



IMPACTO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA
DE DISCAPACIDAD EN LA CUENTA DE
RESULTADOS DE LAS EMPRESAS

ÍNDICE

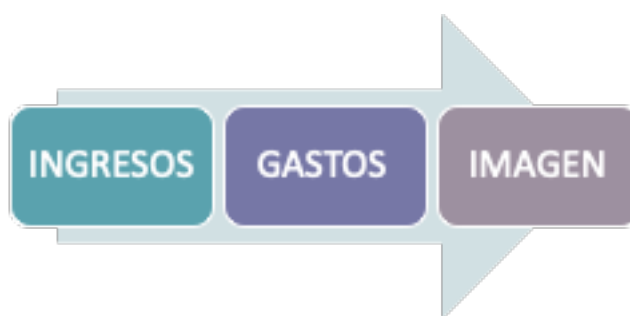
| | |
|--|-----------|
| RESUMEN EJECUTIVO | 3 |
| PRESENTACIÓN..... | 5 |
| INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| ANTECEDENTES..... | 8 |
| PROMOTOR DEL ESTUDIO..... | 8 |
| LA DISCAPACIDAD..... | 9 |
| PLAN DE TRABAJO..... | 11 |
| BASE DE TRABAJO..... | 17 |
| CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y METODOLÓGICAS..... | 19 |
| LAS OBLIGACIONES LEGALES..... | 21 |
| EMPLEO..... | 23 |
| ACCESIBILIDAD..... | 25 |
| ¿PUEDEN LAS OBLIGACIONES LEGALES CONVERTIRSE EN UNA PALANCA DE VALOR PARA LA EMPRESA?..... | 27 |
| IMPACTO EN LA CUENTA DE RESULTADOS | 28 |
| INCREMENTO DE INGRESOS..... | 30 |
| ACTUACIONES EN MATERIA DE EMPLEO | 31 |
| ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD..... | 32 |
| REDUCCIÓN DE GASTOS..... | 34 |
| ACTUACIONES EN MATERIA DE EMPLEO | 35 |
| ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD..... | 36 |
| IMPACTO EN LA IMAGEN..... | 37 |
| IMPACTO EN NEGOCIO..... | 39 |
| MATRIZ DE IMPACTOS | 43 |
| ACTUACIONES DE EMPLEO | 45 |
| ACTUACIONES DE ACCESIBILIDAD | 54 |
| ODS Y BEQUAL..... | 57 |
| CONCLUSIONES..... | 59 |
| REPERCUSIÓN DE LA ACTIVIDAD | 60 |
| INFORMACIÓN UTILIZADA..... | 61 |
| PROCEDENCIA DE LOS DATOS..... | 61 |
| DATOS EXAMINADOS..... | 62 |

Resumen ejecutivo

- La integración de la discapacidad en la empresas, además de ser una obligación legal, es una oportunidad para desarrollar la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) de la compañía y generar impactos positivos en la cuenta de resultados.
- Este estudio analiza el impacto que tiene en la cuenta de resultados el trabajo en materia de integración de personas con discapacidad, y lo ilustra con ejemplos reales.
- El documento ordena los impactos de la discapacidad en función de su efecto en las partidas de Ingresos y Gastos, y en cada ejemplo que se presenta para enseñar el impacto se realizará una propuesta que servirá para cuantificar su valor económico.
- Y la integración de las personas con discapacidad es un reto relevante para las empresas ya que el 10% de la población española son PcD, una parte relevante de los grupos de interés: 10% de los clientes, empleados, proveedores, ... Pero el 60% de las PcD actualmente ocupadas podrían perder su empleo debido las consecuencias de la crisis.

Cuando analizamos lo que las empresas realizan para facilitar la integración de las personas con discapacidad no hay que pasar por alto dos obligaciones legales que tienen en esta materia: accesibilidad y empleo.

- Y para evaluar el impacto de esas obligaciones legales en materia de discapacidad en la cuenta de resultados, lo más sencillo es identificar como las actuaciones impactan en las partidas de:



- o **INGRESOS:** generando un incremento o asegurando la permanencia de los ingresos en el tiempo.
- o **GASTOS:** facilitando la reducción de esta partida.
- o **IMAGEN DE LA COMPAÑÍA:** las actuaciones en materia de discapacidad además impactarán de forma adicional en la imagen de la compañía, impacto que también puede ser cuantificado económicamente, y que tiene su efecto en la cuenta de resultados.

- En esta ecuación de la medida del impacto, cobra relevancia las necesidades de los grupos de Interés. Estas necesidades, además de servir para definir la estrategia de la compañía, deben ser de utilidad para el diseño y elección de las actuaciones que realizará la empresa para el cumplimiento de la normativa legal. La clave está en convertir las obligaciones legales en respuesta a las demandas de los grupos de interés.
- Como resultado podremos ver que, con carácter general:
 - o La partida de ingresos se verá impactada por el crecimiento en clientes, el incremento de ventas a los existentes o la fidelización de estos.
 - o La partida de gastos se verá afectada de varias formas:
 - Por la reducción de posibles sanciones.
 - Por el ahorro en la contratación de personas con discapacidad.
 - Por el efecto que la accesibilidad tiene para todos los grupos de interés, no únicamente clientes.

Presentación

La integración de la discapacidad en la empresas, además de ser una obligación legal, es una oportunidad para desarrollar la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) de la compañía y generar impactos positivos en la cuenta de resultados.

Este estudio analiza el impacto que tiene en la cuenta de resultados el trabajo en materia de integración de personas con discapacidad, y lo ilustra con ejemplos reales.

El documento ordena los impactos de la discapacidad en función de su efecto en las partidas de Ingresos y Gastos, y en cada ejemplo que se presenta para enseñar el impacto se realiza una propuesta que servirá para cuantificar su valor económico.

Queremos conseguir que las empresas cuantifiquen el impacto generado en la cuenta de resultados por la integración de la discapacidad en el negocio. Así, avanzar en la integración dejará de ser una obligación legal, para convertirse en una oportunidad.

Nuestro objetivo no está enfocado en que el impacto se entienda como:

“un posible efecto positivo del cumplimiento de las obligaciones legales en materia de discapacidad”

Queremos ir más allá, y conseguir que las empresas que lean el documento entiendan y cuantifiquen el impacto en la cuenta de resultados generado por la integración de la discapacidad en el negocio. De esta manera, avanzar en la integración en materia de discapacidad dejará de ser una obligación legal, para convertirse en una oportunidad de negocio.

El propósito final es involucrar a más empresas en esta línea de trabajo, por la relevancia social de estas actuaciones y por su impacto en el resultado de la compañía, además se conseguirá:

- Fomentar la RSE, y facilitar comprender del valor que esta puede aportar a las magnitudes de la cuenta de resultados.
- Establecer un catálogo de buenas prácticas en materia de discapacidad con su indicador de impacto en la cuenta de resultados.
- Fomentar la igualdad de oportunidades y diversidad en las plantillas, en especial de personas con discapac-

- cidad (PcD). Establecer las pautas para facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad en las empresas y consecución del cumplimiento legal de la cuota de reserva del 2% (Ley General de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, RDL 1/2013 de 29 de noviembre).
- Además Bequal se ha convertido en una entidad referente en la contribución al cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030:
 - o Realización de estudios e informe que relacionan la Agenda 2030 y la discapacidad, de forma que ésta sea observada de forma transversal.
 - o Desarrollo de Planes de Acción Local, incardinados en la Agenda Urbana Española.
 - o Fomento e impulso de convenios con administraciones públicas para el desarrollo integral del modelo Bequal, incluyendo la contribución al cumplimiento de los ODS.
 - Y finalmente entendemos que esto puede fomentar el cumplimiento de los ODS en las empresas, en relación con las personas con discapacidad, además de la difusión de estos principios. Al final del documento realizamos una breve reseña de la relación entre ODS y Discapacidad.

A partir de las bases de la convocatoria, este documento se ajusta a las siguientes prioridades temáticas que regula su financiación:

- d) Acciones dirigidas a fomentar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, en particular, las destinadas a eliminar la brecha salarial dentro de las organizaciones, a impulsar la diversidad en las plantillas, a promover la presencia de la mujer en la ciencia y la innovación, a promocionar a mujeres y colectivos vulnerables a puestos directivos.
- e) Acciones de integración de prácticas de responsabilidad social en PYMES.
- f) Diseño, puesta en marcha y optimización de mecanismos y sistemas de medición del impacto social y medioambiental de la actividad de las personas autónomas y de las empresas, tanto ordinarias como de Economía Social.
- g) Elaboración y difusión de materiales divulgativos sobre información no financiera y diversidad.

El beneficiario de la actividad es el sector empresarial, en especial las PYMES, ya que cuentan con menos recursos para evaluar las oportunidades de negocio que ofrece la discapacidad, y un catálogo detallado de actuaciones puede convertirse en una oportunidad para que se lancen a trabajar en este reto de la RSE.

Introducción

Antecedentes

PROMOTOR DEL ESTUDIO

Fundación Bequal. La Fundación Bequal es una entidad sin ánimo de lucro, constituida en noviembre de 2012, promovida por el CERMI, la Fundación ONCE, FEACEM (Federación española de asociaciones de centros especiales de empleo) y por la Fundación Seeliger y Conde.

Sus fines son:

- Promover la inclusión social de las PcD mediante la definición y promoción de estándares certificables de inclusión de políticas sociales de discapacidad en la gestión empresarial.
- Favorecer y promover la responsabilidad social en todos los ámbitos de las organizaciones, en relación con las PcD, como una parte de su estrategia.

Entre las actividades fundamentales de la Fundación Bequal se encuentran:

- La concesión, actualización y renovación del Sello Bequal.
- La normalización y el mantenimiento del estándar certificable, que permita la acreditación de las empresas socialmente responsables con las PcD.
- El desarrollo de programas de formación y homologación de auditores.
- Promoción de la contratación pública socialmente responsable.
- La promoción y difusión del sello y de las empresas que lo ostentan. Incluyendo todo tipo de actividades divulgativas del certificado, así como la realización de Seminarios, Encuentros y Jornadas que den a conocer los fines de la Fundación Bequal.

LA DISCAPACIDAD

La pandemia del COVID-19 ha provocado que la actividad económica se haya reducido drásticamente. Hasta 2019 las PcD ya encontraban dificultades significativas para el acceso al empleo (antes de la crisis solo un 29 % tenían empleo), y todos los expertos están de acuerdo en que esta crisis va a provocar mayores dificultades y que se vea incrementado el número de PcD desempleadas.

