hacer de carácter más bien informal respecto a los procesos y procedimientos. El desconocimiento e inexistencia de conciencia respecto a la accesibilidad universal es amplio. Más allá de las pautas de prevención de riesgos laborales, y de buscar espacios diáfanos para la operación con las máquinas, no se aplican medidas de accesibilidad ni tampoco de inclusión laboral de personas con discapacidad.



Esta idiosincrasia en el hacer diario de la empresa se ve claramente reflejado en la evaluación de accesibilidad del centro de trabajo. La empresa no ha realizado ningún tipo de adaptación en el centro de trabajo orientada a la mejora de la accesibilidad, ni hacia sus clientes ni hacia sus empleados. De hecho, son los espacios dedicados a los empleados aquellos en los que se han detectado más carencias de accesibilidad. Los aseos, los vestuarios y el comedor son espacios no accesibles tanto por su propia configuración como por su ubicación (se localizan en la planta primera del centro de trabajo a la que solo se puede acceder mediante una escalera, sin una alternativa accesible como un ascensor). La zona de oficinas y recepción de clientes es la que mejores resultados obtiene de la evaluación de accesibilidad, pero no por haber sido objeto de actuaciones específicas y planificadas de mejora de accesibilidad.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	No

**Tabla 33.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso 1.6.

Esta empresa no aplica de manera expresa políticas o planes relacionados con la accesibilidad universal ni, por tanto, registro escrito de algún tipo al respecto. Prevalece el desconocimiento y falta de conciencia en materia de discapacidad o accesibilidad universal: no se ha planteado ni se percibe su necesidad, ni de cara a los espacios y procedimientos internos ni de cara a clientes que acuden a las oficinas

en la nave. La entrada a la fábrica presenta un escalón que una persona en silla de ruedas no podría pasar por si sola. Sin embargo, no se ha considerado hasta ahora como barrera o dificultad ni se contempla abordar próximamente.



*“El trabajo aquí es mover muchos kilos, mucho esfuerzo físico”.*  
(Director)

Más allá de las pautas seguridad y prevención de riesgos laborales establecidas por ley no se disponen ni se prevén a futuro otras medidas o planes en relación con responsabilidad corporativa o certificados de accesibilidad o en otras materias. No se dan prácticas de colaboración con entidades o asociaciones del tercer sector.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Necesidades de mejora
Circulación horizontal	Necesidades de mejora
Circulación vertical	Muy deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 34.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal -en el centro de trabajo. Caso I.6.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como “Deficiente”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro presentan importantes problemas para el tránsito de personas ya que no existe continuidad de la acera entre la zona de circulación y los accesos a las diferentes fincas. Además, las aceras se encuentran interrumpidas por los pasos de vehículos a las parcelas, sin rebajes para adaptar el desnivel existente.

Una vez dentro de la parcela los recorridos peatonales no están señalizados ni y protegidos del paso de vehículos con lo que, además del riesgo de atropello que esto supone, las personas con discapacidad visual no pueden seguir el camino correcto desde la entrada de la parcela hasta la puerta principal de la edificación o la entrada de trabajadores. Tampoco existen plazas reservadas junto al acceso principal, tanto para trabajadores como para visitantes.

Dentro del centro los espacios se consideran adecuados en cuanto a sus dimensiones, la distribución de los objetos o los materiales empleados en el pavimento (aunque no en la señalización direccional y estancial que es inexistente). Sin embargo, la única escalera que comunica la zona de producción con las salas de personal situados en la primera planta del centro de trabajo (vestuarios y comedor), no dispone de una alternativa accesible (ascensor o elevador) con lo que estos espacios no pueden ser utilizados por personas usuarias e silla de ruedas o con problemas de movilidad.

El edificio no dispone de aseos adaptados, aunque cuenta con espacio suficiente en los existentes para poder llevar a cabo dicha adaptación. El principal problema de los espacios higiénico-sanitarios lo representan los vestuarios, ya que la única manera de acceder a los mismos es a través de las escaleras y de un pasillo que no permite el giro de sillas de ruedas.

En el comedor de personal tanto el mobiliario (zona de la encimera y sillas) como los accesos al mismo (de nuevo únicamente a través de las escaleras) no son los adecuados para ser utilizados por todas las personas.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro aunque los sistemas de aviso de emergencias son únicamente acústicos y se echa en falta la disposición de planos de evacuación.

Por lo que se refiere a la accesibilidad tecnológica, la página web no es accesible. En el área de oficina de se cuenta con programas estándar de ofimática. De cara a la operación de industrial, se cuenta con programas de diseño y control numérico para el corte de las placas de hierro, aunque no se ha considerado su accesibilidad.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra amplios debido al tipo de actividad a desarrollar.

- Estos espacios permiten la adaptación de los puestos de trabajo con sistema de rampas o de otras clases ya que se dispone del sitio necesario para su colocación.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	No procede
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 35.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso I.6.

La empresa cuenta con un total de 16 trabajadores, 12 en la nave industrial, 4 en oficinas. Su dirección y gestión responde a un carácter marcadamente familiar: a cargo del padre como director, otros descendientes desempeñan distintas labores (comerciales y de administración, etc). Aunque hace un lustro, cuando la plantilla ascendía a 30 personas, se contó de manera casual con un operario con hipoacusia, en la actualidad no hay empleados con discapacidad en el centro laboral, ni se aplican políticas o planes en este sentido. A juicio del director, la actividad laboral requiere un gran esfuerzo físico, de manera que no se han planteado contratar a personas con discapacidad. En este sentido, se aprecia una asociación implícita entre discapacidad y movilidad reducida.

Por su tamaño la empresa no tiene requerimiento legal relativo a la contratación directa de empleados con discapacidad o medidas alternativas.

En caso de contratación de nuevos trabajadores, se prima su experiencia previa y oficio, rasgos que se encuentran con relativa facilidad en parte a causa de la reciente desocupación en el sector.



*“En los tiempos que corren, hay gente cualificada para esto, hay talleres que han cerrado. Buscas a alguien que sabe llevar una máquina, sabe lo que hacemos, vas un poco a contratar específicamente, si es posible, les conoces.”*

(Director)

Sobre esta base, no se lleva a cabo un análisis explícito, o fichas, de requerimientos funcionales de los puestos de trabajo y, sobre la noción de su exigencia física, no se contempla la posibilidad de buscar candidatos con discapacidad.

Por su parte, la plantilla tampoco contempla ni demanda los aspectos de accesibilidad de manera expresa, ni se relacionan con la seguridad.

No se realizan compras de mobiliario con criterios de ergonomía o accesibilidad.

La empresa cuenta con una jornada en turno de mañana, de 7 a 3, además de horas extraordinarias a demanda de la producción, que favorece la conciliación de la vida personal y familiar, pero no se aplican otras medidas específicas de flexibilidad horaria. Tampoco se practica, por el tipo de actividad, básicamente operación industrial, teletrabajo.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

La empresa no aplica, más allá de las pautas de seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos, medidas específicas de accesibilidad universal. Es un terreno que desconoce: ni se lo ha planteado ni lo considera a futuro.

## ► CASO I.7. ACTIVIDADES DE ENVASADO Y EMPAQUETADO

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	Servicios auxiliares de la industria
<b>Actividad</b>	Manipulados, embolsado, retráctil y packaging
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	72
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	37
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	Sí
<b>Otros datos de interés</b>	El centro de trabajo evaluado se trata de un Centro Especial de Empleo. La empresa cuenta con 6 centros de trabajo más en diferentes localidades de España

**Tabla 36.** Datos descriptivos. Caso I.7.

El centro realiza servicios auxiliares a la industria: manipulados, embolsado, retráctil y packaging. Se trata de un Centro Especial de Empleo integrado en un grupo empresarial más amplio. Cuenta con un total de 72 empleados: en torno a 30 empleados por turno en producción (mañana y tarde) y 12 empleados de estructura, personal compartido con los otros centros de trabajo de la compañía.

Las instalaciones se componen de una zona de dos plantas en la que se sitúan, en planta baja, la recepción, los aseos, los vestuarios, el comedor de personal y la zona de producción. La planta primera está ocupada por las oficinas de la empresa, así como unos pequeños aseos y salas de reuniones del personal administrativo.

Dispone de espacio de aparcamiento en la zona exterior de su fachada.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

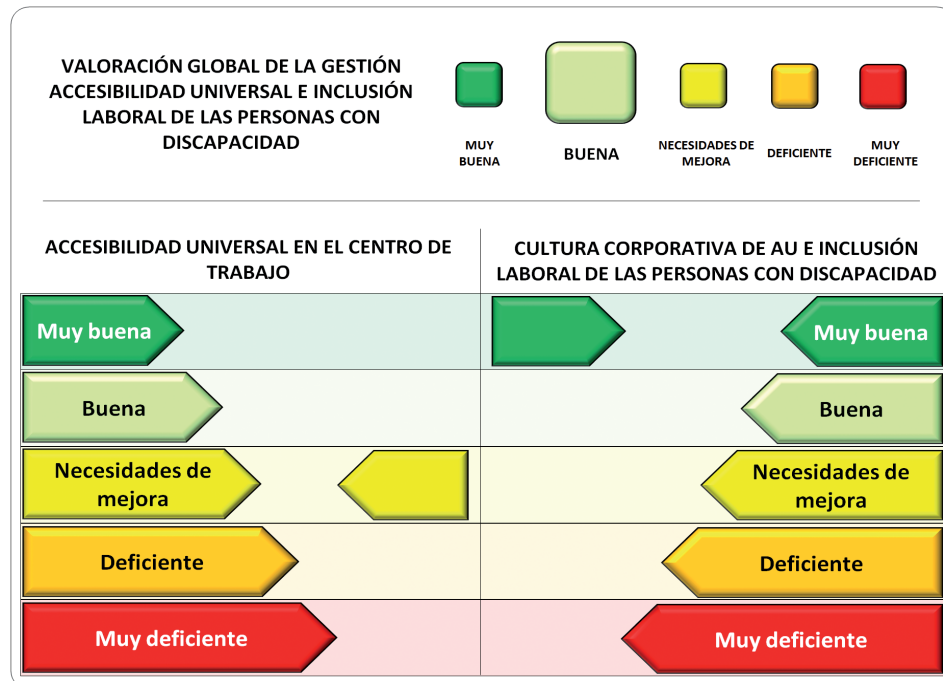


Gráfico 15. Resultados globales. Caso I.7.

La gestión de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de la discapacidad se considera globalmente como “Buena”. Esta calificación incluye, por un lado, la evaluación técnica de la accesibilidad universal en el centro de trabajo que se considera con necesidades de mejora y el análisis de la cultura empresarial en relación a la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad en la compañía considerándose esta como muy buena.

El centro laboral cuenta con instalaciones básicamente accesibles en el plano arquitectónico. Los principales puntos de mejora se encuentran en los itinerarios de aproximación y en el mismo acceso, así como en la circulación vertical mediante las escaleras. Al tratarse de una empresa integrada mayoritariamente por empleados con discapacidad intelectual, la accesibilidad cognitiva (señalización, cartelería) y la búsqueda de la máxima claridad en las comunicaciones han sido prioridad y redundan en beneficio del conjunto de la plantilla. Este grado de accesibilidad, acompañado de

acciones de prevención y formación no cuenta con un respaldo en protocolos explícitos sino que se sustenta en la cultura de la empresa y en la práctica.

Cabe destacar entre las mejores prácticas de la empresa la existencia de fichas de descripción de los puestos de trabajo que incluyen la descripción de los requerimientos funcionales. Un buen diseño de estos puestos, apoyado en las fichas de análisis, es la base para la colaboración con entidades de intermediación laboral que preseleccionan candidatos adecuados a las convocatorias.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	Sí
Certificación en accesibilidad universal	No, ningún centro de trabajo
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 37.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso I.7.

En la empresa existe una Unidad de Apoyo a los trabajadores con discapacidad, que es responsable también de la gestión de los aspectos de accesibilidad universal.

La empresa aplica diferentes medidas de accesibilidad y prevención: el responsable destaca una presencia importante de señalización de itinerarios, marcado de diferentes zonas y salas, así como carteles de aviso relacionados con el manejo y riesgos de la maquinaria. Se procura la mayor claridad posible en las comunicaciones, para favorecer su comprensión. También resalta la concienciación de la plantilla en esta materia. Estas acciones se basan en la práctica asentada pero no se cuenta,



como tales, con registros documentales escritos o protocolos explícitos en relación con las políticas de accesibilidad..

La empresa considera favorable la accesibilidad universal y se conciben acciones de mejora a futuro: en concreto, incorporar señales luminosas a la alerta de emergencias, que es únicamente sonora en la actualidad. En este sentido, mientras se incorpora esta nueva medida, se confía en la concienciación respecto a riesgos laborales en la plantilla de manera que se avisarían entre compañeros en caso de emergencia y en que los empleados con discapacidad auditiva tienen un resto de oído que les permitiría escuchar la alarma.

Por lo demás, no se cuenta con certificaciones en materia de accesibilidad ni en otros ámbitos como igualdad o medio ambiente.

Se colabora con otras entidades del tercer sector, en especial asociaciones del ámbito de la discapacidad, sobre todo de cara a la contratación de candidatos provenientes de sus bolsas de empleo.

Además de esa colaboración equipos de la empresa participan en labores de difusión y concienciación a otras entidades en materia de la incorporación y gestión de la diversidad en el empleo.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Ámbito evaluado	Valoración global del grado de accesibilidad
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Deficiente
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Buena
Zonas comunes y estanciales	Deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Necesidades de mejora

**Tabla 38.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso 1.7.

Aunque existen elementos y espacios con un diseño acorde a las necesidades de todas las personas, se ha valorado de forma global, el grado de accesibilidad del centro como con “necesidades de mejora”, detectándose problemas que pueden afectar a las personas que utilicen las instalaciones.

El acceso al centro es el principal escollo en accesibilidad con el que se encuentran los trabajadores. Los recorridos por vía pública presentan deficiencias de adaptación, tanto por la anchura reducida de las aceras como por la falta de vados en los pasos de peatones, imposibilitando que las personas usuarias de silla de ruedas o con problemas de movilidad puedan llegar al centro de forma cómoda y segura. Además no existen paradas de transporte público en las inmediaciones.

Los itinerarios en el interior de la parcela en la que se encuentra el centro de trabajo no están protegidos del paso de vehículos. Esta protección, correctamente diseñada, permitiría a las personas con discapacidad visual seguir el camino correcto desde el punto de control de acceso a la finca, hasta las puertas de acceso de visitas o empleados.

Una vez en el interior, salvando algunas deficiencias subsanables, los trabajadores se encuentran con unos espacios de trabajo que permiten un uso aceptable de los mismos, contando con unas dimensiones de paso adecuadas y sin obstáculos. Sin embargo, el acceso a la segunda planta del centro de trabajo a través de los dos núcleos de escalera existentes presenta algunos problemas de accesibilidad, que pueden provocar riesgos importantes a los trabajadores (como escalones sin contrahuella o bordes de peldaños sin señalar).

Aunque es posible incorporar algunas mejoras, el aseo/vestuario adaptado presenta un nivel de accesibilidad aceptable. El resto de zonas de vestuarios serían susceptibles de incorporar elementos adaptados (cabina de aseo y de ducha), debido a que presentan dimensiones insuficientes para permitir el paso y la maniobra de personas en silla de ruedas.

En los espacios de uso común (comedor, salas de reuniones) algunos trabajadores podrían tener problemas para utilizarlos cómodamente ya que algunos de los elementos de estos espacios están situados “fuera de alcance” (como los elementos de control de las máquinas auto-venta o los útiles de lavado del fregadero)

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro en cuanto a requisitos básicos necesarios de accesibilidad, salvo la evacuación vertical de personas en sillas de ruedas de la planta de oficinas que no está correctamente resuelta y la necesidad de incorporar señales luminosas de alerta de emergencias.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El centro de trabajo dispone de espacios de deambulaci3n y maniobra generosos, as3 como una zona de trabajo muy flexible por su construcci3n y divisi3n de espacios.
- El sistema de control de seguridad y acceso a las diferentes zonas del centro de trabajo. La tarjeta sin contacto facilita su uso al mayor n3mero de personas ya que sin necesidad de introducirla en ninguna ranura permite el desbloqueo de todas las puertas.
- La implementaci3n de buenas pr3cticas en materia de accesibilidad para adaptar el entorno laboral al mayor n3mero de personas posible (plataforma elevadora de acceso a la planta de oficinas, carteler3a e iluminaci3n adaptada al perfil de los trabajadores en la zona de producci3n, etc...).

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSI3N LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	M3s del 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	M3s del 10%
Inclusi3n en las fichas de descripci3n puesto de los requerimientos f3sicos, ps3quicos y sensoriales	S3
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	S3, por contrataci3n directa
Beneficios espec3ficos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	S3
Concienciaci3n interna (cursos, charlas, acciones de sensibilizaci3n)	S3

**Tabla 39.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusi3n laboral. Caso I.7.

El centro de trabajo está integrado por 235 empleados, el 92% de los cuales tiene discapacidad. Sobre este total, en un 60% de los casos se trata de discapacidad intelectual, en un 29% física y en un 11% sensorial. De acuerdo con la estructura funcional de la empresa, donde tan sólo 12 personas forman parte de la estructura de gestión, la mayor parte de los empleados con discapacidad desempeñan labores de producción, como operarios. También participan en el ámbito directivo: uno de los directores tiene discapacidad, también el responsable de calidad y otros mandos intermedios.

Los planes de evacuación prevén las necesidades específicas de los trabajadores con discapacidad, si bien se han detectado algunos problemas al respecto que deben ser resueltos (como se ha indicado en el apartado anterior).

La selección de personal se apoya en la colaboración de entidades de intermediación laboral, que preseleccionan candidatos/as con discapacidad conforme a los requerimientos del puesto.



*“Cuando se manda una convocatoria a entidades de intermediación laboral, se incluyen pautas y requerimientos: si tiene que manipular especialmente bien, si es para control de calidad...”*

(Técnico Unidad de Apoyo)

Para adecuar esta selección y gestión de la diversidad en la empresa, se cuenta con fichas de descripción de puestos que consideran sus requerimientos funcionales:



*“Hay un procesograma, y con la descripción del puesto vienen los perfiles, las funciones, las capacidades, la valoración de riesgos y las competencias”*

(Técnico Unidad de Apoyo)

Se aplican medidas de flexibilidad y conciliación de la vida personal y laboral, en concreto adaptación de horarios sobre los turnos estándar a las necesidades específicas de la persona, por diferentes motivos:



*“Si tienen familia, algún tipo de terapia, o están estudiando, se les ha permitido a unas 14 personas que tengan un turno de trabajo en función de las necesidades que ellos han planteado.”*

(Técnico Unidad de Apoyo)

En otro sentido, se llevan a cabo compras de mobiliario con criterios de ergonomía, en concreto sillas y reposapiés.

## 4. COSTES Y BENEFICIOS

Al tratarse de un Centro Especial de Empleo, con un 92% de la plantilla integrada por personas con discapacidad, fundamentalmente intelectual, contar con instalaciones accesibles es un requisito para poder desempeñar la actividad. Se ha primado el acceso y desenvolvimiento con seguridad en las instalaciones, así como la señalización tanto de los espacios como del funcionamiento y riesgos en la maquinaria.

A partir de esta base se considera que las principales dificultades a la hora de mantener y mejorar los aspectos de accesibilidad son “los costes, los tiempos y la producción. Muchas veces hay dificultades si la prevención y la seguridad chocan con la producción. Por ejemplo, en formación. Se trata de poder compaginarlo con la producción” (Técnico Unidad de Apoyo). A esta circunstancia se añade el situar su actividad en otra empresa que es la responsable final de las instalaciones.

El técnico de la Unidad de Apoyo considera que las medidas de: accesibilidad universal, selección según la adecuación entre capacidades funcionales de las personas y requerimientos de los diferentes puestos, el hecho de contar con una plantilla mayoritariamente integrada por personas con discapacidad, la insistencia en las medidas de prevención, son un conjunto de factores que influyen favorablemente en la productividad y en el clima laboral. Esta circunstancia se refleja en la alta participación y valoración en las encuestas anuales de clima laboral.

Entre los beneficios directos que se observan en relación con la accesibilidad universal, por parte del Técnico de la Unidad de Apoyo se destacan dos: mejora en la productividad, sobre todo al favorecer la orientación y la autonomía en el desempeño de las tareas y mejora del clima laboral.



*“Las líneas por los pasillos y los suelos, además de prevención, es un beneficio total porque la gente sabe dónde tiene que estar trabajando. Las sillas, la ergonomía viene bien porque la gente está tranquilamente sentada, se evitan bajas. Con una comunicación que busca ser lo más clara posible, la gente conoce las cosas, que no haya falta de información...”*  
(Técnico Unidad de Apoyo)

## ► CASO I.8. PEQUEÑO TALLER DE REPARACIONES

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	Servicios
<b>Actividad</b>	Automoción
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	8
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	–
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	No
<b>Otros datos de interés</b>	Esta empresa está adscrita a una red a nivel nacional con la que comparten rasgos distintivos y algunos estándares comerciales

Tabla 40. Datos descriptivos. Caso I.8.

El siguiente caso representa un pequeño taller de reparación de automóviles. Es una empresa con un solo centro de trabajo que pertenece a una red a nivel nacional, aunque cada taller que la compone es funcionalmente independiente, no operando como franquicias, y uniéndoles la información técnica y los estándares (colores, ropa, fachadas y distintivos). Esta empresa fue constituida hace 26 años cuando se ubicaba en un espacio físico distinto al de hoy.

La actividad principal de la empresa es la reparación mecánica y eléctrica de automóviles y la adaptación de vehículos para personas con discapacidad, tanto para la conducción como para el transporte (plataformas, cajado, mandos de conducción, etc.) También existe un espacio expositivo de venta de sillas de ruedas, muletas, andadores y scooters eléctricos.

El centro ocupa parte de la planta baja de un inmueble de viviendas situado dentro del casco urbano y está dividido en dos partes, la zona destinada al taller de vehículos

y la zona destinada a tienda, caja y administración. La primera de ellas comprende el acceso para vehículos a las instalaciones, así como la gran sala de reparación y sus zonas anexas (almacenes de material y de residuos, vestuarios, etc...), componiendo la segunda los despachos de administración y caja, así como una pequeña zona de tienda de accesorios y productos de apoyo para personas con discapacidad.

El acceso tanto al taller como a la tienda se realiza directamente desde vía pública sin tener ninguna comunicación con las zonas comunes de los edificios de viviendas en los que se encuentran situados. El centro de trabajo no dispone de zona de aparcamiento en el interior del edificio ni para empleados ni para visitantes.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

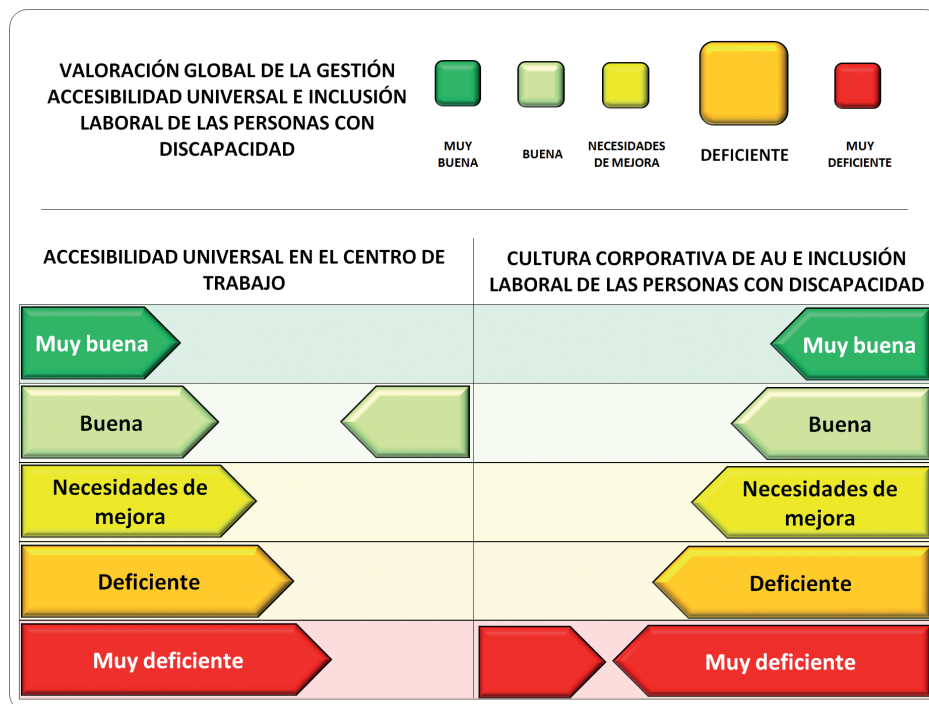


Gráfico 16. Resultados globales. Caso 1.8.

El resultado global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad de esta empresa ha sido catalogado como “Deficiente”, porque si bien el análisis técnico de la accesibilidad del centro de trabajo adquiere una puntuación positiva (“Buena”), la cultura corporativa de la accesibilidad universal ha sido valorada como “Muy deficiente”.

Como sucede en otras empresas de tamaño pequeño o mediano se carecen de documentos y procedimientos estandarizados donde se recojan compromisos en cuanto a la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad, como sí sucede con la calidad o el respeto al medio ambiente.

No obstante, el propietario y sus actuaciones transmite una predisposición de inclusividad hacia el colectivo.

Esta empresa actualmente no tiene personas con discapacidad en plantilla, tampoco obligación legal, aunque anteriormente si han tenido

La evaluación de la accesibilidad del centro de trabajo deja constancia de dos hechos relevantes:

- El primero es el intento de adaptación del diseño del centro de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad. Esta adaptación fue realizada en el momento de la reforma del centro para su inicio de actividad (como un hecho planificado) con origen en la mejora del servicio a los clientes de vehículos adaptados. El segundo tiene que ver con la no inclusión de expertos en accesibilidad a la hora de realizar los proyectos de reforma de los centros y el seguimiento de las obras. La buena voluntad no siempre es suficiente para obtener un resultado exitoso y este centro de trabajo es un buen ejemplo de ello. Aunque la valoración global de la accesibilidad universal en este centro de trabajo ha sido categorizada como “Buena” se necesita realizar algunas modificaciones de diseño (sobre todo en los espacios higiénico-sanitarios y en los entornos de trabajo exclusivos de los empleados) que no fueron correctamente resueltos en el diseño inicial.



### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	No

**Tabla 41.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso I.8.

Esta empresa carece de documentos y procedimientos estandarizados donde se recojan compromisos con la accesibilidad universal y la inclusión de personas con discapacidad, al contrario de lo que sí sucede con la gestión de la calidad o el respeto al medio ambiente como atestigua su certificación en Gestión de Residuos.

En el caso de este taller de reparaciones disponen de una Certificación en Gestión de Residuos, obligatoria por ley. En cambio, no tienen certificado de accesibilidad universal y tampoco, su propietario, tenía constancia de que existiera.

No se llevan a cabo políticas de Responsabilidad Social Corporativa, ni a nivel del propio taller, ni tampoco a través de la red nacional a la que pertenece. El plan de evacuación, el cual está redactado y es revisado por una empresa específica que se dedica a ello, no recoge las necesidades propias de personas con discapacidad.

La responsabilidad referente a la accesibilidad, así como las decisiones, recae en el propietario y administrador único de la empresa.

Es necesario tener en cuenta que por una de las actividades que desempeñan, las personas con discapacidad es uno de sus perfiles de cliente. Esto facilita una toma de decisiones para que el entorno sea accesible para todas las personas. Así, el propietario de esta empresa solicitó, cuando se construyó el centro actual, hace 16 años, a la aparejadora encargada de la ejecución de obra que tuviera en cuenta requisitos relacionados con la accesibilidad: puertas más anchas, baño adaptado, recorridos sin escalones...



*“Como estábamos metidos en el tema de adaptaciones, lo suyo es que la gente venga y que pueda tener acceso a todo, que pueda ir al baño,... e hicimos todo con rampas, pero ya pensando más en algún empleado, pero luego pensamos que meter un empleado en silla de ruedas para la actividad de mecánica y demás, como que no pintaba mucho. Y sí que he tenido “discapacitados”, he tenido dos, pero siempre en oficinas, pero no en silla de ruedas, aunque está todo adaptado para poder ir en silla de ruedas”.*

(Propietario del taller)

Según cuenta el propietario, estas medidas se tomaron en el sentido de que tenía claro como quería el espacio pero no se siguió un plan específico o teniendo en cuenta parámetros concretos.

A posteriori no se han vuelto a tomar más medidas, y tampoco están planificadas a medio plazo, porque...



*“...no he detectado barreras ni de clientes ni de trabajadores, porque si lo hubiera detectado ya lo tendría hecho, eso te lo aseguro”*

(Propietario del taller)

La página web de la que disponen no es accesible.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Necesidades de mejora
Circulación vertical	Buena
Espacios higiénico-sanitarios	Deficiente
Zonas comunes y estanciales	–
Señalización, iluminación y evacuación	Buena

**Tabla 42.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso I.8.

La accesibilidad del centro de trabajo, de forma global, se ha valorado como “Buena”. Aunque existen muchos elementos y espacios con un diseño acorde a las necesidades de todas las personas, en esta evaluación se han detectado también algunos problemas que pueden afectar a los posibles usuarios del centro.

Los recorridos peatonales exteriores, pertenecientes a vía pública dentro de casco urbano, son adecuados en cuanto a su diseño y dimensiones, aunque se ha detectado la necesidad de implementar señalización podotáctil en los vados de peatones para facilitar el tránsito de personas con discapacidad visual. Se considera positivamente la actuación realizada para la adaptación de la entrada a la tienda desde la vía pública, disponiendo un plano inclinado de dimensiones adecuadas para salvar el desnivel presente entre el pavimento exterior y el interior.

Una vez en el centro de trabajo el diseño de los espacios interiores permite una circulación correcta, aunque es necesario prestar atención especial a la posibilidad de caída de líquidos de los vehículos en el pavimento, aumentando su resbaladici-dad. También se ha detectado que los mecanismos de apertura de las puertas de los despachos de la zona de tienda no son accesibles y que algunas de las estancias de almacenamiento o archivo carecen de espacios de giro y maniobra adecuados para su uso por personas usuarias e silla de ruedas

Otro elemento valorado de forma positiva es la existencia de planos inclinados, cuando se presentan diferencias de cota, para que no haya escalones ni resaltes en el interior del centro.

Los espacios con peor resultado en la evaluación de su accesibilidad son los dos aseos existentes. A pesar de que ambos están adaptados presentan problemas de accesibilidad, especialmente el aseo de la zona de tienda. El espacio interior se encuentra dividido en dos partes, comunicadas mediante un plano inclinado cuyo pavimento (ante la alta posibilidad de existencia de líquidos) puede resultar deslizante y debería incluir un pasamanos por seguridad. Además, en la zona superior se encuentra el inodoro al que únicamente se puede acceder de forma frontal, al contar con barras de apoyo no abatibles y estar excesivamente cerca del lavabo.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, echándose en falta la existencia de un sistema de aviso acústico-luminoso.

En cuanto a la accesibilidad tecnológica, en el taller trabajan con programas informáticos genéricos, por ejemplo para la contabilidad usan un programa que le permite aumentar el tamaño de letra, etc. Además, en el taller hay máquinas para muchas tareas que se desarrollan en la reparación de los vehículos y ordenadores con programas de cada fabricante de coches.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- La sensibilidad de la propiedad hacia la accesibilidad universal, que ha llevado a la eliminación de todos los escalones del interior del CdT mediante la construcción de rampas, así como a la adaptación de la totalidad de los aseos (aunque con algunos errores graves de concepto).
- El centro dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	No procede
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 43.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión. Caso 1.8.

Hasta hace muy poco existían 8 trabajadores si bien recientemente 2 fueron jubilados, por tanto son 6 trabajadores en el taller actualmente.

Además de los perfiles propios de mecánica se cuenta con una oficina en la que hay dos personas llevando la gestión, contabilidad y administración de la empresa.

Uno de esos trabajadores recientemente jubilados era una persona con discapacidad visual y anteriormente la empresa tuvo contratada a otra persona con discapacidad física si bien actualmente no tienen ningún trabajador con discapacidad..

Desde que inauguraron este nuevo centro, hace 16 años, empezaron a contratar empleados con discapacidad. Todos los puestos ocupados por trabajadores con discapacidad han sido administrativos.

Según el gerente, en el taller como mecánico es complicado que haya personas con discapacidad, sobre todo usuarios de silla de ruedas porque no podría acceder a algunas zonas del vehículo. En cambio, sí que hubo una persona con hipoacusia durante tres meses. No conoce mecánicos con discapacidad, y declara, que es difícil encontrar ese perfil.



*“Es que meter un discapacitado en el taller es un trabajo demasiado fuerte, en silla no tiene acceso a la mitad de las cosas de los coches... tuve durante 3 meses a un chico con discapacidad auditiva en el taller”.*

(Propietario del taller)

En este sentido, facilitaría mucho la selección de empleados la definición de fichas de descripción de puestos de trabajo en las que se recogiesen los requerimientos físicos, sensoriales, etc. necesario para desempeñar los puestos, y así, conocer que perfiles de personas con discapacidad pueden desempeñar qué puestos, hecho que no se está dando en la actualidad.

En cuanto a los procesos de selección de personal, las ofertas de empleo no se publican porque la cantidad de CV que reciben hace inviable e inoperativo la selección al no haber un departamento específico. Así, se dirigen a canales más enfocados a las necesidades, por ejemplo, a asociaciones como COCEMFE y ASPAYM para contratar a personas con discapacidad. Les piden ayuda para localizar en sus bases de datos de demandantes de empleo con discapacidad para encontrar el perfil que busca cuando tiene una plaza vacante.



*“...es mucho mejor porque, además, siempre te mandan, pienso yo, a la persona que ellos consideren que es la más competente”.*

*“Pues si te digo la verdad no lo sé, no lo sé (sobre las razones para contratar personas con discapacidad). Sinceramente no sé por qué, no sé si te conciencias un poco al tener el trabajo para el discapacitado que al final dices, voy a probar con un discapacitado a ver qué tal, porque pueden ser tan válidos o más que cualquiera. La experiencia que he tenido ha ido muy bien, yo encantado. Esta que me han jubilado, encantadora, profesional, no tiene nada que envidiar a nadie.”*

(Propietario del taller)

La plantilla no ha reclamado ninguna medida de accesibilidad ni tampoco los clientes.



