



DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Nestlé



Fundación
paraLife



Teleperformance

CRÉDITOS

Creación de concepto: **Ileana López / Fundación ParaLife México, A.C.**

Textos y coordinación editorial: **Contexto Servicios Lingüísticos, S.C**

Cuidado editorial: **Karina Bailey**

Diseño y formación: **Publix Interactive**

Fotografía: **Frank Lynen – Imágenes de Stock**

©2012 Nestlé México

Av. Ejército Nacional No. 453

Col. Granada. C.P. 11520, México D.F.

www.nestle.com.mx

Tel. 5262-5199/ 5262-5000 ext. 5199

©2012 Fundación ParaLife México

Blvd. Adolfo López Mateos 379-1 piso

Col. San Ángel Inn

C.P. 01160, México D.F.

www.fundacionparalife.org.mx

Teléfono: 5377-2460 Fax: 5377- 2479

©2012 Teleperformance México

San Lorenzo 1151

Col. Santa Cruz Atoyac

C.P. 03310, México D.F.

www.teleperformance.com

Teléfono: 1164-8500 ext. 7000

Dedicamos esta guía **a la memoria de Paco Cisneros**, querido amigo e incansable luchador.

“ La inclusión es un estilo de vida...” ”

Francisco Cisneros Riveros (1959-2012)

ÍNDICE

Cartas

Carta del Presidente de Nestlé México	6
Carta del Presidente de Teleperformance México	8
Carta del Presidente de Fundación ParaLife México	10

Introducción

12

¿Para qué esta guía?

14

Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Metas a corto y largo plazo	15
Características	16
Ventajas	16

La discapacidad

17

Tipos de discapacidad	18
Estrategias de apoyo	19
Lenguaje incluyente	23
Estadísticas	24

Inclusión laboral de personas con discapacidad

¿Qué es?	26
Beneficios	29
Fases del proceso de inclusión:	30
Fase 0: Preparación previa	31
Fase 1: Sensibilización	32
Fase 2: Reclutamiento y selección	33
Fase 3: Contratación	34
Fase 4: Autonomía	35
Fase 5: Retención y mejoramiento	36

Apoyos Fundación ParaLife	37
¿Qué tan incluyente es tu empresa?	38
Formatos de autodiagnóstico	39
Reflexiones finales	42
Glosario	43
Anexos	
I. Marco jurídico	49
II. Beneficios fiscales	52
III. Ficha técnica accesibilidad	54
IV. Tecnología para personas con discapacidad	54
Bibliografía	56
Directorio	57
Agradecimientos	58

NUESTRO DESAFÍO

CARTA DEL PRESIDENTE DE NESTLÉ MÉXICO

Los seres humanos somos capaces de alcanzar metas que a primera vista parecen irrealizables. En realidad no hay grandes logros, si el desafío que nos trazamos es tímido. En cambio, una meta por muy alta que parezca, si está bien fundamentada, si es llevada a la práctica con eficacia y con compromiso, es siempre un éxito. Todo lo que hoy nos asombra responde a un desafío que se hacen a sí mismos el individuo o la empresa.

Hoy en Grupo Nestlé México hemos tomado la decisión de iniciar un proceso de inclusión, involucrando a personas con discapacidad cuyas habilidades y desempeño en distintas áreas laborales han venido a enriquecer nuestro proceso productivo. La exitosa implementación del Programa de Sensibilización e Inclusión laboral en nuestras operaciones de atención telefónica, ha recibido el valioso reconocimiento de la Fundación ParaLife.

Nuestra filosofía de Creación de Valor Compartido nos permite desarrollar acciones para aportar beneficios a la sociedad de manera sostenible. La inclusión laboral de personas con discapacidad nos enriquece a todos porque el derecho al trabajo no puede nacer de compasión ni de una forzada solidaridad, sino del respeto inalienable a los derechos humanos de cada persona.



► Equipo Nescafé Dolce Gusto: **Luis Ángel Torres, Adrián Morales, Elizeth Mosqueda, Ernesto Muñoz, Gustavo Martínez.**

Call Center Nescafé Dolce Gusto en TP.

Es imperativo que todos tengamos las mismas oportunidades de trabajar, de ser útiles a la sociedad, de producir y al mismo tiempo de satisfacer dignamente nuestras necesidades y las de nuestras familias. Porque cuando hay igualdad de oportunidades, cuando se eleva la calidad de vida de las personas, incluidas aquellas con discapacidad, la sociedad está construyendo un mejor país.

Nestlé se ha fijado la meta de incluir a más personas con discapacidad en sus puestos de trabajo. Ya hemos iniciado el camino pero aún nos falta mucho por recorrer. Sabemos, que existen empresas e instituciones que comparten nuestra visión de inclusión laboral. Con esta guía compartiremos nuestra experiencia e invitaremos a todas las personas con discapacidad y sin ella, a transformar su pensamiento y que juntos trabajemos para hacer un cambio social de gran impacto para México.

Marcelo Melchior

Presidente Nestlé México

LA SUPERACIÓN DE LOS PREJUICIOS

CARTA DEL PRESIDENTE DE TELEPERFORMANCE MÉXICO

Antes que tener que superar sus propias y posibles limitaciones físicas, la mayoría de las personas con discapacidad tienen que superar una arraigada cadena de prejuicios y estereotipos discriminatorios. Esto constituye un auténtico problema de la sociedad y para la sociedad. Pero las personas con discapacidad no son el problema. Las personas que se mueven en la ignorancia y la superficialidad lo son.

Conscientes de esta realidad y como reflejo de lo importante que es para nosotros el valor del compromiso, no sólo con nuestros empleados sino con la sociedad en su conjunto, en Teleperformance México decidimos tomar acción: aplicamos y nos comprometimos de manera sólida y consistente con el programa de inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que creemos que es ahí donde se puede tocar fondo en esta situación. Fundación Paralife nos reconoció como la empresa que contrató mayor número de personas con discapacidad durante 2011 a nivel nacional.

Porque si reflexionamos, nos encontramos con que la primera consecuencia de las actitudes discriminatorias es negarle el derecho y la posibilidad que tiene la persona con discapacidad de desenvolverse en la vida, estudiar, trabajar, tener una familia, ser útil a la sociedad. Se supone que no es apta para determinada tarea, que no podrá ejecutarla. En ocasiones la propia persona con discapacidad llega a creer que los prejuicios de los demás representan una verdad, lamentablemente se contagia de ellos y los hace suyos.



► María del Rayo Llamas y Juan Ramón Pérez,
en Teleperformance Durango Call Center.

Sin embargo, los resultados que hemos obtenido al aplicar dicho programa han sido sorprendentes, han desmentido los mitos y prejuicios en torno a la realidad cotidiana que viven las personas con discapacidad. Ellos son un ejemplo para el resto de nuestro equipo: son personas comprometidas con lo que hacen y lo hacen bien, cuidan su trabajo, quieren superarse, saben vencer obstáculos.

Creemos entonces en la importancia que tendrá en muchas empresas mexicanas la continuación y ampliación de este programa. Es más, estamos convencidos de que si otras empresas e instituciones establecen programas similares, verán repetirse la reconfortante experiencia del desvanecimiento de los prejuicios, y a la vez, mejorarán sus equipos de trabajo.

Jesús Rodríguez Segovia

Presidente Teleperformance México
CEO Nearshore Región

¿UN EMPRENDIMIENTO AUDAZ?

CARTA DEL PRESIDENTE DE FUNDACIÓN PARALIFE MÉXICO

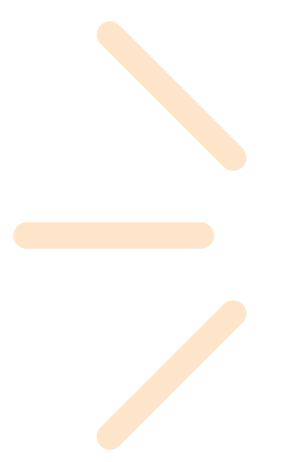
Un emprendimiento de amplia proyección social no puede tener éxito si no parte del exacto conocimiento de la importancia del reto a cumplir, por una parte, y de la dimensión de sus implicaciones, por otra.

Rescatar las habilidades de millones de personas, habilidades de distintas características que permanecen ocultas a los ojos de gran parte de la población, puede parecer una utopía o una tarea audaz, un empeño imposible. Pero no lo es.

De hecho, lo estamos llevando a cabo con perspectivas muy positivas, y a la luz de los resultados, tenemos la convicción profunda de que todos juntos, instituciones, empresas sensibles y conscientes de estas habilidades, estudiantes de servicio social universitario, ciudadanos y las propias personas con discapacidad, podemos y debemos ampliar en escala significativa los alcances de los logros obtenidos hasta el presente.

Las tres empresas comprometidas en esta tarea, en un esfuerzo compartido, hemos llevado adelante el “Programa de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”, creado por Fundación Paralife, superando el mito de dar como un hecho que dichos ciudadanos deben permanecer –como hasta ahora– al margen de los procesos productivos porque no podrían realizar las tareas que se les asignarían y que, en todo caso, las realizarían defectuosamente, constituyéndose así en una carga para la empresa. La realidad de los resultados obtenidos hasta hoy es la opuesta: sus habilidades reales están contribuyendo de forma positiva y alentadora a los procesos de nuestras empresas.

Resulta obvio, entonces, que sea para nosotros un imperativo ampliar el alcance de dicho programa por el sentido social que implica incorporar, con respeto y dignidad, personas con discapacidad al mundo activo de la economía, haciéndoles descubrir su potencial personal y, con ello, elevando su autoestima.



Pero no sólo eso, ya que **-hay que recalcarlo-** el desempeño de las personas con discapacidad resulta un factor positivo que enriquece nuestro accionar empresarial y nuestra participación en los procesos productivos del país. Damos confianza y oportunidades y ellos nos dan resultados.

A la luz de todo lo expuesto, invitamos a empresarios, emprendedores y profesionistas mexicanos dispuestos a realizar este positivo emprendimiento, a compartir con nosotros en forma activa la dignificante tarea de incluir personas con discapacidad al ámbito laboral y productivo de nuestro país, ya que éste es más bien, en el fondo, un tema de capacidades desaprovechadas.

Un solo dato para mostrar la urgencia de revertir la situación actual: según el censo de población y vivienda de 2010, hay estados de la República que llegan a tener hasta el 6.5% de personas con discapacidad en el total de su población, con un promedio del 5.1% a nivel nacional. El nivel de desocupación entre los 5,370.000 discapacitados del país es del 75%. Y añadamos para reiterar: muchos millones de ellos son aptos para trabajar en tareas específicas, sólo falta una decisión y una sana y bien plasmada política de inclusión laboral.

En ese sentido, **quiero agradecer a Nestlé y a Teleperformance su valiosa iniciativa** para el desarrollo de este programa que la Fundación ParaLife apoya y seguirá apoyando.

Dicho en otras palabras: hay un grupo enorme de compatriotas excluidos, vistos con desdén, con desconfianza o con prejuicios, que pueden y deben ser incorporados a la fuerza laboral, no por tolerancia compasiva, sino por un imperativo de derecho al trabajo, de reconocimiento de sus habilidades y por la posibilidad de beneficiarnos como sociedad. Es un emprendimiento no sólo digno, sino real, posible, gratificante y que nada tiene de utopía.

Gabriel Monterrubio

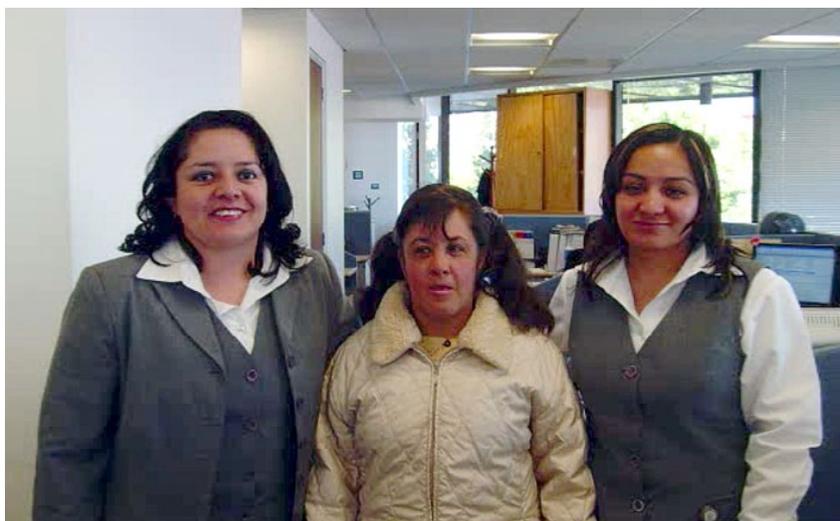
Presidente Fundación ParaLife México

INTRODUCCIÓN

Una de las tareas pendientes más urgentes de nuestra sociedad es, sin duda, la eliminación de las discriminaciones y exclusiones de diversa índole que existen hoy en día. Por otra parte, somos al mismo tiempo testigos y actores de los más sorprendentes avances tecnológicos de la historia. Las comunicaciones, la medicina que vence enfermedades impensables, la investigación del espacio y del microcosmos, llevan a los seres humanos a ostentar un marcado orgullo por sus logros. Se han superado antiguos prejuicios en esos campos, pero las guerras ideológicas y raciales, el hambre de millones, las discriminaciones y la desigualdad de derechos señalan una tendencia que no condice con el orgullo de aquellas realizaciones.