Según el informe Odismet¹ "Efectos y consecuencias de la crisis de la COVID-19 entre las personas con discapacidad", el 37% de las PcD empleadas se han visto afectadas por un ERTE, muy superior al del resto de trabajadores, por lo que su afectación será significativamente superior a la que afronta la población general.

El 10% de la población española son PcD, un segmento relevante de los grupos de interés: 10% de los clientes, empleados, proveedores, ... Pero el 60% de las PcD actualmente ocupadas podrían perder su empleo debido las consecuencias de la crisis.

El futuro laboral de las PcD se presenta complejo, se estima, según el estudio referido, que el 60% de los actualmente ocupados podrían perder su empleo debido a la temporalidad de sus contratos y las consecuencias de la crisis.

El peso del colectivo PcD en la población española suma el 10% de la población, esto significa que las PcD suponen un segmento muy relevante dentro de los grupos de interés de las compañías: 10% de los clientes, empleados, proveedores, de cada empresa.

Este peso porcentual hace lógico y necesario pensar en un documento como el propuesto. Un documento que, a partir del impacto económico generado en el negocio por las actuaciones de integración de las personas con discapacidad, las empresas empiecen a valorar el desarrollo de actuaciones en materia de integración de PcD como una OPORTUNIDAD DE NEGOCIO. Frente a la visión actual de "obligación legal" en materia de empleo, accesibilidad, prestación de servicios. Motivos estos, los obligatorios, que hacen que las actuaciones acometidas por las empresas sean muy escasas y de poco impacto en la integración social de las PcD, y habitualmente se ajustan al mínimo de los límites impuestos por la Ley.

Pero la relevancia numérica del colectivo de PcD, induce a pensar que las empresas deben tener en cuenta las necesidades de estas personas en sus estrategias de negocio. Más allá de la generación de empleo para PcD, ante una transformación digital como la que nos estamos enfrentando en estos momentos, asuntos como la accesibilidad o el desarrollo de productos a medida para PcD, sería lógico que estuvieran integrados en la estrategia de las empresas.

¹ Observatorio sobre discapacidad y mercado de trabajo en España

El estudio analizará el impacto que tiene en la cuenta de resultados el trabajo en materia de integración de personas con discapacidad y lo ilustrará con ejemplos reales.

Nuestra propuesta tendrá en cuenta el impacto de las actuaciones en materia de integración de PcD que están realizando las empresas más avanzadas, y que tienen impacto en su cuenta de resultados. A partir de una propuesta para identificar el valor económico de ese impacto, queremos ilustrar a otras empresas, en especial a las PYMES, para que entiendan que el reto de la discapacidad puede convertirse en una oportunidad de negocio.

Esta propuesta cobra una especial relevancia en nuestro país. España se está enfrentando a un gran y progresivo envejecimiento de su población. Envejecimiento que suele llevar aparejado un incremento de la incidencia de la dependencia entre las personas mayores de 65 años, dependencia que genera situaciones y necesidades similares a las de las personas con discapacidad. Y por lo tanto, un aumento de la demanda de soluciones en los productos y servicios adecuadas a las necesidades de las personas con discapacidad, ya sea para personas con discapacidad o personas mayores que empiezan a sufrir mermas en su capacidad física: visión, desplazamiento, movilidad, ...

El envejecimiento de la población española es otro elemento de valor para fomentar este tipo de iniciativas alineadas con el negocio.

PLAN DE TRABAJO

La propuesta que realizamos quiere ofrecer una visión clara sobre la idea de que:

La integración de la discapacidad en las empresas, además de ser una obligación legal es una oportunidad para desarrollar la RSE de la compañía y generar impactos positivos en la cuenta de resultado.

El documento resultante servirá para involucrar a las empresas, en especial a las no iniciadas en materia de RSE y a las PYMES, en el desarrollo de actuaciones que faciliten la integración de las PcD, por su relevancia social y por su impacto en el resultado de la compañía. Es decir, que entiendan que trabajar por la integración de personas con discapacidad es una forma de desarrollar su estrategia de RSE, y una forma de contribuir a su estrategia de negocio, en especial si a través de ella dan respuesta a la demanda de sus grupos de interés.

El documento ordena los impactos de la discapacidad en función de su impacto en las partidas de Ingresos y Gastos, y en cada ejemplo que se utilice para ilustrar el impacto se presentará una propuesta para cuantificarlo.

No pretendemos que el impacto se entienda como un "posible efecto positivo", queremos que las empresas que lean el documento **entiendan y cuantifiquen el impacto ECONÓMICO** generado por la integración de la discapacidad en el negocio. De esta manera, avanzar en la integración en materia de discapacidad dejará de ser una obligación legal, para convertirse en una oportunidad de negocio.

Para la elaboración de este documento hemos utilizado el conocimiento y notoriedad de las personas e instituciones que componen el Patronato de la Fundación Bequal, especialmente las organizaciones representativas de las personas con discapacidad, como el CERMI y la Fundación ONCE, entidades fundadoras de la Fundación Bequal. Estas entidades integran, a través de sus organizaciones integradas, a todo el tejido asociativo de España y a los más de 4 millones de personas con discapacidad a los que representan por todo el territorio del Estado. Esta capilaridad territorial de la organización permitirá trasladar el conocimiento del proyecto por todo el territorio del Estado.

La razón de abordar este proyecto viene fundamentada en el objetivo fundamental de la Fundación Bequal, que no es otro que facilitar la inclusión social de las PcD, fomentando el compromiso del sector empresarial con los retos de la discapacidad.

El enfoque del trabajo mantiene como eje vertebrador la contribución al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030. La Agenda 2030 está planteada como un reto al que deben responder todos los actores de la sociedad, no es un reto reservado únicamente a los estados. Para su consecución, por tanto, deben contribuir tanto los estados, empresas, sociedad civil, personas de forma individual, etc. Todos nos beneficiaremos de la consecución de los objetivos, por ello todos debemos contribuir a su consecución.

Un valor añadido del estudio es que puede ayudar a las empresas a comprender como trabajar e incluir a las PcD, alineados a los ODS y el valor que esto pueden generar en el negocio. La discapacidad se encuentra en el centro de la Agenda 2030 y de los objetivos de desarrollo sostenible, dentro de estos hay 7 menciones directas a las PcD en las metas y otras 11 en los indicadores, además, la discapacidad se menciona de manera indirecta en numerosas ocasiones en los objetivos, metas e indicadores a través de expresiones como "para todos", "los vulnerables", "no-discriminatorios", "acceso igualitario" o "acceso universal". Hay referencias a la discapacidad, específicamente, en los objetivos relacionados con la educación, el crecimiento y el empleo, la desigualdad y la accesibilidad.

El modelo de indicadores Bequal, que verifica y certifica a las organizaciones responsables con la discapacidad, propone en cada uno de ellos pasarelas con su contribución a los diferentes objetivos de desarrollo sostenible, destacando entre ellos:

- ODS 8, trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10, reducción de las desigualdades.
- ODS 11, ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17, alianzas para lograr los objetivos.

Estado de Información No Financiera (EINF).

Y a la hora de abordar este trabajo cobra especial relevancia la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de Información no financiera y diversidad tras puso, al ordenamiento jurídico español, la Directiva 2014/95/UE sobre esta materia, incrementando las exigencias de transparencia y buen gobierno para las empresas. Entre otras cuestiones, la Ley incorpora de manera novedosa contenidos sobre discapacidad y accesibilidad en relación con diversos aspectos como²:

- Los denominados "Estados de Información no Financiera".
- Los Informes de Gestión.
- La Junta General de Accionistas.
- El Consejo de Administración.
- El Informe anual de Gobierno Corporativo.

La Ley es una obligación para las empresas, y ofrecerles una herramienta que permita entender el impacto que genera en el negocio la integración de la discapacidad, puede ayudar a generar un doble impulso a estas actuaciones.

La Ley española es la imagen final de un largo proceso que se inició en Europa, con la propia Directiva 2014/95/UE, y con la guía de la Comisión Europea sobre información no financiera y diversidad en 2017, culminando en nuestro país con una normativa legal que va más allá de los mandatos estrictos de la Directiva, gracias a la labor de propuesta e incidencia de la sociedad civil española articulada en torno a la discapacidad durante la tramitación administrativa y parlamentaria de la iniciativa.

Esta Ley, en principio, puede suponer un avance muy significativo para los 4 millones de PcD que hay en nuestro país, y para promover una economía inclusiva, reflejando los preceptos de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que España ratificó en 2008 y que por tanto es de obligado cumplimiento, y en línea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en los que las PcD están expresamente reconocidas.

² Discapacidad, Información no Financiera, Transparencia y Buen Gobierno. Avanzando en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Septiembre 2019. Promovido por CERMI, Bequal y Fundación ONCE. Fernando Riaño y Carla Bonino.

Según la Ley 11/2018, determinadas empresas³ han de elaborar y hacer públicos "Estados de información no financiera" acompañando a las Cuentas Anuales y a los Informes de Gestión. Estos documentos deben incluir la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de las empresas, y el impacto de su actividad respecto, "al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las PcD y la accesibilidad universal".

Más concretamente, la Ley establece que en la información sobre cuestiones sociales y relativas al personal de estos Estados de Información no Financiera, se deberá reportar información sobre:

- **EMPLEO:** número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con **discapacidad**⁴.
- **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**
- **IGUALDAD:** medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres; planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con **discapacidad**; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.

³ Son aquellas sociedades de capital y sociedades que formulen cuentas consolidadas que:

- a) tengan un número medio de trabajadores superior a 500;
- b) tengan consideración de Entidades de Interés Público o reflejen al menos dos de las siguientes circunstancias: que el total de partidas de activo sea superior a 20 millones de euros; que el importe neto de la cifra anual de negocios supere los 40 millones de euros; que el número medio de la plantilla supere los 250 trabajadores.

A partir de este año 2021, la Ley afecta a más empresas.

⁴ En España según la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGDPDIS) las empresas que emplean a un número de 50 o más trabajadores al menos el 2 % han de ser personas con discapacidad.

En cuanto a los Informes de Gestión también deben incluir información sobre cuestiones relativas al cumplimiento de reglas en materia de igualdad y no discriminación y discapacidad. Para el desarrollo de las Juntas Generales se ha de garantizar la igualdad de trato de todo el accionariado y, en particular, deben dar cobertura a los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad.

Respecto a los consejos de administración en los procedimientos de selección de sus miembros se debe favorecer la diversidad respecto a cuestiones como la edad, el género y la discapacidad.