*“No sé si se han percatado de que no hay ni un solo escalón en el centro. No reclaman medidas de accesibilidad expresamente, tampoco las necesitan, y por otro lado ven que los clientes no tienen problema”*  
(Propietario del taller)

El mobiliario se aprovechó del anterior taller en cuya compra ya se tuvo en cuenta criterios de accesibilidad (por ejemplo, mesas en las que existiera hueco suficiente inferior para un usuario de silla de ruedas).

En cuanto a medidas de conciliación, sucede lo mismo que con otros ámbitos, no está procedimentalizado sino que se recurre a acuerdos informales. Su horario abarca desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la tarde ininterrumpidamente y los trabajadores van turnándose, unos entran antes y otros después, sucediendo lo mismo con la salida. Se acuerda el horario de cada uno en función de las necesidades para lograr cierta flexibilidad para la vida familiar y personal, aunque el propietario apunta que...”hombre, si me lo pidieran todos que quieren marchar a las 4 me lo tendría que plantear, pero no es el caso”.

No se han tomado medidas de teletrabajo y tampoco existen beneficios para trabajadores con familiares con discapacidad.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Aunque una de las razones para que el taller, cuando se diseñó, fuera lo más accesible posible para que los clientes con algún tipo de discapacidad pudieran acceder sin problemas, el propietario del taller no lo percibe como un criterio definitivo para las personas que acuden al taller. Para ellos parece algo obvio y que va unido a la propia actividad del taller.



*“Yo pienso que las personas en silla de ruedas que vienen no es porque el acceso sea accesible, vienen por el servicio que le estás dando. Si luego te encuentras que es accesible...”*  
(Propietario del taller)

Es decir, hacer accesible su entorno no lo percibe como algo extraordinario sino que forma parte del “sentido común”. Además, que el entorno tenga estas características beneficia la posibilidad de contratar a personas con discapacidad en el futuro.

Que haya personas con discapacidad en la plantilla hace que el clima laboral sea positivo, según el propietario, en parte porque al haber estado siempre este perfil de

trabajador insertado en la empresa se toma como un “hecho natural” por todos los demás, no haciendo distinciones.

Los costes de realizar adaptaciones, según el entrevistado, no existen si estas actuaciones se toman en la fase del diseño, como fue su caso.



*“No los hay si lo planteas desde el inicio, porque... ¿qué más te da? Sí, me costó un poco más, pero es una inversión para toda la vida. Los obstáculos son económicos cuando muchas empresas tienen que reformar, tirar lo que tienen hecho y cambiarlo todo.”*

*“Inversión económica, por ejemplo, que las puertas sean más anchas hace que sean más caras porque no son el tamaño estándar, pero bueno, tampoco muchísimo más, y por supuesto después de 16 años, al hacerlo desde el inicio, ya está más que amortizado.”*

(Propietario del taller)



## ► CASO I.9. CENTRO DE ALMACENAJE Y LOGÍSTICA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	Almacenaje y logística
<b>Actividad</b>	Comercialización mayorista, almacenaje y distribución
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	16
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	0
<b>Pertenece a una cadena/ grupo</b>	Sí
<b>Otros datos de interés</b>	El grupo empresarial en su conjunto cuenta con 2097 empleados

**Tabla 44.** Datos descriptivos. Caso I.9.

El centro de trabajo que ilustra el sector productivo del almacenaje y la logística es un punto de comercialización mayorista y distribución de productos farmacéuticos. Dicho centro consta de 16 personas, y forma parte de un grupo empresarial, de naturaleza cooperativa, dedicado a la comercialización, almacenaje y distribución en el sector farmacia, con una plantilla global de 2.097 personas en el conjunto del territorio estatal.

El edificio evaluado se localiza en un polígono industrial y corresponde con una nave rectangular de grandes dimensiones y dos niveles diferentes. El primero, situado a nivel de la vía pública sobre rasante, en el que se encuentran la entrada principal de trabajadores y visitas, así como los vestuarios de personal, la zona de oficinas y reuniones, y las zonas de clasificación, almacenaje de productos con condiciones especiales y empaquetado. El segundo, una planta semisótano con acceso directo al exterior por una calle de uso restringido situada en la parte trasera de la edificación, en la que se sitúa el almacén de producto empaquetado y el muelle de carga

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

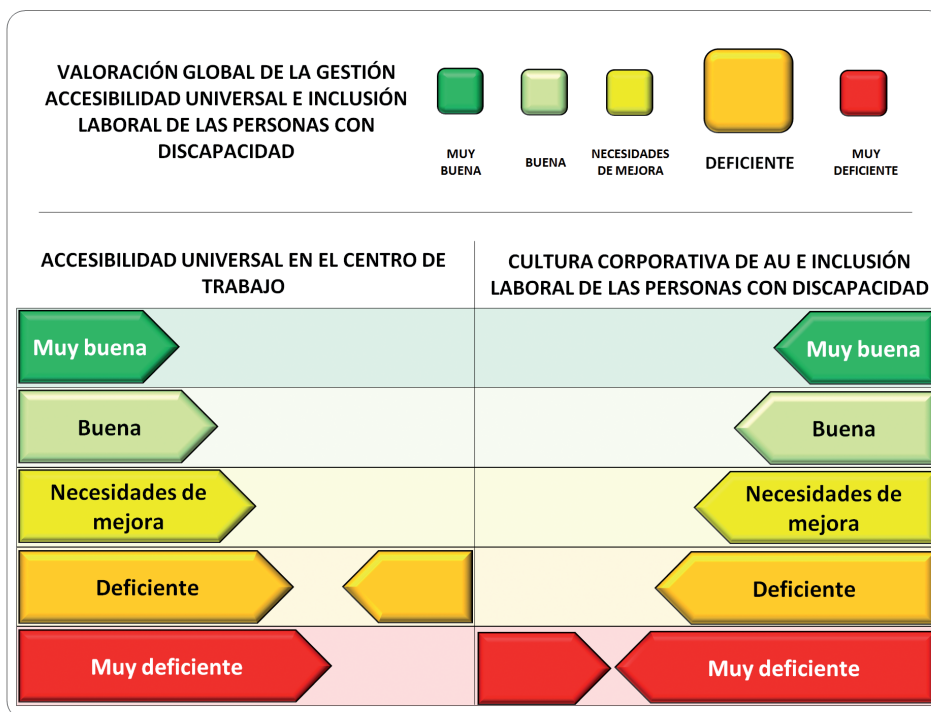


Gráfico 17. Resultados globales. Caso I.9.

La valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad es “Deficiente”, al igual que la evaluación técnica de la accesibilidad universal. La cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad ha sido catalogada como “Muy deficiente”.

La empresa a la que pertenece el centro laboral, a cargo de las estrategias en materia de Recursos Humanos, no aplica de manera expresa y sistemática políticas o medidas de accesibilidad universal. Los aspectos de accesibilidad universal se identifican como necesidad restringida a perfiles de discapacidad severa, como dificultades importantes de movilidad o sensoriales. En tanto la empresa considera que “El número de trabajadores que tenemos que lo pueda requerir es bajo, la necesidad es baja.” Un segundo motivo potencial sería la visita de personas en esta circunstancia, que igualmente se valora como una prioridad baja, se considera que se trata de una

probabilidad escasa. Esta percepción restringida de la accesibilidad universal, acompañada por el bajo conocimiento de la materia hasta el presente, han relegado afrontar de manera más sistemática medidas de autonomía en los diferentes ámbitos que pueden redundar en favor de la plantilla, de la actividad y de la relación con terceros

La evaluación de la accesibilidad confirma los hechos anteriores. No se ha observado ninguna medida o actuación específica en accesibilidad para adecuar el centro de trabajo a las necesidades de todas las personas, más allá de aquellas orientadas a facilitar el desempeño de los trabajos que se realizan en el centro.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 45.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso 1.9.

Las políticas y medidas relativas a accesibilidad y responsabilidad corporativa que se aplican en el centro de trabajo evaluado se inscriben, en su práctica totalidad, en las directrices del grupo empresarial más amplio del que este centro forma parte.

La empresa matriz no aplica, como tales, políticas o medidas de accesibilidad universal. Se impulsa, en todo caso, una mejora de la seguridad y prevención de riesgos laborales, que puede comprender determinados aspectos de accesibilidad:

al adquirir nuevos locales, dedicados al almacenaje y distribución, se busca que sean diáfanos y seguros, así como la compra de mobiliario contempla la PRL.

No existe registro documental escrito en materia de accesibilidad universal. Se aplican políticas y medidas de Responsabilidad Social Corporativa que comprenden objetivos de cumplimiento normativo e incorporación laboral en materia de discapacidad. En este ámbito, la empresa cuenta con el certificado SGE 21, un estándar empresarial de gestión ética y socialmente responsable. De acuerdo con esta norma europea, la empresa establece de manera anual una serie de objetivos a alcanzar en diferentes áreas, como compra responsable, políticas de conciliación, gestión de residuos, etc.

En materia de discapacidad, la empresa matriz procura cumplir con el requerimiento legal de incorporar un 2% de personas con discapacidad en el conjunto de la plantilla. De hecho, este objetivo se logra como promedio en el Grupo, aunque son las diferentes sociedades por encima de los 50 trabajadores quienes han de alcanzar este nivel, que en la actualidad no todas llegan a cumplir. De cara a alcanzar este objetivo, la empresa ha solicitado la autorización de excepcionalidad para aplicar Medidas Alternativas.

Por otro lado cuenta con un Plan de Igualdad, que se aplica en su cabecera, aunque todavía no se extiende a los diferentes centros laborales.

No se cuenta con certificados de accesibilidad web ni de accesibilidad universal, aunque sí se dispone de la certificación SGE 21, que comprende aspectos éticos y de gestión de la RSE, cuyo cumplimiento en los objetivos de mejora se evalúa mediante una auditoría externa cada año.

En cuanto a previsiones de mejora de la accesibilidad en el medio plazo, como parte del compromiso con la norma SGE 21, se prevé entre los objetivos de la Dirección alcanzar la accesibilidad de la página web global del Grupo.

Se mantienen vías de colaboración con asociaciones del Tercer Sector de cara a la inclusión laboral de colectivos vulnerables con riesgos de exclusión. Hasta ahora no habían existido estos vínculos respecto al sector de la discapacidad, aunque la empresa prevé firmar en breve un convenio de colaboración con una entidad especializada en intermediación laboral en este campo.

No se han llevado a cabo medidas internas ni externas de concienciación o difusión en materia de discapacidad o accesibilidad universal.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Necesidades de mejora
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Necesidades de mejora
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 46.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso I.9.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como “Deficiente”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro presentan muchos problemas de accesibilidad, aunque la anchura de las aceras es adecuada la deambulaci3n por la misma se ve comprometida por diferentes elementos incorrectamente dise1ados; los vados de veh3culos de las naves adyacentes al centro no est1n bien resueltos y presentan pendientes transversales excesivas; los pasos de peatones no disponen de vado para resolver los bordillos ni de pavimento podot1ctil de advertencia; las escaleras externas de las salidas de emergencia invaden la acera; no se ha previsto la reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida y ; no existen itinerarios accesibles para comunicar el centro de trabajo con la parada de transporte publico existente en las inmediaciones.

Una vez en el centro de trabajo es necesario atravesar un torno de entrada en el vest3bulo para acceder a la zona de producci3n. Este torno no dispone de alternativa de paso accesible que asegure una anchura de paso suficiente para que personas usuarias de silla de ruedas o que utilizan muletas para desplazarse puedan acceder al centro.

Los espacios interiores del centro se consideran adecuados para circular, debido a la actividad propia del centro no hay resaltes ni cambios de cota, además de contar en muchos de los casos con anchuras de paso muy superiores a los mínimos normativos aunque se hayan detectado algunos pasillos con anchuras de paso reducidas y se echa en falta señalización estancial y direccional.

Las comunicaciones verticales presentan problemas de accesibilidad, siendo las escaleras que unen las dos plantas del centro adecuadas en relación con sus dimensiones, aun presentando carencias en lo que a señalización se refiere. El otro elemento de comunicación vertical existente es un montacargas que une las plantas del centro y que, siendo la única alternativa, podría ser objeto de mejoras de accesibilidad para permitir un uso compartido del mismo.

El centro no dispone de aseos ni de vestuarios adaptados, aunque en los aseos ubicados en la planta baja hay espacio suficiente para incorporar una cabina múltiple (aseo y ducha) adaptada para cada uno de los sexos.

La evaluación de otros espacios de uso común (zona de reuniones y comedor) muestra la existencia de problemas de uso para ciertas personas debido principalmente al diseño y ubicación “fuera de alcance” de algunos de los elementos, incluyéndose en este apartado la encimera las maquinas auto-venta, la mesa y los asientos del comedor del personal.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro. Sin embargo, la evacuación vertical en general y la horizontal por la salida de emergencia trasera para personas usuarias de silla de ruedas o con problemas de movilidad no está correctamente resuelta y se observa falta de señalización direccional de evacuación.

Más allá de la página web corporativa, la empresa utiliza tecnologías habituales en el ámbito de la gestión, como intranet o un soluciones SAP. No consta que sean accesibles ni se prevé su revisión en este sentido a futuro. Por otro lado, determinados almacenes cuenta con maquinaria robotizada para el procesado y distribución de los pedidos, los cuales incluyen pequeñas pantallas y teclados sobre los que no consta su accesibilidad. No se contemplan, por otro lado, criterios específicos de accesibilidad de las comunicaciones de correo electrónico, circulares u otro tipo de documentación interna.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y divisiones internas.
- Las dimensiones de la mayoría de los espacios ya sean de producción, o de uso complementario para el personal, facilitan su adaptación a todas las personas con unas pocas operaciones.
- El sistema de desbloqueo de puertas mediante el sistema de tarjeta sin contacto, muy adecuado por su facilidad en el manejo para todas las personas.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Entre el 2% y el 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 47.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso I.9.

La empresa en su conjunto cuenta con 44 empleados con discapacidad reconocida sobre una plantilla de 2097 personas, por lo que en promedio se sitúa en el 2%. Sin embargo, en el centro laboral analizado no participan trabajadores con discapacidad.

En el contexto global de la empresa, los empleados con discapacidad ocupan diferentes puestos y niveles de responsabilidad: como director comercial de ámbito regional, mandos intermedios, aunque en su mayor parte desempeñan labores de almacén y administración. Además de la contratación directa, la empresa matriz tramita en la actualidad el certificado para la contratación de Medidas Alternativas.

La responsabilidad, políticas y medidas en relación con la incorporación de personas con discapacidad en la empresa recaen en el Departamento de Recursos Humanos. Los procesos de contratación no consideran, de manera expresa y específica, el análisis de requerimientos físico-sensoriales de los puestos de trabajo, salvo de forma muy genérica. Se consideran básicamente las competencias profesionales:



*“Que sepa leer y escribir castellano y tenga movilidad normal, para gente de almacén. Para otros puestos de gestión, técnicos, los requerimientos específicos de esa profesión, como comercial. No al detalle de las capacidades de los puestos de trabajo.”*

(Director de Recursos Humanos)

Por lo demás, la plantilla no reclama de manera explícita medidas de accesibilidad universal. Estas medidas pueden estar latentes en los requerimientos y peticiones relacionadas con la seguridad del centro de trabajo y rutas de evacuación, como la adecuación de una escalera.

Las compras de mobiliario obedecen a criterios de prevención de riesgos laborales, ergonomía y coste.

Entre las medidas de conciliación de la vida personal y laboral, se aplica en la práctica teletrabajo con parte del personal cuya actividad posibilita esta modalidad de prestación, sobre todo entre los comerciales. Las TIC permiten realizar la labor profesional sin requerir la presencia física en el centro de trabajo. De esta manera, un comercial puede realizar sus visitas programadas y completar el resto de la jornada desde su casa. Se trata de un procedimiento todavía informal, en curso de implantación.



*“Teletrabajo con parte del personal, sobre todo comerciales, no hay control de presencia física diaria en el centro de trabajo. Sabemos que trabaja en casa en vez de salir a hacer una visita comercial, si tiene que hacer gestiones, en vez de venir al centro de trabajo a hacerlas, lo hace en casa. Tiene medios informáticos. Lo tenemos asumido, aunque no formalizado. Es parte de su auto-organización, que se aprueba al comercial, y que es útil para las dos partes.”*

(Director de Recursos Humanos)



Por otro lado, en la cabecera de la empresa, donde trabajan 70 personas, en aquellos departamentos que no realizan atención al público, disponen de flexibilidad horaria de entrada, entre las 8 y media y las 9 y media, a conveniencia de los empleados. Además, salvo para aquellos puestos con actividad comercial o atención al público, se establece jornada intensiva en los meses de verano.

No se aplican, de manera expresa, beneficios a trabajadores con familiares con discapacidad, aunque dentro del Plan de Igualdad, se pactan permisos relacionados con la disposición de horas para la atención y cuidado de familiares en situación de discapacidad o enfermedad. Las medidas del Plan suponen una mejora acordada respecto a la exigencia que establece la ley.

No se considera que la incorporación de personas con discapacidad en la plantilla, o su reconocimiento legal respecto a una situación anterior en que ya estaban empleadas, influya en el clima laboral. La transición se realiza con normalidad, con frecuencia como un aspecto desapercibido.



*“Hay gente que ha transitado desde una situación anterior, que estaba en el centro de trabajo, y es neutro. En los centros donde se ha contratado a personas con discapacidad, no nos ha llegado ninguna noticia específica.”*  
(Director de Recursos Humanos)

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Los criterios de accesibilidad universal no se aplican de manera expresa y sistemática en la empresa ni en el centro laboral evaluado, aunque si determinadas medidas específicas y decisiones regidas por orientaciones afines, que pueden suponer avances indirectos en la mejora de la accesibilidad universal. En concreto, diferentes criterios de accesibilidad cursan latentes en las políticas de seguridad y prevención de riesgos laborales. La adquisición de nuevos locales procura seleccionar y disponer espacios diáfanos y seguros para realizar la actividad de almacenaje y distribución. Asimismo las compras de mobiliario incorporan criterios de ergonomía y prevención de riesgos laborales. Las políticas de RSE, en concreto el seguimiento de la norma SGE 21 incluye entre sus objetivos a futuro el avance en la accesibilidad de la página web corporativa.

En relación con estas diferentes líneas, el principal coste percibido es de tipo económico, además de reconocer el bajo conocimiento y necesidad percibida en torno a la accesibilidad universal. Como beneficio, se destacan aspectos asociados a la productividad con seguridad en los almacenes y oficinas, junto al cumplimiento de objetivos de RSE.

La accesibilidad universal se contempla como un requisito vinculado principalmente a perfiles de discapacidad como movilidad reducida y ceguera ya sean empleados o clientes potenciales. No se ha dado la circunstancia de requerir adaptaciones específicas de cara a la plantilla, ni, hasta el momento, hacia clientes. En consecuencia, no se considera necesaria una inversión concreta en medidas de accesibilidad.

## ► CASO S.1. CENTRO COMERCIAL

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Comercio</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>El centro comercial alberga a un total de 450 trabajadores de distintas empresas de comercio</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>No se dispone del dato</b>
<b>Pertenece a una cadena/ grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>La empresa que gestiona el centro comercial cuenta con 2 trabajadores, ninguno de ellos con discapacidad</b>

**Tabla 48.** Datos descriptivos. Caso S.1.

La empresa que gestiona este centro comercial no es española, y su actividad está presente en distintos países europeos como Italia, Francia, Turquía, Portugal, etc. En España cuenta con una decena de centros comerciales distribuidos por Madrid, Andalucía, Valencia, Cataluña y Extremadura y un total de 50 trabajadores entre los centros y los servicios centrales de la empresa.

Como entorno físico, la edificación donde se ubica el centro trabajo evaluado data de 1993 y consta de un único volumen rectangular de hasta dos alturas sobre rasante, ocupado por locales comerciales y de restauración, el hipermercado, así como las circulaciones y los aseos públicos. En la planta primera (situada únicamente en la zona sur del vestíbulo) se encuentran las oficinas y dependencias de la gerencia del centro comercial, lugar en el que trabajan las personas adscritas a la empresa participante en la evaluación. El edificio se completa con una planta de aparcamiento subterráneo con acceso directo al interior del recinto comercial, y zona de muelles de carga de mercancías en la parte trasera de la parcela

El centro alberga alrededor de 50 tiendas arrendatarias de firmas comerciales de distinto tipo (ropa, calzado, restauración, etc.), además de un hipermercado de tamaño medio. En total suponen aproximadamente unos 450 trabajadores

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

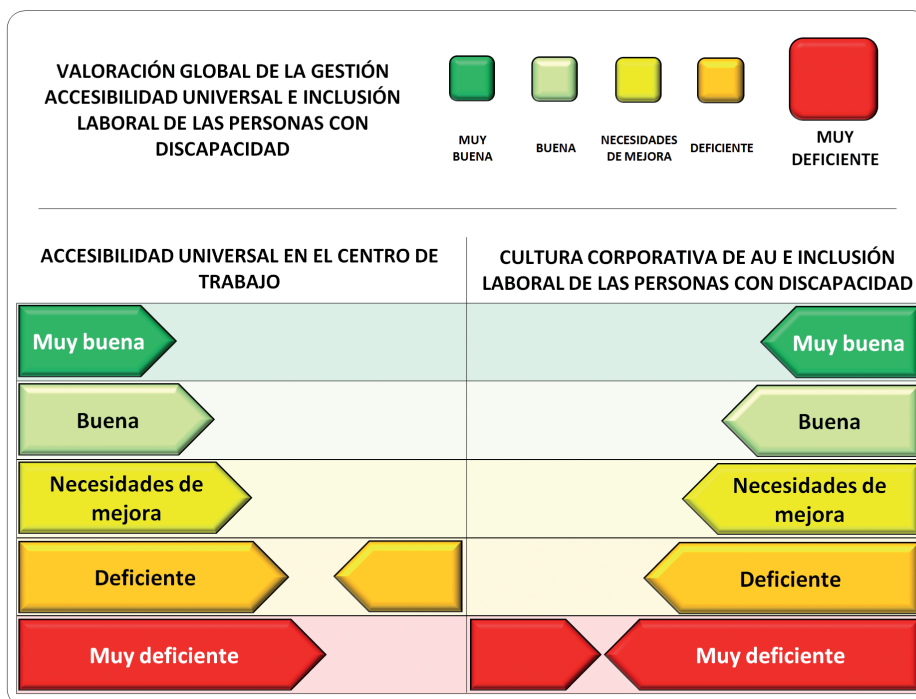


Gráfico 18. Resultados globales. Caso S.1.

En la empresa se percibe una sensibilidad para con las necesidades de las personas con discapacidad como consumidor o cliente, y así lo demuestra la colaboración con asociaciones municipales de este sector en la organización de eventos y actividades. Otro indicador de la buena predisposición es el compromiso y receptividad para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad, aunque se desconoce el estado real o simplemente, a priori no se percibe como necesario:



*“Nosotros creemos que nuestro centro comercial es bastante accesible. Hemos hecho aseos adaptados dentro de lo que se podía para discapacitados. Barreras realmente no somos conscientes que haya. Nosotros no tenemos los conocimientos y ponerte en el lugar es muy difícil”.*

Por tanto, aún se está en una fase inicial de incorporación de la accesibilidad universal como visión estratégica o de cultura empresarial, en cuanto a planificación y toma de decisiones.

En la evaluación de la accesibilidad es necesario indicar la existencia de dos espacios claramente diferenciados por su uso, el cual influye de forma determinante en el estado de la accesibilidad de cada uno de ellos. El primero de ellos, es la zona pública del centro comercial, donde el espacio de trabajo se comparte con el cliente (que es el principal usuario del mismo) y para el que se tienen en cuenta medidas que le faciliten el uso de los entornos y que, directa o indirectamente influyen en la accesibilidad. Acceso a nivel desde la calle, espacios de circulación amplios, plazas de aparcamiento reservadas en el parking inferior y aseos adaptados en la planta del centro comercial son algunas de estas medidas (aun así algunas de ellas presentan problemas que es necesario resolver)

El segundo espacio es la planta de oficinas del centro comercial, donde se realiza la gerencia del centro (recepción, zona de espera y despachos) y donde se localizan las dependencias propias de los empleados de la gerencia (aseos, vestuarios y office). En este espacio, al que únicamente se accede a través de un tramo de escaleras sin alternativa accesible (rampa o ascensor), no se ha tenido en cuenta ninguna medida específica de accesibilidad.

La empresa, directamente, no cuenta con personas con discapacidad en el centro de trabajo, aunque se desconoce si entre los trabajadores del resto de empresas "alojadas" en el centro comercial existen personas con discapacidad. En cambio, sí que una de las empresas subcontratadas, encargada de la limpieza, es un centro especial de empleo y de las 8 personas que dan servicio al centro comercial, 6 tienen algún tipo de discapacidad.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Distribuida en varios departamentos
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 49.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.1.

En cuanto a la política de accesibilidad el centro depende de una estrategia global a escala nacional e internacional. Por tanto, los objetivos y acciones a desarrollar parten de la dirección de la empresa.

La empresa a nivel internacional fija unos objetivos en distintas materias de RSE que se van trasladando escalonadamente hasta las unidades más pequeñas, en este caso, los centros comerciales, que en definitiva trabajan para dar una respuesta a esos objetivos globales. Es el Comité de RSE el que define objetivos, actuaciones e inversiones económicas, también aquellas que tengan que ver con accesibilidad universal.

Se pretende que el centro comercial sea un ente que forme parte de la ciudad, un agente social más, y no solo un espacio de consumo y venta. Esta empresa define sus centros como “*Puntos Favoritos de Encuentro*”: El centro comercial como lugar en el que distintas personas puedan permanecer y socializarse con otras, además de poder comprar/consumir los productos y servicios que allí se ofrecen.

Se mantienen relaciones con grupos de interés social, en concreto del colectivo de personas con discapacidad física que existen en el municipio. El objetivo es dar

visibilidad y facilitar un espacio de gran afluencia de público para que estas asociaciones puedan realizar campañas de sensibilización, eventos y actividades benéficas y de autofinanciación.

También se establece colaboración con otra asociación de personas con discapacidad que tiene un taller de empleo. El centro comercial cede un espacio para que puedan exponer y vender durante algunos días los productos que elaboran para obtener fondos en su labor social.

Actualmente uno de los máximos intereses de la empresa es la gestión del medio ambiente prueba de ello es que se encuentra certificada según la certificación ISO 14.001. Se trabaja intensamente en áreas como el cambio climático, la energía y la gestión de los residuos.

En el apartado de medidas de mejora de la accesibilidad universal en el centro de trabajo estas no se han tomado, al menos de una manera consciente y planificada.



*“Conscientemente no hemos tomado medidas de accesibilidad. No somos conscientes de que es lo que podemos necesitar. Nosotros creemos que nuestro centro es bastante accesible. Hemos hecho aseos adaptados dentro de lo que se podía para discapacitados. Barreras realmente no somos conscientes que haya. Nosotros no tenemos los conocimientos y ponerte en el lugar es muy difícil”.*  
(Gerente del Centro Comercial)

La empresa tiene en cuenta la accesibilidad, aunque de una manera indirecta, en el mantenimiento preventivo. Diariamente se realizan check-list del estado de adecuación de ciertos elementos del centro comercial, algunos de ellos relacionados sobre todo con la accesibilidad física (pavimento, ascensores, accesos...).

En cuanto al plan de evacuación no se recogen las necesidades de las personas con discapacidad, sin embargo, cabe destacar una buena práctica en cuanto a los sistemas de alarma en caso de emergencia con avisos de tipo acústico y lumínico.



*“Eso sí, dentro de lo que es el mantenimiento preventivo del día a día, intentamos que todos nuestros accesos estén libres, que no haya ningún obstáculo, si hay una baldosa rota se arregla en el mismo momento, el ascensor que esté en perfectas condiciones...”*  
(Gerente del Centro Comercial)

En cuanto a accesibilidad TIC, el centro comercial no dispone de página web certificada.

Según la gerencia no se producen quejas y sugerencias por parte de clientes con discapacidad ni trabajadores del centro comercial.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Buena
Acceso	Buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Muy deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Muy deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

Tabla 50. Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.1.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como “Deficiente”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro son, en general, correctos aunque presentan problemas para las personas con dificultades en la deambulación debidos al deterioro del pavimento de las aceras (principalmente producido por hundimientos), dando lugar a una superficie irregular.

El acceso y los espacios interiores de la zona comercial se consideran adecuados en cuanto a las circulaciones horizontales y verticales (en el núcleo de acceso a la planta comercial desde las plazas adaptadas del aparcamiento subterráneo), tanto en sus dimensiones como en sus elementos arquitectónicos, como en la distribución de los objetos de decoración, cartelería y elementos de protección contra incendios. Por el contrario, el pavimento presenta un alto grado de deterioro que



produce zonas de baldosas sueltas (con resaltes entre ellas o con agujeros) que pueden ocasionar serias dificultades para el tránsito de personas con problemas de movilidad.

La zona de oficinas/gerencia presenta serios problemas de accesibilidad. Al situarse en la primera planta, debería disponer de medios adaptados de comunicación vertical (rampa, ascensor o incluso elevador vertical), circunstancia que no se da hoy en día. Además los elementos de protección de la escalera que conduce hasta esta zona no son correctos, dejando demasiado espacio inferior al descubierto (por el que puede colarse el bastón de una persona ciega, el pie de cualquier trabajador e incluso un niño).

Los aseos adaptados de la zona comercial son adecuados en cuanto a número, ubicación y usabilidad, sin embargo, los aseos y vestuarios de la zona de oficinas, además de resultar inaccesibles por su ubicación (planta primera sin elementos accesibles de comunicación vertical), no pueden ser utilizados adecuadamente por las personas usuarias de silla de ruedas ya que su distribución interior no permite el paso y la maniobra.

La zona de reuniones (ubicada en uno de los despachos de gerencia) dispone de unas dimensiones y un mobiliario que pueden permitir su uso a todas las personas, mientras que el office por sus reducidas dimensiones y por el diseño de su mobiliario queda excluido de uso para personas usuarias de silla de ruedas.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, salvo la evacuación vertical de personas usuarias de sillas de ruedas o con dificultades de deambulación tanto por la puerta de emergencia de la zona del hipermercado como desde la planta de oficinas.

Los trabajadores de gerencia utilizan una intranet privada, y para sus tareas del día a día programas muy generalizados como SAP y el paquete Office.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos en la zona comercial, tanto para el tránsito habitual de personal y clientes, como para la evacuación en caso de emergencia.
- Los puestos de trabajo de la zona de oficinas reúnen satisfactoriamente los requisitos adecuados para su uso por personas con discapacidad, así como la mayoría de su mobiliario.

- Adecuación de los sistemas de alarma en caso de emergencia con avisos de tipo acústico y lumínico.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 51.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.1.

En función del tamaño del centro comercial el equipo de gerencia es más o menos amplio. En este caso, al ser un centro comercial de medio tamaño dispone en la actualidad en plantilla de dos trabajadoras, una como gerente, y otra de apoyo en labores de recepción y administración. Ninguna de ellas son personas con discapacidad y, por el momento, no se plantea la ampliación de la plantilla, y tampoco la contratación de personas con alguna discapacidad.

No obstante, estas dos trabajadoras son apoyadas desde las oficinas centrales de la empresa y por aquellas de servicios externos subcontratadas en el propio centro (limpieza, mantenimiento, seguridad y servicios generales). En total, entre la empresa de gestión y las empresas subcontratadas suman hasta 26 personas, que en definitiva son las que desarrollan la actividad cotidiana en el centro comercial.



*“Parece que dos personas para llevar un centro comercial es poco, pero luego tenemos el apoyo de las oficinas centrales que da apoyo a todos los centros comerciales. Hay un departamento de servicios generales, un Facility Manager, tenemos arquitecto, un departamento de marketing, un responsable de gerencia... Hay un grupo de personas que aunque no está aquí físicamente trabajando, trabaja para el centro comercial.”*

(Gerente del Centro Comercial)

Se desconoce si entre los trabajadores del resto de empresas “alojadas” en el centro comercial existen personas con discapacidad ya que no dependen jerárquicamente de la empresa evaluada como gestora del espacio.

En cambio, una de las empresas subcontratadas encargada de la limpieza es un centro especial de empleo y de las 8 personas que dan servicio al centro comercial, 6 tienen algún tipo de discapacidad.

En cuanto al teletrabajo no tienen medidas que fomenten esta modalidad de empleo.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Para la gerente, la experiencia de compra debe ser algo cómodo para cualquier persona y considera el centro comercial como “una pequeña plaza del pueblo” en el que se puede quedar con los familiares y amigos y pasar un rato agradable: un sitio de reunión. Existe el convencimiento por parte de la gerencia de que “como punto de encuentro nos interesa que todo el mundo pueda acceder a él”, ya que la accesibilidad facilita la llegada de visitantes y clientes.



*“Principalmente que seamos accesibles a todos nuestros visitantes. El centro comercial pensamos que es un agente social más y tiene que poner todos los medios para que las personas del entorno se encuentren bien. Y luego, por una cuestión puramente comercial. Todos tenemos nuestra capacidad de compra y tienes que hacer un centro donde se pueda hacer una compra cómoda. Si la gente no puede llegar, ¿de qué nos sirve?”*

(Gerente del Centro Comercial)

Por otro lado son partidarios de mejorar la accesibilidad con “pequeños detalles” y con medidas que no supongan un gran desembolso pero que tengan un alto impacto, por ejemplo, mejorar la señalización.



*“Los obstáculos dependen de lo que estemos hablando. Si estamos hablando de un edificio, como en este caso, que ya está construido y que hay dificultades arquitectónicas para poder dar algunos cambios necesarios... porque si son cosas que se pueden hacer fácilmente, no pasa nada, pero si son cuestiones que requieren de una inversión económica porque la propia estructura del edificio supone un desembolso importante, ahí hay más dificultades porque estamos hablando de viabilidad, de si hay fondos...”*  
(Gerente del Centro Comercial)

Una de las barreras percibidas por la entrevistada es el desconocimiento, la educación de las personas, la falta de empatía para ponerse en el lugar de los demás.