En nuestra determinación por fomentar, de manera seria y planificada, la eliminación de la exclusión y discriminación laboral de las personas con discapacidad, estamos convencidos de que la tarea implica modificar de raíz prejuicios, mitos, resistencias y lugares comunes que vemos cada día en nuestra sociedad.

Es preciso asomarnos a la realidad y dar un vuelco a los conceptos que espontáneamente rodean la discapacidad; necesitamos convertir en virtuoso el círculo vicioso del rechazo a más de 5 millones de mexicanos que leen y escriben de manera diferente, que se movilizan de diferente modo, que realizan actividades y se comunican en distinta forma, que pueden trabajar dignamente y que poseen otras y valiosas habilidades.



► **Montserrat Sabio** en *Quálitias*.

Esto significa que tenemos que reeducarnos para crear una nueva cultura empresarial: la cultura de la inclusión de las personas con discapacidad. Es necesario abrir los ojos y descubrir estas habilidades, reconstruir las concepciones y los estereotipos existentes para lograr una verdadera y sincera inclusión. Es indispensable provocar y difundir una nueva ética social para lograr la eliminación de las discriminaciones. Ni la razón ni la conciencia social nos permiten tolerar y, con ello, dejar crecer las posturas cargadas de falsos conceptos. Este cambio de actitud no se apoya en una tolerancia compasiva sino en una nueva toma de conciencia de la sociedad sobre esta importante tarea de rectificación de errores conceptuales y omisiones que miles de personas exhiben sin análisis. La educación familiar, la escuela, los medios de comunicación, las autoridades nacionales y locales, los ciudadanos, las empresas grandes y pequeñas son los ámbitos de estas indispensables tareas que comprometen a nuestra generación.

En México, el sector privado ha jugado un papel relevante en las actividades de rehabilitación. Sin embargo, la rehabilitación profesional y la inclusión de personas a la fuerza laboral no ha evolucionado al mismo ritmo que la médica o la educativa. Hay aún mucho por hacer. Nestlé México, con el apoyo de Fundación ParaLife, ha logrado incorporar, y lo sigue haciendo, personas con discapacidad a su fuerza productiva a través de su centro de servicios Teleperformance. Mucho hemos aprendido de esta experiencia. El camino está trazado y esperamos que con este ejemplo muchas otras empresas mexicanas se atrevan a recorrerlo. Con ello enriquecerán su productividad, mejorarán la calidad de vida, no sólo de aquellos que nunca debieron haberse quedado fuera, sino de todos los que los rodean. Y serán a su vez ejemplo de una innovación de actitudes, imperativa para la eliminación de toda exclusión.

Las personas con discapacidad tienen derecho a las mismas oportunidades y posibilidades de desarrollo personal, laboral y económico que el resto de la sociedad.

¿PARA QUÉ ESTA GUÍA?

Esta guía tiene la finalidad de brindar apoyo a todas las empresas interesadas en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad. Proporciona las herramientas necesarias para sumarse a los esfuerzos conjuntos que ya se han llevado a cabo en este sentido.

La guía recoge la experiencia vivida por Nestlé y de su socio estratégico para servicios de Contact Center Teleperformance, los cuales, con el apoyo de Fundación ParaLife, han implementado una política de inclusión laboral logrando alcanzar la meta propuesta: una nómina con un 30% de personas con discapacidad, misma que han planteado incrementar al 50%. Esta guía está dirigida a todas aquellas empresas, pequeñas o grandes, que no sólo deseen brindar una oportunidad de trabajo a personas con discapacidad, sino que estén dispuestas a desarrollar una política sólida y duradera de inclusión laboral de dichas personas, enriqueciendo así su equipo de trabajo y obteniendo resultados positivos.

Esta guía es un punto de partida. Es un documento inicial, mejorable y necesariamente sujeto a un paulatino enriquecimiento a partir de la dinámica social propia de los sectores con discapacidad y de las mismas condiciones de su inclusión laboral. En este sentido, las instituciones deben estar abiertas al continuo aprendizaje, a la constante evaluación y a la reflexión crítica de sus actividades y del impacto de estas sobre el personal. La mejora continua supone la revisión constante de los objetivos y las metas relacionadas con el derecho a la inclusión laboral de personas con discapacidad.

OBJETIVO GENERAL

Guiar paso a paso y apoyar a las empresas, instituciones u organizaciones interesadas y dispuestas a llevar a cabo la inclusión laboral de personas con discapacidad con el fin de que éstas alcancen igualdad real de oportunidades y de trato.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Proporcionar a las empresas interesadas un esquema detallado de los pasos a seguir en cada etapa del proceso para lograr una incorporación sólida y duradera de personas con discapacidad en su nómina.
- ▶ Proporcionar los elementos necesarios para que las empresas realicen un auto diagnóstico completo de su situación, tanto a nivel de recursos humanos como de accesibilidad, para poder así determinar en qué fase del proceso se encuentran.



Mi principal recomendación para cualquier empresa que quiera empezar con esto es tomar la decisión.

Jesús Padilla

Director de Marketing Digital
y Servicios al Consumidor
Nestlé México



► **Adrián Morales** en *Teleperformance México Call Center*.

- ▶ Proporcionar los datos y bases necesarias para que las empresas sepan dónde acudir para recibir el apoyo necesario a lo largo del proceso.
- ▶ Dar apoyo a las empresas en la preparación, desarrollo y mejoramiento de su política de inclusión de personas con discapacidad.
- ▶ Proporcionar a las empresas interesadas los vínculos necesarios de aquellas fundaciones, asociaciones o instituciones que cuenten con personas con discapacidad que tengan interés en trabajar.

Las empresas lograrán:

A CORTO PLAZO...

- ▶ Contar con empleados con discapacidad en sus espacios de trabajo.
- ▶ Contar con personal sensibilizado hacia el tema de la discapacidad; es decir que sepa trabajar y tratar a personas con discapacidad construyendo así un ambiente de trabajo armónico.
- ▶ Contar con un proceso de reclutamiento abierto y eficaz para la contratación de personal con discapacidad.
- ▶ Establecer el funcionamiento del programa de inclusión laboral de personas con discapacidad.

A LARGO PLAZO...

- ▶ Contar con una política sólida de incorporación de personas con discapacidad.
- ▶ Tener la oportunidad de mejorar los procesos y aumentar el porcentaje de personas con discapacidad en la nómina.
- ▶ Contar con el reconocimiento social de instituciones comprometidas con el tema de la inclusión laboral de personas con discapacidad, así como de la sociedad en su conjunto.
- ▶ Contar con una agenda que favorezca la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- ▶ Reducir la rotación de personal.
- ▶ Contar con un equipo de trabajo fortalecido.
- ▶ Ser una empresa incluyente.



► Sergio en Tintorerías Pronto.

CARACTERÍSTICAS DE LA GUÍA:

- **Transversal:** Abarca todas las áreas de gestión de las instituciones, empresas u organizaciones.
- **Colectiva e Integral:** Incluye a toda la planilla del personal, sin distinción de sexo, jerarquía o cualquier otra condición.
- **Flexible:** Se adapta al tamaño, necesidades y posibilidades de cada institución, empresa u organización.
- **Dinámica:** Propone medidas y acciones afirmativas que se adoptan de manera progresiva y se someten a cambios constantes de mejoramiento.

VENTAJAS:

Esta guía proporciona los lineamientos necesarios para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad a las empresas mexicanas interesadas en lograrlo. Entre las ventajas de la aplicación y seguimiento de esta guía se encuentran:

- Conocimiento de las herramientas y fases que deben seguirse para lograr ser una empresa incluyente.
- Inclusión de PcD en el proceso de reclutamiento y selección de la empresa.
- Implementación continua y sistemática a favor de la inclusión de las PcD.
- Conocimiento de las instituciones y organismos que brindan apoyo a lo largo de las fases del programa.



Si la empresa quiere,
se puede.

Allen Herrera

Coordinador de Reclutamiento
y Selección

Teleperformance

LA DISCAPACIDAD



Sabías qué...

En México el 75 % de las personas con discapacidad carece de empleo?

Y que...

En todas las regiones del país se requiere infraestructura urbana que cuente con elementos de accesibilidad y libre tránsito para las personas con discapacidad?



En realidad somos los demás quienes hacemos la discapacidad.

Kalinka Bandala

Gerente de Recursos Humanos

Teleperformance

La discapacidad es sin duda una realidad de carácter médico, pero es indispensable superar esta consideración para entenderla como una realidad social y de derechos humanos. En este sentido, es necesario adoptar un enfoque dinámico que permita adaptaciones a lo largo del tiempo y en diversos entornos socioeconómicos. Por ello, la Convención sobre los Derechos de la Persona con Discapacidad de la ONU define la discapacidad como un: “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF), nueva metodología para entender y medir la discapacidad, no proporciona una definición específica de discapacidad, tal como se ha entendido hasta ahora. Con base en la CIF, la discapacidad es un término que engloba deficiencias, limitaciones a la actividad y restricciones a la participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y los factores contextuales de ese mismo individuo (factores personales y ambientales).

En la CIF, los problemas del funcionamiento humano se categorizan en tres áreas interconectadas:

- ▶ **Deficiencias:** problemas en la función corporal o alteraciones en la estructura corporal, por ejemplo, parálisis o ceguera.
- ▶ **Limitaciones a la actividad:** dificultad para ejecutar actividades, por ejemplo, caminar o comer.
- ▶ **Restricciones a la participación:** problemas que involucran cualquier área de la vida, por ejemplo, ser discriminados en el empleo o en el transporte.

DISCAPACIDAD:

DIS: prefijo que significa Diferencia, de ahí lo distinto.

CAPAZ: condición del ser humano para hacer las cosas.

DAD: sufijo que indica la calidad de un hecho, el carácter contingente de una condición.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

- ▶ **Discapacidad física:** Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.
- ▶ **Discapacidad intelectual:** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia), como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana.
- ▶ **Discapacidad mental:** Alteración o deficiencia en el sistema neuronal, que aunada a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detona una percepción alterada de la realidad.
- ▶ Derivado del modelo social que incorpora el enfoque de derechos humanos al enfoque médico, recientemente ha surgido el término **discapacidad psicosocial**, que se define como restricción causada por el entorno social y centrada en una deficiencia temporal o permanente de la psique debida a la falta de diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado de disfunciones mentales como: depresión mayor, trastorno bipolar, trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno de ansiedad, trastornos generalizados del desarrollo (autismo y Asperger), trastorno por déficit de atención con hiperactividad, trastorno de pánico con estrés post-traumático, trastorno fronterizo, esquizofrenia, trastorno esquizo-afectivo, trastornos alimentarios (anorexia y bulimia) y trastorno dual (que es una de estas disfunciones pero con una o más adicciones).
- ▶ **Discapacidad múltiple:** Presencia de dos o más discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales y/o mentales (por ejemplo: personas con sordo-ceguera, personas que presentan a la vez discapacidad intelectual y discapacidad motriz, o bien, con hipoacusia y discapacidad motriz, etcétera). La persona requiere, por tanto, apoyos en diferentes áreas de las conductas socio-adaptativas y en la mayoría de las áreas del desarrollo.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE HAN DESTACADO EN LA HISTORIA:

Gaby Brimmer

Escritora con parálisis cerebral.

Frida Kahlo

Pintora con poliomielitis y secuelas de accidente.

Ludwig van Beethoven

Músico y compositor con sordera.

Stephen Hawking

Físico con esclerosis lateral amiotrófica.

Jorge Luis Borges

Escritor con ceguera.

Hellen Keller

Escritora y conferencista con ceguera y sordera.

Ray Charles

Cantante y pianista con ceguera.

Demóstenes

Orador tartamudo.

Gilberto Rincón Gallardo

Político con discapacidad física en manos.

Jorge Font

Atleta, profesor y activista social parapléjico.

Francisco Cisneros

Secretario general del CONADIS con discapacidad motriz.

Amalia Pérez

Medallista paralímpica parapléjica.

Teresa Perales

Nadadora medallista paralímpica parapléjica.

ESTRATEGIAS DE APOYO

Un punto fundamental en el apoyo a la inclusión social y laboral de las PcD es enfocarnos en sus habilidades, virtudes y capacidades, ya que éstas enriquecen la relación laboral en la empresa y apoyan la productividad del área de trabajo. Esta consideración es muy importante para iniciar la relación laboral de manera positiva y constructiva, evitando así caer en conductas de asistencia o protección que lejos de ayudar, dañan el desempeño de dichas personas, así como de todo el entorno laboral.