Por último, el Informe anual de Gobierno Corporativo, debe contener una descripción de la política de diversidad aplicada en relación con el consejo de administración, de dirección y de las comisiones especializadas que se constituyan en su seno, por lo que respecta a cuestiones como la edad, el género o la discapacidad.

Como conclusión, la Ley 11/2018, ha señalado la importancia de la discapacidad y la accesibilidad universal como parte de la gestión de la diversidad en las empresas, y la necesidad de que dicha gestión sea reportada públicamente.

Con todo esto,

¿no parece lógico que, ya que las empresas deben cumplir con obligaciones legales en materia de discapacidad, aborden su obligación como una oportunidad de negocio?

BASE DE TRABAJO

Con objeto de avanzar sobre los resultados generados por la investigación realizada por la Fundación Bequal en el año 2020: IBEX 35 Y DISCAPACIDAD, partiremos de las buenas prácticas identificadas entre las empresas del IBEX y las ordenaremos en función de su impacto en la cuenta de resultados.



El estudio parte del análisis del reporte en materia de discapacidad de las empresas del IBEX 35, en concreto se evaluarán preferentemente los informes integrados, la memoria de sostenibilidad y los informes de información no financiera.

A partir de esa información hemos podido identificar buenas prácticas de las empresas en materia de discapacidad, prácticas que nos servirán para dibujar una imagen que refleje un modelo general de compromiso de las empresas con la discapacidad. Estas prácticas serán evaluadas en función de su impacto en el negocio, en función de las temáticas concretas de la discapacidad, como son la accesibilidad, productos y servicios específicos, empleo, inclusión social o comunicación inclusiva.

¿Por qué IBEX 35?

La elección de este grupo de empresas tiene por objeto obtener el impacto de la discapacidad en un sector relevante del empresariado español, que por número de empleados y volumen de negocio supone un peso relevante en la economía y que por su exposición al análisis de inversores y observadores nacionales y extranjeros debe ser más escrupuloso en todo lo referido a sus obligaciones con la sociedad, y por lo tanto en su compromiso con la discapacidad.

Por esa razón los resultados obtenidos serán un referente de las empresas más avanzadas en materia de inclusión y un objetivo de trabajo para el resto de las empresas.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y METODOLÓGICAS

El documento consiste en una guía didáctica que ilustra respecto del impacto positivo de las actuaciones en materia de RSE dirigidas a la integración de las PcD. Una vez despertado el interés por esa fórmula de generación de valor, el lector podrá consultar casos prácticos ilustrados con ejemplos concretos de actuaciones empresariales, ejemplos reales y lo suficientemente claros como para inspirar la réplica de actuaciones similares en otras empresas.

La metodología que seguiremos identificará tres fuentes de impacto en la empresa:

- 1. Incremento de ingresos.**
- 2. Reducción de gastos.**
- 3. Impacto en la comunicación.**

En este caso queremos abordar todo lo relativo a la reputación de la compañía. Al ser más sencillo cuantificar el efecto de las actuaciones en la imagen de la empresa a partir de los impactos en medios de comunicación, hemos limitado el concepto reputación a únicamente efecto en la imagen.

En este segmento consideramos los impactos intangibles o en capítulos que generan mejoras indirectas en ingresos o gastos, con especial valor para la imagen de las empresas.

Aunque esta partida no es un componente de la cuenta de resultados ordinaria si es un valor clave para las empresas actuales, empresas sometidas a un escrutinio constante por parte de la sociedad.

Las actuaciones en materia de discapacidad pueden tener un reflejo positivo en la cuenta de resultados en 3 áreas: incremento de ingresos, reducción de gastos e impacto en la imagen de la compañía.

Estas tres fuentes de impacto serán cruzadas con las más habituales actuaciones que puede realizar una empresa en materia de integración de PcD a partir de sus recursos empresariales, entre otras: empleo, desarrollo de productos, servicios, accesibilidad, donación de dinero o recursos, ...

Incluiremos una matriz con una propuesta de actuaciones para cada una de las fuentes de impacto, y en cada una de las áreas identificadas:

- Accesibilidad: de productos, servicios, infraestructuras, TIC, ... Con impacto en todos los grupos de interés, internos o externos a la compañía.
- Empleo: integración laboral directa de personas con discapacidad o aplicación de las medidas alternativas.

LAS OBLIGACIONES LEGALES

Antes de abordar el estudio es necesario enumerar las dos obligaciones principales de las empresas respecto de la discapacidad:

- La generación de empleo.
- La accesibilidad, principalmente de sus edificios, pero también de sus bienes y servicios, lo que implica procesos y TIC.

Estas obligaciones llevan vigentes desde hace muchos años en nuestra legislación, por lo que las empresas ya deberían haber adoptado las medidas necesarias para implementar los mecanismos que les ayuden a cumplirlas. Pero, pese a esa antigüedad de la legislación, las empresas todavía se encuentran muy lejos de cumplir con las obligaciones y retos como:

Las obligaciones legales de las empresas en materia de discapacidad son de generación de empleo y de accesibilidad de bienes y servicios.

□ **El empleo.**

Se están cumpliendo por un gran número de empresas por medidas alternativas, de carácter transitorio, al empleo ordinario.

□ **La accesibilidad.**

Aunque la normativa respecto de accesibilidad lleva vigente el número suficiente de años como para que las empresas hayan tenido que renovar y modernizar sus instalaciones, procesos y servicios, podemos observar que todavía las exigencias de accesibilidad no han sido interiorizadas por las empresas y todavía descubrimos carencias significativas.

Algunas de las excusas planteadas por las empresas, frente a su incumplimiento de los retos de la discapacidad, suelen ser la dificultad para encontrar candidatos con discapacidad, en el caso del empleo, y el coste de la accesibilidad.

Pese a que a las empresas les cuesta reconocerlo, estas excusas no son suficientes para justificar el bajo nivel de cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas.

Frente a:

- La dificultad para encontrar candidatos con discapacidad, las empresas han contado, y cuentan, con suficiente tiempo para formar y cualificar a los candidatos que necesitan incorporar a sus plantillas, también personas con discapacidad.
- El coste de la accesibilidad pasa a ser anecdótico si se tienen en cuenta criterios de accesibilidad en el diseño y planificación de las nuevas instalaciones e infraestructuras o prestación de servicios. Los criterios de accesibilidad no incrementan el gasto final de la inversión, pero si mejoran su usabilidad.

EMPLEO

En España, según señala la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social⁵ (LGDPDIS), las empresas que emplean a un número de 50 o más trabajadores deben contar con al menos un 2% de empleados que estén en posesión del certificado de discapacidad.

Artículo 42. Cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

1. Las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad.

Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

En cuanto al cumplimiento de la cuota de reserva las empresas lo pueden hacer de dos formas distintas:

De forma directa.

Contratando a los trabajadores con discapacidad (TcD) necesarios para alcanzar el cupo correspondiente a la cuota de reserva del 2% de la plantilla media de la empresa.

A través de medidas alternativas (MEDAL).

El artículo 42 también establece que las empresas pueden acogerse al cumplimiento de la cuota de reserva a través de las medidas alternativas, estas medidas son:

1. La celebración de un contrato mercantil o civil con un centro especial de empleo (CEE), o con un trabajador autónomo con discapacidad, para el suministro de materias primas, maquinaria, bienes de equipo o cualquier otro tipo de bienes necesarios para el normal desarrollo de la actividad de la empresa que opta por esta medida.
2. La celebración de un contrato mercantil o civil con un centro especial de empleo, o con un trabajador autónomo con discapacidad, para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa.

⁵ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

3. Realización de donaciones y de acciones de patrocinio, siempre de carácter monetario, para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de PcD, cuando la entidad beneficiaria de dichas acciones de colaboración sea una fundación o una asociación de utilidad pública cuyo objeto social sea, entre otros, la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo en favor de las PcD que permita la creación de puestos de trabajo para aquéllas y, finalmente, su integración en el mercado de trabajo.
4. La constitución de un enclave laboral, previa suscripción del correspondiente contrato con un centro especial de empleo, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las PcD.

Y la Ley también tasa el importe de esas medidas alternativas a partir del valor del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM), este importe varía en función del tipo de medida alternativa aplicada por la empresa:

- Para las medidas alternativas 1, 2 y 4 debe de ser **3 veces** el IPREM anual⁶ por cada trabajador con discapacidad pendiente de contratar para alcanzar la cuota de reserva.
- Para la medida alternativa 3, donaciones y acciones de Patrocinio, estas deberán de ser de al menos **1,5 veces** el IPREM anual por cada trabajador con discapacidad pendiente de contratar para alcanzar la cuota de reserva.

Hay que destacar que no solo es necesario el cumplimiento por la obligación legal, además es un condicionante para acceder a la contratación pública, el artículo 71.1.d) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, dispone que tendrán prohibida la contratación aquellas empresas que no cumplan el requisito de que al menos el 2 por ciento de sus empleados sean TcD.

⁶ IPREM anual = IPREM mensual multiplicado por 12 pagas, para las empresas cuya competencia recae en el SEPE (Servicio público de empleo estatal).

ACCESIBILIDAD

El día 2 de diciembre de 2003 fue aprobada la Ley conocida como LIONDAU: Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad⁷.

Más adelante, la mencionada LGDPDIS condensa todos los derechos de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad, derechos de los que se extraen las obligaciones para las empresas. Y al tratar la accesibilidad la define como:

Artículo 2. k) Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, 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.

Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

Y esta accesibilidad se extiende a todos los bienes y servicios:

Artículo 5. Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal se aplicarán, además de a los derechos regulados en el Título I, en los ámbitos siguientes:

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.*
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.*
- c) Transportes.*
- d) Bienes y servicios a disposición del público.*
- e) Relaciones con las administraciones públicas.*
- f) Administración de justicia.*
- g) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.*
- h) Empleo.*

Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

⁷ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>

Respecto de la accesibilidad física, el 4 de diciembre de 2017 terminó el plazo otorgado a las personas físicas o jurídicas titulares de edificios públicos o privados para asegurar la accesibilidad universal en aquellas edificaciones existentes antes del 4 de diciembre de 2010 (para las nuevas edificaciones era exigible desde el 4 de diciembre de 2010). Si los edificios no aseguran condiciones básicas de accesibilidad se encontrarían en incumplimiento normativo, que podrá ser exigido legalmente.

¿PUEDEN LAS OBLIGACIONES LEGALES CONVERTIRSE EN UNA PALANCA DE VALOR PARA LA EMPRESA?