En cuanto a esta falta de formación respecto a la accesibilidad universal por parte de cargos que gestionan entornos y personas, la gerente declara:



*“No somos conscientes de lo que podemos necesitar. Nosotros pensamos que nuestro centro es bastante accesible. Cuando hemos reformado los baños ya los hemos hecho adaptados dentro de lo que se podía. Barreras no somos conscientes de que las haya excepto una salida de emergencias pero que por espacio físico no se puede hacer nada, el resto están a nivel de calle. Procuramos que estén despejadas. No hemos hecho ninguna actuación porque no somos conscientes de alguna que tengamos que hacer, pero sí estamos muy encima de que las instalaciones estén en perfecto estado”.*  
(Gerente del Centro Comercial)

*Una de las restricciones es que el espacio funciona como una comunidad de propietarios de la que participan tanto ellos como otras empresas que acuerdan las decisiones que allí se toman, sobre todo en actuaciones que tengan que ver con una modificación del entorno y supongan una inversión económica importante. “Nosotros muchas veces no podemos hacer cosas...digamos, físicas. Pero sí de sensibilización o de colaboración con otras entidades.”*  
(Gerente del Centro Comercial)

## ► CASO S.2. HIPERMERCADO DE TAMAÑO MEDIO

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Supermercados y distribución alimentaria</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>21</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>0</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 52.** Datos descriptivos. Caso S.2.

La empresa es una cooperativa dedicada al sector de la alimentación y la distribución alimentaria, con supermercados y autoservicios. El centro de trabajo analizado es una tienda de tamaño intermedio ubicada en una zona residencial, con un volumen medio de compra entre semana, y un volumen mayor los fines de semana y en periodo vacacional, si bien no es un supermercado estacional veraniego.

Este centro ocupa una edificación de un volumen rectangular de tres plantas, dos sobre rasante en la que se sitúan, en un espacio de una altura la totalidad de la superficie comercial (incluidas la zona de ventas, las cámaras frigoríficas de los diferentes productos y el obrador de panadería), así como el muelle de carga y el cuarto de basuras, mientras que en la esquina noroeste de la edificación existen dos plantas, ocupadas en el nivel inferior (a cota de calle) por los aseos de clientes y parte de la zona de uso exclusivo de personal (vestuarios femeninos, sala de descanso y despacho del jefe de tienda), quedando en la planta superior el resto de espacios para trabajadores (vestuario masculino, sala de formación y almacenes de mobiliario). El edificio se completa con una planta de aparcamiento subterráneo.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

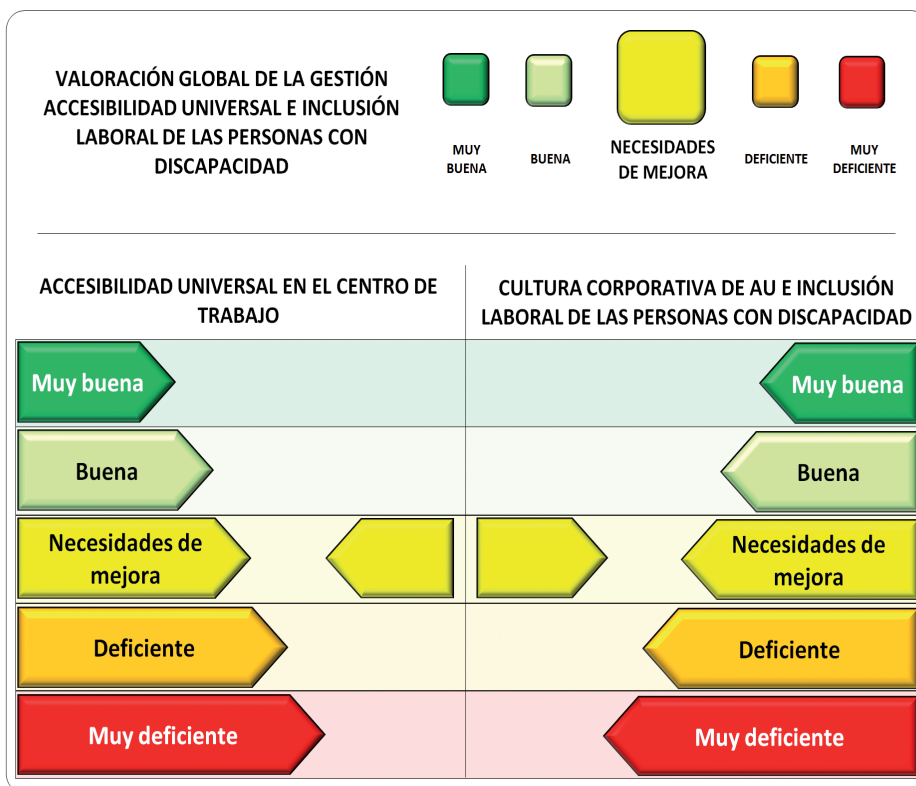


Gráfico 19. Resultados globales. Caso S.2.

Los resultados de la evaluación se sitúan en la zona intermedia de la escala de valoración, “Necesidades de mejora”, tanto en el estado de la accesibilidad universal del centro de trabajo como en la cultura corporativa relativa a aspectos de accesibilidad e inclusión laboral de personas con discapacidad.

La empresa se encuentra en proceso de integrar la discapacidad en su cultura, como corrobora el convenio firmado para la integración laboral de personas con discapacidad en su plantilla en los próximos tres años. Actualmente la contratación directa es todavía reducida, y no se evidencia como elemento estratégico en sus memorias corporativas, sin embargo, sí ha desarrollado medidas de concienciación de la plantilla y conciliación laboral, que contemplan la discapacidad entre sus colectivos beneficiados.

En términos de accesibilidad, la organización no se ha planteado establecer una estrategia clara a futuro. En primer lugar, porque hasta ahora, alcanzar unas condiciones adecuadas de accesibilidad parecen concebirse más desde el acceso al consumidor o cliente externo a la tienda, que para garantizar el acceso a cualquier trabajador al centro de trabajo. Y en segundo lugar, por no haberse evidenciado la necesidad o problema concreto, al relacionar las barreras de accesibilidad con la movilidad reducida, y no estar este perfil de discapacidad identificado como potencial para ser incorporado en sus tiendas.

Debido al tipo de actividad desarrollada en los que la mayoría de los espacios son compartidos con los clientes, el diseño de la zona venta tiende a ser lo más diáfano posible, ya que se precisa un espacio amplio que permita la maniobra de los carros de la compra. También influye en la existencia de elementos de comunicación vertical accesibles y de gran capacidad y en la configuración “libre de obstáculos” de los accesos al hipermercado.

Sin embargo, del análisis de la accesibilidad se desprende que esta tendencia se invierte en la zona de uso exclusivo para empleados donde las dimensiones se reducen y los elementos de comunicación vertical dejan de ser accesibles por ejemplo para personas usuarias de silla de ruedas o con problemas de movilidad (como ocurre con los vestuarios masculinos, la sala de formación e incluso la sala de descanso/comedor).

En lo que a accesibilidad TIC se refiere, la empresa tampoco ha dado por el momento pasos concretos para garantizar el acceso a cualquier persona a su página web pública y corporativa, que no cuentan con sellos de accesibilidad que garanticen el cumplimiento de las pautas WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Distribuido en varios departamentos
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 53.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.2.

La empresa analizada en este estudio de caso no dispone de una política de accesibilidad específica en su estrategia empresarial. Es el Departamento de Desarrollo el que se encarga de todas las aperturas de nuevos centros de trabajo o plataformas logísticas, y por tanto el responsable de cumplir con todo el requerimiento legal relacionado con la accesibilidad, en coordinación con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.

En parte por el “desconocimiento” y “porque no se ha evidenciado la necesidad”, según el Responsable de Desarrollo de Personal, la accesibilidad de los entornos desde el punto de vista de los trabajadores no ha llevado a la compañía a establecer una política o medidas específicas en este sentido.



*“No nos hemos planteado planes específicos de accesibilidad [...] porque trabajadores con movilidad reducida sabemos que no tenemos. La accesibilidad como estrategia dentro de nuestra política de RRHH no nos la hemos planteado...”*

(Ejecutivo de Desarrollo de Personal)



Sí está contemplada la accesibilidad, sin embargo, hacia el cliente externo, garantizando que el acceso a los supermercados sea accesible para no establecer barreras de cara a los clientes. Para ello, en el diseño y construcción de nuevas tiendas se siguen las pautas con el objetivo de cumplir con las medidas legales de accesibilidad, garantizando así las instalaciones de cara al usuario:



*“Tú cuando abres un centro sabes que tienes que cumplir determinadas medidas de tipo legal de accesibilidad, en primera instancia pensando en los propios clientes [...] pero clientes con movilidad reducida por supuesto que pueden entrar en el supermercado, entonces hay unas medidas legales que tienes que cumplir y esas son las que tenemos en cuenta cuando abrimos un supermercado, que esas medidas existan, pero más allá de eso tampoco nos hemos planteado planes específicos.”*  
(Ejecutivo de Desarrollo de Personal)

La organización no cuenta con ningún certificado de accesibilidad, ni previsión de planes específicos en esta línea.

En realidad, más que desde la accesibilidad, las condiciones espaciales parecen percibirse como parte de la seguridad para que las medidas de prevención de riesgos laborales garanticen el cumplimiento legal en estos términos. En los planes de emergencia de las tiendas no tienen adaptaciones específicas para trabajadores con discapacidad si no tienen ningún trabajador que así lo necesite, sin embargo, sí realizan todas adaptaciones oportunas cuando el caso lo requiere:



*“Donde no tenemos identificados trabajadores con movilidad reducida no tenemos nada incorporado como tal. Sin embargo, en la sede central, que sí tenemos dos personas con movilidad reducida, sí se ha adaptado el plan de emergencia para estos trabajadores con discapacidad”*  
(Ejecutivo de Desarrollo de Personal)

La plantilla parece no reclamar condiciones específicas de accesibilidad, si bien, a través del Sistema de Mejora Continua, propone condiciones en términos de prevención, equipos de protección o mobiliario adaptado a los puestos. De hecho, el mobiliario que se compra, se realiza según el Responsable de Desarrollo de Personal *“pensando en la adaptación de los puestos de trabajo, no tanto en la discapacidad sino en la comodidad de las personas, y canalizado a través del servicio de prevención”*.

En relación a sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial, el Departamento de Relaciones Externas es el encargado de canalizar toda la actividad

en materia de RSE en coordinación con otras áreas. De esta manera, en su Memoria de Sostenibilidad anual se documentan las acciones emprendidas bajo tres ámbitos: económico, social y ambiental. Además desarrollan otras acciones con la aportación de los trabajadores, como las realizadas a partir de la recaudación de 6€ del bono navideño de cada trabajador, más otros 6€ que aporta la cooperativa, y cuyos fondos se destinan a acción social, así como otros talleres de alimentación saludable o cursos a estudiantes.

De cara al exterior, por su política tienen la obligación y compromiso de comunicar a la sociedad todo lo que desarrollan en esta materia. Para ello, como se acaba de mencionar, el principal medio utilizado son sus memorias de sostenibilidad publicadas en su página web corporativa, pero también realizan otras comunicaciones al exterior a través de su revista para trabajadores y socios, y la correspondiente a consumidores.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Ámbito evaluado	Valoración global del grado de accesibilidad
Aproximación	Deficiente
Acceso	Buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Buena
Zonas comunes y estanciales	Muy deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Necesidades de mejora

**Tabla 54.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.2.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Necesidades de mejora”.

A pesar de que las aceras de los recorridos peatonales exteriores al centro de trabajo se consideran adecuadas, en el entorno urbano de aproximación del centro no

existen ni paradas de transporte público ni plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida en la vía pública y en la circulación peatonal por el interior de la zona de aparcamiento subterráneo se considera necesaria la delimitación de itinerarios de tránsito a pie de forma que se proteja a las personas frente a los vehículos.

El acceso al centro, tanto por la entrada de clientes como por la de trabajadores, está correctamente resuelto, incorporando esta última una rampa para salvar la diferencia de cotas con la acera. Aun así, debería modificarse la ubicación del sistema de comunicación con el interior y el sistema de apertura del acceso de trabajadores.

En el interior del centro de trabajo el diseño de los espacios permite que las circulaciones horizontales se realicen correctamente, tanto en la zona de hipermercado como en la reservada a los trabajadores (anchos de paso adecuados, contrastes cromáticos entre suelo y paredes y puertas, pavimentos no deslizantes y señalización adecuada).

Sin embargo, no ocurre lo mismo con la comunicación vertical. El aparcamiento subterráneo se encuentra comunicado con la planta baja (hipermercado) a través de un núcleo de escaleras y de dos ascensores de grandes dimensiones (mejorables en términos de accesibilidad pero que actualmente permiten un uso adecuado del mismo). Pero la comunicación con la planta primera, donde se localizan los aseos y vestuario del personal masculino así como la sala de formación, está resuelta únicamente mediante escaleras, sin posibilidad de alternativa accesible (ascensor o elevador)

El aseo-vestuario adaptado existente para los trabajadores se encuentra en la planta baja. Es adecuado en cuanto a su usabilidad aunque ciertos elementos, como los lavabos, han de ser revisados para garantizar su acceso a todos los trabajadores, pero no así en cuanto a su dotación para todas las personas ya que al encontrarse en el interior del vestuario femenino sólo puede ser utilizado por las trabajadoras del centro.

Los espacios de uso común de los trabajadores presentan problemas de accesibilidad por ejemplo la imposibilidad para las personas usuarias en sillas de ruedas o con ciertas dificultades de movilidad de acceder a la sala de formación, al encontrarse en la planta primera. Por otro lado, el espacio libre disponible en la sala de descanso/comedor es insuficiente para permitir su uso correcto por todas las personas.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro. Sin embargo la evacuación vertical por la salida de emergencia trasera de los posibles usuarios de silla de ruedas (tanto clientes como trabajadores) no está correctamente resuelta.

Como punto fuerte de este entorno laboral se pueden destacar que dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.

Además, en referencia al uso de tecnología en los puestos de trabajo del centro analizado, los trabajadores manejan ordenadores con programas específicos para la caja, balanzas de peso, y otros programas de gestión de pedidos y gestión de personal de las tiendas, pero la empresa no ha dado por el momento pasos concretos para garantizar el acceso a los dispositivos y equipos utilizados por los empleados.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	Sí
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 55.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.2.

De acuerdo a su Memoria de Sostenibilidad 2013, la compañía estaba formada por 10.977 trabajadores (incluyendo trabajadores fijos y temporales), y el centro de trabajo visitado lo constituían 21 trabajadores. En el caso de esta cooperativa, la relación laboral con los trabajadores es como socios, donde concluido un periodo de

prueba de seis meses, todos los trabajadores se tienen que incorporar como socios de trabajo a la cooperativa, salvo los eventuales.

El centro evaluado no cuenta actualmente con trabajadores con discapacidad. Sin embargo, en el conjunto de la toda empresa según su informe anual, en 2013 la compañía contaba con 107 trabajadores con discapacidad por contratación directa, lo que suponía el 1,04% respecto del total de la plantilla, de estos trabajadores ninguno ocupa puestos directivos o ejecutivos pero sí jefes de área, jefes de unidad, gestores operativos o personal operativo. Desde mediados de los años 90 venían trabajando con el Instituto Valenciano de la Discapacidad con quien impartieron cursos ocupacionales a partir de los cuales se empezaron a incorporar trabajadores con discapacidad a su plantilla.

Al no superar el 2% en contratación directa, la compañía tiene concedida la condición de excepcionalidad para medidas alternativas, contratando servicios a diferentes centros especiales de empleo para servicios de limpieza, papelería o regalos corporativos. Así, en 2013 el conjunto de compras vía “medidas alternativas” supuso el equivalente al 0,96% de la plantilla (adicional al 1,04%), que sumado al equivalente de contratación directa, alcanzaba el 2% mínimo legal para una empresa de estas características.

En relación a la gestión de la inclusión de personas con discapacidad en la plantilla, la organización la tiene centralizada en el Departamento de Personal, principalmente desde el área de Desarrollo de Personas, y en coordinación con otras áreas como Prevención y Comunicación interna. La inclusión no aparece en las memorias corporativas como estrategia empresarial o similar, si bien en el 2014 la compañía ha establecido un compromiso interno de contratación a partir de un convenio de colaboración con Fundación ONCE. A través de dicho convenio la compañía establece un objetivo de inserción directa de 30 personas con discapacidad en un plazo de 3 años desde la firma del mismo.

A través de este convenio han realizado un análisis de todos los puestos trabajo en tienda y plataformas logísticas (no de servicios centrales) con una descripción de los requerimientos físicos, psíquicos y funcionales de cada uno. Este análisis lo están utilizando como herramienta de gestión para la selección de candidatos con discapacidad de acuerdo a las capacidades de los mismos. Por último indicar que en las ofertas de empleo no incluyen expresamente estos requerimientos.

Para el reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad colaboran con otras entidades y fundaciones, como FSC Inserta, que preselecciona los candidatos a partir de su base de datos de demandantes de empleo.

Por otro lado presenta convenios con Cruz Roja desde el año 2000 para la inserción laboral de colectivos vulnerables (discapacidad, mujer, parados de larga duración, etc.) y con el gobierno de la Comunidad Autónoma para la inserción laboral de víctimas de violencia de género.

Como medidas de concienciación interna de la plantilla para la inclusión realizan cursos de igualdad y conciliación para la sensibilización de plantilla nueva (formación en aula) y cadena de mando, en relación a colectivos vulnerables, entre los que se incluye la discapacidad.

En términos de conciliación, la compañía ha puesto especial énfasis para garantizar unas condiciones favorables para sus trabajadores, como asegura el Responsable de Desarrollo de Personal: *“Siempre intentamos ir como mínimo a lo legal, pero si podemos un poco más allá. Por ejemplo, tenemos un paquete de medidas de conciliación que tenemos recogidas medidas legales y otras que hemos añadido”*. Para ello han elaborado el informe *“+ de 50 medidas para conciliar”*, que es su edición de 2013 contaba con 65 medidas, a las que ya han aprobado incorporar siete medidas más, estimando su inversión total en 5,5 millones de €.

Específicamente, cabe destacar entre dichas medidas una paga anual extra de 300 € para trabajadores con discapacidad igual o superior al 33%, y 12 pagas de 150 € cada una (1.800 € en total) para empleados con hijos menores de 25 años con discapacidad igual o superior al 33%.

Con sus memorias de sostenibilidad se certifican como Empresa Socialmente Responsable, donde todos sus centros de trabajo cuentan con el sello, y han obtenido también un sello internacional que certifica que las prácticas reales de la organización se corresponden con las políticas internas.

#### **4. COSTES Y BENEFICIOS**

Hasta el momento la empresa no ha establecido una política concreta en términos de accesibilidad. El desconocimiento en lo que a accesibilidad universal se refiere, aparece como un primer obstáculo. Sin embargo, cuando la accesibilidad está integrada en los procedimientos habituales, su desarrollo se concibe de manera más normalizada, como reconoce el Responsable de Desarrollo de Personal: *“cuando lo integras dentro de tus presupuestos generales, luego vas a más”*.

En el caso de la inclusión de la discapacidad en su plantilla, sin embargo, la cadena sí ha establecido un compromiso concreto. Para su correcta implantación, se ha

identificado una barrera importante al tener que incorporar en tienda a trabajadores con un perfil muy polivalente y variadas capacidades, lo que limita la cantidad de posibles candidatos con discapacidad.



*“En los supermercados, donde la plantilla es menor, tienen puestos muy polivalentes, en cualquier momento tienen que estar en contacto con el dinero, con los productos, reposición, cortar producto, atención al cliente. Esto limita por requerir muchas capacidades funcionales e intelectuales para desempeñar los puestos. [...] Cuando hacemos una apertura, candidatos llegan pocos, porque aunque FSC tiene una base de datos muy grande, cuando la cruzas con todos los requisitos del puesto...”.*  
(Responsable de Desarrollo de Personal)

## 5. ESTUDIOS DE CASO



## ► CASO S.3. PEQUEÑA OFICINA BANCARIA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	Servicios
<b>Actividad</b>	Banca
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	5
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	0
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	Sí
<b>Otros datos de interés</b>	–

**Tabla 56.** Datos descriptivos. Caso S.3.

La siguiente empresa se trata de una entidad bancaria perteneciente a un banco comercial con presencia en todo el ámbito nacional.

El centro analizado es una sucursal bancaria de atención a particulares y empresas y ocupa una parte de las dos plantas destinadas a locales comerciales de un edificio de viviendas. La planta baja alberga la oficina bancaria propiamente dicha, en la que se encuentra la zona de caja, las mesas de atención personalizada al público, el despacho del director y el aseo adaptado para personal y clientes. La primera planta alberga las oficinas tipo “pool” del centro de empresas, la sala de reuniones, el aseo de personal, el archivo y los cuartos de instalaciones.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

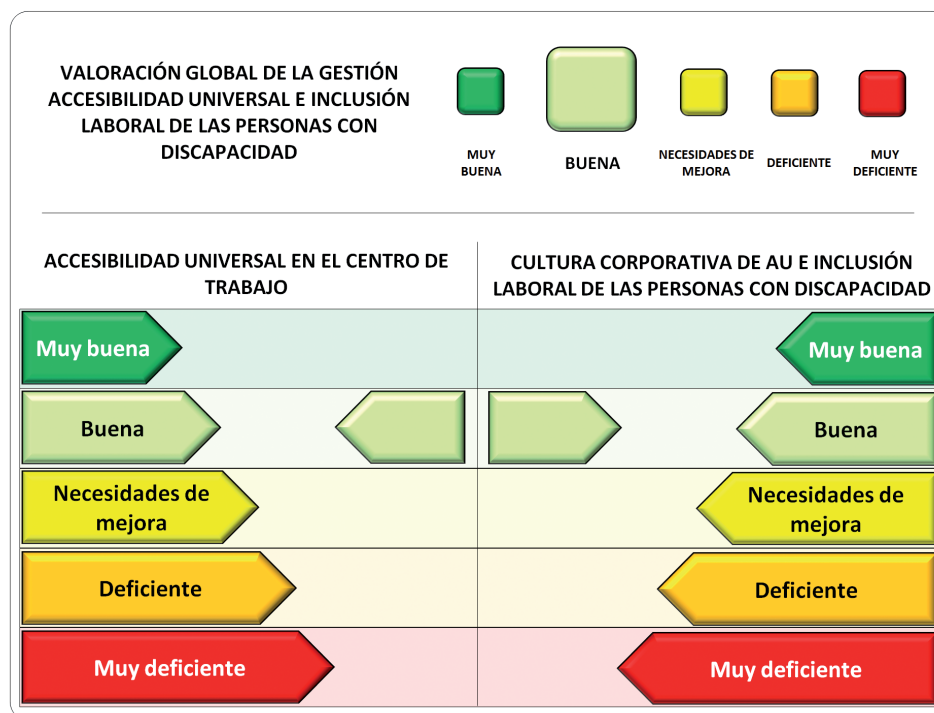


Gráfico 20. Resultados globales. Caso S.3.

La empresa estudiada arroja un compromiso firme con la discapacidad y la accesibilidad, impulsado desde la dirección y materializado en su Comité de Sostenibilidad, a través del cual se vertebra su Política de Accesibilidad Universal con distintos planes y medidas dirigidas tanto al cliente interno como externo del banco.

Esto queda reflejado en los resultados obtenidos en la evaluación, tanto el análisis técnico de la accesibilidad universal como la cultura corporativa han sido catalogadas como “Buena”, y su resultado global también.

En relación a la accesibilidad universal, el plan de certificación en base a la norma UNE 170.001 supone un punto de inflexión, si bien, este proceso es largo hasta poder extenderlo a toda la red de oficinas. Es por ello que la sede central y un reducido número de oficinas cuentan ya con un alto nivel de accesibilidad certificado, mientras que el resto de la red de oficinas está incluido en un plan de actuación a futuro que

garantice la accesibilidad de sus instalaciones. En ese sentido ya han emprendido también otras acciones para incorporar elementos de accesibilidad en todas las oficinas de cara a los clientes del banco.

El banco lleva tiempo emprendiendo variadas líneas de actuación efectivas para la integración y normalización de la discapacidad entre sus empleados, así como múltiples acciones en materia de RSE y voluntariado corporativo enfocado al colectivo de la discapacidad, además de otras medidas de conciliación para la plantilla oportunamente certificadas.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	Si, sólo web pública
Certificación en accesibilidad universal	Sí, alguno de sus centros de trabajo
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 57.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.3.

La empresa analizada en este estudio de caso dispone de una Política de Accesibilidad Universal firmada en 2010, recogida en sus informes de Sostenibilidad y articulada en cinco principios:

*“1. Cumplir con los criterios DALCO en el entorno construido, y otras medidas de buenas prácticas que la entidad suscriba y sean aplicables a la mejora de la accesibilidad universal.”*

*“2. Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión de la Accesibilidad [...]”*

*“3. Promover un comportamiento responsable desde la accesibilidad universal y hacer partícipes a los grupos de interés [...]”*

*“4. Concienciar y formar a los empleados en el contacto con clientes y visitantes en materias relacionadas con la atención a personas con discapacidad [...]”*

*“5. Apoyar el desarrollo de proyectos de conservación y mejora del entorno construido, productos y servicios desde la accesibilidad universal”*  
(Informe de Sostenibilidad 2013)

El origen de esta Política de Accesibilidad Universal radica en un proyecto de inclusión de la discapacidad como grupo de interés estratégico de la organización que nace en 2005. A partir de ese momento la accesibilidad empieza a cobrar gran relevancia hasta que en 2009 se crea el Comité de Sostenibilidad, dirigido por el presidente del banco e integrado por los directores de las principales áreas de la compañía. Dicho comité se ha convertido en el impulsor de la política de accesibilidad del banco hasta llegar a ser uno de los tres pilares de su Plan de Sostenibilidad 2012-2015, donde todas las acciones emprendidas se hacen desde una triple perspectiva: económica, social y ambiental. La rama social concretamente se basa en una apuesta *“por la construcción de un banco para todos, plenamente accesible para cualquier persona”*.

Aunque el motor de la Política de Accesibilidad es el Comité de Sostenibilidad, la coordinación se lleva desde el Área de Sostenibilidad, perteneciente a Responsabilidad Corporativa. Es desde esta área desde la que se coordinan todas las acciones relativas a la accesibilidad en la compañía.

Como consecuencia de dicha política, la sede central de la empresa y algunas oficinas empezaron a certificarse desde 2010 por la norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal. Además, para asegurar una mejora continua en la gestión de la accesibilidad y dar cumplimiento a su Política de Accesibilidad, la compañía ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU). Como relata la Responsable de Sostenibilidad:



*“Con él, han incorporado aquellos elementos que el Departamento de Inmuebles ha de tener en cuenta para abrir una nueva oficina o reformar*

*una ya existente, para que tenga un nivel mínimo bastante aceptable de accesibilidad, y no tener que ir con el sistema de gestión detectando disconformidades”.*

(Directora de Sostenibilidad)

Actualmente, el Plan a futuro contempla ampliar la certificación de la UNE 170001 a toda la red de oficinas, si bien dicho proceso no es inmediato por el elevado número de inmuebles. Cabe destacar que la entidad bancaria visitada objeto de la redacción de este estudio de caso, no ha pasado todavía el proceso de dicha certificación. Mientras tanto, para toda la red de oficinas han implementado otras medidas de accesibilidad para clientes externos, como tarjetas en Braille, un servicio de atención en lengua de signos por video-llamada para personas con discapacidad auditiva, gafas-lupa disponibles en las oficinas o extractos bancarios en audio.

En lo que a prevención de riesgos laborales se refiere, por la propia norma UNE 170001, su sistema de gestión de la accesibilidad les obliga a tener un plan específico que detalla las pautas de evacuación específicas de las personas con discapacidad.

En la red de oficinas, si bien la plantilla no ha reclamado condiciones específicas de accesibilidad, están comprando mobiliario adaptado a cualquier persona, rebajando los faldones de las mesas para sillas de ruedas, los reposabrazos y otros elementos. En lo que respecta a las políticas de responsabilidad social corporativa, el banco cuenta con un amplio abanico de acciones emprendidas, muchas de ellas relacionadas con la discapacidad, entre las que destacan: una tarjeta de crédito lanzada en 2006 cuyas comisiones se destinan a financiar proyectos relativos a personas con discapacidad; un convenio de colaboración con la Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE) para impartir un programa de educación financiera para personas sordas; y otro similar destinado a personas con discapacidad intelectual a partir de una colaboración con la Fundación Adecco y con un equipo de voluntarios de la propia red de oficinas. Junto con la Universidad Rey Juan Carlos y la Fundación Equipara, se celebró una jornada que contó con la participación de más de 120 estudiantes universitarios, que recorrieron con personas con discapacidad las calles de Madrid identificando lugares accesibles. Además, para fomentar el voluntariado entre los trabajadores del banco, la empresa cuenta con una web específica en la que los empleados pueden proponer jornadas de voluntariado y consultar e inscribirse en las emprendidas por el banco, entre las que destacan jornadas enfocadas a actividades deportivas y culturales con personas con discapacidad.

De cara al exterior, existen comunicaciones con la sociedad en materia de accesibilidad y discapacidad a través de su página web, en la que están disponibles sus

informes de sostenibilidad que recogen los compromisos anteriormente mencionados. A su vez, también realizan a su vez otras comunicaciones como notas de prensa en ámbitos especializados y otras participaciones.

En relación a la accesibilidad TIC, la web pública del banco cumple un nivel de accesibilidad Doble A según las pautas WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium). Además cuenta con certificación externa que corrobora dicho nivel de accesibilidad web.

### ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Buena
Acceso	Buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Muy deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Buena
Zonas comunes y estancias	Deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Muy buena

**Tabla 58.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.3.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Buena”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro de trabajo son correctos aunque presentan algunos problemas en la zona de estacionamiento privada al aire libre previo al edificio, ya que en esta no existen rebajes adecuados en las aceras que lo rodean para poder salvar el bordillo y ninguna de las plazas disponibles está señalizada como reservada.

El acceso al centro se ha resuelto mediante un plano inclinado para salvar el desnivel existente con la acera, sin embargo, no se ha contemplado incorporar una

zona horizontal previa a la puerta de acceso, dificultando así su apertura por parte de trabajadores y clientes usuarios de silla de ruedas.

El diseño de los espacios interiores permite la circulación horizontal, contando con dimensiones correctas para la deambulación, una adecuada distribución de los objetos y la cartelería y un pavimento antideslizante. Sin embargo, la comunicación vertical entre las dos plantas del centro presenta serios problemas de accesibilidad ya que se carece de alternativa accesible a las escaleras que dan acceso a la primera planta (en la que se ubica la sala de reuniones y un aseo). Además, estas escaleras presentan unas dimensiones anchura insuficiente (motivo por el cual no se ha incorporado pasamanos a ambos lados) y carecen de la señalización necesaria para permitir un uso adecuado a las personas con discapacidad visual.

El aseo adaptado situado en la planta baja se considera accesible, aunque ciertos elementos, como la anchura efectiva de paso de la puerta corredera, han de ser revisados para garantizar su acceso a todos los usuarios del centro.

Los espacios de uso común presentan problemas de uso para ciertas personas debido principalmente a estar ubicadas en la planta primera, sin alternativa accesible a las escaleras.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, salvo por las escaleras que no disponen de señalización táctil que facilite su uso a las personas con discapacidad visual.

En cuanto al uso tecnológico en los puestos de la entidad bancaria, son principalmente los propios de una oficina, como ordenador, teléfono, internet. Los trabajadores de la sucursal hacen uso también de un programa informático para las gestiones propias de la actividad bancaria, que no tiene certificada su accesibilidad. Cabe destacar la previsión de subtítular los videos corporativos internos para los trabajadores con discapacidad auditiva, como medida de accesibilidad TIC.

Sobre la página web, la parte privada a la que acceden los trabajadores de la compañía no cumple los criterios de accesibilidad web de las WCAG de W3C.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El compromiso y la disposición para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad, lo que se refleja claramente en las buenas prácticas aplicadas actualmente en el local.

- El CdT dispone de espacios de deambulaci3n y maniobra muy generosos, as3 como zonas de trabajo muy flexibles por su construcci3n y divisiones internas.
- Los puestos de trabajo del Centro, re3unen satisfactoriamente los requisitos adecuados para su uso por personas con discapacidad, as3 como el mobiliario del edificio.
- El aseo adaptado dispone de sistema de aviso de emergencia.

### RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSI3N LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Entre el 2% y el 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusi3n en las fichas de descripci3n puesto de los requerimientos f3sicos, ps3quicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	S3, solo por contrataci3n directa
Beneficios espec3ficos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	S3
Concienciaci3n interna (cursos, charlas, acciones de sensibilizaci3n)	S3

**Tabla 59.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusi3n laboral. Caso S.3.

A fecha de octubre de 2014, la compa3aia estaba formada por 4.184 trabajadores, y en el centro de trabajo visitado trabajaban 5 empleados.

Este centro de trabajo no cuenta actualmente con trabajadores con discapacidad. En el conjunto de la toda empresa la compa3aia contaba con 103 trabajadores con discapacidad por contrataci3n directa, lo que supon3a el 2,46% respecto



del total de la plantilla, cumpliendo así la obligación legal del 2%. Considerando todos los centros de trabajo de la compañía, en la red de oficinas se encuentran trabajadores con discapacidad que ocupan cargos con responsabilidad directiva como directores de cuenta, subdirectores y directores de oficina; y en servicios centrales, trabajadores con discapacidad ocupan puestos como ejecutivos y directores de la red a distancia, responsables de equipo y subdirectores. En el Comité de Dirección, formado por seis personas, ninguno tiene discapacidad, si bien, en el Consejo de Administración del banco, uno de los consejeros es una persona con discapacidad.

Según la responsable de Sostenibilidad, no hay una fecha concreta desde la que se cuente con trabajadores con discapacidad, si bien en 2005 se inició el plan de afloramiento entre los trabajadores del banco.



*“Desde siempre, (la discapacidad) nunca ha sido un criterio excluyente”.*  
(Directora de Sostenibilidad)

En el conjunto del banco, además de la contratación directa, tienen servicios subcontratados, como el reparto de correo o la centralita de la sede central, con diferentes centros especiales de empleo (CEE) como la Fundación Adecco o Fundación Equipara.

La organización tiene centralizadas en el Área de Gestión de Personas todas las competencias y responsabilidad sobre la incorporación de empleados con discapacidad. Forman parte del Foro Inserta Responsable, donde las empresas participantes comparten sus mejores prácticas con el objetivo de favorecer el respeto por los derechos de las personas con discapacidad como trabajadores o clientes.