Por ello, es importante no asumir que las PcD siempre necesitan ayuda, ya que el hecho de hacer las cosas de manera diferente, no significa que no puedan hacerlas. Es importante actuar con naturalidad, evitar la sobreprotección, no mirarlos con miedo, curiosidad y/o lástima, sino de frente y a los ojos.

► *Estela Velásco en el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública.*



APOYOS PARA LA DISCAPACIDAD FÍSICA:

- Preguntar si la persona necesita ayuda; en caso afirmativo, preguntar cómo se puede ayudar.
- Tener en cuenta que sus movimientos pueden ser más lentos.
- Si utiliza silla de ruedas, no empujarla a menos que la persona lo pida.
- No decidir por ella.
- La persona que se desplaza con ayudas técnicas requiere instalaciones y mobiliario accesible (libres de obstáculos, escalones, etc.), así como rampas, elevadores y sanitarios especiales de fácil acceso (ver anexo 3).
- Poner atención a las escaleras, escalones, pisos a desnivel o alfombras y verificar que sean de fácil acceso para la persona según sea el caso.
- Sentarse para hablar con la persona si ésta está en silla de ruedas para mantener el mismo nivel visual.

APOYOS PARA LA DISCAPACIDAD AUDITIVA:

- Detectar la forma de comunicación de la persona (comunicación oral, su tono de voz, si lee labios, si escribe, etc.) para entablar una comunicación viable.
- Comunicarse con papel y lápiz si es necesario.
- No levantar la voz si no es necesario, ya que el sordo se fija en los movimientos de los labios.
- Utilizar mímica para dar información, pero sin exagerar los movimientos.
- Evitar taparse la boca o voltearse al hablar.
- No masticar chicles, ni comer, ni fumar.
- Utilizar oraciones sencillas.

- ▶ Si la persona utiliza intérprete, mirar al sordo y no al intérprete.
- ▶ Si la persona no entendió lo que dijiste, utiliza sinónimos.
- ▶ Si tú no entiendes lo que te dice, pídele que te lo repita y/o escriba.
- ▶ Cuando se trate de información legal se sugiere utilizar un intérprete de lengua de señas.
- ▶ La comunicación puede hacerse con sistemas alternativos como letreros, imágenes, señas, etc.
- ▶ Añadir a las alarmas de emergencia una señal luminosa y entrenar a la persona sobre la forma de enfrentar un siniestro.

APOYOS PARA LA DISCAPACIDAD VISUAL:

- ▶ La forma adecuada de guiar a la persona es que ésta se sujete al hombro derecho de la persona que será su guía quien deberá colocarse delante de ella.
- ▶ Indicar dónde están los accesos y si están abiertos o cerrados.
- ▶ Para que la persona sepa que te refieres a él/ella nómbrale o tócale ligeramente el brazo.
- ▶ Se debe crear un ambiente sin riesgos. Por ejemplo: pasillos libres de objetos.
- ▶ No cambiar los muebles sin aviso previo; dejar las puertas totalmente abiertas o totalmente cerradas, previo aviso.
- ▶ Si la persona ingresa a un entorno que no conoce, ofrécele tu hombro.
- ▶ Avísale si alguien más se va a integrar a la conversación o si te tienes que ir.
- ▶ Abstente de utilizar palabras sin sentido referencial como “ahí”, “aquí”, “allá”, pues producen desconcierto; en cambio utiliza las referencias como: “junto a ti”, “delante de ti”, “a tu lado”, etc.
- ▶ Para orientar a las personas con discapacidad visual puedes utilizar la dirección de las manecillas del reloj. Ejemplo: “los lápices están a las 11.”
- ▶ El lazarillo o perro guía siempre tiene permitido entrar a todos los espacios.
- ▶ Cuando las actividades involucren trabajo en computadora, se deberá contar con el software autoparlante “JAWS” o “MAGIC”. Se puede obtener con el apoyo de diversas organizaciones incluidas en el directorio de esta guía (ver anexo 4).



Inicialmente se requiere además de convicción, de algunas inversiones adicionales para infraestructura y para contratación de los recursos, pero podemos asegurar que hay un atractivo retorno de inversión garantizado, debido a la calidad obtenida, la permanencia y compromiso de la gente, además de los incrementos en productividad.

Ing. Manuel Laborde A.

Director de Operaciones

Teleperformance México



Para personas con baja visión, se recomienda:

- ▶ Usar luz natural o lámparas de luz de neón con filtro.
- ▶ Los muebles, así como las guías tanto en el piso como en las paredes, deben ser de colores con alto contraste.
- ▶ Las orillas de escalones y desniveles deben pintarse de negro o amarillo.
- ▶ En letreros deben usarse letras mayúsculas sin adornos de unos 5 cms. y colocarse en una altura no mayor de 1.80mts.

APOYOS PARA LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL:

- ▶ Dar el tiempo para que la persona pueda manifestar sus aptitudes.
- ▶ Tratar a la persona con dignidad y hablarle con naturalidad.
- ▶ Utilizar lenguaje simplificado.
- ▶ Establecer una comunicación efectiva indicándole quién es su supervisor directo y dónde o con quién debe reportar su trabajo.
- ▶ Establecer rutinas y proporcionar un ambiente estructurado.
- ▶ Respetar su comportamiento.
- ▶ Apoyarlo con guías visuales en caso necesario (colores, números...)
- ▶ Aceptar sus demostraciones de afecto .
- ▶ Cuidar su alimentación.

DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TODOS TENEMOS LOS MISMOS DERECHOS FUNDAMENTALES, COMO:

- ◉ EL DERECHO A LA **NO DISTINCIÓN**, EXCLUSIÓN, RESTRICCIÓN O PREFERENCIA BASADA EN SU CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.
- ◉ EL DERECHO A LA **IGUALDAD** DE OPORTUNIDADES.
- ◉ EL DERECHO A UNA COMPLETA IGUALDAD Y **PROTECCIÓN** ANTE LA LEY.
- ◉ EL DERECHO A UN TRATAMIENTO MÉDICO, PSICOLÓGICO Y FUNCIONAL QUE INCLUYA REHABILITACIÓN Y OTROS SERVICIOS NECESARIOS PARA EL **DESARROLLO INTEGRAL** DE LA PERSONA.
- ◉ EL DERECHO A RECIBIR **EDUCACIÓN**.
- ◉ EL DERECHO A TRABAJAR DE ACUERDO A LAS PROPIAS CAPACIDADES Y A RECIBIR UN **SALARIO JUSTO**.
- ◉ EL DERECHO A RECIBIR UN **TRATO DIGNO** Y RESPETUOSO.
- ◉ EL DERECHO A **PARTICIPAR** EN TODAS LAS ACTIVIDADES SOCIALES, CREATIVAS Y DE RECREACIÓN.
- ◉ EL DERECHO A LA **ACCESIBILIDAD**, QUE INCLUYE, POR EJEMPLO, FORMAS DE COMUNICACIÓN COMO LETREROS BRAILLE, O INSTALACIONES QUE TENGAN LAS CARACTERÍSTICAS NECESARIAS PARA QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PUEDAN DESPLAZARSE LIBREMENTE POR ELLAS.



► *Tomás Islas en el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública.*

LENGUAJE INCLUYENTE

La palabra, esa extraordinaria construcción que logró el ser humano para expresar contenidos y designar elementos y sentimientos, encierra siempre un contenido de carácter cultural. Nos retrata. En ese sentido, el lenguaje que usamos determina nuestra conducta social, revela afectos y desafectos, preferencias y prejuicios. Puede elevarnos a la grandeza o revelar discriminación, rechazos y exclusiones cuyas verdaderas motivaciones no siempre afloran de nuestro consciente.

En el caso de las personas con discapacidad, las palabras importan mucho porque pueden herir, pueden externar desprecio u ofensa, pueden discriminar y condenar injustamente reforzando y perpetuando imágenes negativas y peyorativas que, además de ofender, inclinan la balanza de los prejuicios que privan a esos ciudadanos del goce de sus legítimos derechos de trabajar, de vivir su vida, de ser actores de su propio desarrollo y del avance de la sociedad en su conjunto.

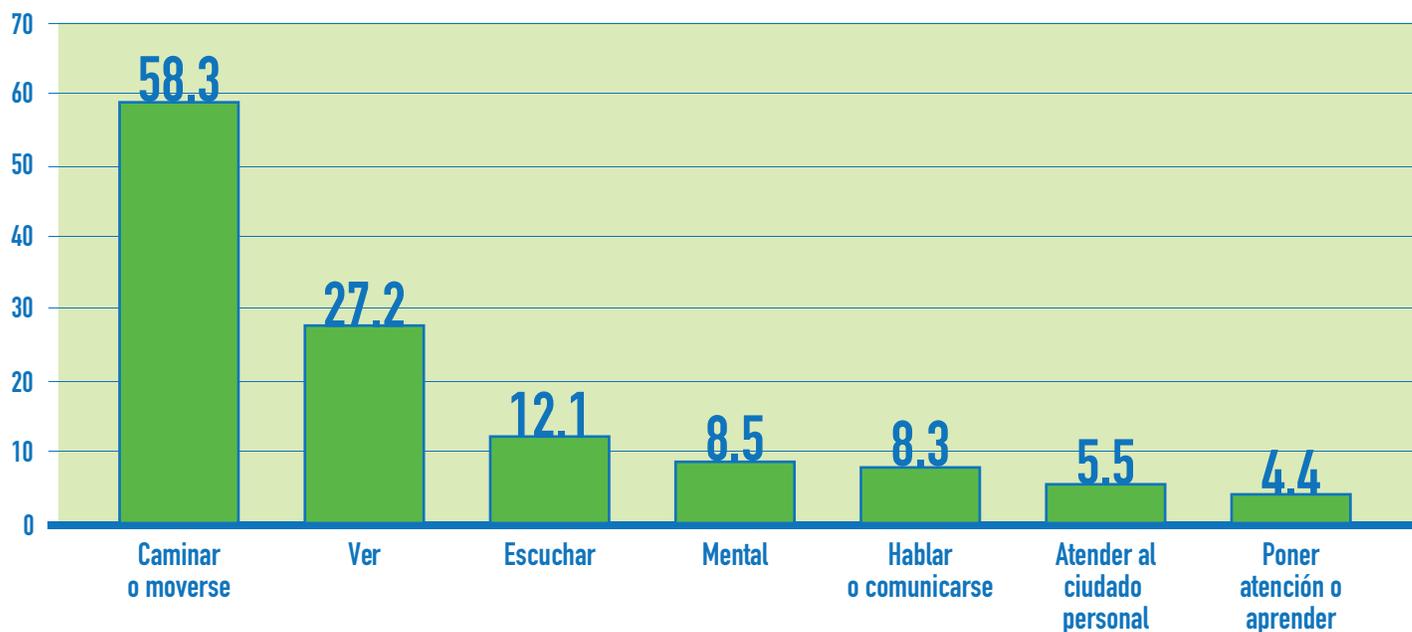
De ahí la importancia de usar un lenguaje incluyente en el que las palabras reflejen respeto y traduzcan una construcción permanente de relaciones justas, respetuosas y equilibradas.

Una de las transformaciones indispensables para promover la inclusión laboral es, precisamente, el uso de un lenguaje incluyente, que permita ubicar y contratar a todas las personas como capaces de ocupar un puesto sin importar el género, la edad, el estado de salud, la preferencia sexual o cualquier otra condición, y en donde el único requisito sea cumplir con el perfil laboral que la vacante demanda.

Además, un lenguaje que refleje claramente los conceptos a los que responde la inclusión laboral, los servicios que involucra y la perspectiva de derechos en la que se fundamenta.