Hasta aquí hemos identificado las dos principales obligaciones legales, pero llegados a este punto tenemos que plantearnos la pregunta del enunciado. Y es lógico ese planteamiento, las empresas, y los gestores de estas, tienden a maximizar la rentabilidad de sus inversiones, y en el caso de las inversiones necesarias para el cumplimiento legal parece lógico pensar que esa forma de pensar se mantiene.

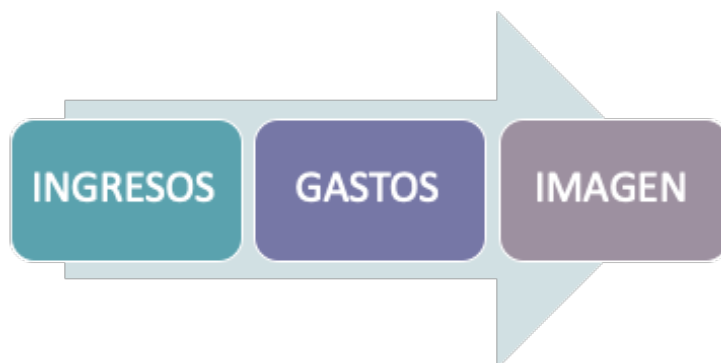
Lo que no parece lógico es que las empresas cumplan con otra serie de obligaciones legales, diferentes a la de la discapacidad, sin llegar a plantearse el coste que suponen para su cuenta de resultados, y sin dudar en cumplir todas esas obligaciones a rajatabla, entre otras: licencias de actividad, seguros, cotizaciones, ... Pero en materia de discapacidad las empresas parecen que no han asumido el reto legal, esta afirmación viene justificadas por dos razones:

1. El número de empresas que recurrentemente incumplen las obligaciones en materia de empleo y accesibilidad, siendo sancionadas las detectadas por la inspección.
2. Las medidas alternativas convertidas en una opción para cumplir la Ley. Cuando estas medidas son transitorias: válidas por un número limitado de años.

Con todo esto, intuitivamente, conociendo el sector de la discapacidad y el mundo de la empresa, podemos entrever que el cumplimiento de las obligaciones legales puede ser una palanca de valor para las empresas. Además, la experiencia analizando casos reales de empresas lo demuestra. Por ello en los próximos capítulos vamos a realizar ese análisis de casos reales, y a establecer un supuesto de valoración del impacto, para comprobar como esa intuición se convierte en una realidad.

Impacto en la cuenta de resultados

Para evaluar el impacto de las actuaciones en materia de discapacidad en la cuenta de resultados, lo más sencillo es identificar como las actuaciones impactan en las partidas de:



- **INGRESOS:** generando un incremento o asegurando la permanencia de los ingresos en el tiempo.
- **GASTOS:** facilitando la reducción de esta partida.
- **IMAGEN DE LA COMPAÑÍA:** las actuaciones en materia de discapacidad además impactarán de forma adicional en la imagen de la compañía, impacto que también puede ser cuantificado económicamente, y que tiene su efecto en la cuenta de resultados.

¿Cómo una obligación legal podemos convertirla en una respuesta a nuestros grupos de interés?

La propuesta que realizamos a continuación es válida para cualquier proyecto social, y está inspirada en la herramienta **Value Driver Model**⁸ presentada por la ONU. Esta herramienta "ofrece un enfoque simple y directo que las empresas pueden utilizar para evaluar y comunicar el impacto financiero de sus estrategias sostenibles de negocio"⁹

⁸ <https://www.unglobalcompact.org/library/811>

⁹ https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/docs/issues_doc%2FFinancial_markets%2FValue_Driver_Model%2FVDM_Report_ES.pdf



Fuente: https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/docs/issues_doc%2FFinancial_markets%2FValue_Driver_Model%2FVDM_Training_Slides_ES.pdf

Sobre la sólida base que nos ofrece la herramienta, hemos querido simplificar el planteamiento de análisis y hemos pasado, de la proyección que nos ofrece del retorno de la inversión, a un modelo de impacto directo en la cuenta de resultados como el mencionado anteriormente: ingresos, gastos e imagen.

Para avanzar en la medición del impacto recomendamos estudiar y conocer la herramienta propuesta por la ONU. Su aplicación y su metodología puede ofrecer a las empresa una información más profunda de los impactos y facilitar una estrategia a la hora de diseñar y crear proyectos sociales.

Incremento de ingresos

En este capítulo evaluamos como las actuaciones en accesibilidad o empleo pueden generar un incremento de los ingresos de la compañía. Si observamos el sector de la discapacidad y la empresa podríamos generar ofrecer un primer listado de posibles líneas de impacto en la parte de ingresos de la cuenta de resultados.

Para evaluar ese posible impacto de las actuaciones en materia de discapacidad en esta partida, tenemos que analizar como aportan un impacto positivo en la partida de ingresos.

Ingresos= Productos * Precio

En este caso tenemos que evaluar como las actuaciones pueden influir en el precio o la cantidad de producto vendido, para de esa manera generar un incremento de ingresos. Entre otras influencias podemos identificar:

– **Impacto en producto:**

Las actuaciones favorecen un incremento de venta, la venta de nuevos productos, el acceso a nuevos mercados, la venta cruzada de productos, una mayor fidelidad.

– **Impacto en Precio:**

Las actuaciones generan un incremento del valor del bien, o del valor percibido por el usuario.

Y esos elementos pueden verse influenciado por las actuaciones en materia de empleo y accesibilidad. A priori parece más sencillo identificar los impactos que tiene en la partida de ingresos la accesibilidad, esta dota de un valor al producto que influye en la percepción de los clientes y en su precio. Mientras que el empleo puede incidir en la mejora de la calidad prestada por los empleados, un valor percibido por los clientes, pero de menor trascendencia que la accesibilidad.

ACTUACIONES EN MATERIA DE EMPLEO

- **Empleo incremento precio.**
 - o **Mejora del servicio y calidad de este gracias a la incorporación de personas con discapacidad.**

El compromiso de las personas con discapacidad con el empleo, posiblemente debido a su dificultad para encontrar empleo, redundará en una mejora de la calidad en servicio prestado. Este es un elemento muy reconocido por los clientes, en especial en los servicios de centros de atención telefónica.

- **Empleo incremento volumen de productos.**
 - o **Incremento de la productividad de venta generada por los TcD.**

Ese compromiso con la calidad orientada al cliente también redundará en un mayor volumen de venta.

ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD

– **Accesibilidad desarrollo de nuevos productos.**

o **Incorporación de nuevos productos a la cartera de la empresa.**

La accesibilidad y la implementación de esta de esta puede generar el desarrollo de nuevos productos, como puede ser la venta de determinados productos ajustados en materia de accesibilidad.

En el sector de la automóvil esto está facilitando la llegada a nuevos nichos de mercado y el incremento en el volumen de ventas de las empresas que aplican esta estrategia.

– **Accesibilidad incremento precio.**

o **Mayor valor añadido del producto.**

La accesibilidad puede convertirse en un elemento que otorga valor añadido al producto. Y pese a estar regulada por Ley, podría ser un elemento que permita a la empresa posicionarse en un rango de precios superior.

Un ejemplo pueden ser los destinos turísticos accesibles, que realizan una apuesta clara por la accesibilidad como elemento diferenciador del valor de su producto.

o **Mayor calidad.**

Y ese mayor valor añadido del producto también puede ser percibido por el cliente como un elemento de calidad, que de nuevo vuelve a incidir en la percepción que los clientes potenciales tienen del producto.

Un ejemplo pueden ser las instalaciones sanitarias que comunican de forma muy activa las actuaciones en materia de accesibilidad en el entorno de sus instalaciones dedicadas al ocio: jardines, parcela, ...

– **Accesibilidad incremento volumen de productos.**

o **Llegada a nuevos clientes.**

Acceso a clientes que de otra manera estarían fuera de nuestro segmento de mercado.

Un ejemplo muy claro puede ser el de las empresas de seguros de automóvil que ofrecen pólizas adaptadas a las necesidades de las personas sordas, en especial a la hora de comunicar incidentes en la carretera.

o **Incremento de fidelidad de clientes.**

Como se ha comentado al inicio del documento, el número de personas con discapacidad en España es muy elevado. Parece lógico pensar que la prestación de servicios accesibles, además de fidelizar a las personas con discapacidad, también incidirá en la fidelización de las personas de su entorno.

Los servicios bancarios accesibles son un claro ejemplo, además de beneficiar a las personas con discapacidad con su lectura fácil¹⁰, o sus reportes en tamaño de letra legible, también benefician al resto de la población y en especial a las personas mayores.

– **Accesibilidad fidelidad de los clientes.**

o **Nuevos servicios a los clientes de siempre.**

La accesibilidad puede ofrecer nuevos productos a nuestros clientes, productos que son demandados por ellos, o que pueden demandar, en especial por causa de su envejecimiento.

Un ejemplo puede ser los servicios financieros comentados anteriormente.

o **Ajuste de los servicios a los cambios en la demanda y necesidades de los clientes.**

O simplemente, la accesibilidad puede servir para ofrecer una gama de productos ajustadas a nuevas tendencias en la demanda.

10 "Se llama lectura fácil aquellos contenidos que han sido resumidos y realizados con lenguaje sencillo y claro, de forma que puedan ser entendidos por personas con discapacidad cognitiva o discapacidad intelectual"
<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/disenio-para-todos/accesibilidad-de-comunicacion/lectura-facil>

Reducción de gastos

Las actuaciones en materia de accesibilidad o empleo además pueden ayudar a la empresa a reducir su partida de gastos. Lo más sencillo es intentar descubrir cómo pueden ayudar a reducirlos dos de los gastos principales de la compañía: RRHH y gastos de explotación.

La incidencia de las actuaciones en materia de discapacidad en la partida de gastos puede generarse:

- De forma directa, al reducir el volumen de esta partida por tener una incidencia directa en la misma.
- De forma indirecta, la actuaciones en materia de discapacidad influyen en que las partidas de gasto directo disminuyan
- Por las subvenciones y ayudas públicas destinadas la integración de las personas con discapacidad.

En este caso no parece identificarse un tipo de actuación, accesibilidad o empleo, que pueda genera un mayor impacto. Este impacto dependerá del diseño de la actuación y las características de esta.

ACTUACIONES EN MATERIA DE EMPLEO

– Ahorro gastos de mano de obra.

o Las actuaciones permiten a la compañía generar ahorros sobre el coste de la mano de obra.