En relación con los procesos de selección, no se incluye ningún requerimiento físico, psíquico o sensorial en las ofertas de trabajo que publica la entidad. Aunque no cuentan con fichas específicas de descripción de los puestos de trabajo bajo una definición funcional en la que se consideran las tareas requeridas y capacidades necesarias, cuando se incorpora un trabajador con discapacidad, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales se encarga de adaptar el puesto a las necesidades y requerimientos de esa discapacidad, según apunta la Directora de Sostenibilidad.

En cuanto a la concienciación relativa a la inclusión de personas con discapacidad entre sus trabajadores, la empresa lleva a cabo diversos programas de formación para la atención a personas con discapacidad, presenciales y online, que engloban

a empleados y clientes y están diseñados para conseguir una relación bidireccional, integradora y accesible. En esta misma línea, se han incluido en el Protocolo de Atención todas aquellas indicaciones necesarias para proporcionar un trato óptimo y de calidad a este colectivo. En aquellas oficinas que tienen implantado el sistema de gestión de accesibilidad universal, se han desarrollado unos *role-playings* en los que se simulan distintas situaciones y talleres vivenciales donde los empleados se ponen en la piel de una persona con discapacidad. En palabras de la Responsable de Sostenibilidad, todas estas acciones pretenden distinguir al banco en relación con la discapacidad: *“Queremos seguir siendo pioneros en este sentido”*.

En cuanto a medidas de flexibilidad organizativa y de conciliación, el 100% de la plantilla de Servicios Centrales puede teletrabajar, si bien, esto no aplica a la red de oficinas, y por tanto a los trabajadores de la entidad visitada, por ser puestos de trabajo de cara al público.

En relación a la discapacidad, los empleados con certificado de discapacidad igual o superior al 33% tienen una ayuda extra de 3.000 € en la nómina de enero. Además, en lo que se refiere a empleados con familiares con discapacidad, hay un plan familiar de protección que financia las terapias de los familiares para su inserción socio-laboral.

En esta línea de la conciliación, cabe destacar que el banco cuenta con la certificación EFR, de Empresa Familiarmente Responsable. Además cuentan con la certificación ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental y certifican el cálculo de su huella de carbono.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

El Comité de Sostenibilidad, con el presidente del banco a la cabeza, ha sido el principal impulsor de la Política de Accesibilidad de la compañía para posicionar la accesibilidad como uno de sus ejes en el Plan de Sostenibilidad, y la discapacidad como grupo de interés estratégico para el banco.

La incorporación de la discapacidad en la plantilla mejora el clima laboral por *“la riqueza que aporta la diversidad”*, en palabras de la Directora de Sostenibilidad, *“potenciando el orgullo de pertenencia y el sentido de un banco para todos”*.

Entre las ventajas y beneficios de la accesibilidad, para la responsable de Sostenibilidad, destaca la eliminación de barreras físicas, posibilitando el acceso a nuestras oficinas e instalaciones a personas con discapacidad, es decir, *“estamos*

*hablando de cliente interno y cliente externo*”, proyectando así la accesibilidad tanto para clientes del banco como para sus trabajadores.

Además, a través de su encuesta de satisfacción a clientes, han corroborado una mayor satisfacción entre los clientes de las oficinas certificadas bajo la norma UNE 170001 que entre los clientes de las oficinas no certificadas. Para su responsable es una muestra más de las ventajas de la accesibilidad:



*“Estamos convencidos que aporta valor al negocio, esto no es filantropía. Vamos más allá del cumplimiento de la normativa”.*  
(Directora de Sostenibilidad)

Como barreras detectadas, sin embargo, parece destacarse el “desconocimiento” de la discapacidad entre los empleados del banco, para lo que ya realizan múltiples medidas de concienciación como se ha detallado anteriormente, pues han identificado que puede generar dificultades para la normalización dentro de la organización:



*“Nos encontramos con un desconocimiento de los compañeros a la hora de dar atención profesional a clientes e integrar a las personas con discapacidad en el grupo humano, normalizando totalmente la situación. Muchas veces el desconocimiento es una barrera, es una conclusión a la que hemos llegado”.*  
(Directora de Sostenibilidad)

Además, según la opinión de la Directora de Sostenibilidad, la accesibilidad requiere una inversión económica y de tiempo, que implica dificultades u obstáculos a la hora de implantar medidas, lo que explica por ejemplo que la certificación de toda la red de oficinas se plantee en un horizonte temporal más amplio.

## ► CASO S.4. PEQUEÑO RESTAURANTE

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Hostelería</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>9</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>Ninguno</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>No</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 60.** Datos descriptivos. Caso S.4.

La siguiente empresa es un pequeño restaurante ubicado en una capital de provincia, en el que se dan menús diarios y se pueden concertar celebraciones privadas y de empresa.

Esta empresa cuenta con un único restaurante, el cual tiene 9 años de antigüedad.

El restaurante ocupa la planta baja de un inmueble y el acceso se realiza directamente desde la vía pública. Se compone de una sala-comedor a dos alturas, la cocina, la zona de aseos y un patio-terraza interior en el nivel de calle, además de un almacén-oficina en la planta bajo rasante y una zona de vestuario de personal e instalaciones en un espacio vertical situado sobre la cocina. El restaurante no dispone de zona de aparcamiento.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

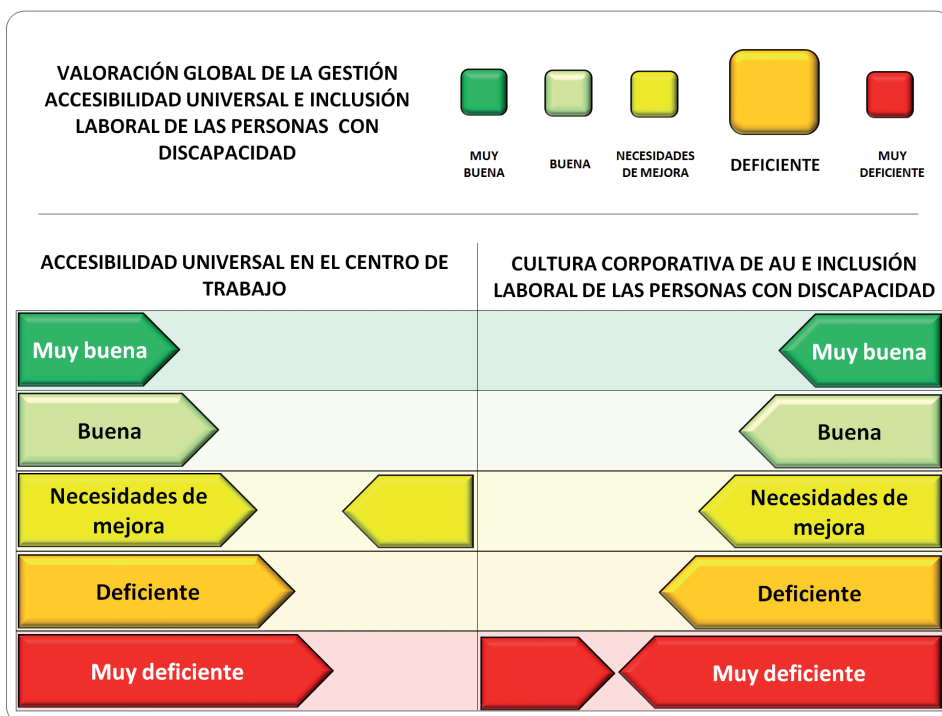


Gráfico 21. Resultados globales. Caso S.4.

La gestión de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de la discapacidad se considera globalmente “Deficiente”. Esta calificación incluye, por un lado, la evaluación técnica de la accesibilidad universal en el centro de trabajo (Necesidades de mejora) y el análisis de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad en la empresa (Muy deficiente).

A pesar de que en este restaurante se han realizado acciones con el objetivo de conseguir un entorno amable para ciertas necesidades desde el punto de vista del cliente, en el entorno propiamente de los trabajadores se encuentran problemas que dificultarían la incorporación de personas con discapacidad a la plantilla. Además, las limitaciones de espacio y la imposibilidad de ampliación hacen que sea complejo resolver los problemas de accesibilidad relacionados con las reducidas dimensiones de ciertas zonas.

Uno de los principales motores de cambio en las organizaciones, independientemente de su tamaño, son las personas. En este caso, la experiencia personal de la gerente del restaurante, con un familiar con discapacidad, se traduce en una mayor empatía y cercanía con la misma haciéndola estar atenta a sus necesidades de accesibilidad e incorporándolas a su actividad empresarial.



*“Miro siempre con ojos... así todo, trato con el mundo de la discapacidad también, lo vivo de primera mano, se lo que le cuesta moverse, las dificultades que tiene...”*

(Gerente del restaurante)

Más allá de los inconvenientes encontrados en el entorno de trabajo, en esta empresa de tamaño micro (menos de 10 trabajadores), es necesario destacar algunas cuestiones interesantes desde el punto de vista de la inclusión social, como su colaboración en acciones de sensibilización, la compra de productos a centros especiales de empleo o la previsión de incorporar braille en su carta. Aun así, como en muchas otras empresas se revela una total ausencia de planificación de cuestiones relativas a la accesibilidad.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

Tabla 61. Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.4.

La empresa analizada en este estudio de caso no dispone de una política de accesibilidad e inclusión laboral de personas con discapacidad u otros documentos explícitos en los que se reflejen estos compromisos.



*“...por escrito no tenemos nada”*  
(Gerente del restaurante)

Los responsables de esta empresa conciben primero la accesibilidad universal “hacia fuera”, es decir, hacia el cliente o consumidor final, más que como herramienta que propicie la posible incorporación de personas con discapacidad o garantice unas buenas condiciones a los trabajadores ya en plantilla. No han llevado a cabo planes de accesibilidad propiamente dichos pero sí reconocen haberla tenido en cuenta a la hora de abrir el negocio y diseñar el restaurante de cara a los clientes



*“Hemos pensado en la accesibilidad más para el cliente que para el trabajador. Pero cuando abrimos fue una de las cosas que tuvimos presente”.*  
(Gerente del restaurante)

En su concepción, se intentó que tuviera espacios amplios, un aseo adaptado, un acceso adecuado para cualquier persona, etc. Por ejemplo, hay una zona del restaurante más amplia, para poder acoger a clientes usuarios de silla de ruedas y que puedan llegar y maniobrar sin dificultades.



*“Aunque parece una tontería, es bastante esfuerzo porque estas dedicando un espacio, que al final es un dinero, a que las personas (usuarios de silla de ruedas) puedan sentirse cómodas, girar sin que otros se tengan que mover o que alguien les tenga que ayudar”.*  
(Gerente del restaurante)

Sin embargo, esta concepción que intenta adaptar el restaurante hacia sus clientes, no se ha trasladado a las zonas privativas de trabajadores, las cuales no son accesibles.

Existe la intención de acometer acciones para mejorar la accesibilidad a largo plazo, pero siempre pensando en el cliente. Así, los responsables de la empresa tienen previsto sustituir un escalón por una rampa dentro del comedor, ya que dificulta la salida al patio-terraza, también pensando en las personas mayores. Pero en palabras de la responsable las acciones se realizarían cuando económicamente sea viable, porque, según *“ahora son tiempos muy duros, muy duros”*.

Este restaurante dispone de un certificado de RSE del Gobierno de su comunidad autónoma. El año pasado dieron el primer paso elaborando un diagnóstico del estado actual de la empresa en materia laboral, económica y social, de riesgos laborales, y de conciliación de la vida laboral y personal. En esta certificación también se tiene en cuenta si la empresa tiene alguna consideración hacia el sector de personas con discapacidad y hasta qué punto se implica.

En este sentido, una de las iniciativas que se llevaron a cabo durante el pasado año fue un certamen de dibujo y pintura para personas con discapacidad en el que se implicó, además de a las asociaciones locales más representativas del sector, a los clientes del restaurante, a los proveedores, los propios trabajadores y la sociedad en su conjunto. El objetivo de esta propuesta era dar visibilidad y demostrar que las personas con discapacidad participan en la vida cultural y social como cualquier otra. La experiencia fue tan positiva y satisfactoria que este año la intención es volver a repetirlo.

Otro aspecto más es su vinculación con el territorio. Desde la empresa, son partidarios de compras responsables y adquieren "*productos de cercanía*". Por ejemplo, se han sumado a una campaña para fomentar en la hostelería el consumo de agua del grifo en contraposición al agua embotellada (reduciendo gastos al consumidor y costes al medio ambiente, aprovechando un recurso de alta calidad). Las jarras en las que la sirven están etiquetadas en Braille.

Uno de los proveedores del restaurante es una quesería Centro Especial de Empleo perteneciente a una asociación de personas con discapacidad.

El restaurante dispone de página web pública en la que se publicitan sus servicios y a través de la cual se pueden hacer reservas para aquellos clientes interesados. Esta página web no es accesible.



## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Muy deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Deficiente
Zonas comunes y estanciales	Buena
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 62.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.4.

Aunque existen elementos y espacios con un diseño acorde a las necesidades de todas las personas, se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo es con “Necesidades de mejora”, detectándose problemas que pueden afectar tanto a los trabajadores del centro como a los clientes.

El itinerario que discurre por la vía pública hacia la entrada al restaurante puede considerarse accesible y en su diseño destacan las soluciones destinadas a salvar desniveles mediante la construcción de planos inclinados, como alternativa a la existencia de escalones. Esta misma filosofía se ha utilizado a la hora de adaptar la entrada al local desde la calle, disponiendo de un plano inclinado de correctas dimensiones para salvar el desnivel presente entre el pavimento de la acera y el interior del restaurante.

Una vez dentro del restaurante, los espacios interiores que comparten clientes y trabajadores, permiten una circulación cómoda gracias a un diseño adecuado tanto en las dimensiones de las zonas de paso, en la distribución de los objetos y cartelería, o en los materiales empleados en el pavimento. Sin embargo, la cocina y la zona interior de la barra, reservados únicamente a los trabajadores, presentan dimensiones de paso reducidas, aspecto negativo que se ve acrecentado en los itinerarios de acceso al aseo y vestuario de los trabajadores.

La sala principal, destinada a comedor, es un espacio a dos alturas comunicado por un tramo de escalones que no cuenta con ningún elemento (rampa o elevador) que haga accesible el acceso a la zona elevada tanto para los clientes como para posibles trabajadores usuarios de silla de ruedas o con problemas de movilidad. Por otra parte, las escaleras existentes, de uso exclusivo para los trabajadores, suponen un alto riesgo para cualquier persona que las utilice, y muy especialmente para las personas con discapacidad visual, ya que carecen de contrahuellas y de protección inferior, de pasamanos adecuados para servir de sujeción y guía y, de las adecuadas protecciones para evitar caídas.

El restaurante cuenta con una cabina de aseo adaptado cuyas dimensiones son las adecuadas, sin embargo, el diseño de algunos de sus elementos no permite un uso a todas las personas (la puerta abre hacia el interior y la dotación de elementos de apoyo no está bien resuelta).

El aseo y los vestuarios de los trabajadores son los espacios con más carencias de accesibilidad del centro de trabajo (dimensiones insuficientes, difícil acceso y dotación inadecuada)

En relación a la seguridad y los riesgos laborales, los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro de trabajo.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- La buena predisposición de la dirección de la empresa para mejorar la accesibilidad del local.
- El local presenta unos espacios de convivencia con el cliente de grandes dimensiones, muy flexibles por su construcción y división interna, así como por el mobiliario empleado.
- La facilidad de acceso a las zonas de trabajo (barra, comedor y cocina), situadas en gran parte al mismo nivel que la vía pública

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	No aplica
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 63.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.4.

La plantilla del restaurante la forman 9 trabajadores. Dos ocupan la dirección y propiedad del negocio, otros dos están empleados a jornada completa y cinco a tiempo parcial. No hay rotación por turnos, y además de los responsables, los perfiles de trabajador son camareros y cocineros.

Actualmente en la plantilla no hay personas con discapacidad. Sin embargo, no descartan que en el futuro se puedan incorporar.



*“...no lo descarto en absoluto (la contratación de personas con discapacidad)”.*

(Gerente del restaurante)

La selección de personal se realiza por los propios responsables del negocio, sin la ayuda de fichas de descripción de puestos de trabajo que consideren las

necesidades físico-funcionales de los mismos. Uno de los hándicaps que encuentran para la incorporación de personas con discapacidad a su negocio es que no existen módulos de hostelería con adaptaciones curriculares.

Según la responsable, los empleados no han reclamado mejoras de accesibilidad y las medidas que se llevan a cabo (por ejemplo, el concurso de pintura), al involucrar a los trabajadores hacen que mejore el clima laboral y su sensibilización.

Una de las medidas que se ha tomado para la compatibilización de la vida laboral y familiar es que los trabajadores con hijos dispongan de cierta flexibilidad para atender obligaciones familiares en momentos puntuales sin repercutir con ello en sus laborales, y viceversa. Tienen establecidas de manera informal facilidades de horario para estos empleados, por ejemplo, para la elección de los días a librar. No hay posibilidad de cambiar turnos u horarios de entrada, es siempre el mismo.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

La motivación principal para intentar que sus instalaciones sean más accesibles tiene que ver con un acercamiento personal/familiar de la propietaria al mundo de la discapacidad y por razones de solidaridad. La idea es facilitar el acceso y estancia a cualquier persona en su restaurante, pudiendo disfrutar de los servicios que allí se ofrecen, esto ha facilitado que al restaurante acudan personas con discapacidad que se ha convertido en una clientela muy fidelizada.



*“Aunque es un pequeño nicho de mercado, la motivación fundamental es la solidaridad”.*

(Gerente del restaurante)

*“Son clientes muy fieles, nos consideran familia de alguna manera, de la causa, estamos implicados, somos cercanos, nadie les va a mirar mal, es gente muy agradecida, pero en general tienen menos recursos económicos”.*

(Gerente del restaurante)

Las acciones que han llevado a cabo como, por ejemplo, el concurso de dibujo y pintura, mejora también la imagen y reputación como empresa. Este hecho posibilita que otros sectores cercanos (no relacionados directamente con la discapacidad) o clientes se vayan sensibilizando cada vez más, es decir, en cierta medida favorece un cambio de percepción social. Son conscientes de que uno de los alicientes de

las empresas para incorporar una visión inclusiva es la mejora de su imagen social, aunque también reconocen que *“hay gente que le da completamente igual y es ajena a este tema”*.

Para la gerente, los obstáculos y costes de la implantación de la accesibilidad universal son principalmente económicos y de restricciones del espacio/diseño de las instalaciones de las que disponen, en este caso de las zonas propias de los trabajadores (con poco espacio y posibilidades de ampliar).



*“Hay cosas que no se pueden hacer, habría que volver a nacer para hacerlas bien” (respecto a las limitaciones de espacio y restricciones de diseño)*  
(Gerente del restaurante)

También contemplan un problema de tiempo, ya que cualquier iniciativa que se salga de la rutina implica un esfuerzo extra, sobre todo en empresas pequeñas en las que el día a día está repleto de otro tipo de gestiones trascendentales para su funcionamiento y en las que los recursos humanos son limitados.

## ► CASO S.5. RESTAURANTE DE UNA CADENA HOSTELERA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	Servicios
<b>Actividad</b>	Hostelería
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	8
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	0
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	Sí
<b>Otros datos de interés</b>	Este centro de trabajo se enmarca en una cadena de restaurantes que cuenta en total con 250 trabajadores, 2 de ellos con discapacidad

**Tabla 64.** Datos descriptivos. Caso S.5.

Esta es una empresa del sector hostelero con más de 30 años de trayectoria que atiende necesidades diarias de grandes empresas, colectividades y grupos de carácter empresarial, docente e investigador. Complementariamente atiende otras de carácter ocasional como el mercado del catering.

Cuenta con 28 restaurantes/cafeeterías y una plantilla aproximada de 250 trabajadores.

El centro de trabajo o restaurante que ejemplifica este caso se ubica dentro de un complejo deportivo público en el cual, la empresa es concesionaria del servicio de restaurante y cafetería. Esto mismo ocurre con la mayoría de centros que poseen, albergados en universidades y otros organismos públicos, empresas, etc. Por tanto, obtienen una concesión para explotar el servicio de hostelería en espacios

dedicados a otro tipo de funciones como productivas, docentes, deportivas, etc. Por ello, en muchos casos, la empresa no dispone de capacidad para alterar sustancialmente el entorno físico en el que desarrolla su actividad.

El centro ocupa parte de la planta segunda del edificio de administración del complejo deportivo y está compuesto por zona de clientes dividida en zona de cafetería con barra, comedor, zona lúdico-recreativa para niños y terraza exterior; y zona de personal que incluye la cocina, los vestuarios y aseos y el comedor de empleados. Además el restaurante dispone de una zona de almacén de productos en la planta sótano del complejo, comunicada directamente con la instalación de la planta segunda mediante un ascensor de uso privado para empleados. El acceso al centro se realiza a través del vestíbulo principal del edificio, empleando para llegar hasta la planta en la que se encuentra las circulaciones comunes del propio edificio.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

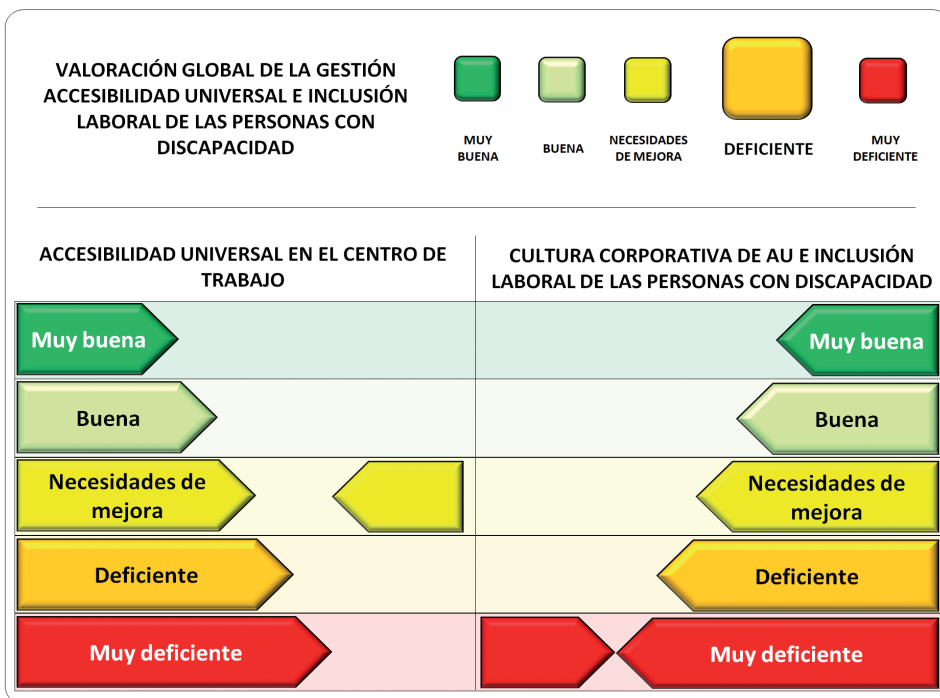


Gráfico 22. Resultados globales. Caso S.5.

La valoración global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de la discapacidad es “Deficiente”, lo que incluye un estado de la accesibilidad universal del centro de trabajo catalogado como “Necesidades de mejora” y una cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad como “Muy deficiente”.

Esta empresa puede estar limitada a la hora de ejecutar la implantación de medidas de accesibilidad ya que es arrendataria de un servicio de hostelería que se saca a concurso y, por tanto no es propietaria del entorno en el que se ubica. En este caso no tienen potestad para influir en el diseño del mismo, salvo en el mobiliario y las máquinas necesarias para la cocina. También las cuestiones relativas a la prevención/evacuación son competencia de la empresa/institución concesionaria.

En el ámbito de la inclusión laboral de personas con discapacidad se cumple normativamente gracias a la complementación entre contratación directa (muy baja) y la contratación de medidas alternativas y compras a centros especiales de empleo.

En cualquier caso, del análisis se extrae por parte de la empresa cierto desconocimiento de la perspectiva de la accesibilidad universal, muy reducida a perfiles como el usuario de silla de ruedas o movilidad reducida, y aunque favorable a la posibilidad de implantar medidas, no son conscientes de la necesidad de que sus entornos laborales lo requieran.

Así, en la evaluación técnica realizada del centro de trabajo seleccionado queda constancia de que el entorno en el que se ubica el centro de trabajo reúne los elementos y características de accesibilidad necesarios para poder ser utilizados por todas las personas (tanto la aproximación exterior a la edificación, como la reserva de plazas de estacionamiento adaptadas, como las circulaciones interiores en la edificación para acceder al restaurante). Sin embargo son los espacios destinados a los trabajadores los que presentan más problemas de accesibilidad (circulaciones verticales sin alternativa accesible y espacios higiénico-sanitarios no adaptados) y que, si bien están en régimen de concesión, la empresa debería hacer todos los esfuerzos posibles por adaptarlos o, al menos, informar al propietario para que los adapte.



### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	No

**Tabla 65.** Resultados de los indicadores de Política, Estrategia y Medidas. Caso S.5.

En cuanto a las políticas y estrategias empresariales, no se encuentran incluidos en ellas valores de accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad, al menos no de una manera explícita y documentada. No se realizan medidas de RSE desde la empresa ni tampoco desde el propio centro de trabajo concreto.

No existe un departamento específico en el que se gestione la accesibilidad y la inclusión de la diversidad en la empresa. Los centros en los que se ubican sus restaurantes son de titularidad de otras instituciones lo que hace que tengan limitaciones a la hora de gestionar y actuar sobre los entornos, de hecho, en muchos de ellos se encuentran con un diseño dado de partida.



*“No lo hay, porque es que además los centros no son nuestros, la accesibilidad la hará la Universidad. Todos son concesiones, los centros ya están hechos.”*

*“En el entorno, edificio si se rompe algo es la concesionaria quien tiene que arreglarlo. El plan de evacuación, por ejemplo, también es responsabilidad de la concesionaria propietaria del entorno físico”.*

(Departamento de RRHH)

El mobiliario en algunos de los restaurantes lo pone la propia empresa evaluada, pero depende de los distintos acuerdos entre ésta y la concesionaria. En los que sí existe margen de maniobra, se encarga el gerente, el responsable de compras y un arquitecto. La entrevistada del departamento de RRHH, desconoce si este mobiliario se adquiere con criterios de accesibilidad y diseño para todos.

Como empresa se encuentran certificados en la “Q” de Calidad Turística, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española y “Madrid Excelente”, que acredita la Comunidad de Madrid. Además, están certificados en la norma ISO 9001, la cual reconoce su sistema de calidad y su vocación de mejora continua en diversos aspectos.

En conciliación e igualdad están valorando realizar algún tipo de iniciativa (con más de 250 trabajadores es obligatorio normativamente). No poseen certificación en accesibilidad universal, sello del que se desconoce su existencia.

No hay planes de accesibilidad en marcha, tampoco para los elementos de los que tienen competencia (básicamente, el mobiliario).



*“Yo creo que el tema de la accesibilidad en el edificio no hay ningún problema, porque de hecho entran clientes y demás. Luego en las cocinas...una persona en silla de ruedas no puede servir mesas, no nos ha surgido ese problema para tener que adaptar nada.”*

(Departamento de RRHH)

En cuanto al plan de evacuación, pertenece a la empresa propietaria del espacio. De la prevención de riesgos laborales se encarga una empresa a la que tienen contratada a tal efecto.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Buena
Señalización, iluminación y evacuación	Buena

**Tabla 66.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.5.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Necesidades de mejora”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro son adecuados en cuanto a sus dimensiones, aunque presentan algunos problemas de diseño urbano que pueden originar accidentes, especialmente entre las personas con discapacidad visual. El acceso hasta el centro de trabajo por el interior de la edificación está adaptado, no disponiendo de cambios de cota en las circulaciones horizontales y contando con sistema mecánicos para la circulación vertical (ascensores).

La circulación horizontal en los espacios interiores al centro de trabajo se consideran, en general, adecuados (tanto en los espacios destinados a los clientes como en los reservados a los trabajadores)

El principal problema de accesibilidad en la deambulación interior lo presenta la comunicación vertical dentro del restaurante. El tramo de escaleras situado en el pasillo de acceso a los vestuarios/aseos no cuenta con alternativa accesible (rampa, ascensor o elevador) y por tanto impide el acceso a personas usuarias de silla de ruedas o con problemas de movilidad a ese espacio. También se ha de hacer hincapié en la falta de seguridad de los planos inclinados de acceso a la terraza, ya

que al carecer de protecciones inferiores se pueden producir caídas a distinto nivel. De forma generalizada en el interior del restaurante se echa en falta la señalización adecuada de los tramos de escaleras (pavimento podo-táctil en embarques y señalización de bordes de peldaños) que permitan un uso adecuado de las mismas a las personas con discapacidad visual.

El centro de trabajo no dispone de aseos ni de vestuarios adaptados (las cabinas que actualmente acogen dichas funciones se encuentran excesivamente compartimentadas). Además estos espacios higiénico-sanitarios se encuentran separados del resto del centro por el tramo de escaleras anteriormente citado.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro. Aun así se observa escasez de señalización de emergencia.

En cuanto a la tecnología utilizada en el día a día de los trabajadores es básicamente una caja registradora táctil con un programa específico para cobrar y hacer inventario. La página web no está certificada en accesibilidad. En la actualidad, se está trabajando en una intranet para los trabajadores que está en desarrollo pero se desconoce si va a poseer criterios de accesibilidad.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El local presenta unos espacios de grandes dimensiones en la zona de clientes, muy flexibles por su construcción y división interna, así como el mobiliario empleado. La zona de cocina dispone de dimensiones generosas para la deambulación por el interior de la misma.
- La facilidad de acceso a las zonas de trabajo, con un itinerario accesible desde la vía pública hasta el interior del local.
- La existencia 5 de plazas de aparcamiento reservadas en el parking del complejo deportivo, utilizables por los clientes y conectadas con itinerarios accesibles.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menor del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, con medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 67.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.5.

Este centro de trabajo dispone de 8 trabajadores en plantilla. Ninguno de ellos con discapacidad.

Hay 2 trabajadores con discapacidad en toda la empresa, que representan el 0,8% del total de la plantilla (uno de ellos desde el 2002, y otro obtuvo el certificado recientemente). Ninguno de ellos está adscrito al centro de trabajo en el que se ha desarrollado la evaluación.

Una de las personas tiene problemas de espalda y no puede coger peso y según la responsable de RRHH, ninguna de las personas requiere ningún tipo de adaptación en el puesto de trabajo.



*“Lógicamente dependiendo de la discapacidad podrán trabajar de... Nunca nos ha surgido que tengamos que adaptar nada, porque está adaptado.”*

La falta de cumplimiento de contratación directa de personas con discapacidad se complementa con la contratación de medidas alternativas a centros especiales de empleo, en concreto, el servicio de lavandería, material de oficina, y otros. Así, en este sentido se cumple con los requerimientos normativos.

En las fichas de descripción de puesto existentes, y su análisis, no se recogen los requerimientos físicos, sensoriales, cognitivos que debe reunir la persona que va a ocupar el puesto además de las funciones y tareas a desempeñar.



*“No se especifica nada. Sí las funciones de cada puesto a desempeñar.”*

*“Antes de contratar a una persona tenemos que saberlo (discapacidad del trabajador), porque si estamos buscando un camarero hay determinadas funciones que no va a poder hacer una persona con movilidad reducida, por ejemplo.”*

Para gestionar las medidas alternativas se trabaja con una empresa que es centro especial de empleo que posee una base de datos con personas con discapacidad, en caso de ser necesaria su contratación.

Ni la plantilla ni los encargados han reclamado medidas de accesibilidad. Tampoco por parte de los clientes.

No hay teletrabajo para el personal de cafetería y cocina, obviamente, pero sí en las oficinas centrales para los puestos administrativos, con carácter informal.

Hay posibilidad de reducción de jornada por guarda legal, flexibilidad horaria a estudiar en cada caso por las razones y las posibilidades del centro específico, horas libres para que se pueda ir al médico, a reuniones del colegio de los hijos, etc. No existen beneficios o ayudas para trabajadores que tengan familiares con discapacidad.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Los obstáculos que se plantea la organización a la hora de implantar la accesibilidad son fundamentalmente económicos.



*“Económicos, aunque si alguna persona necesitara algo específico para realizar su trabajo se haría. Aunque no nos hemos visto en la situación, con los materiales y herramientas que hay lo pueden hacer perfectamente. Será económico o que no nos ha hecho falta hacerlo.”*

(Responsable de RRHH)

En este caso también existe una restricción funcional del diseño arquitectónico, el cual viene dado de partida. Los entornos en los que operan suelen estar adecuados porque son espacios públicos que normativamente deben reunir ciertos requerimientos y parámetros de accesibilidad.

## ► CASO S.6. PEQUEÑO HOTEL

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Hotelería</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>14</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>0</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>No</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 68.** Datos descriptivos. Caso S.6.

Para el estudio de este caso se ha elegido un hotel-balneario cuyas actividades principales son el alojamiento y los tratamientos propios de una estación termal: hidroterapia, masajes y tratamientos faciales y corporales. Por otro lado también está equipado para celebrar conferencias, reuniones de empresa o seminarios.

Es un hotel de temporada cuya actividad de cara al público se desarrolla durante las estaciones de primavera, verano y principio del otoño. Actualmente abre sus puertas de Semana Santa al 2 de noviembre.

Este hotel se halla en un entorno natural, entre formaciones rocosas y amplia riqueza botánica, junto a un manantial que lo abastece.