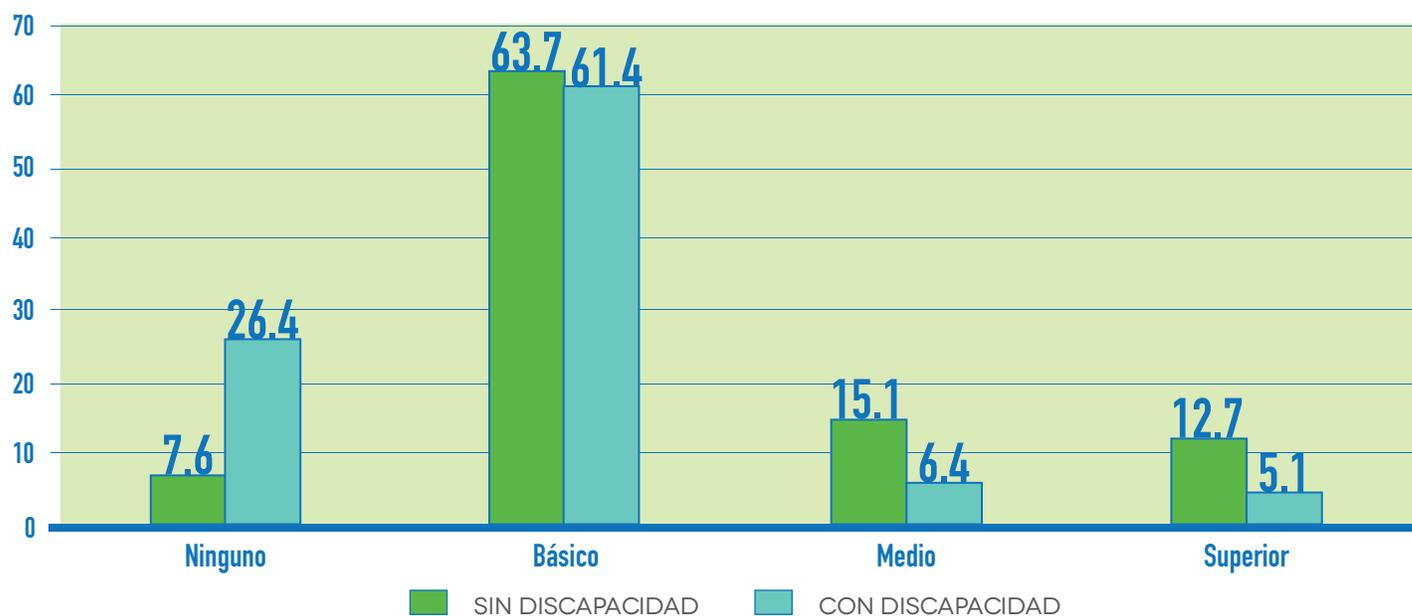
Se debe por lo tanto evitar el uso de términos como: discapacitado, impedido, minusválido, inválido, incapacitado, persona con capacidades especiales o capacidades diferentes, y otras. Debemos referirnos a ellas únicamente como **personas con discapacidad**.

PCD: PORCENTAJE SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD EN MÉXICO



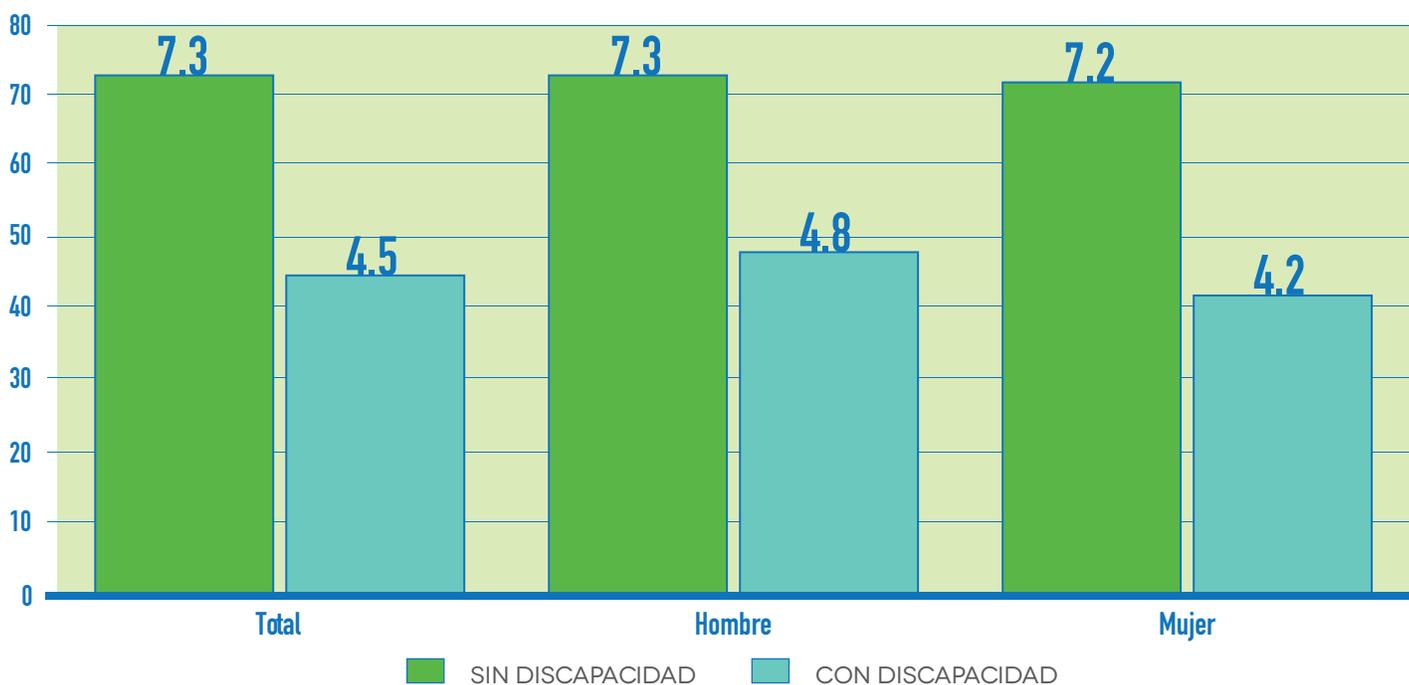
NOTA: LA SUMA DE PORCENTAJES SUPERA EL 100% POR LA POBLACIÓN QUE REPORTA MÁS DE UNA DISCAPACIDAD.
FUENTE: INEGI, CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010: MUESTRA CENSAL. BASE DE DATOS.

NIVEL ESCOLARIDAD DE LA POBLACIÓN DE 3 AÑOS Y MÁS POR CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y SEXO



NOTA: NO SE GRAFICÓ A QUIENES NO ESPECIFICARON SU ESCOLARIDAD.
FUENTE: INEGI, CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010: MUESTRA CENSAL. BASE DE DATOS.

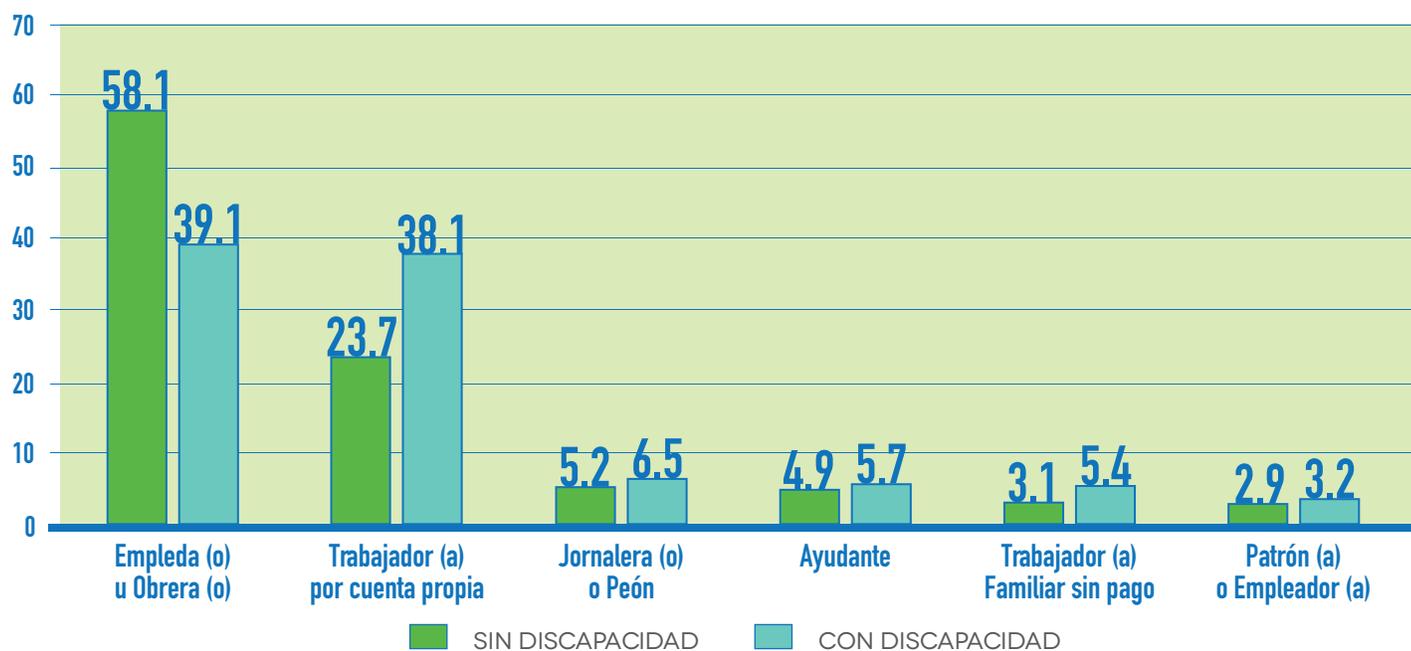
PROMEDIO DE ESCOLARIDAD DE LA POBLACIÓN DE 3 AÑOS Y MÁS POR CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y SEXO



NOTA: NO SE GRAFICÓ A QUIENES NO ESPECIFICARON SU ESCOLARIDAD.

FUENTE: INEGI, CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010: MUESTRA CENSAL. BASE DE DATOS.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN OCUPADA SEGÚN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y POSICIÓN EN EL TRABAJO



FUENTE: INEGI, CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010: MUESTRA CENSAL. BASE DE DATOS.

LA INCLUSIÓN LABORAL

DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



► *Mario Covarrubias en el Hotel Presidente Intercontinental.*

La inclusión laboral es una política empresarial destinada a contratar sistemática y profesionalmente a personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás. Surge de varias consideraciones que se hacen cada vez más patentes en la sociedad contemporánea, siendo la más importante el derecho irrenunciable de cada persona de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

La adaptación a las necesidades particulares de las personas con discapacidad no representa un gasto sino una inversión.



La inclusión nos abre la valiosa oportunidad no sólo de convivir con grandes personas, sino de rodearnos de gran talento.

Ileana López
Directora
Fundación ParaLife

INTEGRACIÓN

Consiste en procurar una aceptación de los empleados con necesidades especiales.

Las personas con discapacidad entran al espacio laboral con el orden, las reglas, la estructura y la arquitectura ya existentes.

INCLUSIÓN

Busca el reconocimiento y la valoración de la diversidad. Se persiguen objetivos comunes a todos los miembros de la empresa, sin distinción.

Las personas con discapacidad son incluidas en el lugar de trabajo con adecuaciones que facilitan el acceso y el trabajo. La empresa y todos los empleados se implican recíprocamente con el fin de mejorar los resultados y la productividad de la empresa.

Porqué SI incluir laboralmente a personas con discapacidad:

Las personas con discapacidad tienen derecho a un empleo y a recibir capacitación en igualdad de oportunidades y equidad.

El trabajo dignifica la vida y es un medio para ser independiente.

Con los apoyos adecuados, las personas con discapacidad son muy productivas.

Tienen mucho que aportar a la sociedad y nosotros mucho que aprender de ellas.

Es importante señalar que inclusión no es lo mismo que integración, ya que integrar es abrir las puertas a las personas con discapacidad y tratarlas tomando en cuenta sus necesidades y aptitudes. En cambio, incluir es incorporarlos en forma plena a la actividad laboral en igualdad de condiciones que los demás.

La política de inclusión se realiza en los marcos de un programa específico: El Programa de Inclusión y Sensibilización Laboral de personas con discapacidad. El programa por una parte, cumple socialmente con hacer posible el trabajo de las PcD permitiéndoles ejercer sus derechos, sobre todo, el derecho al trabajo. Por otra parte, brinda a las empresas que lo aplican, sorprendentes resultados.

Han sido los resultados obtenidos por Nestlé-Teleperformance, los que nos llevaron a la decisión de compartir con otras empresas la experiencia de inclusión de PcD en la vida de la empresa en forma metódica, gradual y siguiendo fases aplicadas profesionalmente. En ese sentido, pensamos que esta guía puede contribuir a una mejor comprensión del tema y a la consiguiente adopción del programa. Por otra parte, estamos abiertos a recibir y analizar las experiencias de otras empresas que contratan PcD y mejorar nuestro programa analizando sus resultados.