La contratación de trabajadores con discapacidad se beneficia de subvenciones públicas y ahorros fiscales, estos generan un impacto directo en la disminución del coste de mano de obra.

La compra a centros especiales de empleo suele ser a precios inferiores al de las empresas ordinarias ya que estos se benefician de subvenciones que les permiten ofertar precios muy competitivos.

o Las actuaciones mejoran la productividad de los empleados

Las personas con discapacidad contratadas por las empresas ordinarias se caracterizan por:

- Tener una productividad superior, puede ser por la oportunidad obtenida al encontrar un empleo.
- Generan menos gastos de rotación. Su mayor estabilidad en los puestos de trabajo favorece que la empresa ahorre en gastos generados por la rotación del personal: gastos de selección, entrevistas, periodos de adaptación, ...

Aunque de forma intangible, la integración laboral de las personas con discapacidad también impacta en la productividad y el clima laboral de la empresa. La causa puede deberse a que los trabajadores sin discapacidad contrastan lo que son sus problemas con los retos que deben superar las personas con discapacidad

ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD

- **Ahorro gastos de mano de obra.**
 - o **Las actuaciones en materia de accesibilidad contribuyen a optimizar los procesos e impactan en el resultado de la compañía.**

La accesibilidad beneficia a las personas con discapacidad, pero también impacta en el resto de los grupos de interés de la empresa.

Pensemos en un hotel accesible o en un almacén accesible, las operaciones que deben realizar los empleados sin discapacidad se verán reducidas de forma notable gracias a la accesibilidad, esto tendrá impacto directo en la productividad de todos los empleados.

- **Ahorro de gastos de explotación.**
 - o **Nuevos sistemas que impactan en la forma de hacer las cosas y permiten optimizar los recursos y generar ahorros.**

La accesibilidad puede proporcionarnos nuevos métodos o sistemas que impactarán en los gastos.

Tenemos que saber que implementar criterios de accesibilidad en el diseño de los productos o servicios, permitirá ahorrar el coste de ajustar medidas de accesibilidad posteriores.

Impacto en la imagen

Por último no hay que dejar pasar el efecto que tiene trabajar en medidas de accesibilidad y empleo en la imagen de las empresas. A la hora de cuantificar los impactos de la discapacidad esta puede ser la línea de trabajo más compleja, ya que parte de su impacto puede ser intangible.

Es evidente que todas las empresas quieren mejorar la imagen de su compañía, y el trabajo en discapacidad, y las noticias positivas en esta materia, contribuyen a mejorar la imagen de las empresas, aunque ese trabajo se limite a un simple cumplimiento de la normativa.

Por eso, es normal que las empresas comuniquen avances en materia de discapacidad, en especial los relacionados con la accesibilidad y el empleo, aunque esos avances no sitúen a la empresa por encima de los mínimos legales exigidos.

Qué paradójico, cuando las empresas cumplen otro tipo de obligaciones legales no realizan campañas de comunicación ni buscan un retorno en su imagen, algo que si intentan cuando cumplen los mínimos de las obligaciones legales en materia de discapacidad. Prueba de ello son comunicados anunciando:

- Donaciones a entidades de la discapacidad, como alternativa a la cuota de reserva del 2%.
- La contratación de un número determinado de personas con discapacidad.
- Convenios de colaboración con Centros Especiales de Empleo, como alternativa a la cuota de reserva del 2%.
- Obras para facilitar la accesibilidad de unas instalaciones o la prestación de un servicio.

Pero más allá de esta valoración, lo que si queda claro es que las empresas intentan reforzar su imagen de marca a partir de los hitos realizados en torno a la integración de las personas con discapacidad. Y este trabajo tiene impacto en la cuenta de resultados, aunque su medida dependerá de la capacidad de las empresas para cuantificarlo.

En algunos casos la cuantificación puede materializarse:

- Teniendo en cuenta las apariciones en medios de comunicación, y el equivalente impacto económico.
- Avances en determinados rankings, sociales o económicos, favorecidos por la comunicación de este tipo de acciones. Algunas marcas son capaces de cuantificar el coste económico de un avance en alguna de esas escalas.

Pero en otros casos, esa cuantificación es intangible, no puede cuantificarse económicamente, pero no por ello una empresa deja de prestar atención y cuidar la comunicación de ese tipo de actuaciones.

Impacto en negocio

Establecidos los criterios según los cuales el trabajo de una empresa en materia de discapacidad puede impactar en su cuenta de resultados, es necesario pasar del plano teórico al de la aplicación práctica. Para ello nada mejor que evaluar la actividad de la empresa y su relación con:

- La obligación legal
- Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés (GI)

Ese cruce entre las tres líneas (actividad, normativa y GI) puede ayudarnos a generar ideas que, además de ayudarnos a cumplir con la Ley, nos ayuden a desarrollar nuestro negocio.

¿Cómo una obligación legal podemos convertirla en una respuesta a nuestros grupos de interés?

Para conseguir involucrar a las empresas en el reto de la discapacidad, y para que estas entiendan como trabajar en discapacidad es más que el cumplimiento de una normativa legal, tenemos que intentar que las empresas comprendan como cada acción les impacta de forma directa. Como hemos podido ver, en teoría todas las acciones tienen un impacto potencial positivo para la cuenta de resultados de la empresa. Pero es necesario que la empresa vea como ese impacto le aplica de forma directa. Y para ello la empresa tiene que seleccionar el impacto que mejor se ajusta a sus necesidades.

Con objeto de avanzar en esa selección, es necesario conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Aunque es cierto que, a partir de la metodología expuesta anteriormente podríamos analizar cada actuación en materia de discapacidad para evaluar su impacto en la cuenta de resultados, parece más lógico invitar a las empresas a estudiar las necesidades y demandas de sus grupos de interés.

Las empresas podrían dibujar un mapa en el que se relacionen: la actividad de la empresa, las obligaciones legales en materia de discapacidad y las expectativas de los grupos de interés (GI).



La clave la tenemos en el espacio en el que se cruzan las tres esferas, ese es un campo de trabajo que tendrá un gran retorno para nuestro negocio.

¿Identificamos alguna demanda o necesidad de los grupos de interés que coincida con las obligaciones legales o la actividad de la empresa?

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Coincidencia de la actividad con:

– Obligaciones legales en materia de discapacidad:

Es necesario cumplir. Esto garantizará la licencia para operar (al facilitar el cumplimiento de toda la normativa legal). El cumplimiento necesariamente tendrá un impacto en la cuenta de resultados, aunque únicamente sea el generado por la **NO** pedida de la licencia para operar, o la cuantía de las multas que la empresa no tiene que soportar por cumplir con la normativa.

- **Expectativas de los GI:**

Aunque no es una obligación legal para la empresa, puede ser una oportunidad de negocio, por lo que es necesario evaluar su impacto potencial. Lo que si está claro es que este tipo de actuaciones tendrán un impacto muy positivo en la imagen de la compañía.

- **Obligaciones legales y expectativas de los GI:**

Esta es una línea de trabajo que hay que desarrollar de forma necesaria. Al estar enmarcada su ejecución entre las demandadas por los grupos de interés, además de facilitar el cumplimiento de la Ley, tendrá un claro impacto en la cuenta de resultados.

OBLIGACIONES LEGALES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

Coincidencia de las obligaciones con:

- **Actividad de la empresa:**

Como se ha comentado anteriormente puede ser una garantía de la licencia para operar.

- **Expectativas de los GI:**

Es necesario desarrollar este tipo de actuaciones, lo demanda la Ley y los grupos de interés, su incumplimiento tendrá un impacto negativo en la cuenta de resultados.

- **Actividad de la empresa y Expectativas de los GI:**

Esta es una línea de trabajo que hay que desarrollar de forma necesaria. Al estar enmarcada su ejecución entre las demandadas por los grupos de interés, además de facilitar el cumplimiento de la Ley, tendrá un claro impacto en la cuenta de resultados.

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Coincidencia de las expectativas con:

- **Actividad de la empresa:**

¿Una posible oportunidad de negocio?, con impacto positivo en la cuenta de resultados.

- **Obligaciones legales en materia de discapacidad**

Línea de trabajo que es necesario desarrollar.

- **Actividad de la empresa y Obligaciones legales:**

Esta es una línea de trabajo que hay que desarrollar de forma necesaria. Al estar enmarcada su ejecución entre las demandadas por los grupos de interés, además de facilitar el cumplimiento de la Ley, tendrá un claro impacto en la cuenta de resultados.

Matriz de impactos

Hasta ahora hemos realizado un planteamiento teórico del impacto que puede tener para el negocio de una empresa afrontar retos en materia de discapacidad relacionados con la accesibilidad y el empleo. En este capítulo queremos presentar casos reales de empresas, y una propuesta de medición del impacto que esos casos pueden tener en la compañía.

Posiblemente, en la mayor parte de los casos la empresa no se haya detenido a medir el impacto, pero este está ahí, y medirlo es una oportunidad para:

1. Reforzar este tipo de actuaciones.
2. Poner en valor el trabajo realizado por la compañía en materia de cumplimiento legal.
3. Facilitar el desarrollo futuro de nuevas actuaciones.
4. Evaluar y realizar proyecciones de impacto futuro en función de cada diferente tipo de actuación.

La medida del impacto se puede convertir en el principal valedor de las actuaciones en materia de discapacidad, en una prueba de que la obligación legal no supone un coste para la empresa y en un camino para desarrollar nuevas y más beneficiosas actuaciones.

Para avanzar sobre este reto vamos a identificar y cuantificar buenas prácticas que agruparemos dentro de cada partida de impacto:

- **Empleo.**
- **Accesibilidad.**

Cada una de estas buenas prácticas podrá tener impacto en una o más partidas de la cuenta de resultados (Ingresos, Gastos e Imagen). Por ello, cada caso presentado irá acompañado de una tabla que denominamos Tabla de beneficio, que recogerá la siguiente información:

- Identificaremos la partida de la cuenta de resultados en la que impacta.
- Realizaremos una formulación para la cuantificación de ese impacto.
- Incluiremos explicaciones para comprender el impacto.

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|----------|--------|----------------------|-------------|
| Ingresos | | | |
| Gastos | | | |
| Imagen | | | |

Actuaciones de empleo

1. Diseño de nuevos productos.

Actuaciones en materia de accesibilidad que contribuyen a ofrecer nuevos productos a los clientes. Las actuaciones en materia de accesibilidad benefician a todos los grupos de interés, y algunas permiten acceder a nuevos nichos de mercado: en estos casos personas sordas y personas con discapacidad.

BUENA PRÁCTICA **Atención al cliente**

TELEFÓNICA para conseguir soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a la información a las PcD, colabora estrechamente con asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad, que permite conocer mejor las necesidades y demandas de este segmento, como son Fundación ONCE, CERMI, CNSE o FASOCIDE, entre otras.

Igualmente trabaja para mejorar la accesibilidad de sus canales de atención y comunicación.

En materia de atención telefónica sus clientes con discapacidad auditiva pueden comunicarse a través de video-interpretación. Igualmente, han adaptado sus tiendas a las distintas capacidades de los usuarios, destacando el servicio de bucle magnético en numerosas tiendas en España, incluyendo información sobre las funcionalidades de accesibilidad de los dispositivos móviles de su catálogo.

Fuente: Pág. 151 Informe de gestión consolidado 2019 TELEFÓNICA

BUENA PRÁCTICA. **Programas sociales de apoyo a la discapacidad**



Fuente: CaixaBank. Informe Anual Informe de Gestión Consolidado. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estadisticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/Informacion_Economica_Financiera/20_2_20_interactivo.pdf

BUENA PRÁCTICA

Accesibilidad

BANKIA. En la red de oficinas y centros de atención al público, Bankia cuenta con dispositivos materiales, tecnológicos y de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios que ofrece la entidad.

Fuente: Pág.66 EINF 2019, BANKIA

BUENA PRÁCTICA

Accesibilidad

BANKINTER. Formación online para empleados en atención a personas con discapacidad. Bankinter cuenta, además, con un convenio de colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) con el objetivo de hacer accesibles los conocimientos financieros a las personas con discapacidad auditiva.

Fuente: Pág.93 Informe integrado 2019, BANKINTER

BUENA PRÁCTICA

Accesibilidad

CAIXABANK. Participa en el programa APSIS4all, con el soporte de la Comisión Europea. El objetivo de este programa es desarrollar las tecnologías necesarias para que todas las personas, sean cuales sean sus necesidades y preferencias, pueda operar de forma autónoma en terminales autoservicio, como por ejemplo, los cajeros automáticos. El último modelo de cajero, que incluye la tecnología NFC Contactless entre otras, ha sido preparado para adaptar el interface a las necesidades de cada persona: botones más grandes, texto reducido, alto contraste de colores, operativa guiada por voz, selección de opciones por cursor en lugar de pantalla táctil y ayuda con lenguaje de signos.

Aplica en todas sus apps móviles criterios de accesibilidad para facilitar su uso a personas con deficiencia visual total o reducida. Por ejemplo, la adaptación a la navegación mediante lectores de pantalla por voz o el diseño de pantallas con alto contraste de color y tamaños de fuentes accesibles.

87 % Oficinas accesibles. 69 Oficinas donde se han eliminado barreras en 2019.

99% cajeros accesibles.

Fuente: Pág.161, 167 y 203 Informe integrado 2019, CAIXABANK

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|---|---|
| Ingresos | Sí | – Crecimiento en clientes. Número de clientes * Beneficio por cliente. | – Estas actuaciones permiten crecer en número de clientes, fidelizar o acceder a nuevos nichos. El retorno económico generado será el del beneficio por cada cliente por número de clientes impactados. |
| Gastos | Sí | – Ahorros en operaciones. Disminución del gasto. – Ahorro de posibles sanciones. | – El trabajo en accesibilidad permitirá generar ahorros en operaciones. Además reducirá el número de incidencias de los clientes, sean estos personas con o sin discapacidad. Ahorro: gasto incidencias estimado por clientes con incidencias de ese tipo. – Ahorro de la sanción económica por incumplimiento de la cuota de reserva. |
| Imagen | Sí | – Impacto noticia. | – Comunicar este tipo de actuaciones genera un impacto positivo de la imagen de la empresa en la prensa. |

2. Contratación de personas con discapacidad.

La contratación de personas con discapacidad es una obligación legal, y algunas empresas comunican su estrategia de integración de personas con discapacidad.

Otras empresas no comunican cómo llegan a la contratación de personas con discapacidad pero en sus informes anuales reportan el número de personas con discapacidad, desglosándolas por género, edad, categoría, ...

BUENA PRÁCTICA

Empleo

CAIXABANK. El programa de diversidad funcional consiste en la sensibilización, integración y apoyo de los empleados con discapacidad, basándose en el respeto a las personas y garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Las iniciativas de este programa comprenden:

- Campañas de comunicación interna a través de la intranet corporativa, mostrando los beneficios sociales adicionales para este colectivo.
- Fomento de la contratación interna mediante bolsas de trabajo y programas específicos de becarios en colaboración con Incorpora ("la Caixa").

Fuente: Pág.101 Informe integrado 2019, CAIXABANK

BUENA PRÁCTICA

Empleo

BANCO SABADELL. Proyecto Taskforce: la Dirección Territorial Cataluña y la Dirección Territorial Este contrataron a 30 personas con discapacidad igual o superior al 33% a través de un contrato de interinaje para cubrir sustituciones de vacaciones de verano. Tras finalizar los contratos de interinaje, 4 personas han sido incorporadas a la plantilla del grupo con contrato indefinido.

Fuente: Pág.126 Informe de gobierno corporativo 2019, BANCO SABADELL

BUENA PRÁCTICA

Empleo

BBVA. En España, BBVA continuó con el programa de prácticas en oficinas para personas con discapacidad intelectual, en el que participaron 31 jóvenes en 2019, siendo 3.605 los que lo han hecho desde el 2015.

Fuente: Pág.35 Informe integrado 2019, BBVA

BUENA PRÁCTICA

INDITEX: con el programa de tiendas "For&From" dan empleo estable a personas con discapacidad física, intelectual y salud mental. Funcionan bajo el modelo franquicia de Inditex y están gestionadas por entidades sin ánimo de lucro que son expertas en discapacidad: Fundación Molí d'en Puigvert, Confederación Galega de Persoas con Discapacidade, Asociación Pro-Discapacitados Psíquicos de Alicante, Moltact, Fundación Prodis y Cometa. Sus empleados son personas con algún tipo de discapacidad física, intelectual o salud mental.

Tras una donación inicial por parte de Inditex para construir cada tienda, el programa se financia por sí mismo con la venta a precios reducidos de productos de campañas anteriores.

Desde que el proyecto comenzó en 2002, han abierto 15 tiendas y dan empleo a 220 PcD. El último ejercicio consiguió unas ventas de 12,5 millones de euros y un beneficio superior a 1,5 millones de euros, que se reinvierten al completo en las organizaciones sociales que gestionan las tiendas.

Fuente: <https://www.inditex.com/es/comprometidos-con-las-personas/apoyo-a-la-comunidad/programa-for-from>

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|---|---|
| Ingresos | Sí | – Acceso a concursos públicos. | – Cumplir con la cuota de reserva es un requisito para poder acudir a concursos públicos que en caso de incumplir no serían accesibles para la empresa. |
| Gastos | Sí | – Menor gasto de suministro. – Ahorro de posibles sanciones. | – Ahorro coste de la contratación de personas con discapacidad por las subvenciones al empleo. – Ahorro de la sanción económica por incumplimiento de la cuota de reserva. |
| Imagen | Sí | – Coste de imagen negativo. – Impacto noticia. | – Una sanción penalizaría la imagen de marca. – Comunicar este tipo de actuaciones genera un impacto positivo de la imagen de la empresa en la prensa. |

3. Contratación de servicios con un Centro Especial de Empleo, para facilitar el cumplimiento de las medidas alternativas

Acciona contrata determinados servicios con Centros Especiales de Empleo, esto facilita el cumplimiento de la cuota de reserva del 2%.

BUENA PRÁCTICA MEDAL

Contratación de Centros Especiales de Empleo

Contratos con 14 Centros Especiales de Empleo que promueven la incorporación de personas con discapacidad al mercado laboral. El acuerdo ha ascendido a 1.559.449 € durante el año. ACCIONA trabaja con estas empresas, principalmente, para el suministro de vestuario laboral, servicios de lavandería, material de seguridad, agencia de viajes, imprenta y máquinas de *vending* y consultoría.

Fuente: Pág. 114 memoria de sostenibilidad 2019, ACCIONA

BUENA PRÁCTICA

REPSOL firmo un acuerdo con Fundación Juan XXIII y Grup Cooperatiu TEB, a través de Koiki, empresa participada por Repsol Impacto Social, para crear dos centros de consolidación en Madrid y Barcelona, que serán capaces de gestionar y repartir de manera sostenible más de 10.000 envíos al día.

Koiki es una empresa de servicios domiciliarios de mensajería a la vez que emplean a personas provenientes de colectivos vulnerables.

Grupo TEB es un grupo cooperativo cuyo objetivo es conseguir una vida inclusiva para las PcD intelectual, tiene Centros Especiales de Empleo sin ánimo de lucro y cuenta con 650 trabajadores, de ellos 500 son TcD intelectual.

La Fundación Juan XXIII trabaja por la inclusión social y laboral de las PcD intelectual y/o enfermedad mental.

Fuente: <https://www.fundacionrepsol.com/es/noticias/koiki-fundacion-juan-xxiii-grup-cooperatiu-teb-se-alian-para-generar-un-nuevo-servicio>

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|---|---|
| Ingresos | Sí | – Acceso a concursos públicos. | – Cumplir con la cuota de reserva es un requisito para poder acudir a concursos públicos que en caso de incumplir no serían accesibles para la empresa. |
| Gastos | Sí | – Menor gasto de suministro. – Ahorro de posibles sanciones. | – Ahorro coste de la contratación frente a un proveedor ordinario. – Ahorro de la sanción económica por incumplimiento de la cuota de reserva. |
| Imagen | Sí | – Coste de imagen negativo. – Impacto noticia. | – Una sanción penalizaría la imagen de marca. – Comunicar este tipo de actuaciones genera un impacto positivo de la imagen de la empresa en la prensa. |

4. Ayudas sociales a empleados.

Diseñadas dentro de la estrategia de integración de la discapacidad en las empresas, presumiblemente con objeto de transmitir una imagen de compromiso de la compañía con la discapacidad, con objetivo, entre otros de facilitar la afloración (autoidentificación de empleados con discapacidad, empleados que hasta ese momento no eran computados por la empresa como personas con discapacidad).

Recogemos las buenas prácticas de AENA, Acerinox, Bankia, Acciona contrata determinados servicios con Centros Especiales de Empleo, esto facilita el cumplimiento de la cuota de reserva del 2%.