Para la actividad el complejo consta de varias construcciones que responden a los servicios del balneario y a los dos tipos de alojamientos disponibles: hostel y apartamentos. La construcción principal, en la que se ubica el hostel, es un edificio histórico construido como casa hospedería en el siglo XVIII, compuesta por tres plantas con patio central. En la planta baja está la zona de recepción y salones, y en las plantas



primera y segunda se distribuyen las habitaciones renovadas en los últimos años, respetando la esencia y el carácter histórico del edificio. Por otro lado, el segundo edificio consta de 31 apartamentos y acoge en su planta baja la cafetería, la cocina y el restaurante (también incluidos en la evaluación del centro de trabajo). La tercera construcción alberga las instalaciones para los tratamientos termales. Además el balneario dispone de una amplia zona verde, con un jardín histórico frente a la puerta principal de la edificación original.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

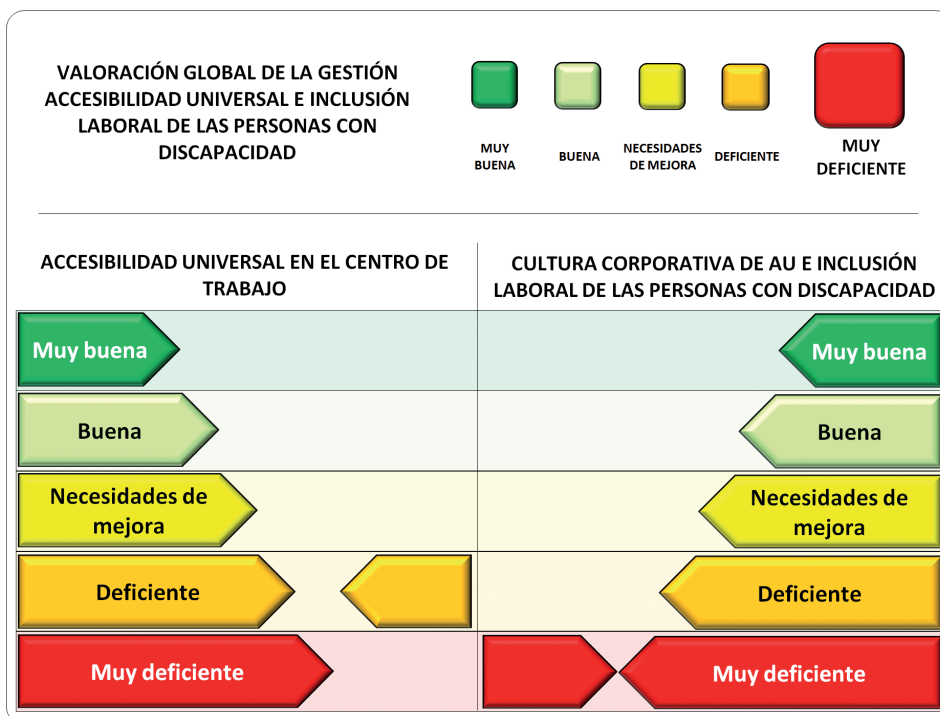


Gráfico 23. Resultados globales. Caso S.6.

Los resultados son insatisfactorios, ya que el global de la gestión de la accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad es muy deficiente, debido a que la evaluación técnica de la accesibilidad universal es “deficiente” y su cultura corporativa es “muy deficiente”.

En la empresa objeto de estudio es destacable el desconocimiento de la dirección del centro sobre accesibilidad universal y necesidades de las personas con discapacidad. No se habían planteado ejecutar medidas específicas de accesibilidad únicamente habían pensado en el confort de los clientes. Tampoco han contado hasta la fecha con trabajadores con discapacidad en la plantilla y se percibe inquietud y ganas por conocer qué puestos podrían desempeñar trabajadores con discapacidad.

La evaluación de la accesibilidad del centro de trabajo pone de manifiesto este desconocimiento y arroja un mal resultado global, que podría ser mucho mejor con pequeñas actuaciones de mejora (pequeña rampa en el acceso, barras junto al inodoro del aseo adaptado, señalización de las escaleras, módulo acústico en el ascensor o cambio de las alarmas de emergencia por otras con aviso luminoso,...).

Cabe destacar la proactividad al cambio, expresada por la nueva dirección, para la incorporación de personal con discapacidad en el futuro, y acometer adaptaciones que mejoren la accesibilidad. En ambos casos, siempre ligado a una mejora de las condiciones económicas del negocio para poder contratar y realizar inversiones necesarias. Se constata que la empresa ha iniciado ya comunicaciones para abordar un proceso de asesoramiento experto en lo que a los requerimientos funcionales de los puestos de trabajo del ámbito hotelero se refiere.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	No

**Tabla 69.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.6.

La empresa objeto de estudio no dispone de una política de accesibilidad establecida desde la dirección ni planes específicos articulados para la mejora de las condiciones del complejo: *“no se ha planteado anteriormente”*. El director del hotel razona esta ausencia de acciones concretas por el desconocimiento de lo que la accesibilidad implica, así como una restricción histórica por la antigüedad de las construcciones.



*“Si no se ha hecho nada es por, entiendo yo que por desconocimiento. Y tienes las limitaciones del edificio, si fuese un edificio moderno tendrías las escaleras de personal, las escaleras de clientes, un montacargas”*

(Director del hotel)

Parece percibirse un cambio con la nueva dirección del hotel, más proactiva, donde el responsable expresa su predisposición a ejecutar acciones encaminadas a mejorar las condiciones de accesibilidad del entorno, si bien no hay todavía planes concretos aprobados a corto plazo.



*“No hay un plan ya establecido, pues hasta ahora no se lo ha planteado la dirección. A partir de ahora seguro que se puede hacer algún tipo de mejoras, ya que vamos a hacer algunas reformas, pues se podría contemplar, sí se puede incluir”.*

(Director del hotel)

Actualmente la organización no cuenta con ningún certificado de accesibilidad.

Las condiciones de accesibilidad dicen percibirse también como parte de la seguridad, si bien, el plan de evacuación de las instalaciones no cuenta con especificación alguna para los trabajadores o clientes con discapacidad.

La empresa no cuenta con política y medidas de RSE, ni ha mantenido anteriormente colaboraciones con entidades o asociaciones del tercer sector.

El director argumenta que las compras de mobiliario se realizan bajo aspectos de funcionalidad y practicidad, pero no como tal con criterios de diseño para todas las personas.

En lo referido a accesibilidad tecnológica, la empresa no contempla ningún compromiso al respecto, y su página web no cuenta actualmente con sellos de accesibilidad que certifiquen el cumplimiento de las pautas WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium)

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Muy deficiente
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Necesidades de mejora
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	Buena
Señalización, iluminación y evacuación	Muy deficiente

**Tabla 70.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.6.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Deficiente”.

Los recorridos peatonales exteriores a las edificaciones no presentan mayores problemas en los referente a su anchura de paso o al pavimento empleado, salvo por la disgregación de capa más superficial de la zona de tierra prensada, dando lugar a la presencia de arena y grava sueltas en todo el recorrido. El principal obstáculo lo presentan las rejillas de evacuación de pluviales situadas a la entrada del camino peatonal de acceso al edificio histórico y en el acceso al patio previo a la zona de tratamientos, ya que la separación de los elementos que forman la rejilla es excesiva.

El centro no cuenta con plazas de aparcamiento reservadas para clientes o trabajadores con movilidad reducida ni existen paradas de transportes públicos accesibles próximos.

La puerta de acceso principal presenta dos escalones de pequeño tamaño (y un felpudo metálico no encastrado) sin alternativa accesible. Una vez dentro, las circulaciones horizontales son adecuadas tanto en sus dimensiones como en la distribución de los objetos y cartelería o en los materiales empleados en el pavimento, aunque haya algunas cuestiones por resolver.

Las circulaciones verticales están resueltas mediante un núcleo de escaleras y un ascensor panorámico que no cumplen con los criterios de accesibilidad. Primero el ascensor no se comunica con la planta de acceso a las instalaciones del balneario. Segundo las escaleras, que presentan problemas para su uso, ya que ni el pasamanos ni las proporciones de los peldaños son las adecuadas y tampoco disponen de señalización que permita su localización.

La dotación de aseos adaptados no es suficiente para un complejo de estas características. Además la única cabina adaptada del centro, tiene algunas carencias.

Los espacios de uso común se consideran adecuados en cuanto a dimensiones, pero el mobiliario no es el más adecuado.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa no está resuelta la evacuación vertical. Se considera insuficiente la señalización de emergencias y no se ha detectado sistema acústico-luminoso de alarma.

En cuanto al uso de tecnología, el personal de administración, principalmente, utiliza herramientas y programas externos, como los habituales de ofimática (y otros específicos para las áreas de contabilidad o la gestión hotelera.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos.
- Por el tipo de actividad (residencial público) se busca la mayor adaptación posible de los espacios interiores y los recorridos exteriores, hecho del que también se benefician los empleados

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	No procede
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 71.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.6.

Actualmente la empresa cuenta con 14 empleados, 3 con contrato fijo durante todo el año y 11 con contrato eventual por la estacionalidad del negocio. Las actividades se dividen en el hostel, balneario, restaurante, jardín.

Entre la plantilla del hotel, hasta la fecha, no han contado con trabajadores con discapacidad, si bien por su tamaño, no tienen obligación legal de contratación de empleados con discapacidad o medidas alternativas. Se observa falta de cercanía y relaciones previas con personas con discapacidad hasta el momento. Esta circunstancia conlleva desconocimiento de posibilidades de incorporación de esas personas según los perfiles de los puestos existentes. El director muestra interés y clara predisposición a contemplar la incorporación de trabajadores con discapacidad para futuras vacantes, siempre que las necesidades del negocio lo requieran. Para ello, asegura necesitaría asesoramiento experto para analizar las demandas de cada puesto para un correcto reclutamiento y adaptación de los puestos que garantice una incorporación exitosa.

No se aplican fórmulas de flexibilidad horaria o medidas específicas de conciliación, ni se plantea a futuro la aplicación o certificación en materia de conciliación e igualdad. De hecho, dado que el complejo se halla retirado de municipios grandes, los trabajadores del hotel tienen asignado apartamento y comidas del hotel para residir allí mismo. Este aspecto y la estacionalidad del negocio suponen ciertas dificultades para la contratación de trabajadores. No contemplan tampoco beneficios o facilidades específicas para empleados con familiares con discapacidad.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Hasta el momento la empresa no ha aplicado planes o actuaciones específicas de accesibilidad universal, más allá de las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas por ley. La Dirección confirma los costes como la inversión económica necesaria para la ejecución de medidas, o las restricciones funcionales y de diseño debido a la antigüedad de los edificios en los que se hallan las instalaciones.

Del discurso de Dirección se extrae también una proyección de los beneficios de la accesibilidad hacia fuera, hacia la clientela, y de lo que se ha podido perder hasta el momento por las barreras de accesibilidad presentes en las instalaciones, así como su disposición a acometer ciertas mejoras:



*“A lo mejor hemos perdido muchos clientes por no tener esto acondicionado para ellos [...] (hablando de las futuras reformas) ¡Qué me cuesta poner una rampa de entrada para salvar el escalón!”.*

(Director del hotel)

## ► CASO S.7. ALOJAMIENTO DE CADENA HOTELERA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Hotelera</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>45</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>72%</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>La empresa está formada por otros 20 establecimientos hoteleros, teniendo en total más de 600 personas, siendo el 40% de la plantilla personas con discapacidad</b>

**Tabla 72.** Datos descriptivos. Caso S.7.

Para la caracterización de este caso se ha elegido un hotel que forma parte de una cadena hotelera creada hace más de 20 años compuesta por 21 establecimientos de tres y cuatro estrellas repartidos por las principales ciudades de España. Además de la lógica rentabilidad económica, esta empresa integra una doble vertiente social: una mediante la creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad, y otra, en el trato y atención a clientes con diferentes capacidades.

El 40% de la plantilla total de la empresa está formada por personas con discapacidad de las más de 600 que componen la compañía.

El hotel evaluado se encuentra bien comunicado con el centro de la ciudad y con el aeropuerto, lo que facilita que esté enfocado a un turismo corporativo y a un perfil de turista vinculado al ocio en momentos puntuales del año (vacaciones estivales, navidad, puentes, etc.). Dispone de 152 habitaciones, algunas de ellas muy amplias y adaptadas para personas con discapacidad así como para alojar a familias. También alberga salones para reuniones, eventos, cursos, presentaciones, etc.



La edificación consta de tres núcleos de edificios con acceso a las calles principales. Cada uno de ellos de cinco plantas, situándose en la baja (con acceso directo a las calles) la recepción, la cafetería, el restaurante, la cocina, las salas de reuniones y de banquetes, el comedor de personal y los despachos de Dirección y Administración del hotel. El resto de las plantas están ocupadas por las habitaciones y sus zonas auxiliares (pasillos, cuartos de limpieza, etc...). Además el edificio cuenta con cuatro plantas subterráneas, situándose en la primera planta de sótano el servicio de lavandería del hotel, así como los despachos de la gobernanta y mantenimiento y los vestuarios del personal, ubicándose los aparcamientos en las restantes.

Este centro se diferencia del resto de la propia cadena en que desde el 1 de febrero de 2014 está catalogado como Centro Especial de Empleo con una plantilla media con discapacidad del 72% sobre sus 45 empleados<sup>3</sup>.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

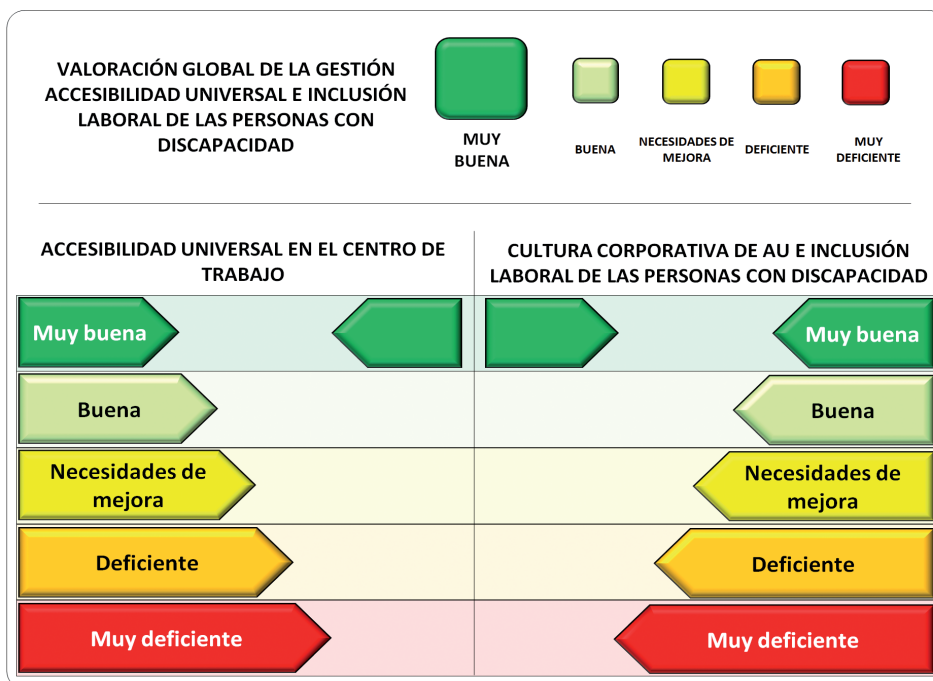


Gráfico 24. Resultados globales. Caso S.7.

<sup>3</sup> Datos de Mayo de 2014

Los resultados de la evaluación son satisfactorios obteniendo en todos los niveles de evaluación, así como en el resultado global, la calificación de “muy buena”.

El grupo empresarial al que pertenece el hotel incorpora a la orientación al cliente el componente de la accesibilidad universal, lo que les diferencia de otras empresas del sector al ofrecer entornos accesibles para que el mayor número de personas puedan disfrutar de una estancia acorde a sus necesidades.

Incorporan un proceso de mejora continua de la accesibilidad de los espacios propios de los empleados así como de los puestos y tareas de trabajo habiéndose realizado ya algunas remodelaciones y estando otras planificadas a corto-medio plazo. En conjunto, se facilita la inclusión tanto de empleados como de los clientes con distintas capacidades puesto que gran parte del espacio es compartido.

En este estudio de caso se pone de manifiesto el elevado grado de compromiso de la dirección de la organización, como se ha comentado, una empresa de tamaño grande que incorpora esos valores en su cultura empresarial.

También es muestra de esa cultura la reciente conversión en Centro Especial de Empleo y la política explícita sobre accesibilidad universal, con la consecución de distintas certificaciones que la acreditan de una manera objetiva.

El recorrido acometido, a partir del compromiso de la dirección con la accesibilidad universal pasó por un proceso de sensibilización y aprendizaje de los equipos hacia las posibles necesidades especiales de determinadas personas.

Así, desde que se puso en marcha la conversión en CEE, se empezó a comunicar a la plantilla su significado, así como las reformas y mejoras que conllevaría. Y, al menos por el momento y según su directora, no existen reclamaciones de accesibilidad de los trabajadores aunque tampoco se conoce perfectamente cuál es la percepción sobre los cambios realizados. No existen en la actualidad procesos de información estandarizados, como encuestas, que midan la satisfacción o el clima laboral respecto a la accesibilidad universal del centro de trabajo. Según su directora, aunque no disponen de ese feedback, desde la dirección se ponen en marcha mecanismos informales para conocer las necesidades puntuales de los trabajadores así como su opinión sobre las recientes remodelaciones.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	Sí
Certificación en accesibilidad universal	Sí
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 73.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.7.

En cuanto a la gestión de la accesibilidad universal dentro de la organización, existe un departamento específico con una persona responsable que se encarga de centralizar y priorizar las medidas de mejora a implantar en cada centro, así como coordinar la política general de la empresa en este ámbito.

Este departamento y su responsable a nivel de grupo empresarial se encargan de gestionar mejoras, fijar planes y llevar a cabo auditorías internas que periódicamente se realizan para mantener un grado adecuado de accesibilidad así como las correspondientes a la certificación en Accesibilidad Universal que poseen, en concreto en la norma UNE 170.001.

El compromiso de la organización en torno a la accesibilidad universal queda reflejado de manera explícita en el documento relativo a la Política de Accesibilidad y Calidad, de la propia empresa:



*“Esta empresa quiere prestar a sus clientes un servicio único que le distinga de sus competidores y haga de éste su principal ventaja competitiva. Por eso, consciente de la continua evolución de las exigencias del*

*sector turístico y de la importancia de asegurar la máxima satisfacción de sus clientes/usuarios proporcionándoles servicios conformes con sus necesidades y expectativas, se compromete a incorporar aspectos relacionados con la accesibilidad universal, el desarrollo sostenible, el respeto al medioambiente y la conservación de nuestro entorno a sus procesos. La Dirección dotará de los medios, tanto humanos como materiales, que sean necesarios para el desarrollo y despliegue de esta Política en la organización.”*

En este documento existen otros compromisos como la igualdad y la sostenibilidad medioambiental que la hacen una organización con una política responsable y socialmente comprometida.

Actualmente, se está trabajando de manera intensa en aspectos como la mejora de la climatización, el ahorro de agua, la reducción de consumo energético, control del consumo mediante monitorización, etc. todo ello con el propósito de mejorar la eficiencia energética y consolidar así su política de sostenibilidad del medio ambiente.

En lo relativo a la gestión de la diversidad destaca la obtención en febrero de 2014 del sello Bequal en su categoría, Premium, por su responsabilidad social empresarial en relación con las personas con discapacidad.

En cuanto a medidas de accesibilidad universal llevadas a cabo, anteriormente existía un presupuesto anual asignado para la mejora de la accesibilidad en los distintos hoteles, sin embargo, una vez completada la fase de adecuación de los mismos y ratificada por las certificaciones de accesibilidad, en la actualidad las inversiones se realizan ad-hoc, es decir, según las necesidades de mejora de cada hotel, ya sea desde el punto de vista del cliente o del trabajador.



*“Nosotros como Centro Especial de Empleo desde finales del 2013 comenzamos a hacer una serie de remodelaciones en los entornos propios de los trabajadores (vestuarios y comedor de personal). Las medidas para cada persona se han mirado de manera individual.”*

(Directora del hotel)

En cuanto al Plan de Evacuación, según la Directora del centro: *“Tenemos el plan de autoprotección en el que hay un apartado expresamente de cómo evacuar clientes con discapacidad. No habla como tal de trabajadores. Tenemos que hacerlo este año”*

Existen comunicaciones externas a la sociedad sobre las medidas de accesibilidad adoptadas y su reciente conversión a Centro Especial de Empleo, sobre todo a agentes sociales como fundaciones, empresas y, también, clientes.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Necesidades de mejora
Espacios higiénico-sanitarios	Muy buena
Zonas comunes y estanciales	Buena
Señalización, iluminación y evacuación	Buena

**Tabla 74.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.7.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Muy buena”.

Aunque la mayoría de elementos y espacios cuentan con un diseño acorde a las necesidades de todas las personas, en esta evaluación se han detectado algunos problemas que pueden afectar a posibles usuarios.

Dado que el centro de trabajo se encuentra dentro del casco urbano, la accesibilidad del entorno peatonal exterior a este no depende de la empresa. Aun así presenta unas condiciones de accesibilidad adecuadas, tanto en lo referente a las aceras y vados peatonales como a las plazas de estacionamiento reservado y existencia de transporte público accesible.

El acceso principal al centro utilizado por los clientes es accesible. Sin embargo, el acceso al centro de los trabajadores que precisen utilizar los vestuarios antes de comenzar su jornada laboral no es el más adecuado ya que han de atravesar el aparcamiento.

El diseño de los espacios interiores permite una correcta circulación tanto por las plantas (hall y recepción, pasillos, zonas de estancia y reunión, comedores, cafetería, pasillos, etc.) como entre ellas (escaleras y ascensores). Las zonas que presentan desniveles importantes poseen tramos de escaleras complementados siempre con sistema alternativo accesible como una rampa, un ascensor o una plataforma elevadora.

Los aseos y duchas destinados a los trabajadores están adaptados, aunque existen algunos elementos que admiten actuaciones de mejora.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que no está correctamente resuelta la evacuación vertical.

En cuanto a la accesibilidad TIC, en el centro de trabajo podemos encontrar lectores de pantallas JAWS en diferentes equipos informáticos y una tele-lupa en la zona de recepción (ambos productos a disposición tanto para trabajadores como para clientes). Además la página web está certificada bajo criterios de accesibilidad y la documentación interna se facilita en formatos alternativos, procurando su accesibilidad.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- La sensibilidad, el compromiso y la disposición para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad.
- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos en la parte pública y en gran parte de la zona de uso exclusivo de personal.
- Los puestos de trabajo del centro y el mobiliario, reúnen satisfactoriamente los requisitos adecuados para su uso por personas con discapacidad.
- Los espacios higiénico-sanitarios destinados a los trabajadores son accesibles, tanto aseos como duchas y vestuarios.
- La utilización de productos de apoyo específicos para cubrir las necesidades tanto de clientes como de trabajadores (ej.: sistema de inducción y tele-lupa en recepción)

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Más del 10 %
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Más del 10%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, solo con contratación directa
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 75.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.7.

La organización interna del hotel se compone de los departamentos de Recepción y Relaciones Públicas, Restaurante, Cocina, Limpieza y Mantenimiento. Cuenta con una plantilla media de 45 trabajadores en la que se integran, en todos los departamentos, personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva y orgánica, fundamentalmente.

El proceso de selección de personal arranca en el área de Recursos Humanos de la empresa quien recoge las demandas de cada centro de trabajo y mediante las herramientas informáticas/bases de datos de las que disponen preselecciona candidatos con las aptitudes y actitudes adecuadas para el desempeño de las tareas. La bolsa de candidatos se nutre de instituciones y fundaciones, que operan en el ámbito de la inclusión laboral para personas con discapacidad. Posteriormente los candidatos preseleccionados son entrevistados en el propio centro de trabajo por la Directora del Hotel y el responsable del departamento correspondiente, que toman la decisión. Durante la entrevista se les explica a los candidatos las tareas a desempeñar y las características del puesto (funciones, horarios, compatibilidades...) Además, se intenta conocer las capacidades funcionales, sensoriales y cognitivas del posible

trabajador para conocer su encaje con los requerimientos del puesto y, en el caso de ser necesario, proponer alguna adaptación del puesto. Sin embargo, en la actualidad solo existe análisis específico que recoja los requerimientos funcionales formalizado en ficha para el puesto de recepcionista. Está prevista la actualización del resto de fichas según la dirección del centro de trabajo.



*“Tenemos creados los APT (análisis de puestos de trabajo) para la recepción y, en su día, sí que se elaboraron para el resto de puestos de trabajo. Si es verdad que de cara al Centro Especial de Empleo nos pusimos a revisarlos a principios de año pero la dinámica de trabajo nos ha hecho no entrar al detalle aún. Nosotros en las entrevistas intentamos a la persona explicarle el desempeño del trabajo y detectar si puede realizarlo y si necesita alguna adaptación. Tenemos pendiente actualizar esto.”*  
(Directora del hotel)

Los puestos de trabajo del centro se adaptan de una manera personalizada a las necesidades de cada empleado, por ejemplo, en la zona de recepción trabaja una persona que ha precisado una silla con una específica posibilidad de regulación en altura y reposabrazos.



*“Al igual que hablas con el cliente para saber que necesita, es igual de importante hablar con el trabajador y con los técnicos de apoyo que existen. Al final es hablar con la gente para saber qué necesita.”*  
(Directora del hotel)

Según la Directora, las personas con discapacidad auditiva que trabajan en este centro de trabajo no han requerido adaptaciones de puesto. Sí en cambio, se está estudiando con la empresa encargada del plan de evacuación la instalación de señales acústicas perceptibles para estas personas.

Las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral se están estudiando a nivel global de la compañía. Existe un reciente Plan de Igualdad en el que se está avanzando siendo este uno los objetivos prioritarios a medio plazo para la cadena hotelera.

En el centro se realizan periódicamente cursos de atención al cliente con discapacidad, talleres motivacionales y otras formaciones específicas por departamentos para el desempeño de sus tareas



## 4. COSTES Y BENEFICIOS

La implantación de la accesibilidad universal así como la inclusión laboral de personas con discapacidad ofrece oportunidades al hotel como empresa, y así lo manifiesta la dirección siendo consciente de ello.



*“Como cadena hotelera nos diferenciamos del resto en que todos nuestros hoteles están certificados en accesibilidad por la norma UNE 170.001, hemos trabajado la accesibilidad desde el punto de vista del cliente (adaptación de los entornos, incorporación de ayudas técnicas y atención al cliente con discapacidad). Esta es una diferenciación con respecto al resto de cadenas hoteleras que llevamos trabajando desde el 2005.”*

(Directora del hotel)

El hecho de que el centro de trabajo esté mayoritariamente compuesto por personas con discapacidad, y además, el entorno y servicio realizado, en cierta medida atiende las necesidades de amplios colectivos que en otro tipo de establecimientos y ofertas hoteleras no se ven cubiertas, consideran debe generar orgullo de pertenencia a la organización.



*“Al inicio hicimos una reunión para explicar al personal dónde estamos, qué es un CEE, por qué somos diferentes y tenemos que sentirnos orgullosos, y como siendo igual que cualquier otro hotel pero con esa particularidad y ese carácter más especial, que cómo decimos nosotros: bienvenido mundo diferente formado por personas extraordinarias. Es algo que hemos querido transmitir.”*

(Directora del hotel)

Igualmente, desde el punto de vista estratégico y de negocio, es un valor añadido ya que acceden a un nicho de mercado y satisfacen unas necesidades no cubiertas por otros alojamientos hoteleros.



*“Al ser un hotel en el que hemos trabajado la accesibilidad universal, hemos adaptado el entorno cumpliendo la normativa en cuanto a rampas, accesos, medidas...hemos tenido que hacer las cabinas adaptadas de los baños de zonas comunes, incorporar mesas que fueran accesibles (sin pata central). Pero no solamente hemos adaptado el entorno sino que hemos querido ir más allá, trabajamos de cerca la atención al cliente y al cliente con discapacidad específicamente y sus necesidades, saber cómo actuar. Incorporamos también en el hotel una serie de ayudas técnicas como sujeta bastones, bucle magnético, despertador vibrador, habitación*

*adaptada para personas con discapacidad auditiva, habitaciones adaptadas por encima de lo que marca la normativa, avisos de emergencia, sillas para las duchas, carta de la cafetería y directorio de servicios en Braille, una silla de ruedas y muletas a disposición de los clientes...”*  
(Directora del Hotel)

Además, su condición de CEE les posiciona para ofrecer servicios que pueden computar como medidas alternativas a la contratación directa de personas con discapacidad de empresas públicas y privadas con más de 50 trabajadores.

Los trabajadores son conscientes de la oportunidad que este modelo de empresa da a las personas con discapacidad para poner en valor toda su capacidad y desplegar su trabajo en igualdad de condiciones. Esta posibilidad real de inclusión en el mercado laboral revierte en un buen clima y una alta implicación de los empleados con la organización.



*Hay gente que aprecia muchísimo que le hayas dado la oportunidad de volver a trabajar, de incorporarse al mercado laboral.*  
(Directora del Hotel)

En cuanto a los costes, la accesibilidad universal puede suponer una inversión económica, fundamentalmente cuando no se ha tenido en cuenta desde el propio diseño y se implementa a posteriori. En el caso de este hotel, y según su Directora, en la actualidad no necesitan realizar grandes inversiones, aunque siempre dependerá de las necesidades que se vayan detectando.

Tanto el proceso de constitución como CEE como la mejora de la accesibilidad universal en el que han estado inmersos en los últimos meses, ha conllevado también una inversión de tiempo tanto para la ejecución y aplicación de las medidas, como en la formación y adquisición de nuevos conocimientos.

A pesar del coste que reconoce la Directora en el que ha sido necesario incurrir para mejorar, es una apuesta importante del grupo, y como tal, una vez analizada la viabilidad y sopesado el coste/beneficio de cada medida, si se establece como necesaria, se implanta.



*“Las inversiones económicas hay que hacerlas. Pero esto se va a hacer, sea para clientes o trabajadores, independientemente del coste económico. Dedicación de tiempos y aprendizaje, de la tarta de tu jornada entera tienes que dedicarle tiempo a este proceso. Todo esto que contamos y*

*que para nosotros parece muy sencillo ha llevado años. Se empezó por un hotel, en otro surgen otras cosas porque la estructura es otra, el edificio es distinto, se necesita un salva-escaleras para poder acceder al hotel porque es imposible hacer una rampa...hay complicaciones y cada hotel tiene sus dificultades.”*

(Directora del Hotel)

## ► CASO S.8. SECTOR EDUCACIÓN. ACADEMIA DE FORMACIÓN PRIVADA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Educación</b>
<b>Actividad</b>	<b>Educación y Formación</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>498</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>11</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 76.** Datos descriptivos. Caso S.8.

La empresa que ilustra este caso forma parte de una institución académica internacional con más de cincuenta años de historia. Tiene como misión principal la formación de personas con un alto nivel de competencia profesional. Por ello, impulsa la docencia y la investigación mediante un compromiso firme con el rigor intelectual, el espíritu crítico y la excelencia académica.

El centro de trabajo objeto del presente informe es el mayor de los campus con los que cuenta la institución. El edificio de instalaciones docentes presenta una composición de varios volúmenes rectangulares superpuestos. El basamento está compuesto por un volumen longitudinal de dos alturas sobre rasante en las que se sitúan la zona de recepción y administración, la biblioteca, parte del aulario y la cafetería y comedor de alumnos.

En la planta bajo rasante de este volumen se sitúan el aparcamiento, la zona de cafetería y comedor de profesores, zonas de descanso de personal y servicios complementarios (como el de reprografía). En los volúmenes superiores, tanto longitudinal,

como transversales se sitúan los despachos del profesorado, así como las salas de reunión y otra parte del aulario. El edificio dispone de grandes espacios de circulación horizontal que dan servicio a las aulas y despachos, con lugares habilitados para el descanso situados sobre las propias circulaciones. Las aulas presentan una disposición en anfiteatro con las mesas en graderío. Las zonas de despachos se distribuyen en bandas paralelas a las fachadas y separadas del pasillo central mediante paramentos de vidrio. Las salas de reunión de los profesores se intercalan en las bandas de despachos.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

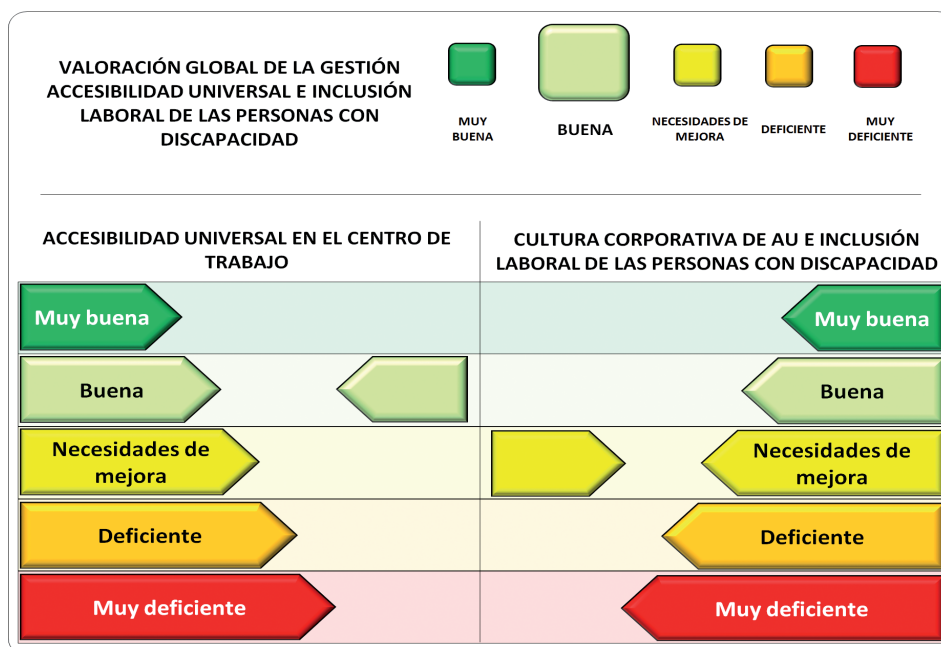


Gráfico 25. Resultados globales. Caso S.8.

La empresa estudiada refleja un compromiso firme con la diversidad humana y la accesibilidad universal, impulsado desde la dirección y materializado a través de diferentes actuaciones dirigidas tanto a los trabajadores como a sus clientes (alumnado).

Esto queda reflejado en los resultados obtenidos en la evaluación, tanto el análisis técnico de la accesibilidad universal como la cultura corporativa han sido catalogadas como “Buena”, y su resultado global también.

El centro cuenta con instalaciones básicamente accesibles en el plano arquitectónico y señalético. Los principales puntos de mejora se encuentran en los itinerarios en la circulación vertical. Al tratarse de una empresa integrada mayoritariamente por empleados de diferentes nacionalidades la accesibilidad cognitiva, en concreto en la señalización y búsqueda de la máxima claridad en las comunicaciones, ha sido prioritaria y redundante en beneficio del conjunto de la plantilla.

La accesibilidad no cuenta con un respaldo en protocolos explícitos sino que se sustenta en la cultura de la empresa, la cual se compromete a establecer y a desarrollar medidas que aseguren la igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas que integran su comunidad. En la práctica, el trato diario con personas de muy diverso origen (trabajan y estudian más de 30 nacionalidades diferentes) proporciona una experiencia de gran valor añadido en el trato de igualdad y el respeto a las personas.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 77.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.8.

El departamento de Servicios Generales junto con los de RSC y RRHH son los encargados de gestionar la accesibilidad universal. La institución se compromete explícitamente a establecer y a desarrollar medidas que aseguren la igualdad de trato y

de oportunidades de todas las personas que integran su comunidad, de acuerdo con su Declaración de Valores y su Declaración sobre la Diversidad:



*“Valorar positivamente la diversidad y aprender de las diferencias entre personas, ideas y situaciones. Significa comprender que las diferencias de género, estatus socioeconómico, origen étnico, cultura, lengua, religión, orientación sexual, condiciones físicas u otras son oportunidades enriquecedoras para aprender acerca de otras personas, del mundo y de uno mismo”.*

Por poner un ejemplo la empresa elabora memorias de sostenibilidad bajo las pautas del GRI (Global Reporting Initiative) en las que expone información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de la organización. El estándar de GRI más actual, la Guía G4, insta a las organizaciones a desglosar diversos datos por indicadores de diversidad, entre ellos la discapacidad.

No se disponen de planes de actuación a futuro para ir mejorando las condiciones de accesibilidad del centro de trabajo, aunque según manifiestan se encuentra en los valores de la compañía y en la normalización de todos los procesos.

Se colabora con entidades del tercer sector, en especial asociaciones del ámbito de las personas con discapacidad, sobre todo de cara a la contratación de candidatos provenientes de sus bolsas de empleo. Merece destacarse la labor de prescripción que este centro realiza en pro de la diversidad, ya que forma parte, entre otros, del Foro Inserta Responsable una plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita compartir prácticas, herramientas y experiencias que favorezcan el eficaz desarrollo de las políticas de RSE-D.

Desde el año 2012 se ha implementado una nueva política de compras, que incorpora cláusulas específicas y referencias a los Principios del Pacto Mundial sobre RSE. Además de la definición de un nuevo modelo de gestión, se incluyen las políticas de proveedores, de aprovisionamiento, de contratación y de gestión de costes.

La organización cuenta también con una política responsable y socialmente comprometida en igualdad y la sostenibilidad medioambiental.

Actualmente, se está trabajando de manera intensa en aspectos como el ahorro de agua, la reducción de consumo energético y de papel, control del consumo, etc. todo ello con el propósito de mejorar la eficiencia energética y consolidar así su política de sostenibilidad del medio ambiente.

En cuanto a la accesibilidad TIC, página web no está certificada bajo criterios de accesibilidad y no hay constancia de que las newsletters que se elaboren o los canales de webinars respondan a criterios de accesibilidad.

Respecto a la comunicación interna hay voluntad de informar y atender a su plantilla con el objetivo de mejorar la organización del trabajo y crear un buen clima laboral. Para ello, se han establecido diversos canales y procesos de comunicación interna, que están en revisión continua. Se han organizado reuniones participativas con la directora general, con miembros del equipo directivo, con profesores y con algunos cargos estratégicos de la estructura organizativa. Canales como la intranet, los comunicados, las pantallas sirven a diario para trasladar informaciones de interés para conocer de cerca el día a día de la institución. Aunque se cuida que las comunicaciones sean comprensibles para todas las personas ya que pertenecen a más de 30 nacionalidades, no se aplican ni cuidan los mismos criterios en cuanto a otros criterios de accesibilidad en sus comunicaciones.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy Buena
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Buena
Zonas comunes y estanciales	Buena
Señalización, iluminación y evacuación	Buena

**Tabla 78.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.8.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo con la calificación de “Buena”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro presentan algunos problemas de accesibilidad como la falta de rebajes y de señalización podotáctil en los pasos de



peatones, o la ubicación de los elementos de ajardinamiento, que reducen de forma considerable la anchura de paso en algunas zonas. Por otra parte, la vía interior de la parcela en la que se ubica en centro de trabajo presenta unas dimensiones de paso adecuadas y un pavimento continuo, aunque podría mejorarse la señalización utilizada para localizar el acceso principal accesible del edificio (tanto en formato visual como táctil).

Dentro del centro de trabajo, el diseño y configuración de los espacios permite una circulación horizontal adecuada en las diferentes plantas (dimensiones de pasillos y huecos de paso correctas, distribución de los objetos sin presentar obstáculos no detectables, etc.), presentando algún problema puntual de resbaladidad y deslumbramiento debido al acabado pulido del pavimento.

La comunicación vertical entre plantas no está correctamente resuelta y se han detectado problemas de accesibilidad en sus núcleos de comunicación. Algunos de estos problemas son de fácil resolución (como la falta de pasamanos adecuados y de señalización podo-táctil de alto contraste en las escaleras). Sin embargo la solución de otros es más costosa, aunque su adecuación es prioritaria (como la anchura insuficiente de las puertas de acceso de los ascensores, que no permite su uso autónomo por personas usuarias de silla de ruedas)

Los aseos adaptados son adecuados en cuanto a número, ubicación y usabilidad, aunque algunos de sus elementos han de ser revisados.

En los espacios de uso común la mesa del profesor en el interior de las aulas o el mostrador de la cafetería no son accesibles.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación no tienen resuelta de forma adecuada ni la evacuación vertical ni el sistema de alarma, que se basa en avisos exclusivamente acústicos.

Para la comunicación virtual entre el alumnado, el profesorado y el personal de administración y servicios se cuenta con plataforma accesible.

Con todo, se detectan buenas prácticas en materia de accesibilidad en:

- Zona de ordenadores de la biblioteca, que dispone de puestos a diferentes alturas para facilitar su uso a personas en silla de ruedas o de baja estatura.
- Las pizarras, ya sean de tiza, como de rotulador, tienen un sistema de movimiento

vertical, de tal forma que pueden quedar a ras de suelo para facilitar la escritura de personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura, y luego izarse hasta una altura adecuada para que todo el auditorio pueda ver correctamente su contenido.

- Debido a la actividad específica de las instalaciones (docencia universitaria con alumnado internacional) se emplea de forma generalizada el sistema de comunicación a base de pictogramas, que son especialmente relevantes en las zonas más importantes del edificio (biblioteca, cafetería, etc.) facilitando su comprensión a todas las personas.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Entre el 2 y el 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Entre el 2% y el 10%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, además se aplican medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 79.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.8.

La empresa cuenta en la actualidad con 538 personas en su plantilla distribuidas en 3 centros de trabajo. De ellos 349 son miembros del personal de administración y servicios y 189 profesores. Dentro del profesorado se encuentran 33 nacionalidades

diferentes y 21 nacionalidades de procedencia entre el personal de administración y servicios, lo que implica una fuente de diversidad que lleva décadas gestionándose de forma adecuada.

Destaca también que un 64% de la plantilla esté formada por mujeres, aunque no se aportan datos de perfiles o puestos.

Respecto a la incorporación de trabajadores con discapacidad, se cubre el 2% por contratación directa y, además, incorporan la contratación con centros especiales de empleo, como en el caso de los servicios de mantenimiento de los jardines o la reprografía del centro. En las convocatorias de ofertas de trabajo no explicitan los requisitos funcionales de los puestos.

El centro recibió en 2011 una certificación europea que acredita que se cumple con la legislación vigente en materia de contratación de personas con discapacidad.

Existe un Comité de Seguridad y Salud Laboral, formado por seis personas que son designados, a partes iguales, por la Dirección y por el Comité de Empresa. El plan de evacuación recoge necesidades especiales para personas con discapacidad, aunque es necesario mejorar algunos aspectos de la evacuación ya comentados en el apartado anterior.

Las personas que se incorporan al centro de trabajo, tengan o no una discapacidad, participan en un plan de acogida que posibilita el encuentro con diferentes directivos, equipos y servicios de la institución, a fin de agilizar y facilitar su proceso de adaptación y socialización.

No existen ayudas económicas específicas desde la empresa para empleados con familiares con discapacidad. Sin embargo, ofrece diferentes beneficios sociales a los integrantes de su plantilla, entre otros: reducción del importe de la matrícula a los familiares, plan de pensiones, formación, seguro de vida colectivo, transporte intercampus (autobuses adaptados previa solicitud del trabajador), revisión médica, oferta deportiva, etc.

Los miembros del personal de administración y servicios se benefician también de un ticket de restaurante subvencionado. Las personas con contratos temporales o con jornada reducida disfrutan de estos beneficios sociales, con la excepción del plan de pensiones, para el cual se requiere una antigüedad mínima de dos años.

La compañía atiende diversas situaciones particulares en que son necesarias medidas de conciliación específicas para seguir prestando un servicio adecuado en las unidades y departamentos, entre ellas, no se recoge el teletrabajo.

Se llevan a cabo compras de mobiliario con criterios más de ergonomía que de accesibilidad. Respecto a las adaptaciones del puesto se adquieren productos de apoyo en caso de necesidad, como el programa de lector de pantalla JAWS para personas ciegas.

Se han realizado diversos foros de diálogo con la comunidad interna con el propósito de sensibilizar acerca de los temas de la RSE, así como escuchar sus ideas, propuestas y expectativas, al objeto de tomarlas en consideración en la definición de los planes de acción.

En marzo de 2013 se lanzó la red AliaRS-E integrada por un conjunto de personas dispuestas a apoyar y a promover la responsabilidad social y medioambiental en la organización. Es una red informal y abierta a aquellos trabajadores que muestren interés y voluntad de participar en la misma. En la actualidad, cuenta con 112 aliados: 34 profesores y 78 miembros de personal de administración y servicios. La misión de la red es liderar e impulsar un cambio significativo en la sensibilidad y en las conductas para promover la adopción de hábitos cada vez más responsables, desde la perspectiva social y medioambiental.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

En cuanto a los beneficios percibidos de implantar la accesibilidad universal en los entornos laborales, se señala su impacto social.

En palabras del presidente del Comité de RSE *“la institución ha de ser socialmente responsable sí o sí, va en nuestro ADN. Lo importante es hacer las cosas, más que certificarlas, pero sin duda hay que impulsar por parte de las empresas y organizaciones una atención hacia el colectivo de las personas con discapacidad.”*

El centro, por tanto contempla las necesidades de las personas con discapacidad en sus estrategias como una oportunidad para crear valor añadido, no se manifiestan ventajas en cuanto a posibilidades de mercado u otras económicas.

## 5. ESTUDIOS DE CASO

## ► CASO S.9. SECTOR SANITARIO. CLÍNICA SANITARIA PRIVADA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

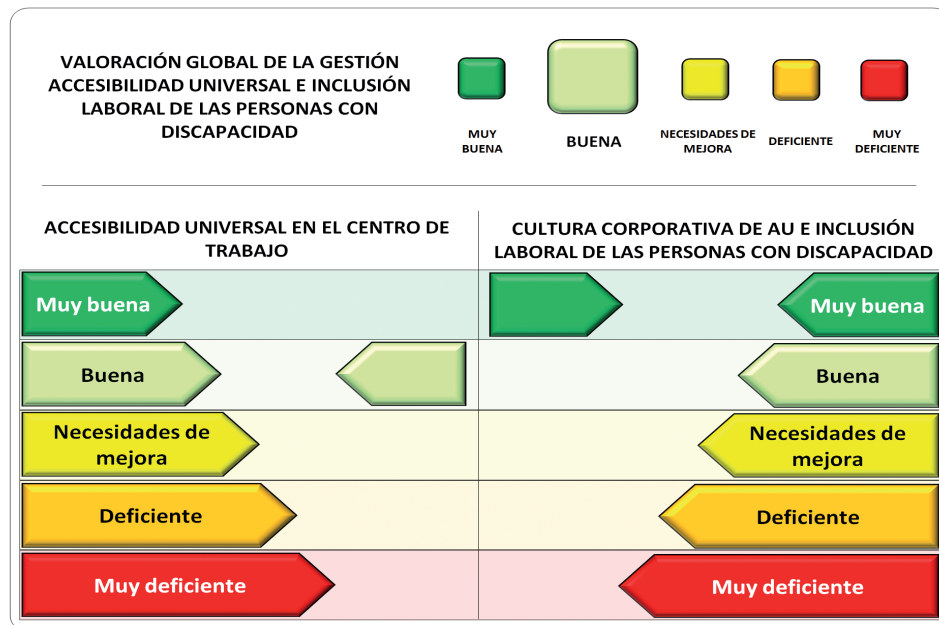
<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Prestación de asistencia sanitaria y económica</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>38</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>3</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>–</b>

**Tabla 80.** Datos descriptivos. Caso S.9.

La empresa es una entidad colaboradora de la Seguridad Social para la gestión y protección de los riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que deben cubrir obligatoriamente las empresas. El centro de trabajo evaluado se dedica concretamente a la prestación de asistencia sanitaria y económica y está ubicado en una capital de provincia.

Este centro ocupa la planta baja de dos bloques de viviendas, con acceso directo desde la vía pública. Aunque administrativamente son dos centros de trabajo, por volumen de actividad, uno administrativo y otro asistencial, en la práctica funcionan como un único centro de trabajo de cara al público. El centro de mayor tamaño agrupa las zonas de uso público con la recepción y administración, las consultas, las salas de espera y las salas y cabinas de rehabilitación; ocupando el centro de menor tamaño la zona de personal con despachos y sala de reuniones y formación, así como algunos almacenes.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO



**Gráfico 26.** Resultados globales. Caso S.9.

La gestión de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de las personas con discapacidad se considera globalmente “Buena”. Esta calificación incluye, por un lado, la evaluación técnica de la accesibilidad universal en el centro de trabajo (Buena) y por otro, el análisis de la cultura corporativa de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad en la empresa (Muy buena).

La empresa estudiada refleja un compromiso firme con las personas con discapacidad y la accesibilidad impulsado desde la alta dirección, expresamente incluido en su cultura de empresa, y que muestra a través de distintas acciones e iniciativas que viene ejecutando activamente desde hace tiempo.

En términos de aplicación de la accesibilidad, la percepción de la dirección es más positiva que la que corresponde a las condiciones existentes según se desprende de la visita técnica. El centro de trabajo evaluado, es un edificio en el que gran parte del espacio es compartido por el usuario interno y externo y que, en líneas generales, tiene un adecuado grado de accesibilidad, destacando el problema de la insuficiente

anchura de la puerta de acceso al aseo adaptado. Se requieran todavía algunas adaptaciones para cumplir con los estándares de accesibilidad de los edificios.

La accesibilidad TIC está todavía en vías de desarrollo, como su página web o la intranet, además de ciertas limitaciones por el uso de herramientas externas, si bien proporcionan soluciones adaptadas al uso de determinados servicios.

En el ámbito de la cultura corporativa, en cuanto a las políticas de inclusión laboral, la empresa parte desde sus orígenes de un claro compromiso hacia la incorporación de personas con discapacidad, recogido explícitamente en sus memorias e informes corporativos. Estas medidas han tenido su impacto en la inclusión de las personas con discapacidad, por encima de la cuota legal, especialmente en el centro visitado, además de acciones efectivas de conciliación, igualdad y RSE corroboradas con certificados que acreditan su cumplimiento.

La organización trabaja en estos momentos de forma proactiva hacia el cambio y la mejora a través de planes concretos, como la reciente obtención del sello Bequal Plus.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	Sí <sup>4</sup>
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 81.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso S.9.

<sup>4</sup> Obtenida la certificación Bequal Plus en Enero de 2015.



La empresa analizada en este estudio de caso dispone de una política de accesibilidad cuyas competencias se ubican en el centro matriz, y más concretamente, en el Departamento de Infraestructura y el Servicio de Prevención propio. Esta política se recoge expresamente en su Documento de Cultura de Empresa de la siguiente manera:



*“Por su sentido de responsabilidad social, la compañía potencia el apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su re-inserción laboral. Se compromete, además, a otorgarles preferencia en el empleo de la entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones.”*

(Art. 36. Documento de Cultura de Empresa)

Además de la referencia anterior, la accesibilidad es uno de los compromisos de la Política de Responsabilidad Social de la empresa y que así queda reflejado en el Informe Anual de Gestión 2013: *“Facilitar la accesibilidad de nuestros centros para personas con discapacidades físicas y/o sensoriales, mediante el estudio del impacto y los costes de la accesibilidad”*. En palabras de la persona responsable de RSE de la compañía, bajo el impulso de la alta dirección y derivado del plan estratégico, la accesibilidad forma parte de la propia misión de la organización y de su cadena de valor.

Las condiciones de accesibilidad dicen percibirse también como parte de la seguridad, si bien, el plan de evacuación del edificio no cuenta con adaptación específica para los trabajadores con discapacidad del centro o los usuarios del centro, que tienen algún tipo de limitación funcional. Concretamente la persona entrevistada argumenta que *“como el centro es muy accesible (el plan de evacuación) no requiere ninguna adaptación específica”*.

En cuanto a sus políticas de Responsabilidad Social cabe destacar tres proyectos actualmente en marcha relacionados con las personas con discapacidad: un proyecto para la compra de grúas adaptadas para niños con discapacidad, otra iniciativa que proporciona prótesis a personas con amputaciones, y una tercera para un niño con parálisis cerebral. Como parte de su política, la compañía explícitamente involucra a los trabajadores en la propuesta de acciones y proyectos sociales que posteriormente son votadas por ellos para incorporarse finalmente en las iniciativas de RSE de la compañía, como las tres anteriormente citadas.

De cara al exterior no realizan comunicaciones a la sociedad en materia de accesibilidad o discapacidad por impedimento legal, pues al contar con fondos públicos no tienen permitido realizar publicidad, por lo que toda comunicación la realizan a través de su página web, memoria e informes anuales, y ámbitos especializados como ponencias u otras participaciones.

La compañía en su conjunto realiza compras responsables contratando algunos servicios a diferentes centros especiales de empleo, si bien el centro evaluado no tiene ningún servicio subcontratado en este sentido.

En lo que a las TIC se refiere, la página web de la empresa no cuenta actualmente con sellos de accesibilidad. La sección de Accesibilidad del sitio web incluye la siguiente información en relación con su compromiso con la accesibilidad web:

*“La organización ha adquirido el compromiso de garantizar la accesibilidad. Este enlace se abrirá en una ventana emergente de sus contenidos para todos los ciudadanos en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico para los sitios web de las Administraciones Públicas y en cumplimiento con los principios de accesibilidad y diseño universal establecidos en el art. 4. c) en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos en formato pdf, respetando las pautas proporcionadas por la WAI (Web Accessibility Initiative).*

*La empresa tiene entre sus objetivos la plena accesibilidad de sus contenidos web para personas con discapacidad. Nuestras directrices de accesibilidad son el cumplimiento de las normas WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA.”*

(Sección de Accesibilidad de la página web de la empresa)

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Buena
Circulación vertical	Muy buena
Espacios higiénico-sanitarios	Necesidades de mejora
Zonas comunes y estanciales	Necesidades de mejora
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 82.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso S.9

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como “Buena”. Aunque existen numerosos elementos y espacios con un diseño acorde a las necesidades de todas las personas, se han detectado algunos problemas que pueden afectar a los posibles usuarios del centro.

El itinerario que discurre por la vía pública hacia la entrada del centro de trabajo se considera accesible, aunque en algunas ocasiones se detectan zonas adoquinadas de los rebajes de los pasos de peatones cuya superficie irregular puede ocasionar tropiezos. El acceso al centro de trabajo desde la calle no presenta este problema, estando completamente nivelado con la acera y permitiendo una entrada cómoda.

Una vez en el interior, los espacios e itinerarios que comunican las diferentes dependencias, aunque con unas anchuras de paso correctas, carecen de una adecuada señalización direccional que ayude a orientarse a las personas, hecho que se ve acrecentado ante la ausencia de rodapiés de color contrastado con el de la pared que permitan una correcta percepción del espacio.

Dada la actividad que se realiza en este centro, se considera insuficiente la dotación de aseos adaptados disponibles (únicamente uno, unisex, tanto para visitantes como para trabajadores). Este aseo adaptado, aún disponiendo de un tamaño y

dotación adecuados, presenta una puerta de acceso con un paso libre reducido. De igual forma, las dotaciones higiénico-sanitarias de la zona destinada a rehabilitación, con un lavabo y una ducha disponible para los visitantes, no pueden considerarse accesibles.

Dentro de los espacios de uso exclusivo de los trabajadores se localiza un vestuario de personal que no es accesible, con espacio insuficiente, taquillas excesivamente altas y puerta de acceso con anchura, de nuevo, de 69 cm. Este ancho de puerta se vuelve a encontrar en las de paso entre consultas y salas.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son, en general, adecuados a las necesidades de los trabajadores. Sin embargo se echa en falta la existencia de planos de evacuación y de un sistema adecuado de aviso de emergencias.

Para el uso de tecnología, los trabajadores del centro cuentan con algunas soluciones adaptadas a las capacidades de cada trabajador, como el servicio de telefonía a través del ordenador o programas que facilitan la comunicación para el teletrabajo, como el programa Lync. Además, la plantilla utiliza herramientas informáticas corporativas, y otros programas externos, como los habituales de ofimática u otros específicos para las áreas de contabilidad, compras o financiera.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- La disposición de todo el centro de trabajo en una sola planta, que además se encuentra a la altura de la vía pública, evitando así la necesidad de desplazamientos verticales.
- El centro dispone de espacios de deambulación y maniobra generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Entre 2% y 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Entre 2% y 10%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	Sí
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Contratación directas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	Sí
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 83.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso S.9

De acuerdo a su Informe Anual de Gestión 2013, la compañía estaba formada por 4.195 trabajadores (incluyendo trabajadores fijos y temporales), y el centro de trabajo visitado lo constituían 38 trabajadores fijos.

El centro de trabajo cuenta con 3 trabajadores con discapacidad ocupando puestos administrativos, lo que supone el 7,9% de la plantilla. Los primeros trabajadores con discapacidad se incorporaron en 1998.

En el conjunto de la toda empresa según el informe anual, en 2013 la compañía contaba con 90 trabajadores con discapacidad por contratación directa, lo que suponía el 2,15% respecto del total de la plantilla, cumpliendo así la obligación legal del 2%. En el centro de trabajo evaluado, los empleados con discapacidad no ocupan puestos directivos, si bien, considerando todos los centros de trabajo de la compañía, se encuentran trabajadores con discapacidad que ocupan cargos con responsabilidad directiva como jefes médicos de zona, directores de oficina o jefes de servicio.

De acuerdo a su compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad, la organización tiene centralizado en el departamento de Recursos Humanos todas las competencias y responsabilidad sobre la incorporación de estos empleados. Para el reclutamiento y selección de estos trabajadores no colaboran expresamente con otras entidades y fundaciones, sino que lo gestionan directamente desde ese departamento.

En relación con los procesos de selección, no se incluye ningún requerimiento físico, psíquico o sensorial en las ofertas de trabajo que publica la empresa, para el análisis de los puestos de trabajo se realiza una definición funcional en la que se consideran las tareas requeridas y requerimientos funcionales necesarios. Una vez incorporado el trabajador al puesto se deriva al servicio de vigilancia de salud, donde determinan cuáles son sus necesidades específicas y en función de ellas se adapta el puesto. En ese sentido, cuando un trabajador requiere una adaptación del puesto o de mobiliario, el proceso se realiza con fluidez según la responsable, y respondiendo a la necesidad de cada persona siguiendo criterios de ergonomía y adaptación del puesto *“trabajamos en una mutua, ni si quiera te planteas que alguien no esté cómodo en su trabajo: lo pide y lo tiene”*.

Igualmente, según los responsables, la propia plantilla está concienciada con la accesibilidad *“por su propio trabajo, atendiendo a personas con amputaciones o discapacidad que vienen en silla de ruedas, por lo que la accesibilidad para nosotros es básica”*.

En cuanto a medidas de flexibilidad organizativa y de conciliación, cabe destacar varias acciones implantadas en la organización:

- En las oficinas centrales hay hora y media de margen de entrada y salida flexible. En el centro de trabajo evaluado, al ser de atención al público esa flexibilidad es más reducida porque prima la atención al usuario.
- Jornada intensiva en verano.
- Reducción de jornada anual a 39 horas semanales.
- Reducción de número de tardes de trabajo para personal no sanitario.
- Acumulación de los 15 días de permiso por lactancia.
- Ayuda económica por hijo con discapacidad.
- Premio de natalidad.

- Excedencia voluntaria con reserva de puesto para determinadas categorías profesionales.
- Acompañamiento a consulta médica de familiares (hasta 24 horas anuales).
- Mejora de la jornada laboral en situación de guarda legal para menores de 12 años, familiares e hijos enfermos o con discapacidad.

De igual modo, en relación con el apoyo a las personas con discapacidad, tienen prestaciones a fondo perdido o con devolución para ortopedias y prótesis, atención médica y operaciones quirúrgicas de las especialidades de la compañía gratuitas para todos los empleados y familiares de primer grado que convivan con ellos (si no generan costes externos). También, cabe destacar la ayuda de hasta 2.500 € al año por familiares ascendentes o descendientes directos con discapacidad que convivan con el trabajador.

En relación a las certificaciones en materia de conciliación e igualdad, la compañía cuenta con el Sello Alcorcón Concilia desde junio 2013, por su modelo de gestión en conciliación de la vida laboral, familiar y personal. En otros ámbitos como su sistema de gestión, calidad y excelencia se han conseguido certificaciones como la Excelencia Europea 500+ del Modelo EFQM o la Marca de Garantía Madrid Excelente.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

Según la responsable entrevistada, la política de accesibilidad y atención a las personas con discapacidad en la que trabaja la compañía reporta múltiples beneficios y ventajas, potenciando el propio sentido de pertenencia a la organización y la interiorización de un componente humano y social entre los trabajadores.



*“Sentir que pertenezco a esta mutua me da una seguridad y una tranquilidad si tengo un accidente. O como empleada, es una suerte que mi padre, que tiene discapacidad, pueda usar los servicios de esta empresa. Además, la parte de acción social, es una parte humana, súper arraigada a la empresa, no se ve de cara al exterior, pero está totalmente integrada entre los empleados.”*

(Responsable de RSE)

Esto se sustenta en el plan estratégico impulsado desde la alta dirección, lo que facilita en gran medida el camino según las palabras de la responsable: *“trabajar en estas cosas cuando viene impulsada por la alta dirección es una gozada porque te sientes con toda la fuerza y todas las ganas”*.

Las condiciones de accesibilidad se conciben como *“una necesidad”* que mejora el clima laboral, así como la inclusión de trabajadores con discapacidad en la plantilla que influye de manera positiva, como asevera la persona responsable del centro evaluado: *“estoy convencido”*.

Entre las ventajas y beneficios de la accesibilidad, que la responsable de RSE señala, se encuentran: llegar a un público más amplio, mejorar la seguridad y facilidad de uso de las instalaciones, cumplir la obligación legal o mejorar la eficiencia de procesos. Adicionalmente concluye que todo este trabajo pretende tener también una proyección hacia la sociedad, buscando un cambio en el que ellos mismos se quieren ver como *“pioneros”*:



*“Por nuestra actividad, está en nuestra responsabilidad social ser lo más accesible, para nuestra actividad es fundamental que seamos pioneros en este ámbito”*  
(Responsable de R.S.E.)

La accesibilidad tiene también un coste que corresponde estudiar y valorar desde un punto de vista financiero: *“coste siempre tiene, y si no, el de la oportunidad, que no es el económico sino por lo que dejas de hacer”*. También, de manera sugerida también reconocen otras dificultades u obstáculos a la hora de implantar medidas de accesibilidad, como la inversión económica, la dedicación e inversión en tiempos y las restricciones por la antigüedad de los edificios.

La interiorización de sus compromisos con la accesibilidad y la discapacidad, parece concebirse como un eje transversal y de importancia, tanto hacia dentro como hacia fuera, que conlleva múltiples ventajas para la organización y sus trabajadores, así como un sentimiento de responsabilidad social para generar un cambio en la sociedad:



*“De cara a la sociedad creemos que estas medidas que hemos interiorizado queremos que la sociedad las comparta y las interiorice también como nosotros, que vean de nosotros que vamos a ayudarle, a facilitarle las cosas, vamos más allá: queremos que los demás se parezcan a nosotros, que no haya que hacer medidas de accesibilidad sino que todo sea más accesible, sentirnos valorados y porque podemos ayudar a la gente, en la sociedad que vivimos no deja de ser un reflejo de lo que queremos ser.”*  
(Responsable de R.S.E.)



## ► CASO O.1. OFICINA PEQUEÑA UBICADA EN VIVIENDA. ADMINISTRACIÓN DE FINCAS

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Administración de Fincas</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>3</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>–</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>No</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>Es una empresa familiar de tamaño pequeño ubicado en una vivienda en la que se desempeñan tareas administrativas y propias de oficina.</b>

**Tabla 84.** Datos descriptivos. Caso O.1.

Para la caracterización de este caso se ha elegido una empresa ubicada en una capital de provincia dedicada a la administración de fincas y comunidad de propietarios. Es un negocio pequeño, una empresa en la que trabajan tres personas, de estructura simple con un reparto de tareas y responsabilidades de manera informal, ya que es una empresa familiar.

Esta empresa familiar posee un único centro de trabajo situado en una vivienda, algo muy habitual en este tipo de negocios (administración de fincas, despachos de profesionales, bufete de abogados, etc.), en un lugar muy céntrico de la ciudad.

El centro de trabajo se compone de un piso de 48 m<sup>2</sup> situado en la segunda planta de un inmueble. La oficina consta de dos habitaciones, destinada la mayor de ellas a zona de recepción y entrevista de clientes (algo poco habitual), y la otra a despacho de los trabajadores. Además, dispone de un vestíbulo de entrada, un distribuidor de

comunicaciones y un cuarto de baño. El acceso se realiza a través de las zonas comunes del edificio: portal, núcleo de comunicación vertical (ascensor y una escalera) y pasillos interiores.

Su actividad se basa en administrar comunidades de vecinos (cobro de cuotas, gastos, pago de nóminas a conserjes de los edificios, etc.) mayoritariamente en la misma zona en la que se encuentra la empresa. Sus actividades se realizan fundamentalmente en la oficina, aunque en ocasiones es necesario su desplazamiento in situ a las comunidades de vecinos que administran para resolver cuestiones, o realizar entrega y recogida de documentación. Rara vez son visitados por clientes, por tanto, es un espacio eminentemente laboral.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

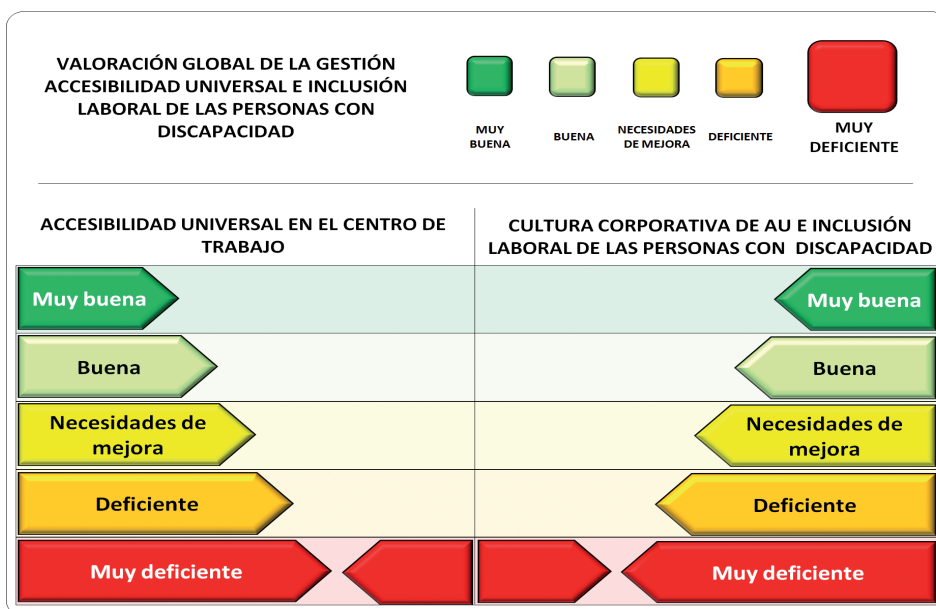


Gráfico 27. Resultados globales. Caso O.1.

La valoración global, la evaluación técnica de la accesibilidad universal y su cultura corporativa han sido calificadas como “Muy deficiente”.

En realidad, este es un caso muy representativo de muchas empresas en las que su actividad, estructura organizativa y su tamaño conlleva no solo la no implantación

de criterios de accesibilidad en su entorno de trabajo, sino además el convencimiento de que no existen razones para ello. También es representativa por el espacio en el que desarrollan su actividad: una vivienda.

Es frecuente que negocios sin necesidad de amplia plantilla y que no dependen de una estructura jerárquica superior, sobre todo de labores administrativas y de oficina, no suelen disponer de políticas relacionadas con la responsabilidad social corporativa ni, en concreto, relacionadas con la accesibilidad y la discapacidad.

Gran parte de las empresas en España son Pymes y con unas características en las que se propicia una visión alejada de la accesibilidad universal como herramienta a implantar en el centro de trabajo:

- El entorno laboral está situado en una vivienda, lo que limita la toma de decisión sobre modificaciones del entorno. Conviene recordar que el parque de viviendas tiene importantes problemas relacionados con la accesibilidad, sobre todo en construcciones anteriores a la aprobación del Código Técnico de la Edificación, que se reproducen en el centro de trabajo evaluado: escalones en el acceso e itinerarios sin rampas u otras soluciones alternativas, ausencia de ascensor o con graves carencias de tamaño y acceso, etc.
- Es una empresa pequeña, en la que ninguno de los trabajadores es una persona con discapacidad, el volumen de trabajo es acorde a los recursos existentes y no existe planteamiento de expansión de la actividad.
- No existe fuera de las personas que trabajan en ella ninguna estructura jerárquica que les traslade objetivos, medidas o valores en cuanto a políticas de RSE o RRHH.
- El espacio físico de entorno de trabajo rara vez se convierte también en espacio para visitantes o clientes, por lo que, como se ve en otros casos de este observatorio, no tienen ese aliciente para mejorar los entornos, productos y servicios que ofrece la empresa.

En definitiva, se presenta un caso en el que el centro de trabajo carece de condiciones de accesibilidad universal como entorno laboral, incumpliendo algunos de los parámetros básicos, y en el que su mejora está muy limitada por distintos factores ya explicados. La accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad se perciben como positivas, sin embargo, ni por cumplimiento normativo ni por cuestiones estratégicas o funcionales se podrá llevar a cabo al menos por el momento.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	No
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	No

**Tabla 85.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso O.1.

En esta empresa no existe una política de accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad. Tampoco su tamaño permite, obviamente, la existencia de un departamento específico que se encargue de cuestiones relacionadas con accesibilidad o inclusión laboral de personas con discapacidad.

La empresa no cuenta con política y medidas de RSE, ni ha mantenido anteriormente colaboraciones con entidades o asociaciones del tercer sector. Tampoco se dispone de certificaciones de algún tipo.

Según lo observado, esta administración de fincas no se ha planteado la posibilidad de incorporar aspectos relacionados con la accesibilidad, en primer lugar porque su percepción es que tienen resueltos adecuadamente cuestiones de accesibilidad de su oficina, y en segundo, porque la accesibilidad solo se ve procedente como solución ante una situación de discapacidad.



*“No se necesita. Si quisiéramos incorporar a una persona con discapacidad tendríamos que mejorar la accesibilidad de algunas zonas de aquí”*  
(Propietario de la Administración de Fincas)

En este caso, al ser una administración de fincas, como una de las labores a desempeñar es gestionar en comunidades de vecinos la instalación de soluciones de accesibilidad acorde a la normativa vigente en viviendas, al menos sí que se parte de un conocimiento previo y una familiarización con el concepto y sus beneficios.



*“La accesibilidad al medio físico algo lo conozco por mi trabajo. En las comunidades, por desgracia en este país, cuando se construía antes y cuando se construye ahora, los arquitectos siempre construyen y siempre tiene que haber peldaños. En algunas comunidades que yo llevo se han tenido que poner sillas salva-escaleras, que llaman.”*  
(Propietario de la Administración de Fincas)

El mobiliario se persigue que sea cómodo y práctico y el lugar de trabajo espacioso porque es necesario “mover muchos papeles”, pero no como tal con criterios de diseño para todas las personas.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Muy deficiente
Circulación horizontal	Necesidades de mejora
Circulación vertical	Muy deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy deficiente
Zonas comunes y estanciales	–
Señalización, iluminación y evacuación	Muy deficiente

**Tabla 86.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso O.1.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Muy deficiente”.

En la evaluación del centro de trabajo se han detectado numerosos problemas que pueden afectar a los posibles usuarios del centro.

Si bien la zona de acceso al centro de trabajo desde la vía pública no pertenece al mismo y la capacidad de actuación de la empresa en este ámbito es limitada, se han encontrado deficiencias graves en materia de accesibilidad que imposibilitan que un gran número de personas puedan acceder a la oficina. La diferencia de cota entre el interior de la planta baja y la vía pública ha de salvarse con algún elemento o sistema accesible que complemente a las actuales escaleras de acceso al inmueble, ya que la actual solución propuesta de acceder al núcleo de comunicación vertical desde la planta de aparcamiento, no se considera aceptable. Los elementos de comunicación vertical del edificio en el que se encuentra el centro de trabajo presentan graves problemas de usabilidad (el ascensor no cumple con las dimensiones mínimas de puerta y cabina) o de seguridad (las escaleras carecen de cualquier tipo de señalización y los escalones tienen bocel).

En los espacios interiores del centro de trabajo debemos distinguir entre las salas de trabajo, que presentan unas dimensiones adecuadas para el uso de todas las personas y los elementos de comunicación horizontal, que presentan problemas tanto en las dimensiones de las puertas como en la colocación de ciertos elementos auxiliares que invaden los itinerarios de deambulación reduciendo su anchura considerablemente.

El único aseo existente no dispone ni de dimensiones necesarias ni de la adecuada distribución de aparatos sanitarios que posibiliten su uso a todas las personas.

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que tanto el centro de trabajo como el resto del edificio carecen de señalización de emergencia, de planos de evacuación o de algún sistema de alarma.

Como punto fuerte de este entorno laboral se pueden destacar que las zonas donde se ubican los puestos de trabajo del centro reúnen satisfactoriamente los requisitos de accesibilidad adecuados para su uso.

En cuanto a elementos TIC, disponen de programas informáticos propios para desarrollar su actividad, para la gestión de sus comunidades de propietarios y para la gestión de las nóminas de los empleados de las fincas, que no son accesibles. Producen toda la documentación en papel a las comunidades, y algunas también en digital (sin criterios de accesibilidad). No disponen de página web.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	No procede
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 87.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso O.1.

Como se decía no existe procedimiento establecido para la contratación y selección de personal, tampoco de departamento específico que se encargue de ello. Además, en la actualidad no se plantean aumentar la plantilla ya que la carga de trabajo está en correspondencia con los medios de los que disponen y, además, les permite de alguna manera repartir tareas y facilita la flexibilidad y compatibilidad con su vida personal y familiar.

No existen personas con discapacidad trabajando ni el planteamiento de incorporarlas a la empresa en el futuro. Tampoco existe un análisis de puestos de trabajo. Al ser una empresa de menos de 50 trabajadores la normativa no les obliga a contratar personas con discapacidad ni tampoco a establecer medidas alternativas a esta contratación directa.

## 4. COSTES Y BENEFICIOS

Al no existir una implantación de medidas de accesibilidad universal o de inclusión laboral de personas con discapacidad en la administración de fincas, no es posible evaluar los resultados. En cualquier caso, la percepción del responsable es que la accesibilidad siempre es positiva porque mejora las condiciones de las personas en su uso y relación con los entornos, productos y servicios. De hecho, esta persona está familiarizada con la normativa de accesibilidad en el ámbito de la vivienda (Ley de Propiedad Horizontal) porque también forma parte de su trabajo en la gestión de las comunidades de vecinos.

En cambio, los beneficios no son percibidos al no encontrarse razones para mejorar su entorno de trabajo en cuanto a su accesibilidad universal, además de existir la certeza de que es accesible.



*“Esto es un apartamento, y digamos que puedes entrar, el baño no está adaptado. No lo contemplamos (las mejoras) porque no sería necesario”.*  
(Propietario de la Administración de Fincas)

Sí que, como sucede en otros casos, la accesibilidad sería considerada como necesaria cuando fuera un espacio que recibiera visitantes y clientes, lo que podría dar facilidades a que un mayor número de personas accedieran, en un sentido amplio, al negocio y los procesos comerciales.



*“Si fuera de cara al público a lo mejor tendrías que hacer mejoras. A mí nunca se me ha planteado ese dilema en la oficina”.*  
(Propietario de la Administración de Fincas)



## ► CASO O.2. EDIFICIO DE OFICINAS UNIEMPRESA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Servicios</b>
<b>Actividad</b>	<b>Soluciones de Contact Center</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>331</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>295</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>Sí</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>El centro de trabajo está calificado como CEE</b>

**Tabla 88.** Datos descriptivos. Caso O.2.

La empresa está especializada en soluciones de atención telefónica (contact center) a clientes tanto públicos como privados. El centro de trabajo forma parte de una empresa que cuenta con otras sedes en Madrid, Barcelona, Santander y Sevilla, con una plantilla total de 1650 empleados. A su vez, forma parte de un grupo empresarial más amplio y diversificado en líneas de negocio.

El centro de trabajo evaluado se ubica en un edificio de cuatro plantas sobre rasante y una planta de aparcamiento subterráneo. En el se han acometido adecuaciones en la disposición de los puestos de trabajo y reformas específicas para facilitar la accesibilidad. En dicha sede trabajan un total de 331 empleados, en su mayor parte como tele-operadores.

El edificio posee un acceso peatonal y en la planta a cota de calle se encuentra la recepción, salas de reuniones y de formación, el servicio médico y la cafetería (con terraza sobre los accesos al aparcamiento). Posee un núcleo de comunicación vertical en el interior del edificio compuesto por dos ascensores y una escalera de doble tramo que dar servicio a todas las plantas del edificio, situándose las áreas de trabajo (de tipo “pool”) y aseos en las fachadas del edificio

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

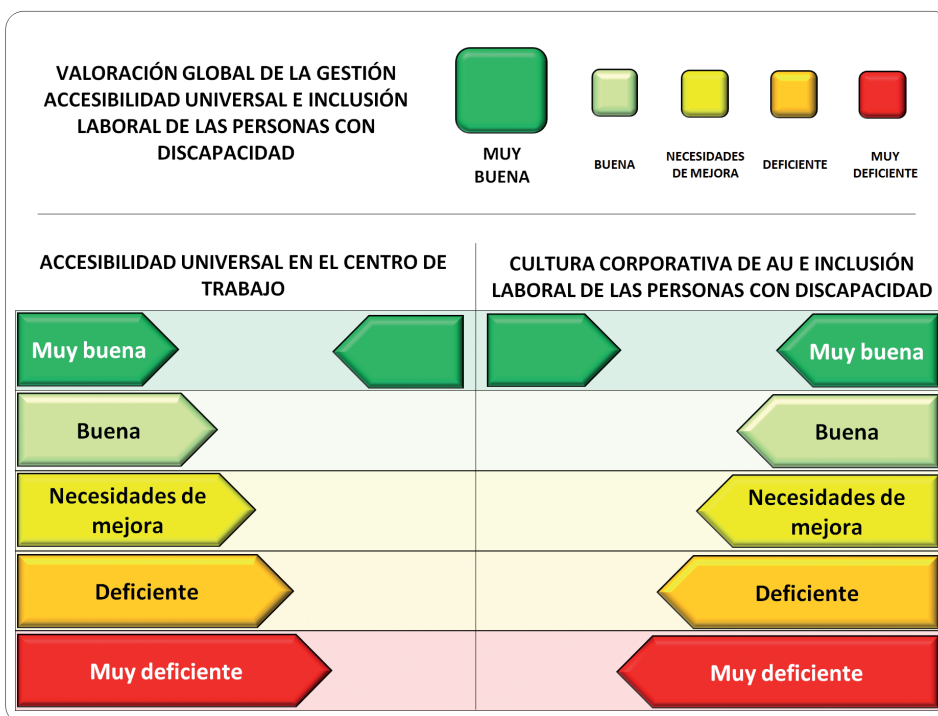


Gráfico 28. Resultados globales. Caso O.2.

La gestión de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de las personas con discapacidad se considera globalmente “Muy Buena”. Esta calificación incluye, por un lado, la evaluación técnica de la accesibilidad universal en el centro de trabajo (Muy Buena) y el análisis de la cultura corporativa de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad en la empresa (Muy buena).

La empresa parte desde su creación de un compromiso de la Dirección con la incorporación de personas con discapacidad.

En el ámbito de la política, las medidas y las estrategias se destaca la aplicación de la accesibilidad universal tanto en el espacio físico del edificio y en la distribución de los puestos laborales, como en los procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales y medidas de igualdad y conciliación. Estas medidas, en las vertientes de

accesibilidad tecnológica, conciliación y sostenibilidad medioambiental, cuentan con certificados que acreditan su cumplimiento.

La accesibilidad tecnológica resulta determinante para la incorporación de personas con discapacidad, en especial visual, al puesto de tele-operador, por lo que la compañía cuenta con soluciones TIC accesibles propias.

La Dirección corrobora que la inversión en accesibilidad universal, en especial por lo que se refiere a los dimensiones en el centro de trabajo, redunde de manera significativa en la calidad del servicio suministrado, ya que la distancia entre trabajadores es más amplia y se producen menos molestias acústicas de un tele-operador a otro.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	Sí
Certificación en accesibilidad universal	Sí, alguno de sus centros de trabajo
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 89.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso O.2.

La incorporación laboral de personas con discapacidad y la gestión de su actividad profesional forman parte de la cadena de valor del negocio. En el mismo centro laboral existe un equipo integrado por responsables de diversas áreas, como Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, TIC, a cargo de velar por la accesibilidad universal, tanto en los aspectos arquitectónicos como en los procedimientos de

prevención y exigencias, así como en la adecuación de puestos de trabajo y dotación de tecnologías accesibles.

La empresa cuenta con registros documentales en materia de Accesibilidad Universal, en los aspectos físicos, en los protocolos de incorporación laboral y en la adecuación de las tecnologías a los puestos de trabajo.

En materia de equiparación, la empresa cuenta con un Plan de Igualdad, un Protocolo de Prevención del Acoso por razón de sexo, además de medidas de conciliación de la vida personal y laboral relacionadas con el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), promovido por la Fundación Másfamilia, y apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social. Hay que indicar que las medidas de accesibilidad desde su creación en 1989. El edificio que aloja el centro laboral ofrece espacios amplios entre los puestos de trabajo y los pasillos para la deambulaci3n, que facilitan el desplazamiento a personas con movilidad reducida. Se detectaron dificultades como el acceso a la terraza y se acometieron reformas, una rampa en este caso, para facilitar su aprovechamiento. En este sentido, la Direcci3n considera que se ha alcanzado ya un buen nivel de accesibilidad en las diferentes vertientes, de manera que, aparte de mantener esta cultura laboral, no se prev3n nuevas medidas a futuro.

La empresa cuenta con el ya mencionado Certificado EFR, con la Certificaci3n de Calidad Medioambiental ISO 14001, as3 como con una certificaci3n en Prevenci3n de Riesgos Laborales.

Por otro lado colabora con entidades y asociaciones del sector de la discapacidad sobre todo a efectos de reclutamiento de trabajadores.

Cuenta con una p3gina web corporativa accesible y certificada con nivel Doble-A de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy buena
Acceso	Buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Muy buena
Espacios higiénico-sanitarios	Muy buena
Zonas comunes y estanciales	Muy buena
Señalización, iluminación y evacuación	Buena

**Tabla 90.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso O.2.

El grado de accesibilidad del centro de trabajo se ha valorado, de forma global, como “Muy bueno”, siendo el diseño de los entornos y espacios que lo constituyen acorde a las necesidades de todas las personas. Aun así se han detectado algunas áreas de mejora ya que el recorrido por vía pública hasta el centro de trabajo presenta pequeños desperfectos y resaltes en el pavimento del itinerario desde las plazas de aparcamiento reservadas existentes en las inmediaciones.

El principal elemento de mejora del centro de trabajo es su acceso desde la calle. La zona de acceso dispone, como alternativa a las escaleras, de una rampa algo estrecha y el primer escalón, que da acceso tanto a las escaleras como a la rampa mediante una zona de plano inclinado, no dispone de ningún elemento de agarre como apoyo.

Una vez en el interior, salvo algunos problemas puntuales, podemos decir que nos encontramos ante un centro de trabajo accesible.

- Tanto la circulación por las diferentes plantas como la comunicación vertical entre las mismas están correctamente resueltas
- Los aseos son adecuados en cuanto a su número y su usabilidad.

- Los espacios de uso común no presentan problemas de uso debido en gran parte a las buenas prácticas observadas en la ubicación de muchos de los elementos.
- Los recorridos de evacuación cubren las necesidades de los trabajadores del centro ya que reúnen los requisitos básicos necesarios de accesibilidad, incluida la evacuación vertical de personas en sillas de ruedas gracias a las sillas adaptadas a tal fin con las que cuenta el centro de trabajo.

Únicamente es necesario resaltar algunos problemas referidos a la señalización interior que es necesario solucionar para que el entorno del centro de trabajo sea completamente accesible (la señalización direccional -ya sea en formato visual o en formato táctil-, la señalización exterior en las jambas de las puertas del ascensor indicando en braille y altorrelieve la planta o los planos de evacuación del edificio).

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- La sensibilidad, el compromiso y la disposición para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad.
- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos en las zonas de trabajo, estando señalizados por medios visuales y táctiles los obstáculos fijos presentes en los mismos.
- El ascensor dispone de avisador acústico de las acciones que se están llevando a cabo (apertura y cierre de puertas), el sentido de uso y la llegada a la planta correspondiente.
- Los puestos de trabajo del centro reúnen satisfactoriamente los requisitos adecuados para su uso por personas con discapacidad, así como el mobiliario del edificio que es adaptado en el caso de los trabajadores que lo precisen.
- La implementación de medidas de mejora y buenas prácticas en todos los puntos del edificio que pudieran ser fuente de problemas para su uso por parte de todos los trabajadores (accesorios a diferente altura en las zonas de comedor, protección de esquinas en mobiliario para evitar lesiones por golpes, señalización de elementos fijos en zonas de deambulación, sillas adaptadas para la evacuación de personas con movilidad reducida a través de escaleras, etc.)

Entre las diferentes medidas en materia de accesibilidad, resulta determinante la posibilidad de dotar a los equipos informáticos de contact-center, centralita y atención telefónica, de soluciones accesibles, tanto a través de aplicaciones propias (la empresa dispone de una versión de software compatible con lectores y magnificador de pantalla) como adaptables a aquellas que utilice el cliente.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Más del 10%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Más del 10 %
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	Sí
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, por contratación directa
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 91.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso O.2.

Sobre el total de 1.650 empleados en la plantilla de la empresa, 550 son personas con discapacidad.

En el centro laboral objeto de análisis, 295 personas sobre las 331 empleadas, es decir, un 89,1%, son trabajadores con discapacidad. Es preciso apuntar que el centro de trabajo está calificado como Centro Especial de Empleo.

La mayor parte de la plantilla en el centro laboral se dedica a labores de producción, básicamente atención telefónica, como agentes y gestores telefónicos.

Además, existen perfiles como supervisores y coordinadores, responsables de proyecto, personal a cargo de limpieza y mantenimiento, recursos humanos, prevención de riesgos laborales o dirección. En este organigrama hay personas con discapacidad que ocupan puestos directivos, en concreto, Subdirector del Departamento TIC y Directora de Recursos Humanos.

Dada la orientación de la empresa hacia la incorporación laboral de personas con discapacidad, existe un equipo a cargo de velar por la adecuación de estos procesos, tanto en los proyectos nuevos como en la adjudicación de proyectos previamente ejecutados por otras empresas.



*“Si es un proyecto que asumes el 90% de la plantilla, incorporas un 10% de personas con discapacidad. Si es de nueva creación, lo montamos con personas con discapacidad.”*

(Directora General)

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales junto con el de Tecnología evalúa los diferentes puestos de trabajo y aplica un protocolo de análisis de sus requerimientos y viabilidad para ser desempeñados por personas con discapacidad. Sobre la base de este análisis, se aplican las diferentes adaptaciones tanto en materia de programas informáticos, teléfonos específicos, así como sillas ergonómicas, reposapiés, cojines lumbares, etc.



*“El Departamento de Tecnología... lo que hace es una medida, una aplicación para que esa persona con discapacidad visual pueda trabajar y cumpla finalmente con las pautas y requisitos que el cliente nos solicita.”*

(Directora General)

El análisis de puestos de trabajo es, asimismo, el punto de partida de cara al reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad, para el cual la empresa acude a la colaboración con diferentes Centros de Intermediación Laboral, al portal Portalento o a otras asociaciones del sector. El propósito es alcanzar una inclusión eficiente de trabajadores conforme a los criterios de calidad de la compañía y los requerimientos de cada proyecto.

El 90% del personal se dedica a producción, a atención telefónica. Esto implica que ha de responder a los horarios establecidos por los clientes, que tienen, además, una curva de intensidad en las llamadas. A partir de estas necesidades de producción y conforme al convenio del sector, se aplican diferentes turnos de mañana, tarde



o partidos, contando con la preferencia o disponibilidad horaria expresada por los trabajadores. En cuanto al personal de estructura, que no está asociado a proyectos específicos, tiene flexibilidad horaria.



*“Se permite todos los departamentos organizar horarios y turnos de tal manera que puedan entrar desde las ocho saliendo desde las cuatro, las cinco de la tarde, en función del turno a que quiera acogerse el trabajador.”*  
(Directora General).

Por otro lado, también existen modalidades de teletrabajo, en concreto para 10 personas con discapacidad de entre los tele-operadores de la compañía. Para ello se han instalado puestos de trabajo en su domicilio: se estudian las condiciones de viabilidad, como contar con un espacio adecuado y sin ruidos, y se dispone el equipo informático y la conexión profesional, segura, para la atención telefónica. El personal de departamentos ligados a estructura y gestión (no de producción), con apoyo en las nuevas tecnologías desempeñan su actividad desde casa de manera circunstancial cuando tienen dificultades para acudir a la oficina, aunque todavía no se recoge esta práctica en un protocolo formal. La seguridad de la línea es una de las prioridades y garantía de la compañía.



*“Las personas que tienen 30 horas de trabajo semanales, que es el promedio, están haciendo el mismo horario desde su domicilio. Se les aporta un equipo informático, el puesto es exactamente igual que si estuvieran aquí. Con las tecnologías es fácil conectarte en remoto con seguridad.”*  
(Responsable del Departamento de Tecnologías)

Además de medidas de conciliación de la vida laboral y personal correspondientes al grupo empresarial en que se integra, como ayudas para guardería, el centro laboral cuenta con un servicio específico de fisioterapia, financiado parcialmente por la compañía y por un copago simbólico a cargo de los trabajadores. Se trata de una medida de especial sentido al tratarse de una plantilla integrada en tan alta proporción por personas con discapacidad.



*“Es uno de los servicios mejor valorados por todos los trabajadores.”*  
(Directora General)

Cada persona que se incorpora a la compañía recibe por parte de la Unidad de Apoyo un “Manual de Bienvenida”, que recoge la información y medidas en materia de inclusión, igualdad y conciliación.

## 4. RESULTADOS. COSTES Y BENEFICIOS

El centro de trabajo se orienta a la incorporación laboral de personas con discapacidad, y entre ellas, de aquellas que tienen mayor dificultad. De acuerdo con los requerimientos de cada proyecto y conforme a los estándares de calidad de la compañía, se explora la viabilidad para incorporar a estos trabajadores.

Los requerimientos de accesibilidad universal llevan a contar con espacios de deambulación y disposición de los puestos más amplios que en el promedio del sector. Estos espacios conforme a las pautas de accesibilidad suponen, efectivamente, una inversión. Ahora bien, la Dirección de la empresa constata con claridad cómo redundan de manera muy favorable en la calidad y diferenciación del servicio prestado:



*“... el ancho de los pasillos, y la separación entre bancada y bancada es muy superior a la que puede dejar nuestra competencia en otros centros de trabajo por no trabajar con personas con discapacidad. Eso al final redundan en calidad, porque a nivel de acústica, esa separación de puestos ayuda a que entres en una sala en que están trabajando 100 ó 200 personas y el ruido sea sumamente bajo. El 95% de los clientes que vienen a visitarnos, nos dicen, es admirable el número de personas trabajando y el poco ruido que hay. [...] Es importante, porque cuando estás hablando de accesibilidad, estás hablando también de inversiones, y en el momento en que estamos, todas las compañías, intentan minimizar todas las partidas. Entonces en ese sentido, son inversiones que van a incidir en la calidad suministrada de cara al cliente.”*  
(Directora General)

La motivación para aplicar las medidas de accesibilidad universal es doble, por tanto: responde al objetivo social empresarial y a la calidad del servicio suministrado, lo cual redundan en viabilidad económica.

La aplicación de una medida como el teletrabajo implica un coste extra a la compañía, en cuanto supone instalar un equipo informático y conexión segura en el domicilio del tele-operador, que será aprovechado únicamente por él, a diferencia de las personas de los diferentes turnos que emplean un mismo equipo en la oficina. Se trata por ello, para la empresa, de una medida orientada a facilitar la incorporación de trabajadores que se encuentran con especiales dificultades para la movilidad.

Persisten dificultades vinculadas, sobre todo, a herramientas informáticas de negocio, existentes en el mercado y aplicadas por clientes que no responden a estándares de accesibilidad. La compañía dispone de aplicaciones de gestión para el puesto que aportan accesibilidad en especial para personas con discapacidad visual.

## ► CASO O.3. EDIFICIO DE OFICINAS MULTIENTREPRIA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	<b>Edificio de oficinas multiempresa</b>
<b>Actividad</b>	<b>Sector inmobiliario: alquiler de oficinas a empresas</b>
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	<b>El centro de trabajo aloja a distintas empresas, en el que existen entre 1.800 y 2.000 trabajadores</b>
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	<b>0</b>
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	<b>No</b>
<b>Otros datos de interés</b>	<b>La empresa cuenta con 45 trabajadores ubicados en una sede distinta al centro de trabajo evaluado</b>

**Tabla 92.** Datos descriptivos. Caso O.3.

El centro de trabajo corresponde a una empresa dedicada al alquiler de espacios de oficina y locales comerciales a otras empresas. Como parte del alquiler se prestan los diferentes servicios relacionados con el edificio: conserjería, mantenimiento, seguridad, limpieza, ya sea de manera directa o subcontratada. Se trata de una empresa de tradición y gestión familiar, que cuenta con unos 45 empleados y 13 edificios. El análisis se refiere a uno de estos edificios, que aloja en torno a 12 entidades, una de ellas pública, y entre 1.800 y 2.000 personas.

El edificio, situado en el casco urbano y con buena conexión con el transporte público, consta de un único volumen con cinco alturas sobre rasante, situándose en la planta baja la recepción y la cafetería, mientras que el resto de plantas acogen las oficinas en alquiler. Además el edificio cuenta con una planta bajo rasante que acoge el aparcamiento, y una amplia parcela ajardinada en la parte delantera y de aparcamiento al aire libre en la parte trasera ocupando así la totalidad de la parcela.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

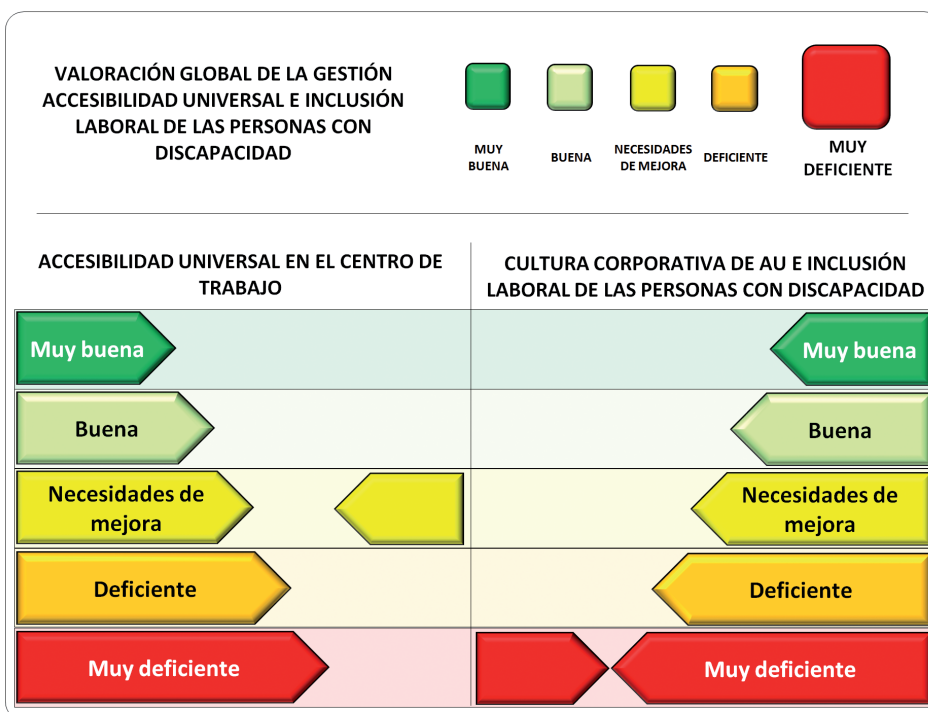


Gráfico 29. Resultados globales. Caso O.3.

El resultado general del centro de trabajo-empresa es “muy deficiente”. Si bien el estado de la accesibilidad universal obtiene unos resultados intermedios (Necesidades de mejora), la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de personas con discapacidad está catalogada como “muy deficiente”.

El principal motor a la hora de implantar la accesibilidad en los espacios edificados es la normativa municipal, con su régimen de inspecciones de cara a la aprobación de la licencia de funcionamiento. Además de la normativa, según uno de los responsables de la empresa propietaria del centro de trabajo, se considera que la accesibilidad, al igual que la seguridad, es un valor demandado hoy día y en alza por las empresas que rentan espacios de oficina o comerciales. Es un beneficio de negocio, que aumenta el valor presente de las instalaciones y el posicionamiento a futuro en el sector.

Se trata de una pequeña empresa con una muy baja rotación de personal, que no cuenta con medidas específicas o previsiones en el ámbito de la incorporación de empleados con discapacidad, o políticas explícitas de RSE.

Se constata el amplio desconocimiento de los aspectos de accesibilidad y relación con ámbito de la discapacidad más allá de las exigencias normativas en edificación: no se ha contemplado, de hecho, en la página web corporativa o el mobiliario de atención al público. Existe, con todo, una disposición favorable a incorporar las solicitudes específicas que puede demandar un cliente, que supongan mejoras de accesibilidad sobre la exigencia normativa, y actitud de aprendizaje en este campo.

Lo anteriormente expuesto queda claramente reflejado en la evaluación de accesibilidad realizada en el centro de trabajo de la empresa seleccionado. El centro de trabajo presenta numerosos elementos cuyo diseño es supuestamente “accesible” incluidos desde el mismo proyecto de construcción del edificio (cabinas de aseo adaptadas en cada uno de los núcleos de aseo de las plantas, ascensores para salvar todas las comunicaciones verticales existentes, accesos a nivel desde la acera o sistemas de retención de puertas giratorias para personas usuarias de silla de ruedas). Sin embargo, muchos de los elementos anteriores presentan deficiencias de diseño, ya por desconocimiento ya por una interpretación incorrecta o incompleta e los requisitos legales y normativos

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Distribuido entre varios departamentos
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	No
Planificación de la accesibilidad universal	No
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	No

**Tabla 93.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso O.3.

La accesibilidad de los edificios se corresponde, fundamentalmente, con las exigencias establecidas por la normativa vigente. Sobre esta base, la empresa da respuesta a los requerimientos específicos de accesibilidad, como de otro tipo, que pueden plantear los clientes directos, los inquilinos. De hecho, una de las empresas que desempeñaron actividad en sus instalaciones, al contar en plantilla con un amplio número de empleados con discapacidad, solicitó mejoras que se llevaron a cabo.



*“Este edificio es accesible. Se construyó conforme a la normativa vigente y luego se hicieron una serie de obras e intervenciones para adaptarlo también al inquilino en ese momento. Tenían diferentes personas con diferentes discapacidades. Se hicieron obras para que todo el mundo se sintiera cómodo.”*

(Director Técnico)

El departamento de Prevención de Riesgos Laborales, en concreto una persona dentro del mismo, se responsabiliza de la competencia en materia de accesibilidad universal. Dicho técnico asume la supervisión de los planes de evacuación y la accesibilidad de los edificios y detecta problemáticas específicas o solicitudes que

puedan plantear los clientes. Estas solicitudes se evalúan y cursan a otros equipos especializados, habitualmente externos, como estudios de arquitectura o arquitectos profesionales.

La documentación de los edificios recoge sus condiciones arquitectónicas, que comprenden aspectos de accesibilidad. Por otro lado, los planes de evacuación, para todos los edificios, consideran de manera expresa las diferentes situaciones y requerimientos a tener en cuenta en relación con las personas con discapacidad ante situaciones de emergencia. Cada edificio cuenta con dichos planes.

El Director Técnico recuerda que se trata de una pequeña empresa que no cuenta con políticas o medidas expresas de Responsabilidad Social Corporativa relacionadas con la accesibilidad o las personas con discapacidad.

En cuanto a la planificación a futuro en esta materia se siguen los estándares que marca la normativa y las demandas del cliente. En la actualidad se acometen renovaciones de los ascensores en todos los edificios, ocasión que se aprovecha para incorporar elementos de accesibilidad en los mismos que suponen una adaptación más allá de la normativa vigente para los edificios más antiguos. Igualmente, se aprovechan las reformas en los accesos para mejorar su accesibilidad.



*“Ascensores, los estamos renovando en todos los edificios, y estamos incorporando Braille en las botoneras y sintetizador de voz en la cabina. Estamos adaptando a la normativa actual sin tener necesidad de hacerlo. Al renovar la imagen de las cabinas, aprovechamos para adaptarlos todos. A nivel de accesibilidad de rampas y demás, en edificios donde hacemos reformas generales, adaptamos a la normativa. Si hay que ir un paso más allá, es porque el inquilino nos lo solicita.”*

(Director Técnico)

Los edificios cuentan con certificación energética, obligatoria por ley. El mismo equipo técnico que realizó la certificación energética ofreció la posibilidad de certificar la accesibilidad. Se consideró que el coste de la certificación en accesibilidad era elevado, y al no ser obligatorio, se declinó su realización. Se conoce, por tanto, la existencia de este tipo de certificados, se ha evaluado llevarlos a cabo en el pasado y se mantiene como una posibilidad de mejora a futuro.

La página web corporativa, que muestra las diferentes instalaciones y servicios de la empresa, no cuenta con certificación o declaración relativa a su accesibilidad.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Buena
Acceso	Necesidades de mejora
Circulación horizontal	Necesidades de mejora
Circulación vertical	Buena
Espacios higiénico-sanitarios	Deficiente
Zonas comunes y estanciales	Deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 94.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal el centro de trabajo. Caso O.3.

Se ha valorado, de forma global, el grado de accesibilidad del centro de trabajo como con “Necesidades de mejora”.

Los recorridos peatonales exteriores al centro son correctos aunque se han detectado problemas en los vados de vehículos en las aceras, ya que se estos encuentran a una cota menor sin que esta diferencia esté correctamente resuelta mediante planos inclinados, dando lugar a la aparición de escalones. En cuanto a los recorridos peatonales por el interior de la parcela, son de dimensiones de paso y pavimentos adecuados, pero se deberían señalizar y proteger correctamente los de la zona de aparcamiento al aire libre. Así mismo, el acceso principal desde la vía pública debería presentar un plano inclinado que salve el desnivel existente y no un escalón de altura variable, mientras que las zonas ajardinadas situadas en la parte delantera de la parcela deberían protegerse para evitar que los trabajadores las invadan accidentalmente.

El diseño de los espacios interiores del centro ocasiona que tanto las circulaciones horizontales como las verticales puedan considerarse adecuadas, aunque ambas presentan problemas de accesibilidad que es preciso resolver. En cuanto a las circulaciones en las plantas, el principal aspecto a resolver es el acabado inadecuado del material del pavimento (acabado pulido) ya que es deslizante y pueden producirse



resbalones (sobre todo en presencia de agua). En cuanto a las circulaciones entre plantas, las escaleras que comunican las cinco plantas sobre rasante suponen un riesgo importante para las personas con discapacidad visual ya que no tienen contra-huella ni señalización podo-táctil en los embarques. Un serio problema del edificio es la falta o insuficiencia de señalización direccional y estancial, cuestión llamativa en un edificio de oficinas multiempresa.

Los aseos adaptados presentan dos configuraciones diferentes. Los de las plantas (uno en cada núcleo de aseos por sexo) presentan serios problemas de accesibilidad; no disponen de espacio suficiente para permitir ni el giro de una persona en silla de ruedas; ni la aproximación frontal al inodoro; solo tienen una barra de apoyo en el inodoro y el lavabo tampoco la permite. Por otra parte, el aseo adaptado existente en la planta baja es accesible.

Los espacios de uso común presentan bastantes problemas de uso debido principalmente a la ubicación “fuera de alcance” de algunos de sus elementos (incluyéndose en este apartado la barra del restaurante-cafetería)

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son, en general, adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro de trabajo, salvo la evacuación vertical de personas en sillas de ruedas, que no está correctamente resuelta. Para ello se han habilitado espacios de confinamiento (“zonas de refugio”) junto a los ascensores, pero estos espacios no reúnen las condiciones de seguridad necesarias para poder considerarse como espacios seguros de espera.

Respeto a la accesibilidad TIC, la dotación de tecnologías en oficina es escasa, más allá de ordenadores e Internet. No se plantean aspectos de accesibilidad en este sentido. A futuro se prevé implantar tecnologías para el control remoto de todos los edificios: climatización, seguridad, etc.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos por su construcción y división.
- La dotación y ubicación de los aseos adaptados, disponiéndose de una cabina en el interior de la zona reservada a cada sexo en las plantas superiores (aunque en cuanto a su diseño estos elementos requieran la realización de algunas mejoras) y una cabina de uso compartido por ambos sexos en la zona de aseos de la planta baja.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Ninguno
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Ninguno
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	No procede
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	No

**Tabla 95.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso O.3.

La empresa integra en torno a 45 empleados, de los cuales 15 corresponden a dirección y gestión, y 30 a conserjería y mantenimiento. No cuenta con trabajadores con discapacidad. Al ser una PyME menor de 50 empleados, no tiene obligación legal de contratar a trabajadores con discapacidad o aplicar, en su caso, medidas alternativas.

Parte de los servicios a las entidades alojadas en los edificios, como seguridad y limpieza, se subcontratan con otras empresas, pero se desconoce si éstas emplean trabajadores con discapacidad.

La empresa cuenta con una plantilla estable y con muy baja rotación. En este sentido, se realizan muy pocas contrataciones. Dado el pequeño tamaño y la orientación eminentemente familiar de la organización, no dispone como tal de un Departamento de Recursos Humanos. A la hora de realizar contrataciones se priorizan canales informales: aquellos candidatos ya conocidos por la familia o la plantilla actual de la empresa. En caso de requerir cualificación

especializada, se publican convocatorias en portales web de empleo o se cuenta con otras empresas. Hasta ahora no se ha planteado la contratación de personas con discapacidad. No se han tenido contactos con los candidatos conocidos y aportados por las vías mencionadas: *“No se ha dado el caso. Si se da el caso, sin problema”* (Director Técnico).

Aunque se ha realizado análisis de puestos de trabajo para determinadas posiciones, predomina el conocimiento informal: *“al ser una empresa pequeña, todos sabemos a qué se dedica cada una, las obligaciones de cada puesto”* (Director Técnico). Las nuevas contrataciones son muy escasas, y no se consideran los requerimientos de capacidades funcionales-sensoriales del puesto de trabajo en su análisis.

La actividad laboral es eminentemente presencial, sobre todo por lo que se refiere a los edificios: conserjería, mantenimiento, incluyendo gerentes, etc. Los puestos administrativos son muy minoritarios. En este sentido, no se ha planteado el teletrabajo: no resulta viable por la naturaleza de la actividad. En cuanto a otras medidas de conciliación laboral, se aplica lo establecido por la ley, por ejemplo, respecto a bajas por maternidad y reducción de jornada.

#### 4. COSTES Y BENEFICIOS

El principal impulsor de la implantación de medidas de accesibilidad en el conjunto de edificios que gestiona la empresa ha sido la normativa de edificación, apoyada por las inspecciones municipales para autorizar, en último término, la licencia de funcionamiento.



*“Cuando quieres construir un edificio nuevo, lo presentas en el ayuntamiento. Ellos revisan el proyecto, ven que cumple la normativa. Te lo aseguro, miden hasta las pendientes de las rampas de acceso. Primero autorizan las licencias obra, con la que ejecutas el proyecto, entonces te dan la licencia de funcionamiento que es lo que te permite que puedas ejercer actividades dentro del edificio. Hay una segunda inspección, van a revisar el proyecto con las modificaciones que hayas presentado, porque nunca se ejecuta conforme se planifica. Las inspecciones son muy duras. No hay una, ni dos ni tres. Normalmente hasta la cuarta no te dan la licencia de funcionamiento.”*  
(Director Técnico)

Según el responsable de la empresa, también pueden existir en todo caso restricciones en determinados edificios para implantar medidas de accesibilidad debido a la protección de elementos históricos, como la fachada, escalera o portal.

Además de tratarse de un requerimiento legal, la empresa constata que la accesibilidad es un valor comercial en alza que demandan las empresas a quienes se alquilan los espacios.



*“Comercialmente es muy importante tener los edificios con las máximas medidas de accesibilidad que podamos tener... merece la pena. Igual que la seguridad, la accesibilidad humanamente es buena, pero al final la empresa es un ente que funciona cuando obtiene beneficios. En este caso, a nivel comercial, lo sabemos. Disponer las medidas necesarias para poder evacuar el edificio, para poder acceder al edificio, comercialmente es un valor añadido que están buscando las empresas.*

(Director Técnico)

Según el Director Técnico, la accesibilidad es una apuesta diferenciadora, para adelantarse a las demandas del mercado: *“Cada vez hay más empresas que requieren ese tipo de edificios. Para estar en el mercado entendemos que tenemos que ir por delante.”* Al igual que las medidas de seguridad, exigidas por normativa, o las certificaciones energéticas, la accesibilidad aporta también valores de reputación y calidad de las instalaciones y del servicio. El coste para obtener el certificado de accesibilidad ha sido motivo para descartar su solicitud. Por lo demás, la empresa se encuentra en un proceso de ampliación de capital, y los nuevos socios también preguntan por las condiciones de accesibilidad y las valoran.

La aplicación de la normativa actual, en concreto por lo que se refiere a los edificios nuevos, supone que ya se ofrecen instalaciones accesibles. Asimismo, se aprovechan las reformas en otros edificios para adaptar los espacios. De manera complementaria, se pueden acometer mejoras a petición del cliente: *“Nosotros cumplimos con la normativa. Si queremos ir más allá es porque el inquilino lo requiere.”* Si fuera necesario, se realizan las inversiones en accesibilidad no se consideran un obstáculo cuando redundan en beneficio del cliente y de las instalaciones.



*“Los inquilinos son lo primero en esta casa. No hay impedimento económico, te lo puedo asegurar. Al final la empresa tiene unos planes de inversión que son los que son y a veces es complicado, pero depende de la urgencia. Si entendemos que hay que hacerlo de forma inmediata, nos salimos de los presupuestos generales.”*

(Director Técnico)

Sin embargo, tal como el mismo Director Técnico admite, la empresa como tal, su gerencia y responsables técnicos cuentan con escaso conocimiento en materia

de accesibilidad más allá de la norma arquitectónica. En este sentido, por ejemplo, no se han aplicado criterios de accesibilidad en la adquisición de mobiliario de atención al público, como mostradores de recepción. El trato adecuado a personas con discapacidad por conserjería se supone que forma parte de su formación y obligación de trato general adecuado a los clientes, aunque en la formación no se cuenta con contenidos específicos.



*“(Mostrador de) Recepción, no pensamos en criterios de diseño para todos, no se nos había ocurrido... a doble altura, no pensamos. Sobre el conserje, tenemos 24 horas personal, nunca hemos tenido un problema que no se le atendiese en condiciones o se sintiera mal alguien... Tenemos en cuenta los que están detrás del mostrador, como no hay nadie con discapacidad, no hemos pensado al otro lado.”*

El hecho de haber contado como cliente en una de las oficinas con un Centro Especial de Empleo supuso una mejora de los requerimientos en distintas vertientes, sobre todo en protocolos de emergencia y evacuación.

## ► CASO O.4. COMPLEJO DE OFICINAS UNIEMPRESA

### 1. LA EMPRESA Y EL CENTRO DE TRABAJO

<b>Sector productivo</b>	Servicios
<b>Actividad</b>	Tecnología
<b>Número de trabajadores del centro de trabajo</b>	No se dispone del dato
<b>Trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo</b>	No se dispone del dato
<b>Pertenece a una cadena/grupo</b>	Sí
<b>Otros datos de interés</b>	–

**Tabla 96.** Datos descriptivos. Caso O.4.

La empresa está especializada en soluciones tecnológicas y en crear nuevas posibilidades para que la tecnología tenga un impacto considerable sobre las personas, las empresas, los gobiernos y la sociedad. La empresa reúne una cartera que incluye impresión, ordenadores personales, software, servicios e infraestructura para solucionar problemas del cliente, consultoría tecnológica, etc.

Las oficinas se encuentran situadas en una edificación de un único volumen rectangular de dos alturas sobre rasante en las que se ubican la recepción, oficinas, salas de trabajo, áreas de descanso y aseos, y tres plantas de aparcamiento subterráneo, situándose en la zona este de la primera planta de sótano la cafetería y los servicios auxiliares para personal (p.e.: servicio médico). Además el edificio dispone de una amplia parcela ajardinada que ocupa la totalidad de la manzana.

## 2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE CASO

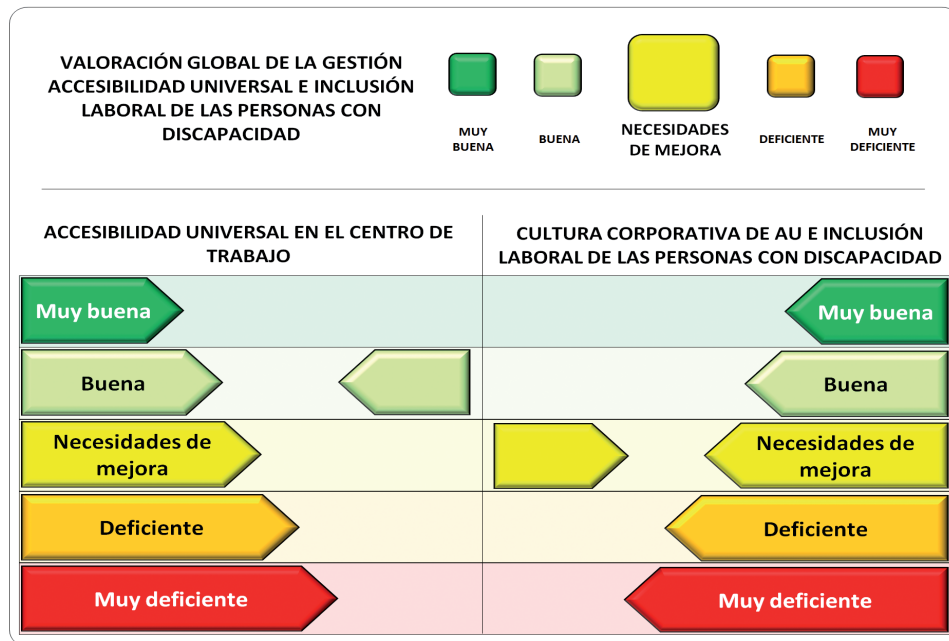


Gráfico 30. Resultados globales. Caso O.4.

La gestión de la accesibilidad universal y la inclusión laboral de las personas con discapacidad se considera globalmente como con “Necesidad de Mejora”. Esta calificación incluye, por un lado, la evaluación técnica de la accesibilidad universal en el centro de trabajo (Buena) y el análisis de la cultura corporativa de la accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad en la empresa (Necesidad de Mejora).

La empresa parte desde hace años con un compromiso para contribuir a la incorporación laboral de personas con discapacidad y a la no discriminación y la accesibilidad universal de las mismas a los productos y servicios que comercializan y distribuyen. Si bien se han dado pasos en este último aspecto, más enfocado a los clientes, es ahora cuando empieza a evidenciarse un liderazgo claro y un convencimiento que se ve reflejado en medidas y estrategias para la aplicación de la accesibilidad universal hacia dentro, hacia sus trabajadores (como la incorporación laboral de personas con discapacidad o la procedimentación en la Prevención de Riesgos Laborales).

En la actualidad la empresa está siendo evaluada para su certificación con el sello Bequal y, aunque hay un camino por recorrer, la compañía no ha abandonado la intención de seguir avanzando.

### 3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

#### POLÍTICA, ESTRATEGIA Y MEDIDAS

Indicadores	Resultado
Departamento específico/responsable de la gestión de la accesibilidad universal	Sí
Compromiso explícito en documentos y/o procedimientos con la accesibilidad universal	Sí
Planificación de la accesibilidad universal	Sí
Certificación en accesibilidad web	No
Certificación en accesibilidad universal	No
Políticas de RSE	Sí

**Tabla 97.** Resultados de los indicadores de política, estrategia y medidas. Caso O.4.

El desarrollo de productos y servicios que incorporen criterios de accesibilidad forma parte de la cadena de valor del negocio marcado desde la cabecera en Estados Unidos. En el mismo centro laboral existe un equipo integrado por responsables de diversas áreas, como Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, Compras, a cargo de velar por la accesibilidad universal, tanto en los aspectos arquitectónicos como en los procedimientos de prevención y exigencias, así como en la adecuación de puestos de trabajo.

La empresa cuenta con registros documentales en materia de accesibilidad universal, en los aspectos físicos, en los protocolos de incorporación laboral o en compromiso explícito en el desarrollo de productos y servicios con criterios de accesibilidad.

Respecto a la accesibilidad en el centro de trabajo, no existe un departamento específico que se ocupe de la misma, sino que esas funciones recaen los departamentos



mencionados anteriormente que trabajan de forma conjunta elaborando, por ejemplo, planes de actuación a futuro para mejorar estas condiciones.

En otro ámbito de cosas, el liderazgo de la empresa en la reducción del impacto medioambiental de sus productos tecnológicos les reporta numerosas certificaciones que avalan sus innovaciones tecnológicas y de diseño.

A nivel de grupo empresarial, se desarrollan acciones de RSE de todo tipo incluidas las relacionadas con el ámbito de la inclusión de las personas con discapacidad. En España, la empresa colabora con entidades y asociaciones del sector de la discapacidad y forma parte, entre otros, del Foro Inserta Responsable una plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita, compartir prácticas, herramientas y experiencias que favorezcan el eficaz desarrollo de las políticas de RSE-D.

La empresa fomenta el desarrollo de acciones de difusión y sensibilización social tanto internas como externas, así como el impulso, promoción y patrocinio de acciones que contribuyan a la inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad.

La compañía firmó el año pasado un convenio Inserta para facilitar, entre otros aspectos, la incorporación de 15 personas con discapacidad en la plantilla de la compañía durante los siguiente tres años. En lo que a las TIC se refiere, la página web de la empresa no cuenta actualmente con sellos de accesibilidad, la información de accesibilidad del sitio web lleva directamente a la sección en Estados Unidos donde se recoge explícitamente los compromisos de accesibilidad TIC de la compañía. Se es consciente de la obligación de cumplir con las pautas de la WCAG y aunque se han iniciado acciones para auditar la web pública y la intranet, no se han materializado todavía.

## ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Indicadores	Resultado
Aproximación	Muy deficiente
Acceso	Muy buena
Circulación horizontal	Muy buena
Circulación vertical	Deficiente
Espacios higiénico-sanitarios	Muy buena
Zonas comunes y estanciales	Muy deficiente
Señalización, iluminación y evacuación	Deficiente

**Tabla 98.** Resultados de los indicadores de accesibilidad universal en el centro de trabajo. Caso O.4.

El grado de accesibilidad del centro de trabajo se ha valorado, de forma global, como “Bueno”, siendo el diseño de los entornos y espacios que lo constituyen acorde a las necesidades de todas las personas.

Los recorridos peatonales exteriores al centro de trabajo son correctos aunque se pueden encontrar dificultades en la deambulación por problemas en las zonas adoquinadas de las aceras para el paso de vehículos, ya que su superficie irregular no es la más adecuada para el tránsito. Por otra parte no existen plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad en la vía pública (aunque si en el aparcamiento subterráneo del edificio), ni hay paradas de transporte público en la manzana del edificio ni en las calles que la limitan.

En cuanto al acceso al centro y los recorridos peatonales por el interior de la parcela existen dificultades para localizar el camino correcto desde la entrada de la parcela hasta la puerta principal del edificio y hay elementos no protegidos que son un riesgo por choque o caída (como la existencia de recorridos no segregados del tráfico de vehículos, de rampas y escaleras de acceso sin señalizar o de láminas de agua a ambos lados del acceso no protegidas para evitar caídas accidentales).

En los espacios interiores las circulaciones horizontales en las plantas se consideran correctas, tanto en sus dimensiones, como en la distribución de los objetos y cartelería o en los materiales empleados en el pavimento; únicamente la señalización direccional y estancial del edificio plantea algún problema de accesibilidad de relevancia. Son las circulaciones verticales entre plantas en las que se detectan más problemas de accesibilidad. Todas las escaleras carecen de señalización podo-táctil en los embarques y de señalización contrastada en los bordes de los peldaños. Además, las escaleras que comunican las dos plantas superiores no poseen contrahuellas, ni proyección horizontal protegida de su vuelo y suponen un riesgo importante para las personas con discapacidad visual.

Los aseos adaptados del centro se consideran adecuados tanto en su dotación como en su ubicación y usabilidad.

Los espacios donde se han detectado más problemas de accesibilidad para los trabajadores son aquellos de uso común, principalmente la cafetería-comedor y las zonas de descanso, que presentan problemas de uso debido al diseño del mobiliario y a la ubicación “fuera de alcance” de algunos de los elementos (incluyéndose en este apartado el mostrador o la encimera del comedor-cafetería).

En relación a la seguridad y los riesgos laborales se observa que los recorridos de evacuación son en general adecuados a las necesidades de los trabajadores del centro, con la excepción de la evacuación vertical de personas usuarias de sillas de ruedas, que no está correctamente resuelta.

En lo que a las TIC se refiere, la plantilla utiliza herramientas informáticas corporativas, y otros programas externos, como los habituales de ofimática u otros específicos para las áreas de contabilidad, compras o financiera.

Como puntos fuertes de este entorno laboral se pueden destacar:

- La sensibilidad, el compromiso y la disposición para abordar las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad.
- El edificio dispone de espacios de deambulación y maniobra muy generosos, así como zonas de trabajo muy flexibles por su construcción y división de espacios.
- El sistema de control de seguridad y acceso a las diferentes zonas del edificio. La tarjeta sin contacto facilita su uso al mayor número de personas ya que sin necesidad de introducirla en ninguna ranura permite el desbloqueo de todas las puertas.

- Los puestos de trabajo del centro de trabajo reúnen satisfactoriamente los requisitos para su uso por personas con discapacidad. El mobiliario del edificio, salvo en las zonas de espera no vinculadas a la recepción, también es el adecuado.

## RECURSOS HUMANOS. PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Indicadores	Resultado
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa	Menos del 2%
Porcentaje de personas con discapacidad en el centro de trabajo	Menos del 2%
Inclusión en las fichas de descripción puesto de los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales	No
Cumplimiento legal de la empresa del 2% de trabajadores con discapacidad (cuando proceda)	Sí, por medidas alternativas
Beneficios específicos para trabajadores con discapacidad y/o familiares con discapacidad	No
Concienciación interna (cursos, charlas, acciones de sensibilización)	Sí

**Tabla 99.** Resultados de los indicadores de recursos humanos, personas con discapacidad e inclusión laboral. Caso O.4.

La empresa cuenta en la actualidad con algo más de 2.000 empleados en toda España distribuidas en varios centros de trabajo. La mayor parte de la plantilla en el centro laboral que nos ocupa se dedica a servicios centrales: RRHH, Compras, Servicio de Prevención, también hay Consultoría.

El centro cubre en la actualidad la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social a través de medidas alternativas no llegando al 2% en contratación directa. Para las medidas alternativas desde el departamento de compras se colabora con varios centros especiales de empleo.

Los procesos de selección y reclutamiento de trabajadores se realizan desde el área de Recursos Humanos. Actualmente se trabaja en colaboración con otras entidades para el reclutamiento y selección de candidatos participando también en el Plan 'No te Rindas Nunca', una iniciativa para fomentar el empleo entre los jóvenes con discapacidad.

A la hora de la contratación y los procesos de selección, en la descripción de puestos de trabajo no están reseñados en fichas los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales, pero sí existe una evaluación de puestos que se realiza en cuanto a prevención de riesgos laborales. Se trabaja más intensamente en las adaptaciones de puesto una vez incorporado el trabajador, no sólo debido a situaciones de discapacidad sino por cuestiones ergonómicas o funcionales que afectan a cualquier persona.

Una vez dentro de la compañía, los trabajadores cuentan con medidas de conciliación de la vida laboral y personal correspondientes al grupo empresarial en que se integra:

- Flexibilidad de horarios:
  - Se permite ampliar, dentro de unos límites, el horario de entrada y salida de la oficina si se precisa este tiempo para hacer gestiones fuera. También se otorga flexibilidad horaria durante la comida o para necesidades formativas especiales.
- Otros programas:
  - Flexibilidad del calendario de vacaciones;
  - Evaluación por resultados;
  - Posibilidad de reducir la jornada
  - Tarde del viernes libre y jornada intensiva los meses de verano;
  - Programa de Diversidad y Work Life Balance incluyendo un Programa de Gestión de la Salud, el Programa para workholics

No existen ayudas económicas específicas para empleados con familiares con discapacidad pero existen otra serie de ayudas y beneficios como:

- Planes sociales tales como Plan de Pensiones, Plan de Compra de Acciones, Seguro

- Médico y Seguro de Vida;
- Subvención de comidas, precios ventajosos en la compra de productos propios, acceso a “créditos de emergencia” y subvenciones para actividades deportivas.

Se llevan a cabo compras de mobiliario con criterios más de ergonomía que de accesibilidad. Respecto a las adaptaciones del puesto se adquieren productos de apoyo en caso de necesidad, como el programa de lector de pantalla JAWS para personas ciegas en alguna ocasión.

#### **4. RESULTADOS. COSTES Y BENEFICIOS**

La Dirección corrobora que la inversión en accesibilidad universal, en especial por lo que se refiere a los productos y servicios que comercializa y distribuye, redunde de manera significativa en la calidad del servicio suministrado a sus clientes.

La motivación para aplicar las medidas de accesibilidad universal es doble, por tanto: responde al objetivo social empresarial y a la calidad del servicio suministrado, lo cual redunde en viabilidad económica.

En cuanto al clima laboral y los impactos que generan la incorporación de personas con discapacidad o la mejora de la accesibilidad universal de los entornos de trabajo es un ámbito que no se percibe como demanda de la plantilla, pero que sin embargo, cuando se realiza sí se valora como positivo.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**





## ► CONCLUSIONES

Este apartado se entenderá como complementario al apartado de **4. Resultados Generales del Observatorio**, en el que ya se extraen conclusiones en base a distintos criterios comparativos (resultados generales, por sector productivo y tipo de centro de trabajo, por tamaño de empresas, y por empresas en las que trabajan personas con discapacidad).

**RAZONES POR LAS QUE LAS NO SE ABORDAN ACTUACIONES** empresariales relacionadas con la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad, tales como:

- La **baja empleabilidad** de las personas con discapacidad.

Esta circunstancia contribuye al desconocimiento y a la interpretación errónea sobre el concepto de accesibilidad universal.

Del estudio se desprende que, en algunos casos, en los centros en los que no se ha contratado a estas personas, la falta de accesibilidad es incluso “**invisible**” para esas empresas que valoran como “*adecuada*” la accesibilidad de sus centros e instalaciones para las personas con discapacidad.

- **La falta de planificación.**

En la mayoría de los estudios de caso, la gestión de la accesibilidad universal no se contempla como una medida en sí misma. Incluso en aquellas empresas en las que existe un compromiso explícito en los documentos que recogen sus políticas, después no existe una estrategia, a través de un plan de acción y la posterior adopción de medidas que conlleven una mejora continua de la accesibilidad universal, como por ejemplo, la existencia de una certificación de accesibilidad universal, que es una medida contemplada en muy pocos casos.

Sí se da, en mayor medida, la existencia de certificación web, aunque esta tiene más que ver con la visibilidad del portal que con una medida que mejore la accesibilidad del entorno virtual del trabajo.

Podemos concluir que, normalmente, el origen de las medidas de accesibilidad adoptadas es la respuesta reactiva a las necesidades detectadas a la hora de contratar a trabajadores con discapacidad, no el resultado de una planificación empresarial con este objetivo.

- La **no percepción** por parte de las empresas de la existencia **de un retorno de beneficios** de la inversión en acciones de accesibilidad de **“puertas hacia dentro”**.

Este aspecto sí suele ser tenido en cuenta en las acciones de Responsabilidad Social Corporativa de las grandes empresas. Son empresas que conceden mucha importancia a su imagen social y que están obligadas por ley a contratar a un determinado número de personas con discapacidad. La mejora de esa imagen no es el único aspecto rentable puesto que también se benefician de la captación de talento al ampliar su oferta de trabajo. Otras ventajas son la preferencia en la adjudicación del contratos en el sector público, las bonificaciones fiscales o las ayudas para la adaptación de puestos de trabajo.

También perciben esta cadena de beneficios las empresas constituidas como Centros Especiales de Empleo.

Como última excepción, la posibilidad de obtener retorno de beneficios se tiene más en cuenta en empresas gestoras de grandes espacios en los que la actividad es puramente comercial y de ocio. Aquí, todas las personas son vistas como clientes potenciales con lo que la accesibilidad se contempla de **“puertas hacia fuera”**, es decir, los centros de trabajo de las empresas que alberga el centro no suelen cumplir criterios de accesibilidad pero sí los espacios comunes de deambulación y, en menor medida, las zonas de venta de productos.

- La **creencia generalizada** en el ámbito empresarial, de que la responsabilidad en la adopción de medidas que promuevan **la accesibilidad y la inclusión laboral se centra** en las **grandes empresas** o en las que mayor número de trabajadores contrata.

Es cierto que una empresa con más recursos podrá emprender un mayor número de acciones para mejorar su entorno físico y virtual y sus procesos de gestión de la accesibilidad. En este sentido, los costes en tiempo que ocupan los procesos de mejora afectan a todo tipo de empresas y es fundamental en las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, como se ha comentado anteriormente existen beneficios que las empresas desconocen y que pueden compensar la puesta en marcha de estas medidas.

También hay que valorar los recursos presupuestarios de la empresa. Sin embargo, contrariamente a la creencia popular, se puede mejorar mucho la accesibilidad de un centro laboral sin invertir grandes cantidades de dinero, a través de la gestión, la reorganización de los espacios y la colaboración en los equipos.

- **El desconocimiento** por parte de la empresa de la **legislación**, ya sea de contratación directa de personas con discapacidad o medidas alternativas, parámetros arquitectónicos sobre accesibilidad universal, o temas relacionados con las adaptaciones de puesto... En el observatorio se dan casos de empresas que son receptivas a acometer medidas de mejora de accesibilidad pero echan en falta el conocimiento necesario para lo cual han de ser asesoradas externamente por expertos en el sector.
- **La escasez en la demanda** por parte de los **trabajadores** de mejoras en relación con la accesibilidad o la adecuación de sus puestos o de las instalaciones; prácticamente no existen reivindicaciones en estas materias.

Entre las posibles causas se encuentra la interiorización por parte de las personas con discapacidad del sobreesfuerzo que compense un mal diseño, o la inexistencia de una adaptación de un puesto de trabajo o una correcta adecuación del entorno físico o virtual en el que se desenvuelve.

- **La falta**, en los procesos de contratación y selección de personal, de un **sistema de descripción de puestos de trabajo** que cuente con los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales necesarios para que el trabajador desempeñe las funciones encomendadas. Este sistema, debería cruzarse con las capacidades de los candidatos que opten al puesto de trabajo, con el objeto de elegir la persona idónea.

El estudio revela la creencia de que determinados puestos de trabajo no pueden ser ocupados por personas con discapacidad. El sistema anterior ayudaría a evitar este tipo de generalidades

**RAZONES POR LAS QUE UNA EMPRESA ABORDA ACTUACIONES** en la mejora de la accesibilidad universal y la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral, a saber:

- **El conocimiento y cumplimiento de la legislación** vigente tanto en relación con la contratación de personas con discapacidad como de accesibilidad universal a los entornos y servicios.
- **La concienciación** por parte de la **dirección** de la empresa principalmente debida a la vivencia de alguna de las posibles situaciones de discapacidad, bien sea de forma personal como familiar o a través de conocidos o amigos.

- La consideración de las personas con discapacidad o mayores como un **nicho de mercado** y la comprensión del valor añadido de la accesibilidad aplicada a los productos y servicios de la empresa.
- **La coincidencia en objetivos entre distintas disciplinas**, como la prevención de riesgos laborales, la ergonomía y la accesibilidad universal hace que, aun desconociendo ese último concepto se apliquen medidas que obtienen el mismo resultado. En este sentido aplicando los criterios de prevención de riesgos laborales se pueden obtener entornos accesibles: seguridad en las escaleras, en los espacios de deambulación, señalización... o aplicando criterios ergonómicos se consigue una buena adecuación de los puestos de trabajo.
- La **inclusión de la gestión de la accesibilidad y la diversidad**, asociada con frecuencia a la experiencia de incorporación de personas con discapacidad y a la consideración de sus necesidades como clientes, en la cultura y en los valores empresariales, se encuentra especialmente en grandes empresas.

## ► RECOMENDACIONES

### 1. FOMENTAR EL CONOCIMIENTO

#### SOBRE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Promover el conocimiento sobre los beneficios y las implicaciones que ofrece la accesibilidad universal y su relación con la inclusión de las personas con discapacidad y hacerlo extensible a todos los actores implicados, empresarios, sindicatos, administración pública y trabajadores. En cada caso debe establecerse el plan de acción específico para que se obtenga el resultado deseado.

Las personas responsables de la selección y contratación del personal en las empresas han de ser los principales receptores de esa formación de manera que reconozcan las capacidades de cada persona en relación con el desempeño de las funciones del puesto de trabajo para el que se presenta y, así, lograr que se rompan los estereotipos que consideran a todas las personas con discapacidad como si fueran iguales, a la par que incapaces de realizar determinados trabajos. La formación deberá llegar a quienes sean responsables de la prevención de riesgos y de ergonomía –personal interno o entidades contratadas- que colaborarán con las anteriores.

- Las empresas en general, aunque las del sector industria y las PYMES en particular y de forma intensiva, deben ser objeto de campañas específicas de sensibilización e información sobre los beneficios de contratar a personas con discapacidad para lo que, es imprescindible, incorporar la accesibilidad universal. Igualmente es necesario que comprendan y sepan incorporar innovaciones que hagan accesibles a los posibles clientes sus entornos, productos y servicios.

#### SOBRE LOS MECANISMOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

- Las empresas deben conocer la importancia de planificar la accesibilidad universal en su organización. Las actuaciones reactivas o parciales pueden ser eficaces para dar respuesta a necesidades puntuales, pero su eficiencia a largo plazo puede verse comprometida por la falta de seguimiento. Incorporar a los sistemas de gestión habitual o establecer sistemas específicos de gestión de la accesibilidad universal son herramientas óptimas para implantar los cambios y mejoras necesarias en la empresa de forma eficiente.

- Con objeto de garantizar la eficiencia de las medidas que la empresa haya dispuesto para asegurar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, tanto en los procesos de selección como en el desempeño de la propia actividad profesional (accesibilidad al entorno profesional, adaptación de puestos de trabajo, etc.) es importante contar con la colaboración de asesores técnicos, especializados en accesibilidad universal y, en su caso con experiencia acreditada en habilitación, formación e inserción laboral.
- El conocimiento de la vinculación directa entre prevención de riesgos laborales, seguridad y accesibilidad universal puede dar a las empresas herramientas para iniciar el camino hacia la adecuación de sus entornos laborales.
- Incorporar avances todavía no obligatorios según la legislación vigente en relación con la accesibilidad universal, como elemento clave para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, debe ser uno de los objetivos de las direcciones o gestores de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Para alcanzar logros en accesibilidad universal es muy importante que el compromiso emane de la dirección y es imprescindible lograr la participación de los trabajadores para transmitir ese compromiso y para promover y canalizar actuaciones que resuelvan necesidades no detectadas. Este flujo debe invertirse allí donde la dirección no esté a priori comprometida y el cambio debe producirse desde abajo, desde los trabajadores o sus representantes, incorporando como una demanda laboral más el logro o mejora de las condiciones de accesibilidad universal.

## **2. FOMENTAR LOS INCENTIVOS Y EL CONTROL**

- Mejorar los mecanismos de control del cumplimiento de la normativa de accesibilidad universal y de prevención de riesgos laborales aplicable en los centros de trabajo, no solo en el espacio considerado público sino también en el entorno privativo de los trabajadores que es donde más déficits de accesibilidad se detectan.
- Dar a conocer, aumentar y flexibilizar las subvenciones existentes para realizar mejoras de accesibilidad universal en los centros de trabajo y para la adaptación de puestos de trabajo también cuando se requieran soluciones tecnológicas innovadoras.
- Establecer mayores incentivos para la contratación de personas con discapacidad sobre todo para aquellas empresas que no están obligadas por ley.

### 3. MEJORA DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE

- Incorporar, unificando la legislación vigente en el ámbito laboral, en la misma línea normativa –la de la prevención de riesgos laborales parece la propuesta más razonable- los criterios técnicos que doten a los centros o espacios de trabajo de las condiciones de accesibilidad y seguridad que permitan la incorporación de las personas con discapacidad con sus muy diferentes necesidades y requerimientos.

### 4. PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Investigar e innovar para aportar soluciones que doten de accesibilidad a los centros y puestos de trabajo teniendo en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad que se encuentran con mayores dificultades.

### 5. DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

- Las empresas deben publicitar las actuaciones que realizan en pro de la accesibilidad universal no solo aquellas que al llevarse a cabo en sus productos y servicios vayan dirigidas a incrementar sus ventas, sino también las que aplican para incluir trabajadores con discapacidad.
- Las administraciones públicas, en su papel de entidades empleadoras, deben informar a las empresas de las actuaciones innovadoras que en materia de accesibilidad universal facilitadora de la inclusión laboral de las personas con discapacidad lleven a cabo para motivar y ser imitadas.







---

[www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es)



---

[www.ilunion.com](http://www.ilunion.com)