► *Mary en Herbalife, Guadalajara.*

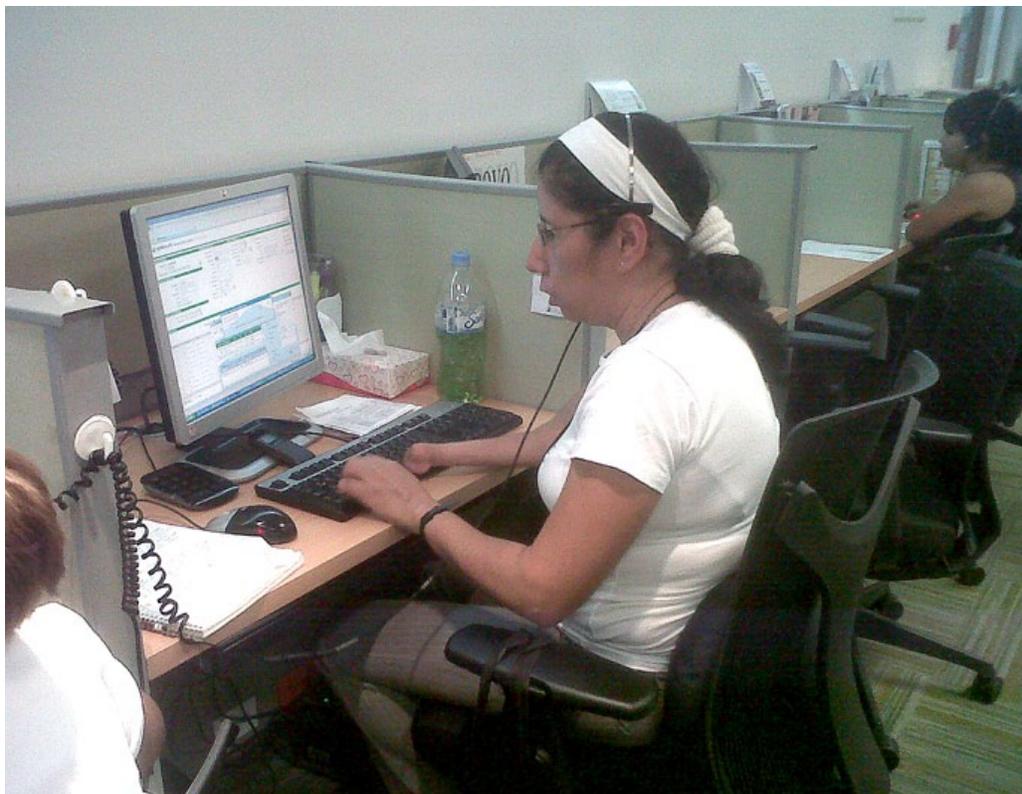
“

Se trata de crear un círculo virtuoso a partir de la inclusión. Se trata de cambiar vidas, de hacer gente feliz, que comparta, que se divierta. Todos se enriquecen. Es un ganar-ganar.

Gabriel Monterrubio

Presidente

Fundación ParaLife



PRINCIPIOS BÁSICOS

SOBRE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 1. GARANTIZAR** LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES LABORALES, IGUALDAD EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.
- 2. HACER VALER** EL DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES QUE TIENE LA EMPRESA.
- 3. INCLUIR** A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD DEBIDO A QUE ES LA PERSONA IDÓNEA PARA EL PUESTO, NO POR CUBRIR UN REQUISITO O POR CONMISERACIÓN.
- 4. UBICAR** A LA PERSONA EN EL PUESTO ADECUADO EN RELACIÓN A SUS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES E INTERESES PERSONALES.
- 5. CONSIDERAR** EN LA ELECCIÓN DEL CANDIDATO/A ÚNICAMENTE LOS CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS PARA EL PUESTO, YA QUE PARA ALGUNOS PUESTOS NO SE REQUIERE UTILIZAR TODAS LAS FUNCIONES FÍSICAS, MENTALES Y SENSORIALES.
- 6. RECORDAR** QUE CADA PERSONA ES UN SER HUMANO CON GUSTOS Y ASPIRACIONES DIFERENTES Y PARTICULARES, POR LO QUE SE DEBERÍA EVITAR LA SEGREGACIÓN EN EL TRABAJO, DESCARTANDO LA CREACIÓN DE ÁREAS O PUESTOS ESPECÍFICOS PARA ELLOS.
- 7. EVITAR** FAVORITISMOS O CONDICIONES ESPECIALES QUE PUEDEN GENERAR CONFLICTOS LABORALES FUTUROS, PROMOVRIENDO LA REALIZACIÓN DE ADECUACIONES DE LOS ESPACIOS LABORALES PARA LOGRAR LA EQUIPACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES.



La probabilidad de tener éxito con el Programa de Inclusión Laboral es mayor con el apoyo de Fundación ParaLife u otra organización de la sociedad civil.

Ileana López
Directora
Fundación ParaLife



Las personas con discapacidad cambian muchos paradigmas en el resto del equipo. El paradigma de la queja, por ejemplo...

Alicia Enciso
Vicepresidente de Comunicación Corporativa
Nestlé México

BENEFICIOS

La implantación y desarrollo del programa de inclusión laboral de personas con discapacidad genera un importante conjunto de beneficios para diversos actores como las propias PcD, la empresa y la sociedad en su conjunto. Los principales beneficios de la aplicación y seguimiento del programa son:

BENEFICIOS	GRUPOS EN LOS QUE INFLUYE				
	LA EMPRESA	PERSONAL DE LA EMPRESA	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CLIENTES	SOCIEDAD
REDUCCIÓN DE LA BARRERA DE DISCRIMINACIÓN DE LAS PcD GRACIAS A LA INFORMACIÓN Y EXPERIENCIA OBTENIDA.	○	○	○		○
CONTAR CON PERSONAL SENSIBILIZADO E INCLUYENTE.	○	○	○		○
MAYOR PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.	○	○	○	○	
MENOR ROTACIÓN DE PERSONAL.	○	○	○	○	
ACONDICIONAMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES ADECUADAS DE TRABAJO PARA PcD.	○		○		○
FORMACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO ESTABLE, DURADERO Y LEAL A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.	○	○		○	
RECONOCIMIENTO SOCIAL POR LA APRETURA ANTE LA DIVERSIDAD.	○	○	○		○
CONTRIBUCIÓN A UNA CULTURA DE LA IGUALDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN.	○		○		○
GENERACIÓN DE UN EMPLEO DIGNO.	○		○		○
CONTAR CON UN AMBIENTE DE TRABAJO PARTICIPATIVO, MOTIVADO Y ABIERTO.					
BENEFICIOS FISCALES (VER ANEXO 2).	○				

FASES DEL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL



Para lograr una inclusión exitosa se necesita un fuerte trabajo de preparación, seguir un proceso. Es necesario incorporar bien y asegurarnos que se haga una diferencia.

Gabriel Monterrubio

Presidente

Fundación ParaLife



Nos trajo muchas satisfacciones, no sólo en las operaciones mismas, sino en el ambiente laboral... las personas con discapacidad ayudan a unir al equipo.

Alberto Flores Reséndiz

Director de Servicios al Cliente

Teleperformance



PREPARACIÓN PREVIA

¿ Qué es ser independiente para la vida laboral ?

- Poder llegar al lugar de trabajo.
- Cumplir con los horarios.
- Saber trabajar en equipo.
- Seguir indicaciones sobre el trabajo.
- Tolerar la retroalimentación recibida sobre el trabajo.
- Participar de la vida de la empresa.
- Aspirar a mejores condiciones y puestos de trabajo.
- Trabajar con objetivos específicos.
- Desarrollar habilidades de comunicación.
- Aceptar positivamente su condición de vida.

Esta fase consiste en la preparación de las personas con discapacidad para la vida independiente, de manera que estén listas para incorporarse a la vida laboral. Esto supone un esfuerzo por parte de las propias personas con discapacidad, sus familias, su escuela y su entorno comunitario.

Una vez preparadas, gracias al apoyo de organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas gubernamentales o privadas (ver directorio), las personas con discapacidad podrán realizar una búsqueda de trabajo personalizado. Así se asegura un puesto de trabajo adecuado para cada persona.

1

SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización es un proceso de toma de conciencia sobre la necesidad de un programa coherente de inclusión laboral de personas con discapacidad y un compromiso para llegar a ser una empresa incluyente.

- ▶ En este proceso, los directores y gerentes de la empresa se abren al tema de la inclusión, reconocen el derecho al trabajo de las personas con discapacidad y promueven internamente cubrir vacantes con éstas personas, ya que la responsabilidad de la empresa en el proceso de inclusión laboral debe gestarse en sus niveles más altos, no sólo en los criterios de compromiso social, sino en toda su implementación.
- ▶ Mediante pláticas y talleres se realiza el proceso de sensibilización y capacitación para el personal de recursos humanos en el que éstos se abren y se capacitan para entrevistar a personas con discapacidad, valorando sus habilidades y capacidades para un buen desempeño en el nuevo puesto.
- ▶ Es necesario apoyarse en las instituciones especializadas en brindar apoyo en este sentido (Ver directorio).
- ▶ Una vez sensibilizados los directores y gerentes, se amplían las pláticas y talleres a gerentes y supervisores.
- ▶ En esta fase se debe utilizar el asesoramiento de instituciones con conocimiento y experiencia para realizar un diagnóstico sobre la accesibilidad del espacio y tomar en cuenta los ajustes razonables que deben realizarse para contar con un espacio adecuado.

“

Los talleres de sensibilización de Fundación ParaLife han sido fundamentales en el proceso de inclusión; de hecho, creo que deberían ser continuos, tener unos cuatro al año.

Jesús Padilla

Director de Marketing Digital
y Servicios al Consumidor

Nestlé México



▶ *Jaime en Teleperformance.*

“

La accesibilidad la fuimos haciendo por fases, poco a poco. Pero se puede empezar a ser incluyente desde el día 0.

Jesús Padilla

Director de Marketing Digital
y Servicios al Consumidor

Nestlé México

2

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Una vez sensibilizados los actores que intervienen en este programa y comprometidos con su realización, se abren todos los puestos de trabajo de la empresa a la inclusión de personas con discapacidad evaluando las habilidades requeridas para cada uno. El proceso de reclutamiento y selección de personas con discapacidad debe ser visto de la misma forma que para el resto de los empleados, y se inicia con la necesidad de cubrir una vacante.



Sí existe gente con algún tipo de discapacidad que quiere y puede trabajar.

Jocelyn Monjaraz

Coordinador de Reclutamiento

y Selección

Teleperformance

- ▶ Enviar los perfiles de las vacantes a las organizaciones de la sociedad civil que apoyan la inclusión laboral de personas con discapacidad (ver directorio).
- ▶ Las organizaciones mencionadas en el punto anterior enviarán las bases de datos de los candidatos que pueden cubrir las vacantes (ver directorio).
- ▶ Iniciar el proceso de reclutamiento y selección de acuerdo a los lineamientos propios de la empresa en sus exámenes psicométricos, habilidades, destrezas y conocimientos del puesto, además de los procesos de investigación requeridos por la empresa.
- ▶ Se sugiere utilizar formatos alternativos. Por ejemplo, si se contempla la contratación de personas con discapacidad visual, los exámenes podrían estar también en braille; si se contempla la contratación de personas con discapacidad física o motriz, el área de entrevistas podría ser accesible; si se contempla la contratación de personas con discapacidad auditiva, se podría contar con un interprete de Lengua de Señas Mexicana, etc.
- ▶ Una vez seleccionado el candidato, se notifica dicha selección a la organización u organismo de la sociedad civil que guió y acompañó durante el proceso.



Una persona con discapacidad no es un perfil especial, sino especializado, como muchos otros que en el área de reclutamiento tenemos que encontrar...

Kalinka Bandala

Gerente de Recursos Humanos

Teleperformance

Es importante que los supervisores, gerentes o directores que participan en el reclutamiento de PcD hayan participado en la fase 1 de sensibilización.

3

CONTRATACIÓN

Las PcD tienen derecho a contar con las mismas prestaciones de ley y sueldo que cualquier otro empleado. El proceso de contratación de personas con discapacidad es el mismo para todos desde el punto de vista legal, ya que todos estamos regidos por la Ley Federal del Trabajo y por la Ley del Seguro Social. Todos los trabajadores mexicanos pagan las mismas cuotas al IMSS; no se obliga a pagar una cuota adicional o mayor por tratarse de trabajadores con discapacidad.

- ▶ Todos los empleados de la empresa deben estar informados y sensibilizados sobre el proceso de contratación que se lleva adelante.
- ▶ Se realizan las actividades regulares de la empresa para la presentación, integración y mutuo conocimiento entre los supervisores, los empleados del área, y los nuevos empleados con discapacidad.
- ▶ Se ofrecen pláticas a todo el personal de la empresa, incluyendo personal de seguridad, de limpieza, recepción, sistemas, etc. Entre otras cosas, se sensibiliza al personal respecto a la importancia del uso de un lenguaje actual, incluyente y con perspectiva de derechos humanos.
- ▶ Se sugiere que las plazas de las personas con discapacidad se respeten a lo largo del tiempo; si uno se va, otra persona con discapacidad debe llenar su plaza.
- ▶ Se realizan tareas de seguimiento en cuanto al mantenimiento del lugar de trabajo, al mejoramiento de las condiciones laborales y a la promoción o ascenso del empleado.
- ▶ Los propios candidatos a los puestos de trabajo son también sensibilizados en torno a su disposición a adaptarse al nuevo puesto y a poner de su parte sus capacidades para una exitosa inclusión.

La inclusión debe darse en ambas direcciones: las personas sin discapacidad deben mostrarse abiertas a la participación de las personas con discapacidad y éstas deben a su vez adaptarse a sus condiciones laborales.