BUENA PRÁCTICA

Ayudas sociales a empleados

AENA. Ayudas económicas para estudios, salud, discapacidad, campamentos, guarderías, anticipos reintegrables.

Flexibilidad horaria. Dos horas de flexibilidad diaria para padres con hijos con discapacidad.

Fuente: Pág.78 EINF 2019, AENA

BUENA PRÁCTICA

Ayudas sociales a empleados

ACERINOX. Más allá de las obligaciones establecidas a nivel legislativo, Acerinox proporciona a sus empleados beneficios sociales que implican una mejora de dichas condiciones, tales como subvenciones de comedor, ayudas para trabajadores con cónyuges o hijos con discapacidad, ayuda escolar por hijos o facilidades en el transporte hasta las localizaciones del Grupo.

Fuente: Pág. 30 informe de sostenibilidad 2019, ACERINOX

BUENA PRÁCTICA

Ayudas sociales a empleados

BANKIA. Dedicó 970.000 euros a 914 profesionales para la formación de sus hijos discapacitados o que pernoctaban fuera del lugar de residencia.

Fuente: Pág.24 Informe anual 2019, BANKIA

BUENA PRÁCTICA

Ayudas sociales

BANKINTER. En EVO y Avantcard también disponen de beneficios similares, relacionados con seguros de vida y de salud, así como diferentes tipos de ayudas para formación, guardería, discapacidad, etc. (56) A través de este programa, cuando una persona con discapacidad presenta su certificado se le ofrece una ayuda económica de 1.500 euros.

Fuente: Pág.3 EINF 2019, BANKINTER

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|---|---|
| Ingresos | Sí | – Mejora del compromiso de los empleados. | – Esta mejora del compromiso tiene un efecto directo en la productividad de los empleados beneficiados de las ayudas. |
| Gastos | No | | |
| Imagen | Sí | – Impacto noticia. | – Comunicar este tipo de actuaciones tiene un impacto positivo en la prensa. |

5. Certificado Bequal.

El Sello Bequal distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad, ofreciendo una herramienta a las organizaciones para integrar políticas sobre discapacidad en todas las áreas de la empresa

Recogemos las buenas prácticas de ACCIONA y Naturgy.

BUENA PRÁCTICA

Empleo

ACCIONA mantiene además el certificado Bequal –con calificación Bequal Plus– que garantiza el cumplimiento de la ley y el compromiso por parte de ACCIONA S.A. con las políticas inclusivas de discapacidad a través de una auditoría externa.

Fuente: Pág. 41 memoria de sostenibilidad 2019, ACCIONA

BUENA PRÁCTICA

Certificación Bequal
 En reconocimiento a la gestión de excelencia en materia de diversidad en capacidades diferentes, alcanzando el distintivo Plus.



Fuente: Pág. 116 informe de Responsabilidad Corporativa 2019. NATURGY

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|--|---|
| Ingresos | Sí | – Acceso a concursos públicos. | – Cumplir con la cuota de reserva es un requisito para poder acudir a concursos públicos que en caso de incumplir no serían accesibles para la empresa. |
| Gastos | Sí | – Ahorro de posibles sanciones. | – Ahorro de la sanción económica por incumplimiento de la cuota de reserva. |
| Imagen | Sí | – Coste de imagen negativo. – Impacto positivo en imagen. | – Una sanción penaliza la imagen de marca. – Impacto positivo de encontrarse en el grupo de empresas con certificado. |

6. Imagen trabajadores con discapacidad.

Diseñadas dentro de la estrategia de integración de la discapacidad en las empresas, presumiblemente con objeto de transmitir una imagen de compromiso de la compañía con la discapacidad, con objetivo, entre otros de facilitar la afloración (autoidentificación de empleados con discapacidad, empleados que hasta ese momento no eran computados por la empresa como personas con discapacidad).

Recogemos las buenas prácticas de Repsol y Mapfre.

BUENA PRÁCTICA

REPSOL: imagen inclusiva TcD

REPSOL nos presenta a Brilyn, más conocida por todos como 'Bri', es una golden retriever de ocho años que tiene un trabajo muy especial. En el video se muestra como acompaña a su dueña, Patricia, dando a conocer cómo es un día en la vida de un perro guía y cómo su experiencia ha servido para mejorar la accesibilidad de un lugar como Campus Repsol.

Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=CLX_feqa6Jk&feature=emb_logo

BUENA PRÁCTICA
MAPFRE: imagen inclusiva de un TcD



Fuente: https://www.mapfre.com/statics/juntasgenerales/2020/Personas_y_Organizacion_2019.pdf

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|---------------|-------------------------------|--|
| Ingresos | No | | |
| Gastos | No | | |
| Imagen | Sí | – Impacto positivo en imagen. | – Impacto positivo al comunicar públicamente este tipo de actuaciones. |

Actuaciones de accesibilidad

7. Soluciones accesibles con impacto en negocio.

El desarrollo de soluciones accesibles está permitiendo optimizar el valor de los servicios prestados. Muchas de estas soluciones, además de generar un ahorro de coste pueden venir cofinanciadas por entidades terceras, con lo que además hay un ahorro en la inversión.

BUENA PRÁCTICA **Accesibilidad**

TELEFÓNICA. El proyecto global "Telefónica Accesible", que busca integrar en su cadena de valor el concepto de 'diseño para todos', por el cual incorpora la accesibilidad en sus procesos, productos y servicios desde su concepción. Con soluciones como:

- Movistar+ 5S: funcionalidad que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar+ bajo un triple sistema de accesibilidad: lengua de signos española, subtulado para sordos y audio descripción.
- Breaking Sound Barriers: solución que transcribe la voz a texto de forma simultánea para facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva.
- Mapcesible: plataforma colaborativa donde cualquier persona, tenga o no movilidad reducida, pueda mapear la accesibilidad de los lugares que visita o consultar las valoraciones para planificar sus desplazamientos diarios.

También ha llevado a cabo formación a los comerciales en la atención específica a PcD.

Fuente: Pág. 151 Informe de gestión consolidado 2019 TELEFÓNICA

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|--|---|
| Ingresos | Sí | – Aunque no es el objetivo final puede contribuir a este. | – Estas actuaciones permiten crecer en número de clientes, fidelizar o acceder a nuevos nichos. El retorno económico generado será el del beneficio por cada cliente por número de clientes impactados. |
| Gastos | Sí | – Ahorro en gastos de inversión para el desarrollo de estas acciones al contar con socios externos. – La optimización de los servicios genera un valor añadido al producto. | – Socios cofinancian el proyecto. Valor de la cofinanciación recibida. – Coste del desarrollo en el caso de que hubiera sido generado desde negocio. |
| Imagen | Sí | – Coste de imagen negativo. – Impacto positivo en imagen. | – Una sanción penaliza la imagen de marca. – Impacto positivo de encontrarse en el grupo de empresas con certificado. |

8. Accesibilidad de instalaciones

La accesibilidad de las instalaciones se está convirtiendo en una línea de trabajo para la mayoría de las empresas. La principal razón es que facilita la prestación de servicios a las personas con discapacidad, pero esta accesibilidad también beneficia al resto de clientes.

BUENA PRÁCTICA Accesibilidad

6.3 Inclusión para todos

6.3.2 Sociedad

Accesibilidad

• Tiendas Vodafone Accesibles

La Certificación de Accesibilidad Universal de la red de tiendas propias de Vodafone garantiza a cualquier persona, con o sin discapacidad, el acceso y disfrute de los servicios prestados en dichas tiendas, incluyendo las actividades de venta, información, contratación y posesión de productos y servicios de telecomunicaciones.

Actualmente, las 33 tiendas propias de Vodafone del 100% cuentan con el Certificado de Accesibilidad Universal.



En cuanto a productos y servicios para la accesibilidad, todas las tiendas cuentan con los productos de localización V-505 Band, V-Ride, Walkin y V-Cameras, destinados a personas mayores y a niños.

Por otra parte, el 90% de los comercios de tiendas propias ha recibido formación en accesibilidad y atención a clientes con discapacidad, con lo que se garantiza siempre la atención a dicho colectivo de clientes en todos los horarios de apertura.



• Accesibilidad de la web

En su afán por garantizar la accesibilidad universal de sus aplicaciones web y móvil, Vodafone ha continuado trabajando para que sus desarrollos cumplan con el estándar WCAG 2.0 Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web y Móvil, implementando nuevas funcionalidades como mejorando los procesos de desarrollo.

Además, en este último ejercicio, ha contado con el apoyo de ILUNION para seguir manteniendo estos estándares y poder adaptarlos a los futuros cambios en la normativa europea "WCAG Accessibility Guidelines" que está por llegar.

El objetivo para el próximo año fiscal es conseguir la implementación de nuevas herramientas y procesos para ayudar a mantener dichos estándares de una forma más automática y eficiente y así seguir trabajando por la eliminación de barreras.



Fuente: Pág. 101 Informe Integrado 2021. VODAFONE

Tabla de beneficio

| | Aplica | Propuesta de cálculo | Explicación |
|-----------------|--------|---|--|
| Ingresos | Sí | – Facilita el acceso y consumo de sus productos, por parte de personas con discapacidad y otros colectivos: personas mayores, ... | – Estas actuaciones permiten crecer en número de clientes, fidelizar o acceder a nuevos nichos. El retorno económico generado será el del beneficio por cada cliente por número de clientes impactados. |
| Gastos | Sí | – Ahorro en gastos de gestión. – Ahorro de posibles sanciones. | – La accesibilidad facilitará el tránsito en las instalaciones, esto tendrá una repercusión directa en los gastos, en función del impacto de esa accesibilidad. – Ahorro de la sanción económica por incumplimiento de la cuota de reserva. |
| Imagen | Sí | – Coste de imagen negativo. – Impacto positivo en imagen. | – Una sanción penaliza la imagen de marca. – Impacto positivo de encontrarse en el grupo de empresas con certificado. |

Ods y Bequal

En el año 2000, los Estados miembros de las Naciones Unidas establecieron los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) comprometiéndose a su cumplimiento para el año 2015. Entre otros aspectos, estos objetivos contribuyeron, en gran medida, a la reducción de la pobreza extrema en países en desarrollo a la mitad.

Como continuación del trabajo realizado, las Naciones Unidas han implementado la Agenda 2030, un plan de acción establecido para garantizar el desarrollo sostenible tanto de las personas como del planeta.

Con el fin de cumplir con los compromisos de la Agenda 2030 se establecen también los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 17 objetivos que se basan en los logros de los 8 ODM. A diferencia de estos, los ODS tienen alcance universal e incluyen nuevas dimensiones como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los ODS equilibran las tres dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la social y la ambiental.

Con estos objetivos, se busca erradicar la pobreza y el hambre, asegurar la salud y la educación, disminuir el calentamiento global, asegurar los derechos humanos, la inclusión social y la igualdad de género, cuidar el medio ambiente y los recursos del planeta y mejorar la justicia social.

Los 17 objetivos contienen 169 metas y 231 indicadores que monitorean la implementación de la Agenda 2030 con el objetivo de promover la prosperidad y estimular la actuación en áreas de importancia crítica para la humanidad y para el planeta.

Uno de los principales objetivos de la Agenda 2030 es empoderar y mejorar el bienestar de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, incluyendo dentro de este grupo a las PcD. Por tanto, es prioritario empezar por las personas con mayor riesgo de exclusión.

Dentro de los indicadores, hay metas que mencionan explícitamente la discapacidad y permiten que las áreas clave en el progreso se midan sistemáticamente en relación a las PcD.

En total, hay 11 menciones directas a las PcD en la Agenda 2030 y 19 en los ODS:

- 1 vez en la introducción.
- 7 veces en los objetivos.
- 11 veces en los indicadores.

Por otra parte, el Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030 en España, diseñado por el Gobierno, aborda todos los ODS y la contribución del país a los mismos. Según este Plan de Acción, "la Agenda 2030 está ya en el centro" de la visión del Estado y "de la acción del gobierno".

En definitiva, la discapacidad no es solo una cuestión de derechos humanos, es también una cuestión fundamental para lograr un desarrollo sostenible.

El sello Bequal, que busca en primera instancia reconocer y distinguir a aquellas empresas que son socialmente responsables con la discapacidad, ofrece la posibilidad de contribuir al logro de la Agenda 2030 y de los ODS.

Los indicadores que mide el sello Bequal guardan una relación directa con 7 de los 17 Objetivos, con sus metas y sus indicadores, y una relación indirecta con los otros 10.

Conclusiones

Este informe nos ayuda a tener una visión diferentes de las obligaciones en materia de discapacidad, entre otras cosas nos muestra que:

1. Las actuaciones en materia de discapacidad pueden convertirse en una palanca de valor para la empresa. Si abordamos el impacto que estas tienen en la cuenta de resultados podremos identificar los beneficios que nos aportan, y de esta manera la visión que se tiene respecto de la obligación legal cambia.
2. La partida de ingresos se verá impactada por el crecimiento en clientes, el incremento de ventas a los existentes o la fidelización de estos.
3. La partida de gastos se verá afectada de varias formas:
 - Por la reducción de posibles sanciones.
 - Por el ahorro en la contratación de personas con discapacidad.
 - Por el efecto que la accesibilidad tiene para todos los grupos de interés, no únicamente clientes.
4. El certificado Bequal se convierte en una herramienta de valor a la hora de acreditar el cumplimiento normativo en materia de discapacidad y, al mismo tiempo, favorece la puesta en valor de las políticas inclusivas con la diversidad, así como ofrece una información precisa y contrastada (por auditores externos formados específicamente en la verificación de los parámetros a reportar), que evita riesgos de incumplimiento normativo y favorece la reputación empresarial.

Repercusión de la actividad

Como se adelantaba, la repercusión de la actividad será notable para las empresas, podemos sintetizar esa repercusión en:

1. El reto de desarrollar actuaciones en materia de discapacidad pasa de ser una obligación legal a ser una oportunidad de negocio, con lo que los recursos que pone la empresa a disposición de este reto serán mayores, lo que redundará en una mejora de los resultados en materia de integración de PcD.
2. A partir del punto anterior es factible plantearse un incremento de empresas que se inicien ante el reto de la discapacidad.
3. El documento facilitará el conocimiento, que habitualmente se comparte en escuelas de negocios o en círculos profesionales, con empresas, en especial PYMES, que habitualmente no tienen oportunidad de acceder a este tipo de información. O que aun pudiendo, acceden a documentos demasiado complejos o carecen de tiempo (al ser PYMES y contar con escasos RR.HH. en el área de RSE) para analizarlos en profundidad e intentar entender el impacto que pueden generar en sus negocios.
4. Como resultado de todo esto los principales beneficiarios serán las PcD que verán cómo se incrementan las oportunidades para sus necesidades laborales, de productos, de servicios, ...

Información utilizada

Procedencia de los datos

Los datos han sido obtenidos de:

- Páginas web de empresas.
- Noticias.
- Revisión de informes anuales, Estados de Información no Financiera (EINF), informes integrados e información general publicada en los sitios WEB.
- Únicamente tomamos en consideración la información publicada.
- No hemos solicitado información a las empresas.
- Nos hemos centrado en aquella información relevante en relación con las personas con discapacidad.

Los datos publicados se han obtenido gratuitamente y, aunque en ocasiones ha habido que revisar de forma exhaustiva el sitio web, ha permitido en general localizar la información para su posterior análisis, lo que no quiere decir que hayamos podido trasladar al cien por cien la información sobre discapacidad contenida en los mismos.

Datos examinados

La siguiente tabla detalla el link a cada uno de los informes analizados:

| EMPRESA | FUENTE |
|-------------------------------|---|
| ACCIONA | https://mediacd.accion.com/media/3574737/7-memoria-sostenibilidad-2019.pdf |
| ACERINOX | https://www.acerinox.com/opencms901/export/sites/acerinox/.content/galerias/galeria-descargas/INFORME-SOSTENIBILIDAD-2019-ACERINOX-1.pdf |
| ACS | https://www.grupoacs.com/ficheros_editor/File/03_accionistas_inversores/06_junta_general_accionistas/2020/5_Informaci%C3%B3n%20No%20financiera_2019.pdf |
| AENA, S.M.E., S.A. | http://www.aena.es/csee/ccurl/437/603/Estado_de_la_Informacion_No_Financiera.pdf |
| ALMIRALL | https://www.almirall.es/inversores |
| AMADEUS IT GROUP, S.A. | https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/2019/corporate-governance/informacion-no-financiera-2019.pdf |
| ARCELOR MITTAL | https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/2019/corporate-governance/informacion-no-financiera-2019.pdf |
| BANCO SANTANDER S.A. | https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2019/ia-2019-informe-anual-es.pdf |
| BANCO SABADELL S.A. | https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/2019/corporate-governance/informacion-no-financiera-2019.pdf |
| BANKIA | https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/2019/corporate-governance/informacion-no-financiera-2019.pdf |
| BANKINTER | https://webcorporativa.bankinter.com/stf/web_corporativa/responsabilidad_corporativa/informe/estado_de_informacion_no_financiera_consolidada2019.pdf |
| BBVA | https://corporate.amadeus.com/documents/es/investors/2019/corporate-governance/informacion-no-financiera-2019.pdf |
| CAIXABANK | https://obrasociallacaixa.org/es/ |
| CELLNEX TELECOM | https://www.cellnextelecom.com/content/uploads/2020/02/Informe-Anual-Integrado-2019-web-con-informe-ESP_WEB_BR-4.pdf |
| CIE AUTOMOTIVE | https://informeanual.cieautomotive.com/Informe-anual-2019.pdf |
| ENAGAS | https://www.enagas.es/stfls/ENAGAS/Documentos/Informe%20Anual_2019.pdf |
| ENDESA | https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/inversores/infoeconomicafinanciera/informes anuales/documentos/2020/informe-sostenibilidad-2019.pdf |
| FERROVIAL, S.A. | https://informeanualintegrado2019.ferrovial.com/wp-content/uploads/sites/5/2020/03/informe-anual-integrado-2019-ferrovial-1.pdf |
| GRIFOLS, S.A. | https://www.grifols.com/documents/51507592/1023300034/grifols-informe-anual-integrado-2019.pdf/4a96e9a2-9d1e-43f0-860a-40e5dd924ef9 |
| IAG IBERIA | https://grupo.iberia.es/contents/archives/475/109/pdfcontent/475_109_1591297409.pdf |

| | |
|---|---|
| IBERDROLA | https://www.iberdrola.com/wcorp/gc/prod/es_ES/corporativos/docs/IB_Informe_Sostenibilidad.pdf |
| INDITEX | https://www.inditex.com/documents/10279/645708/Memoria+Anual+Inditex+2019.pdf/27465242-da48-b63a-a5f9-9afca6032cf0 |
| INDRA | https://www.indracompany.com/sites/default/files/informe_sostenibilidad_es_200420.pdf |
| INMOBILIARIA COLONIAL | https://www.inmocolonial.com/responsabilidad-social https://www.inmocolonial.com/accionistas-inversores/informacion-financiera/informe-anual https://www.inmocolonial.com/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/documentacion |
| MAPFRE, S.A. | https://www.mapfre.com/informes-anales/ |
| MELIA HOTELS | https://www.meliahotelsinternational.com/es/accionistas-e-inversores/informacion-financiera/informe-integrado |
| MERLIN | https://www.merlinproperties.com https://www.merlinproperties.com/gobierno-corporativo/informes-anales/ https://www.merlinproperties.com/sostenibilidad/ |
| NATURGY | https://www.naturgy.com https://www.naturgy.com/sostenibilidad/responsabilidad_corporativa/informes_de_responsabilidad_corporativa https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anales |
| PHARMA MAR | https://pharmamar.com/accionistas-e-inversores/informacion-financiera-2/informacion-financiera/memorias-anales/ |
| R.E.C. (Red Eléctrica Corporación) | https://www.ree.es/es/gobierno-corporativo/informes-y-otros-documentos |
| REPSOL, S.A. | https://www.repsol.com/es/accionistas-inversores/informacion-economica-financiera/informacion-anual/index.cshtml |
| SIEMENS GAMESA | https://www.siemensgamesa.com/es-es/sostenibilidad |
| SOLARIA | https://www.solariaenergia.com |
| TELEFÓNICA, S.A. | https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Informe-de-Gestion-Consolidado-Telefonica-2019.pdf/8ebc45d9-0ac5-80d0-db51-b9a4e62583ec |
| VISCOFAN, S.A. | https://www.informeanual2019.viscofan.com/assets/IAI_2019_es.pdf |
| VODAFONE | https://www.hispanidad.com/uploads/s1/58/63/99/vodafone-inf-integrado.pdf |

Con el apoyo de:



FECHA EDICIÓN: diciembre 2021

www.bequal.es