Sugerimos que las personas en las empresas sean empáticas con la situación de vida de sus empleados.

Ileana López

Directora

Fundación ParaLife

▶ **Bety Román** en *La Granja de las Américas*.



4

AUTONOMÍA

En esta etapa la empresa ya cuenta con las herramientas necesarias para ser incluyente. Las organizaciones de la sociedad civil, aunque van retirando su apoyo gradualmente, estarán presentes ofreciendo continuamente candidatos para las nuevas vacantes.

- ▶ Cuando se trata de contrataciones de personas con discapacidad intelectual, se sugiere contar con el apoyo de organizaciones de la sociedad civil para su acompañamiento en el propio lugar de trabajo. A medida que éstas van aprendiendo y sintiéndose seguras en el desempeño de su trabajo, el apoyo se retira paulatinamente hasta ser de forma semanal o mensual (ver Directorio).
- ▶ Fomentar que los empleados ya autónomos compartan su experiencia con los nuevos grupos de personas con discapacidad que se incorporen a la empresa.
- ▶ En caso de requerir apoyo psicológico y emocional, se sugiere buscar la asesoría de las organizaciones de la sociedad civil (ver Directorio).



▶ *Santiago del Olmo en La Granja de las Américas.*



La inclusión construye ambientes de mayor competitividad. Acelera el proceso productivo. Ellos (las personas con discapacidad) suben el nivel de exigencia y superación del equipo.

Jesús Padilla

Director de Marketing Digital
y Servicios al Consumidor

Nestlé México

5

RETENCIÓN Y MEJORAMIENTO

El programa empresarial de retención y mejoramiento de los recursos humanos de la empresa deberá ser incluyente y por tanto aplicarse en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad.

- ▶ La evaluación y revisión periódica de los empleados de la empresa, así como de su contrato, debe tomar en cuenta a las personas con discapacidad para que según sus resultados y actitudes, éstas puedan ser promovidas o cambiadas de área si así lo desean o si se considera pertinente.
- ▶ El programa de retención y crecimiento profesional de las personas con discapacidad, al igual que el de los demás empleados, deberá estar sujeto a constante mejoramiento y bajo un claro establecimiento de los estándares de calidad de la empresa. Debe incluir, entre otras cosas, el mejoramiento del clima laboral, las acciones tendientes al desarrollo profesional, incentivos, así como programas permanentes de capacitación.
- ▶ Es importante ofrecer servicios de revisión y seguimiento semanal por parte de la enfermería de la empresa; así como apoyo psicológico (este apoyo ha sido un elemento de soporte tanto para las personas con discapacidad como para el resto del equipo de mando para guiar y dar sensibilización en la empresa Teleperformance).

El buen trato y la inclusión de las personas con discapacidad a todas las áreas de la sociedad es un indicador de la calidad democrática de una sociedad.

▶ *Paty Flores en el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública.*



APOYOS

QUE BRINDA FUNDACIÓN PARALIFE

La Fundación ParaLife cuenta con el **Programa de Sensibilización e Inclusión Laboral**, cuyo objetivo es generar un cambio de conciencia relacionado con el talento de personas con discapacidad a fin de modificar conductas, pensamientos y actitudes orientados hacia la inclusión laboral, incrementando así su disposición respecto a la accesibilidad y la diversidad.

La Fundación ParaLife se creó en el 2006. Al día de hoy se han apoyado a más de 40 empresas a desarrollar su Programa de Inclusión Laboral. Entre los apoyos más importantes que ofrece se encuentran:



Apoyamos al gobierno en la generación de políticas públicas incluyentes; apoyamos a otras fundaciones, a las empresas que buscan incluir personas con discapacidad en su nómina; buscamos lograr que los jefes de gobierno se comprometan con este tema... El chiste es lograrlo entre todos... Hemos hecho un avance muy importante en muy corto plazo.

Gabriel Monterrubio

Presidente

Fundación ParaLife

- 1. TALLERES Y PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA LOS DIRECTIVOS Y GERENTES. (FASE 1)**
- 2. EVALUACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO. (FASE 1)**
- 3. PLÁTICAS DIRIGIDAS A LOS SUPERVISORES INMEDIATOS DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD. (FASE 1)**
- 4. PROMOCIÓN DE CANDIDATOS QUE CORRESPONDAN CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PUESTOS DEFINIDOS. (FASE 2)**
- 5. ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN. (FASE 2)**
- 6. PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA EL RESTO DE LOS EMPLEADOS. (FASE 3)**
- 7. EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LAS PERSONAS EMPLEADAS. SE DA RETROALIMENTACIÓN Y SE OFRECE APOYO PARA TOMAR MEDIDAS QUE SATISFAGAN DIVERSAS NECESIDADES. (FASE 4)**

¿QUÉ TAN INCLUYENTE ES TU EMPRESA?



“

Una empresa incluyente tiene un ADN distinto, un alto grado de madurez. Suele estar liderada por alguien que ve la vida desde otro ángulo; es una empresa innovadora, que se atreve a tomar riesgos positivos; ya no está atada a prejuicios ni conceptos anteriores.

Gabriel Monterrubio

Presidente

Fundación ParaLife

A continuación anexamos una serie de formatos para determinar en qué fase del proceso de inclusión laboral para personas con discapacidad se encuentra la empresa, cuáles son las áreas de oportunidad que deberán fortalecerse, y por tanto dónde y cómo cada empresa debe enfocar sus esfuerzos para lograr una sólida y duradera implementación del programa.

Las preguntas que acompañan estos formatos no pretenden juzgar, simplemente son un apoyo para que cada empresa o institución pueda hacer una valoración honesta sobre las acciones que actualmente toma en torno a la inclusión.

“

Tampoco se busca que se les trate (a las personas con discapacidad) mejor que a los demás, simplemente igual.

Kalinka Bandala

Gerente de Recursos Humanos

Teleperformance

1. MECANISMOS DE CONTRATACIÓN Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LA EMPRESA:

¿CUENTAS CON UN PROCESO DE CONTRATACIÓN INCLUYENTE?

	SÍ	NO
SE CONTRATA AL CANDIDATO SIN IMPORTAR SI TIENE O NO DISCAPACIDAD.		
SE CONTRATA AL CANDIDATO SIN IMPORTAR SU SEXO O EDAD.		
SE CONTRATA AL CANDIDATO SIN ANALIZAR SU SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA.		
SE BRINDA IGUALDAD DE TRATO SIN IMPORTAR LA SITUACIÓN O CONDICIÓN DE VIDA DE LAS PERSONAS (MADRES SOLTERAS, PERSONAS HOMOSEXUALES, ETC).		
SE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE SALUD DEL CANDIDATO.		
SE CONTEMPLAN POLÍTICAS DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.		
LA CONVOCATORIA PARA OCUPAR VACANTES ES PÚBLICA Y TRANSPARENTE.		
SE PROPORCIONA UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PUESTO Y LAS LABORES A REALIZAR.		
SE CUMPLE CON LA NORMA MEXICANA DE IGUALDAD LABORAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES.		
EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SE CUENTA CON FORMATOS ALTERNATIVOS (BRAILE, INTÉRPRETES, ETC).		
SE PROMUEVE LA CAPACITACIÓN DE TODAS LAS PERSONAS SIN IMPORTAR SU PREFERENCIA SEXUAL, EDAD, CONDICIÓN DE SALUD, ETC.		
SE BRINDAN LAS MISMAS OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN A TODAS LAS PERSONAS DE LA INSTITUCIÓN.		

2. ESPACIO DE TRABAJO:

¿QUÉ TAN ACCESIBLES SON LAS INSTALACIONES DE TU EMPRESA?

SE CUENTA CON:	SÍ	NO
PUERTAS DE TAMAÑO ADECUADO PARA UNA SILLA DE RUEDAS (VER ANEXO 3)		
RAMPAS CON LA INCLINACIÓN ADECUADA (VER ANEXO 3)		
ELEVADORES (VER ANEXO 3)		
SEÑALIZACIÓN CLARA Y EN BRAILE		
PASILLOS DE USO PÚBLICO LIBRES DE OBSTÁCULOS Y CON ANCHO MÍNIMO DE 140 CMS. (VER ANEXO 3)		
SANITARIOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (VER ANEXO 3)		
SOFTWARE ESPECIAL PARA CIEGOS (VER ANEXO 4)		

3. PLAN DE TRABAJO:

Una vez realizados estos sencillos diagnósticos, te recomendamos hacer un plan de trabajo por fases para lograr una exitosa implementación del programa. Puedes utilizar el siguiente formato:

¿CUÁLES SON TUS METAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO PARA LOGRAR LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

FASES	ACTIVIDAD	FECHA
0. PREPACIÓN PREVIA		
1. SENSIBILIZACIÓN		
2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		
3. CONTRATACIÓN		
4. AUTONOMÍA		
5. RETENCIÓN Y MEJORAMIENTO		

REFLEXIONES FINALES

Aun existen en nuestra sociedad conceptos y criterios excluyentes con respecto a las personas con discapacidad. Esos criterios, muy generalizados, han dado lugar al desarrollo de procesos, instituciones, infraestructura y mecanismos de comunicación que discriminan a las personas que son diferentes respecto de la mayoría. En el caso de las personas con discapacidad, ese conjunto de procesos e infraestructuras desconoce y perjudica a los 5 millones 370 mil mexicanos con discapacidad, es decir al 5.1% de la población. Una de las consecuencias más injustas de esa situación es considerar a esos ciudadanos como no aptos para trabajar y por lo tanto para satisfacer sus necesidades primarias y las de sus familias.

Sin embargo, es cada día más evidente que las personas con discapacidad pueden realizar las mismas tareas que el resto de la población, si se les brinda la oportunidad.

De ahí que la inclusión laboral de las personas con discapacidad sea un imperativo social que hay que ampliar, puesto que beneficia no sólo a las personas involucradas, sino también a la propia empresa que los incorpora, ya que la inclusión contribuye al aumento de la productividad, reduce la rotación de personal y contribuye a la formación de un equipo de personas más íntegras y felices. Pero hay que advertir que la inclusión laboral, para alcanzar éxito, no puede improvisarse, pues es un proceso que requiere preparación y políticas específicas en las instituciones que la implantan.

ES NECESARIO

Eliminar las barreras de percepción social que impiden que las personas con discapacidad alcancen el nivel de desempeño deseado.

GLOSARIO

A

ACCESIBILIDAD

Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones.

AJUSTES RAZONABLES

Modificaciones y adaptaciones necesarias que no impongan una carga desproporcionada o indebida, que permitan a las personas compensar alguna deficiencia que les impida el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Por ejemplo, efectuar adaptaciones en la organización de un ambiente de trabajo o un establecimiento docente a fin de eliminar los obstáculos que impidan a una persona con discapacidad participar en una actividad o recibir servicios en igualdad de condiciones con los demás.

AYUDAS TÉCNICAS

Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

B

BARRERAS

Factores en el entorno que, por ausencia o presencia, limitan la funcionalidad y por tanto la participación plena, integral, efectiva y en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad. Se incluyen: entornos físicos inaccesibles, falta de una adecuada asistencia tecnológica y actitudes negativas hacia la discapacidad.

BUENAS PRÁCTICAS

Acciones llevadas a cabo por la institución privada, social o pública para mejorar las condiciones a favor de la accesibilidad, la inclusión, la igualdad y la diversidad en las categorías de contratación, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, clima institucional y atención a clientes, personas usuarias y proveedores.

C

CAPACIDAD JURÍDICA

Concepto que presupone que las personas son capaces de ser titulares de derechos y obligaciones e implica también la capacidad de ejercer esos derechos y contraer obligaciones por sí mismo.

CAPACITACIÓN

Proceso de acciones planeadas para identificar, asegurar y desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes que las personas requieren para desempeñar las funciones de sus diversas actividades, así como futuras responsabilidades. Comportamientos para realizar una función productiva, que combinada con la experiencia, se aplican al desempeño de una actividad laboral.

COMUNICACIÓN AUMENTATIVA Y ALTERNATIVA

Métodos de comunicación que suplementan o reemplazan el habla y la escritura, por ejemplo: expresiones faciales, símbolos, gráficos, gestos y señas.

COMPETENCIA LABORAL

Capacidad de una persona para desempeñar una función laboral con las características de calidad requeridas por el cliente o empleador. Es un medio para definir la capacidad productiva de un individuo; se determina y se mide en términos de su desempeño en un contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

CONCILIACIÓN DEL TRABAJO CON LA VIDA FAMILIAR Y PERSONAL

Relación y balance entre el trabajo y el ámbito laboral por un lado, y las obligaciones y necesidades de la vida familiar por otro.

CULTURA INSTITUCIONAL

Sistema de valores, creencias y comportamientos que se consolidan y se comparten en el diario transcurrir de la institución; estos bienes culturales fomentan la confianza de los usuarios y propician la imagen social de una organización respetable.

D

DESARROLLO PROFESIONAL

Posibilidad de que todas las personas se desempeñen en su trabajo con competencia y conocimientos adecuados, mediante la incentivación y la capacitación.

DISCAPACIDAD

Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan la participación plena y efectiva de dichas personas en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. (Convención sobre los derechos de la persona con discapacidad, ONU).

DISCRIMINACIÓN

Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o de nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia sexual, estado civil o cualquier otro, tenga como resultado impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

DIVERSIDAD

Realidad de la condición humana con expresiones culturales, valores, convicciones, creencias y visiones del mundo diferentes que dan riqueza al accionar de los pueblos, regiones, etnias y naciones, todas las cuales merecen respeto y representan valores humanos. Las personas con discapacidad constituyen una categoría diversa digna y con plenos derechos.

E

EDUCACIÓN ESPECIAL

Servicio educativo destinado a los alumnos que presentan necesidades educativas especiales, con mayor prioridad a los que tienen discapacidad o aquellos con aptitudes sobresalientes. Atiende a los educandos de manera adecuada a sus propias condiciones con equidad social.

EDUCACIÓN INCLUSIVA

Educación que garantiza el acceso, permanencia, participación y aprendizaje de todos los estudiantes con especial énfasis en aquellos que están excluidos, marginados o en riesgo de estarlo, a través de la puesta en práctica de un conjunto de acciones orientadas a eliminar o minimizar las barreras que limitan el aprendizaje y la participación de los alumnos y que surgen de la interacción entre los estudiantes y sus contextos; las personas, las políticas, las instituciones, las culturas y las prácticas.

EQUIDAD

Principio de justicia basado en los derechos del ser humano por el que todas las personas, independientemente de su raza, religión, nivel socioeconómico u otras situaciones, deben ser tratadas de la misma manera, en circunstancia y forma y con igualdad real de oportunidades.

F

FORMATOS ALTERNATIVOS

Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, braille, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las personas con discapacidad una integración, convivencia y participación, con las mismas oportunidades y posibilidades que el resto de la población.

INCLUSIÓN LABORAL

Políticas que garantizan la plena participación de los trabajadores con discapacidad para trabajar en igualdad de condiciones con los demás, en un universo abierto donde la sociedad debe facilitar y flexibilizar las oportunidades en un ambiente propicio para el desarrollo físico, emocional e intelectual.

L

LENGUA DE SEÑAS

Lengua de una comunidad de personas sordas que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística. Forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

LENGUA DE SEÑAS MEXICANA (LSM)

Lengua de señas que utiliza la comunidad de personas sordas de México. Es reconocida oficialmente como lengua nacional y forma parte del patrimonio lingüístico con que cuenta la nación mexicana.

M

MEDIDAS ESPECIALES

Acciones que brindan apoyo especial a determinados individuos o a personas con determinados tipos de discapacidad. Puede adoptar dos formas:

a) Medidas en curso o permanentes: Medidas especiales que ya están en marcha o posiblemente sean permanentes. Por ejemplo, con el fin de que las personas con discapacidad tengan la misma movilidad que los demás, es posible que los gobiernos ofrezcan una subvención de viaje a las personas con discapacidad que les permita trasladarse en taxi.

b) Medidas temporales especiales: Se trata de medidas que se adoptan para compensar los perjuicios que en el pasado sufrieron las personas con discapacidad, pero que posiblemente solamente funcionen durante un cierto período de tiempo. Por ejemplo, puede que un gobierno establezca objetivos o cuotas para el empleo de personas con discapacidad, con el fin de eliminar las cuotas una vez que se hayan alcanzado los objetivos.

P

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Son aquellas personas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y a las que algunos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones a las demás.

Esta no es una definición exhaustiva de quienes pueden acogerse a la protección de la Convención; tampoco excluye esta definición a categorías más amplias de personas con discapacidad que ya estén amparadas por la legislación nacional, incluidas las personas con discapacidad a corto plazo o aquellas que hayan sufrido discapacidad en el pasado.

R

REHABILITACIÓN

Proceso encaminado a lograr que las personas con discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que cuenten con los medios para modificar su propia vida y ser más independiente. La rehabilitación puede abarcar medidas para proporcionar o restablecer funciones o para compensar la pérdida o la falta de una función o una limitación funcional. El proceso de rehabilitación no supone la prestación de atención médica preliminar. Abarca una amplia variedad de medidas y actividades, desde la rehabilitación más básica y general hasta las actividades de orientación específica, como por ejemplo la rehabilitación profesional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Visión que integra el respeto hacia las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente en la gestión de la empresa.

S

SENSIBILIZACIÓN

Proceso de toma de conciencia sobre la necesidad de un programa coherente de inclusión laboral de personas con discapacidad y un compromiso para llegar a ser una empresa incluyente.

SISTEMA DE ESCRITURA BRAILLE

Sistema para la comunicación de las personas con discapacidad visual, representado mediante signos en relieve que son leídos en forma táctil.

SOCIEDAD CIVIL

Conjunto de las organizaciones e instituciones cívicas voluntarias y sociales que forman la base de una sociedad activa que actúa en paralelo a las estructuras del Estado y de las empresas. Esta definición incluye una diversidad de espacios, actores, y formas institucionales, las cuales varían según sus propios niveles de formalidad, autonomía y poder.

T

TIFLOTECNIA

Adaptación y accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación para su utilización y aprovechamiento por parte de las personas con ceguera y deficiencia visual.

TRABAJO DECENTE

El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal y de integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.

TRANSVERSALIDAD

Carácter de las políticas y/o programas que buscan ser implementados por los actores institucionales que proveen un servicio o bien público a una población objetivo, con un propósito común, y basados en un esquema de acción y coordinación de esfuerzos y recursos en tres dimensiones: vertical, horizontal y de fondo.

V

VIDA INDEPENDIENTE

Filosofía y movimiento de personas con discapacidad basado en el derecho a vivir en la comunidad, incluyendo la autodeterminación, igualdad de oportunidades y auto-respeto.

VULNERABILIDAD

Se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

VULNERABILIDAD SOCIAL

Se entiende como la condición de riesgo que padece un individuo, una familia o una comunidad, resultado de la acumulación de desventajas sociales e individuales, de tal manera que esta situación no puede ser superada en forma autónoma y quedan limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo.

I. MARCO JURÍDICO NACIONAL SOBRE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Las personas en situación de vulnerabilidad tienen los mismos derechos y obligaciones laborales que cualquier otro ciudadano, como lo establecen los siguientes ordenamientos:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

- ▶ Prohíbe toda discriminación motivada por la edad, las discapacidades y las condiciones de salud (Artículo 1º).
- ▶ Indica que “toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil (...)” (Artículo 123).

<http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/124.htm>

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

- ▶ El trabajo es un derecho y un deber social (Artículo 3).
- ▶ Las condiciones de trabajo en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales (Artículo 56).
- ▶ Queda prohibido a los patrones negarse a aceptar trabajadores por razón de edad o de su sexo (Artículo 133).
- ▶ Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento (Artículo 153-A).

http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta_federal/secciones/consultas/ley_federal.html

LEY GENERAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 9. Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo y a la capacitación, en términos de igualdad de oportunidades, equidad y no discriminación. Para tales efectos, las autoridades competentes establecerán, entre otras, las siguientes medidas:

I. Promover políticas en materia de trabajo, encaminadas a la integración laboral de las personas con discapacidad; en ningún caso la discapacidad será motivo de discriminación para el otorgamiento de un empleo.

II. Promover programas de capacitación para el empleo y el desarrollo de actividades productivas destinadas a personas con discapacidad.

III. Diseñar, ejecutar y evaluar un programa federal, estatal y municipal de trabajo y capacitación para personas con discapacidad, cuyo objeto principal será la integración laboral.

IV. Formular y ejecutar programas específicos de incorporación de personas con discapacidad como servidores públicos.

V. Instrumentar el Programa Nacional de Trabajo y Capacitación para Personas con Discapacidad a través de convenios con el sector empresarial, instituciones de gobierno, organismos sociales, sindicatos y empleadores, que propicien el acceso al trabajo, incluyendo la creación de agencias de integración laboral, centros de trabajo protegido, talleres, asistencia técnica, becas económicas temporales (...).

<http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/leypersonasdiscapacidad.pdf>

LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 11. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social promoverá el derecho al trabajo y empleo de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y equidad, que les otorgue certeza en su desarrollo personal, social y laboral. Para tal efecto, realizará las siguientes acciones: Diseñar, ejecutar, evaluar y promover políticas públicas para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, atendiendo a su clasificación, en los sectores público o privado, que protejan la capacitación, empleo, contratación y derechos sindicales, en su caso, de las personas con discapacidad.

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>

LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN

Artículo 4. Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

Artículo 9. Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades. Se consideran conductas discriminatorias:

III. Prohibir la libre elección de empleo, o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo.

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262.pdf>

PROGRAMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2009-2012 (PRONADDIS)

Enfocado a abatir la marginación y el rezago que enfrentan los grupos en situación de vulnerabilidad para promover la igualdad de oportunidades que les permitan desarrollarse con independencia y plenitud.

http://www2.sepdf.gob.mx/aula_2010/.../pronaddis_2009_2012.pdf

REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Capítulo II (30/11/2012)

Del Trabajo y el Empleo

Artículo 20. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social dirigirá y coordinará, atendiendo a la Clasificación Nacional de Discapacidades a que se refiere el artículo 10 de la Ley, el diseño, operación, seguimiento y evaluación de políticas públicas en materia de trabajo y capacitación para el empleo a favor de las personas con discapacidad, que favorezcan el acceso a un trabajo libremente elegido y aceptado en igualdad de oportunidades y equidad laboral, de acuerdo a sus habilidades y competencias para el trabajo.

Asimismo, dicha Secretaría promoverá y vigilará el respeto y cumplimiento de los derechos laborales de las personas con discapacidad, en apego a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a la Convención, a los tratados internacionales firmados por el Estado Mexicano, con base en el principio de no discriminación y de aplicación de la norma más favorable, particularmente en la contratación, remuneración, capacitación y seguridad e higiene en el trabajo.

Artículo 21. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social deberá coordinar la planeación, programación, organización, ejecución y evaluación de programas de capacitación para el empleo y el desarrollo de actividades productivas, destinadas a personas con discapacidad, de conformidad con los convenios que para tal efecto se celebren.

Artículo 22. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con el Consejo, desarrollará en el ámbito de sus atribuciones, investigaciones, respecto de las necesidades de empleo con el mercado laboral para las personas con discapacidad.

Artículo 23. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social elaborará e instrumentará el Programa Nacional de Trabajo y Empleo para las Personas con Discapacidad, para lo cual podrá solicitar la opinión del Consejo. El Programa tendrá los siguientes objetivos:

- I. Difundir los derechos laborales de las personas con discapacidad con base en el respeto a su dignidad y el principio de igualdad y no discriminación, a través de materiales impresos, electrónicos y medios de comunicación;
- II. Promover a través de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal competentes, los servicios de información, vinculación y orientación, así como los apoyos de tipo económico, de capacitación y de movilidad laboral a las personas con discapacidad;
- III. Impulsar la creación y funcionamiento de una Red Nacional de Vinculación Laboral para la integración laboral de las personas con discapacidad;
- IV. Fomentar la coordinación de acciones con las Organizaciones que tengan experiencia en materia de discapacidad;
- V. Promover el otorgamiento de estímulos fiscales dirigidos a la contratación de personas con discapacidad, así como la difusión de aquellos que se encuentren previstos en las disposiciones jurídicas aplicables;
- VI. Promover la rehabilitación para el trabajo, la capacitación y la colocación en el empleo, considerando las habilidades y competencias que tiene una persona con discapacidad para realizar una actividad, trabajo o empleo y favoreciendo su inclusión laboral a partir de este criterio.
- VII. Promover el otorgamiento de distintivos a las empresas e instituciones públicas y privadas que apliquen políticas y prácticas en materia laboral para personas con discapacidad;
- VIII. Impulsar la prestación de servicios de promoción laboral de las personas con discapacidad, a través de la creación de bolsas de trabajo y agencias de inclusión laboral; la impartición de talleres de capacitación y asistencia técnica para el trabajo, así como talleres sobre formación vocacional o profesional, asignación de becas y fomento a la inclusión laboral en la Administración Pública Federal, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, y en la administración pública de los demás órdenes de gobierno en términos de los convenios que al efecto se suscriban, y
- IX. Promover con los sectores productivos la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Artículo 24. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social brindará asistencia técnica y legal en materia de capacitación e inclusión laboral de personas con discapacidad, a los integrantes de los sectores público, social y privado que así lo soliciten.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fortalecerá la prestación del servicio de asistencia técnica a que se hace referencia en el párrafo anterior, con la colaboración de las Organizaciones que tengan entre sus objetivos impulsar la capacitación e inclusión laboral de personas con discapacidad, o en su caso, obtengan capacitación previa de dicha Secretaría, para estar en condiciones de coadyuvar en la materia.

http://www.dof.gob.mx/DOFmobile/nota_detalle.php?codigo=5281002&fecha=30%2F11%2F2012

II. BENEFICIOS FISCALES PARA PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE CONTRATEN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O PERSONAS ADULTAS MAYORES:

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, difunden los estímulos fiscales que contempla la legislación mexicana dirigida a las personas físicas o morales que realicen adaptaciones, adiciones o mejoras que tengan como finalidad facilitar a las personas con discapacidad, el acceso y uso de las instalaciones del contribuyente; contraten a personas con discapacidad motriz, mental, auditiva, de lenguaje o visual, además de personas con 65 años o más de edad. Los beneficios fiscales de referencia son los que se encuentran contenidos en:

- I. El artículo 40, fracción XIII de la Ley del Impuesto Sobre la Renta¹³.
- II. El artículo 222 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- III. El Decreto publicado el 8 de marzo de 2007 en el Diario Oficial de la Federación.
- IV. Artículo 61 de la Ley Aduanera.

Cada caso se acompaña de un ejemplo numérico sobre su aplicación, así como el beneficio económico que de ello deviene. Es importante señalar que las deducciones autorizadas dependerán del régimen de tributación en el que se encuentre inscrita la persona física o moral. Si requiere mayor información sobre lo aquí expuesto, contacte con las autoridades tributarias de su localidad.

Se aborda en primer lugar lo relacionado con el artículo 40, fracción XIII de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, que establece la posibilidad de deducir la totalidad de las inversiones realizadas en adaptaciones que faciliten a las personas con discapacidad el uso de las instalaciones del contribuyente. Dentro de esas adaptaciones, se pueden encontrar, entre otras, construcciones de rampas de acceso, pasamanos especiales, ampliación de ascensores, zonas de estacionamiento especiales para personas con discapacidad y adaptaciones sanitarias.

En segundo caso se muestra lo considerado por el artículo 222 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, que permite a los patrones, ya sean personas físicas o morales, deducir de sus ingresos, por un monto equivalente al 100% del Impuesto Sobre la Renta del personal retenido y enterado por el pago de salarios; debiendo acreditar la inscripción del personal en situación de vulnerabilidad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y el que, el llamado sujeto obligado, gestione ante el Instituto el certificado de discapacidad.

El Impuesto Sobre la Renta (ISR) es un impuesto directo sobre el ingreso de personas físicas o morales, que sean residentes de México u obtengan sus ingresos de fuentes ubicadas en el territorio nacional.

La tasa varía dependiendo del límite inferior en que se ubique la base, tasa que durante 2010 fue desde 1.92% y hasta 30% para personas físicas y de 30% para todas las personas morales.

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/82.pdf>

Posteriormente se hará referencia al decreto publicado en el DOF el 8 de marzo de 2007, en el que se establece la posibilidad de deducir de los ingresos acumulables del contribuyente un 25% adicional al salario pagado a personas con discapacidad y, en este caso, a las personas adultas mayores de 65 años. La persona contribuyente no podrá aplicar de manera simultánea lo señalado en el artículo 222 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, por lo que se sugiere realice una comparación para determinar qué instrumento le otorga mayores beneficios, por los salarios pagados contra ingresos; y que dentro del Programa Primer Empleo, los patrones con personal dado de alta por primera vez ante el IMSS obtendrán hasta 100% de cuotas patronales por un año (vigencia del 1 de marzo de 2007 al 30 de noviembre de 2011).

http://www.dof.gob.mx/edicion_electronica.php

Por su parte, el Artículo 61 de la Ley Aduanera establece una exención en el pago del impuesto general de importación a la entrada al territorio nacional de vehículos especiales o adaptados, o bien de mercancías en general, que pueden ser, entre otros, aparatos ortopédicos o prótesis, que se efectúen por personas con discapacidad y que sean para su uso personal, o bien, que se lleven a cabo por personas morales no contribuyentes, autorizadas para recibir donativos deducibles en el Impuesto Sobre la Renta y que tengan como actividad la atención a personas con discapacidad.

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/12.pdf>

Al final del documento se lista el mecanismo para la obtención del **Certificado de Discapacidad**, requerido en la aplicación del beneficio contemplado en el artículo 222 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Artículo 40 de la *Ley del Impuesto Sobre la Renta. Aplicación de deducción de activos fijos*¹⁴ en adaptaciones a instalaciones para personas con discapacidad.

Los activos fijos los conforman los bienes que se pueden tocar, pesar o medir y que servirán al contribuyente para que desarrolle sus actividades y, durante ello, dichos bienes sufran un detrimento por el uso normal. Un ejemplo son los vehículos para que las y los contribuyentes distribuyan o transporten sus mercancías, también aquellos que le son asignados a su personal para el reparto de bienes producidos, las construcciones que se utilicen como bodegas, los artículos destinados para oficina de las y los propios contribuyentes, entre otros.

El artículo 40 de la *Ley del Impuesto Sobre la Renta*, en su fracción XIII establece lo siguiente:
Los por cientos máximos autorizados, tratándose de activos fijos por tipo de bien, son los siguientes:
XIII. 100% para adaptaciones que se realicen a instalaciones que impliquen adiciones o mejoras al activo fijo, siempre que dichas adaptaciones tengan como finalidad facilitar a las personas con capacidades diferentes a que se refiere el artículo 222 de esta Ley, el acceso y uso de las instalaciones del contribuyente.

Esta disposición legal permite a las y los contribuyentes, ya sean personas físicas o morales, deducir en un mismo ejercicio fiscal la totalidad de este tipo de erogaciones y no a lo largo de varios ejercicios fiscales, aplicando un por ciento de la erogación en cada año, como sucede con otro tipo de adquisiciones o mejoras, lo que sin duda ocasiona que el efecto financiero del gasto se recupere de manera pronta para quien lo efectúa.

III. FICHA TÉCNICA ACCESIBILIDAD-DISEÑO UNIVERSALES

<http://www.hagaloustedmismo.cl/component/hum/proyecto/40/seguridad/350/icom-adaptar-espacios-interiores-para-discapacitados.html>

IV. TECNOLOGÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

(<http://www.uco.es/investiga/grupos/eatco/automatica/ihm/descargar/discapacitados.pdf>)

Podemos agrupar las tecnologías de ayuda para las personas con discapacidad en los siguientes grupos:

1. **Sistemas alternativos y aumentativos de acceso a la información.**
2. **Sistemas de acceso.**
3. **Sistemas de movilidad.**

1. SISTEMAS ALTERNATIVOS Y AUMENTATIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Son ayudas para personas con discapacidad visual y/o auditiva. Entre ellas se pueden destacar:

- ▶ Tecnologías del Habla.
- ▶ Sistemas multimedia interactivos.
- ▶ Comunicaciones avanzadas.
- ▶ Rehabilitación cognitiva.

2. SISTEMAS DE ACCESO

Son Interfaces adaptativas que permiten a las personas con discapacidad física o sensorial utilizar una computadora:

- ▶ Sintetizador Braille.
- ▶ OCR: Reconocimiento óptico de caracteres (por sus siglas en inglés).

- ▶ Teclado de conceptos.
- ▶ Software auto parlante “Jaws” o “Magic”
- ▶ Pizarras electrónicas.
- ▶ Pantallas táctiles.
- ▶ Interruptores.
- ▶ Bastones digitales.

3. SISTEMAS DE MOVILIDAD

Son aquellos relacionados a la movilidad personal y las barreras arquitectónicas. Algunos ejemplos son:

- ▶ Brazos o soportes articulados
- ▶ Conmutadores adosados a sillas de ruedas
- ▶ Emuladores de ratones, varillas, micro-robots, etc.
- ▶ Chip para parapléjicos.
- ▶ “Phantom” o dedo-robot para ciegos.

BIBLIOGRAFÍA

- ▶ Guía para la incorporación laboral de personas con discapacidad (ADECCO)
www.social.mendoza.gov.ar/mendozaccesible/Descargas/Gu%C3%ADa_incorporaci%C3%B3n_laboral_personas_con_discapacidad.pdf
- ▶ Caso Institucional, Fundación ParaLife
- ▶ Censo de población y vivienda DIF 2010
www.censo2010.org.mx
- ▶ Clasificación de tipo de discapacidad (INEGI)
www.inegi.org.mx
- ▶ Coalición México por los derechos de personas con discapacidad (COAMEX)
www.coalicionmexico.org.mx
- ▶ Formación de consejeros/as en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad (Universidad Tecnológica Santa Catarina, Nuevo León)
- ▶ Glosario de términos sobre discapacidad (Comisión de política gubernamental en materia de derechos humanos)
- ▶ Guías de accesibilidad para empleadores (Latinoamérica)
- ▶ Ley Federal del Trabajo
www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta_federal/secciones/consultas/ley_federal.html
- ▶ Manual práctico de implementación de políticas de RSE – Discapacidad en las empresas (Colección Barclays Diversidad e Inclusión, Madrid, España)
- ▶ Políticas de Inclusión laboral para las personas con discapacidad (CONAPRED)
- ▶ Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad 2009-2012 (PRONADDIS)

DIRECTORIO

INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

- ▶ Secretaria de Educación Pública (SEP) (Centros de Capacitación para el Trabajo)
www.educacionbc.edu.mx
- ▶ Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI) y Centros de Atención Múltiple (CAM)
www.dgcf.semsem.gob.mx
- ▶ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
www.dif.gob.mx
- ▶ Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONADIS)
www.conadis.salud.gob.mx
- ▶ RED de vinculación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
www.stps.gob.mx
- ▶ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)
www.conapred.org.mx
- ▶ Programa Nacional de Apoyo para las Empresas de Solidaridad (FONAES)
www.fonaes.gob.mx
- ▶ Instituto Mexicano de la Juventud
www.imjuventud.gob.mx
- ▶ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF)
www.cd hdf.org.mx
- ▶ Instituto de la Juventud del Distrito Federal
www.jovenes.df.gob.mx
- ▶ Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal
www.indepedi.df.gob.mx
- ▶ Gobierno del Distrito Federal. Dirección de Empleo, Capacitación y Fomento Cooperativo
www.styfe.df.gob.mx/wb/styfe/direccion_general_de_empleo_y_capacitacion

ORGANIZACIONES DE LA **SOCIEDAD CIVIL**

CAPACITACIÓN

- ▶ Ojos que Sienten
www.ojosquesienten.org
- ▶ Programa POETA
www.poeta-accesible.org
- ▶ CANACINTRA
www.canacintra.org.mx
- ▶ CAPYS
www.capys.org.mx
- ▶ Fundación de las Américas
www.trustfortheamericas.org
- ▶ Ilumina
www.ilumina.mx
- ▶ Unidos somos iguales
www.unidos.com.mx
- ▶ CEPI
www.cepi.edu.mx
- ▶ Comité Internacional Pro Ciegos
www.prociegos.com
- ▶ Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados (FHADI)
www.fhadi.org.mx
- ▶ Discapacitados Visuales, A.C.
www.dis-capacidad.com
- ▶ Contacto Braille, A.C.
www.contactobraille.com
- ▶ Centro YMCA de Educación Especializada
www.ymca.org.mx
- ▶ Confederación Mexicana a Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual, A.C. (CONFE)
www.confe.org.mx
- ▶ La Casita de San Ángel, I.A.P.
www.lacasitadesanangel.org.mx

- ▶ Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral, I.A.P. (APAC)
www.apac.org.mx
- ▶ Asociación Mexicana para la Atención de las Personas con Discapacidad Visual, I.A.P. (AMADIVI, Proyecto Ágora)
www.agoramexico.org
- ▶ Clínica Mexicana de Autismo y Alteraciones del Desarrollo, A.C. (CLIMA)
www.clima.org.mx

SENSIBILIZACIÓN E INCLUSIÓN LABORAL

- ▶ Fundación ParaLife
www.fundacionparalife.org.mx
- ▶ Fundación Manpower
www.manpower.com.mx
- ▶ Centro Panamericano Colabore, A. C.
www.up.edu.mx/depto.aspx?doc=8199
- ▶ Esperanza Encuentro con la Vida, A.C.
www.eevac.org.mx

REHABILITACIÓN E INCLUSIÓN LABORAL

- ▶ Fundación Teletón
www.teleton.org
- ▶ Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)
www.inr.gob.mx
- ▶ Grupo Latinoamericano de Rehabilitación Profesional, I.A.P. (GLARP)
www.glarp.iap.org.mx

ACCESIBILIDAD

- ▶ Libre Acceso
www.libreacceso.org

OTROS

- ▶ COAMEX
www.coalicionmexico.org.mx

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los que apoyaron con tiempo y conocimientos acerca de los temas mencionados en esta guía y quienes hicieron de ella una realidad.

Se utilizará para incentivar a las empresas mexicanas, grandes y pequeñas, a fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad.