



Criterio: Social



*Ficha de indicador*

# Entorno laboral con accesibilidad universal

Evodio Sánchez Rodríguez

Director de responsabilidad social empresarial de Cemefi





## Índice

1. Introducción.....	3
2. Indicadores relacionados con entornos laborales con accesibilidad universal.....	3
3. Industrias donde es relevante desarrollar entornos laborales con accesibilidad universal.....	4
4. Normas, certificaciones, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador.....	5
5. Factores que influyen en los entornos laborales con accesibilidad universal.....	6
6. Creación de un programa de RSE para los entornos laborales con accesibilidad universal.....	6
7. Beneficios empresariales de fomentar los entornos laborales con accesibilidad universal.....	7
8. Riesgos empresariales por no fomentar entornos laborales con accesibilidad universal.....	8
9. Herramientas para fomentar entornos laborales con accesibilidad universal.....	9
10. Mejores prácticas de la prohibición de los entornos laborales con actividad universal dentro el Distintivo ESR®.....	9
11. Propuesta de Métricas de entornos laborales con accesibilidad universal en Empresas dentro del Marco del Distintivo ESR®.....	10
11.1. Fase 1: Inicial.....	11
11.2. Fase 2: Desarrollo.....	11
11.3. Fase 3: Madurez.....	11
11.4. Desarrollo de las Métricas.....	12
12. Conclusión.....	13



## 1. Introducción

Los entornos laborales con accesibilidad universal se refieren a un entorno de trabajo diseñado para ser inclusivo y accesible para todos los empleados, independientemente de sus capacidades físicas o mentales. Esto implica no solo la adaptación física del espacio, sino también la implementación de tecnologías y procesos que eliminen barreras para la participación plena de todos los empleados.

La accesibilidad universal es esencial para la sostenibilidad y éxito a largo plazo de una organización. Al promover la inclusión y la igualdad de oportunidades, las empresas pueden mejorar su reputación, atraer y retener talento diverso, y cumplir con las normativas legales. Además, un entorno accesible puede aumentar la productividad y fomentar una cultura laboral positiva y respetuosa.

## 2. Indicadores relacionados con entornos laborales con accesibilidad universal

Indicadores	Ámbito	Descripción
<b>Igualdad de oportunidades y trato</b>	Derechos Humanos	Promueve la igualdad de acceso a todos los empleados, asegurando que el entorno laboral esté adaptado para personas con diferentes capacidades y necesidades.
<b>Condiciones de trabajo</b>	Derechos Laborales	Establece condiciones que permitan a todos los empleados trabajar de forma cómoda y segura, adaptando los espacios para cumplir con principios de accesibilidad universal.
<b>Comisión de seguridad e higiene</b>	Derechos Laborales	Supervisa que los entornos de trabajo sean seguros y accesibles para todos, realizando adaptaciones y mejoras para cumplir con los estándares de accesibilidad.
<b>Capacitación de rse</b>	Gestión de la RSE	Incluye formación sobre accesibilidad e inclusión en el entorno laboral, sensibilizando a los empleados y líderes para construir un ambiente inclusivo.
<b>Protección de derechos humanos</b>	Derechos Humanos	Asegura que los derechos de las personas con discapacidades sean respetados, adaptando el lugar de trabajo para que sea accesible y libre de barreras.



<b>Plan de capacitación</b>	Derechos Laborales	Ofrece programas de capacitación adaptados a todos los empleados, incluyendo aquellos con necesidades especiales, para que puedan desarrollarse y crecer en igualdad de condiciones.
<b>Participación ciudadana</b>	Gobernanza y Prácticas Justas	Fomenta la inclusión y accesibilidad en la empresa, permitiendo que todos los empleados participen activamente en actividades internas y contribuyan a la comunidad.

**3. Industrias donde es relevante desarrollar entornos laborales con accesibilidad universal.**

<b>Industria</b>	<b>Importancia</b>
<b>Servicios de salud y asistencia social</b>	La accesibilidad universal es esencial para garantizar que pacientes y empleados con discapacidad puedan acceder a instalaciones y servicios sin barreras.
<b>Educación</b>	Facilitar entornos accesibles asegura que todos los estudiantes y docentes, independientemente de sus capacidades, tengan igual acceso a instalaciones y recursos.
<b>Corporativos y oficinas administrativas</b>	La accesibilidad promueve un ambiente inclusivo donde todos los empleados, incluyendo aquellos con discapacidad, pueden participar y desarrollarse plenamente.
<b>Comercio y servicios al por menor</b>	Implementar accesibilidad en tiendas y centros comerciales permite una experiencia inclusiva para clientes y empleados, mejorando la igualdad de acceso.
<b>Hotelería y servicios de alojamiento</b>	Los entornos accesibles en hoteles y alojamientos garantizan una experiencia cómoda e inclusiva para huéspedes con diversas capacidades y necesidades.
<b>Transporte y almacenamiento</b>	La accesibilidad universal en instalaciones de transporte y logística facilita la inclusión de empleados y clientes, mejorando la movilidad de todos.



<b>Construcción</b>	Incorporar accesibilidad desde el diseño y la construcción garantiza que los espacios físicos sean inclusivos y accesibles para todos los usuarios.
---------------------	---

Normas, certificaciones, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador

<b>Categoría</b>	<b>Norma, Certificación o Ley</b>	<b>Descripción / Apartado Específico</b>	<b>Relevancia para el indicador</b>
<b>Norma</b>	ISO 21542	Norma internacional para diseño y construcción de entornos accesibles para todos.	Alta
<b>Norma</b>	ISO 26000	Guía para responsabilidad social, fomenta la accesibilidad en entornos laborales.	Alta
<b>Certificación</b>	SA 8000	Certificación en estándares laborales, asegura condiciones inclusivas y accesibles.	Alta
<b>Certificación</b>	Ecovadis	Evalúa sostenibilidad empresarial, incluye prácticas de accesibilidad universal en el lugar de trabajo.	Alta
<b>Certificación</b>	GRI (Global Reporting Initiative)	Marco de reportes de sostenibilidad, indicadores relacionados con accesibilidad e inclusión laboral.	Alta
<b>ODS</b>	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Promueve la reducción de desigualdades mediante la creación de entornos accesibles para todos.	Alta
<b>ODS</b>	ODS 8: Trabajo decente y	Fomenta el trabajo decente mediante	Alta



	crecimiento económico	la inclusión y accesibilidad universal en los espacios laborales.	
<b>Ley</b>	Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad	Regula los derechos de las personas con discapacidad para acceder a entornos laborales sin barreras en México.	Alta
<b>Ley</b>	Ley Federal del Trabajo (LFT)	Establece disposiciones laborales para garantizar espacios de trabajo accesibles y equitativos.	Alta
<b>Buena Práctica</b>	Implementación de programas y ajustes razonables para garantizar accesibilidad universal	Creación de ajustes razonables en instalaciones y políticas para garantizar accesibilidad universal en el trabajo.	Alta

#### 4. Factores que influyen en los entornos laborales con accesibilidad universal

- **Cultura Organizacional:** La actitud y el compromiso de la dirección y el personal hacia la inclusión y accesibilidad.
- **Recursos Disponibles:** Presupuesto y recursos para realizar adaptaciones físicas y tecnológicas.
- **Capacitación del Personal:** Conocimiento y formación sobre accesibilidad universal entre empleados y líderes.
- **Normativas y Regulaciones:** Cumplimiento con leyes locales e internacionales sobre accesibilidad.
- **Expectativas del Mercado:** Demandas de clientes y partes interesadas para prácticas inclusivas.
- **Innovaciones Tecnológicas:** Disponibilidad de nuevas tecnologías que faciliten la accesibilidad.

#### 5. Creación de un programa de RSE para los entornos laborales con accesibilidad universal



- **Evaluación inicial de la situación:** Revisa las políticas actuales de la empresa para identificar cualquier práctica que pueda estar vinculada directa o indirectamente con un trato inhumano o inadecuado, ya sea en condiciones laborales, interacciones entre empleados o en relaciones con proveedores.
- **Establecer políticas claras y transparentes:** Desarrolla o actualiza un código de conducta donde se prohíba explícitamente cualquier forma de trato inhumano, como el acoso, la discriminación, la explotación, y cualquier práctica que atente contra la dignidad humana. Este código debe ser aplicable tanto a empleados como a proveedores y contratistas.
- **Capacitación y sensibilización:** Organiza talleres y capacitaciones para que los empleados, gerentes y líderes de la empresa comprendan la importancia de la prohibición del trato inhumano. Esto debe incluir temas como derechos humanos, respeto en el lugar de trabajo, y cómo identificar y reportar comportamientos abusivos o irrespetuosos.
- **Mecanismos de denuncia y seguimiento:** Crea mecanismos seguros y confidenciales para que los empleados puedan denunciar situaciones de trato inhumano, acoso, discriminación o cualquier otro comportamiento que vaya en contra de las políticas de la empresa.
- **Medición y evaluación:** Define indicadores que permitan medir el impacto de las políticas de prohibición del trato inhumano en la empresa. Ejemplos incluyen la cantidad de denuncias atendidas, el nivel de satisfacción de los empleados, la reducción de incidentes de acoso, entre otros.
- **Compromiso con los proveedores:** Extiende la política de prohibición del trato inhumano a toda la cadena de suministro. Asegúrate de que los proveedores y contratistas también cumplan con los estándares éticos de la empresa.
- **Comunicación y transparencia:** Publica reportes de sostenibilidad donde informes de manera transparente los avances y resultados del programa de RSE en relación con la prohibición del trato inhumano. Esto fortalecerá la reputación de la empresa y generará confianza con los stakeholders.

## 6. Beneficios empresariales de fomentar los entornos laborales con accesibilidad universal

- **Mayor Diversidad y Talento:** Crear un ambiente accesible permite atraer y retener a un grupo más diverso de empleados, incluyendo personas con discapacidad, lo que amplía el talento disponible y enriquece la cultura organizacional.
- **Mejora de la Productividad:** Cuando los empleados tienen acceso a herramientas y entornos adaptados a sus necesidades, pueden trabajar de manera más eficiente, aumentando la productividad y satisfacción laboral.
- **Cumplimiento Legal y Reducción de Riesgos:** Garantizar la accesibilidad universal ayuda a las empresas a cumplir con normativas y leyes relacionadas con la igualdad de derechos y accesibilidad, reduciendo el riesgo de sanciones o demandas.



- **Reputación y Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** Las empresas que promueven la accesibilidad son vistas como socialmente responsables, mejorando su imagen pública y atrayendo a clientes que valoran la inclusión y la equidad.
- **Innovación y Creatividad:** La inclusión de personas con diversas habilidades y perspectivas fomenta la creatividad e innovación dentro de la empresa, lo que puede llevar a nuevas ideas y soluciones más inclusivas para el mercado.
- **Mejora del Clima Laboral:** Al promover una cultura de inclusión y accesibilidad, los empleados se sienten más valorados y respetados, lo que contribuye a un ambiente laboral más positivo y colaborativo.
- **Ampliación del Mercado y Clientes:** Empresas que valoran y promueven la accesibilidad también pueden atraer a clientes con discapacidades, ampliando su base de consumidores y generando más oportunidades comerciales.

## 7. Riesgos empresariales por no fomentar entornos laborales con accesibilidad universal

- **Incumplimiento Legal:** No cumplir con las normativas y leyes sobre accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad puede resultar en sanciones, multas y demandas legales que afecten la estabilidad financiera y la reputación de la empresa.
- **Pérdida de Talento:** No contar con un entorno accesible limita la capacidad de la empresa para atraer, retener y desarrollar talento diverso, en especial personas con discapacidades, lo que reduce las oportunidades de contar con empleados altamente calificados y valiosos.
- **Baja Productividad:** Si el entorno laboral no es accesible, los empleados con discapacidades pueden enfrentar barreras que les impidan realizar su trabajo de manera eficiente, lo que puede disminuir la productividad general del equipo.
- **Deterioro de la Reputación:** La falta de accesibilidad puede ser percibida como una falta de responsabilidad social y compromiso con la inclusión, lo que afecta negativamente la imagen pública de la empresa y su relación con clientes y socios.
- **Desmotivación y Desigualdad Interna:** La falta de adaptaciones adecuadas puede generar un ambiente de desigualdad y desmotivación entre los empleados, lo que lleva a una baja moral, alta rotación y una cultura organizacional tóxica.
- **Pérdida de Oportunidades de Negocio:** Las empresas que no fomentan la accesibilidad pueden perder oportunidades de negocio con organizaciones y clientes que valoran la inclusión y accesibilidad, lo que puede limitar el crecimiento y desarrollo comercial.
- **Discriminación y Exclusión:** No promover un entorno accesible puede derivar en prácticas discriminatorias, exclusión de empleados con discapacidades y un ambiente laboral poco inclusivo, lo que aumenta el riesgo de quejas y conflictos laborales.



- **Falta de Innovación:** Al excluir a personas con diferentes capacidades, la empresa pierde oportunidades de aprovechar perspectivas diversas que pueden conducir a la innovación en productos, servicios y procesos.

## 8. Herramientas para fomentar entornos laborales con accesibilidad universal

- **Auditorías de accesibilidad:** Realizar evaluaciones periódicas de las instalaciones, sistemas y procesos de la empresa para identificar barreras físicas, tecnológicas o culturales que afecten la accesibilidad.
- **Tecnología asistida:** Incluir herramientas tecnológicas que faciliten la realización de tareas a personas con discapacidad, como software de lectura de pantalla, teclados adaptados, subtítulos automáticos, entre otros.
- **Políticas de inclusión y diversidad:** Establecer políticas claras que promuevan la igualdad de oportunidades y la no discriminación, con un enfoque específico en la accesibilidad para personas con discapacidades.
- **Capacitación y sensibilización:** Implementar programas de formación para todos los empleados y líderes en temas de accesibilidad, derechos de las personas con discapacidad y cómo crear un entorno laboral inclusivo.
- **Diseño universal en instalaciones:** Adaptar los espacios físicos para que sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con movilidad reducida, como rampas, ascensores, baños adaptados, señalización accesible, entre otros.
- **Accesibilidad digital:** Asegurarse de que los sistemas internos, intranet, aplicaciones y sitios web de la empresa cumplan con los estándares de accesibilidad web (WCAG) para facilitar su uso a personas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas.
- **Flexibilidad laboral:** Ofrecer opciones de trabajo flexible, como el teletrabajo, ajustes de horario o espacios de trabajo adaptados, que puedan beneficiar a empleados con discapacidades o necesidades especiales.
- **Reclutamiento inclusivo:** Implementar procesos de selección que no discriminen a candidatos por motivos de discapacidad, como entrevistas accesibles, uso de tecnologías para evaluación equitativa y eliminar barreras en los sistemas de reclutamiento.
- **Canales de denuncia y retroalimentación:** Establecer mecanismos accesibles para que los empleados puedan reportar barreras de accesibilidad o situaciones discriminatorias, y recibir retroalimentación sobre cómo mejorar el entorno laboral.

## 9. Mejores prácticas de la prohibición de los entornos laborales con actividad universal dentro el Distintivo ESR®

- **Cumplimiento Normativo de Accesibilidad:** Asegurarse de que la empresa cumple con todas las leyes y normativas locales e internacionales en materia de



- accesibilidad, como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU y las leyes locales de inclusión laboral.
- **Diseño Inclusivo de Instalaciones:** Adaptar las instalaciones laborales para que sean accesibles a todas las personas, independientemente de su condición física. Esto incluye rampas, baños adaptados, señalización en braille, accesibilidad en los elevadores, etc.
  - **Fomentar la Diversidad e Inclusión en la Cultura Organizacional:** Desarrollar una cultura organizacional que promueva la inclusión de personas con discapacidad, tanto a nivel laboral como social, evitando cualquier forma de discriminación o exclusión.
  - **Políticas Claras contra la Discriminación:** Establecer políticas internas claras que prohíban cualquier tipo de discriminación por discapacidad y fomenten la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la empresa.
  - **Evaluación y Seguimiento Continuo de la Accesibilidad:** Realizar auditorías periódicas sobre las condiciones de accesibilidad en las instalaciones y los procesos de la empresa, y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.
  - **Implementación de Tecnologías Inclusivas:** Invertir en tecnologías que faciliten la accesibilidad de todos los empleados, como lectores de pantalla, programas de reconocimiento de voz, dispositivos adaptados, etc.
  - **Capacitación sobre Inclusión y Accesibilidad:** Ofrecer programas de capacitación para todos los empleados y líderes sobre accesibilidad y cómo crear un entorno inclusivo para personas con discapacidades.
  - **Políticas de Reclutamiento Inclusivo:** Desarrollar prácticas de contratación que sean inclusivas y accesibles para todos, garantizando que personas con discapacidades tengan las mismas oportunidades de acceder a empleos y participar en los procesos de selección.
  - **Fomentar el Teletrabajo y la Flexibilidad Laboral:** Ofrecer opciones de teletrabajo o flexibilidad de horarios a empleados con discapacidades o limitaciones físicas que puedan requerir adaptaciones especiales.
  - **Canales de Denuncia y Retroalimentación Accesibles:** Establecer canales accesibles para que los empleados puedan reportar barreras de accesibilidad o casos de discriminación de manera confidencial y segura.

## 10. Propuesta de Métricas de entornos laborales con accesibilidad universal en Empresas dentro del Marco del Distintivo ESR®

El desarrollo de un conjunto sólido de métricas de impacto es crucial para medir de manera efectiva la prohibición del trabajo inhumano dentro de las empresas que buscan obtener o mantener el Distintivo ESR®. Las siguientes métricas están diseñadas para adaptarse a diferentes etapas de madurez empresarial: inicial, en desarrollo y madurez, y tienen en cuenta tanto el tamaño de la empresa como los recursos disponibles.



### 10.1. Fase 1: Inicial

- **Porcentaje de instalaciones accesibles:** Mide la proporción de las áreas de trabajo que cumplen con criterios básicos de accesibilidad, como rampas, ascensores adaptados, señalización adecuada y baños accesibles.
- **Número de empleados capacitados en inclusión y accesibilidad:** Evalúa cuántos empleados han recibido capacitación básica sobre inclusión, respeto y apoyo hacia personas con discapacidad.
- **Evaluaciones iniciales de accesibilidad:** Número de auditorías o evaluaciones realizadas para identificar barreras físicas, comunicativas o tecnológicas en las instalaciones de la empresa.

### 10.2. Fase 2: Desarrollo

- **Porcentaje de barreras identificadas eliminadas:** Mide la proporción de barreras arquitectónicas, comunicativas o tecnológicas que han sido eliminadas como resultado de las evaluaciones iniciales.
- **Frecuencia de revisiones de accesibilidad:** Número de revisiones periódicas realizadas para garantizar que las instalaciones sigan cumpliendo con los estándares de accesibilidad.
- **Índice de satisfacción de empleados con discapacidad:** Mide la percepción de los colaboradores con discapacidad sobre la accesibilidad y comodidad en su entorno laboral, mediante encuestas regulares.
- **Proporción de equipos adaptados disponibles:** Cuantifica la cantidad de herramientas, dispositivos o tecnologías adaptadas disponibles para apoyar a los empleados con necesidades específicas.

### 10.3. Fase 3: Madurez

- **Porcentaje de cumplimiento con estándares internacionales de accesibilidad:** Evalúa el nivel de alineación de las instalaciones y políticas de la empresa con estándares internacionales de accesibilidad, como los establecidos por la ADA o ISO.
- **Porcentaje de inclusión en procesos de reclutamiento:** Mide la proporción de procesos de selección que están diseñados para ser inclusivos y accesibles para personas con discapacidad.
- **Participación en programas de inclusión laboral:** Cuantifica la cantidad de programas o iniciativas externas en los que la empresa participa para promover la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.
- **Reconocimientos en accesibilidad:** Número de premios, certificaciones o reconocimientos obtenidos por la empresa en materia de accesibilidad e inclusión laboral.



#### 10.4. Desarrollo de las Métricas

1. **Realizar un Diagnóstico Inicial de Accesibilidad:** Identificar barreras arquitectónicas, tecnológicas y comunicativas en las instalaciones de la empresa mediante auditorías especializadas. Esto establecerá una línea base para métricas como el porcentaje de instalaciones accesibles y las evaluaciones iniciales de accesibilidad.
2. **Diseñar un Plan de Acción para la Eliminación de Barreras:** Crear un plan estructurado que priorice la eliminación de barreras identificadas, detallando cronogramas, recursos necesarios y responsables. Este plan permitirá monitorear el porcentaje de barreras eliminadas y garantizar el progreso hacia un entorno más inclusivo.
3. **Implementar Programas de Capacitación en Inclusión:** Capacitar a los empleados sobre la importancia de la inclusión y accesibilidad en el trabajo, abordando tanto el respeto hacia personas con discapacidad como el uso adecuado de tecnologías adaptadas. Esto contribuirá a métricas como el número de empleados capacitados y el índice de satisfacción de empleados con discapacidad.
4. **Adoptar Estándares Internacionales de Accesibilidad:** Alinear las políticas y prácticas de accesibilidad de la empresa con estándares reconocidos, como los de la ADA o ISO. Esto facilitará el monitoreo del porcentaje de cumplimiento con estándares internacionales y posicionará a la empresa como líder en inclusión.
5. **Desarrollar Sistemas de Monitoreo y Evaluación Continua:** Establecer sistemas para realizar revisiones periódicas de accesibilidad, encuestas de satisfacción y evaluaciones de herramientas adaptadas. Esto garantizará la sostenibilidad de las iniciativas y proporcionará datos para métricas como la frecuencia de revisiones y la proporción de equipos adaptados disponibles.

La definición de las métricas debe considerar los siguientes aspectos:

**Tamaño de Empresa:** Las pequeñas empresas deben centrarse en acciones iniciales, como eliminar barreras críticas y capacitar al personal en inclusión básica. Las medianas pueden integrar herramientas adaptadas y realizar evaluaciones periódicas, mientras que las grandes tienen la capacidad de adoptar estándares internacionales y participar en programas de inclusión más amplios.

**Madurez de la Industria:** Industrias emergentes suelen enfocarse en cumplir normativas mínimas y eliminar barreras básicas. Las industrias en transición buscan consolidar políticas inclusivas y adaptaciones tecnológicas, mientras que las maduras implementan programas avanzados y obtienen certificaciones internacionales en accesibilidad.

**Recursos Disponibles:** Empresas con recursos limitados deben priorizar la eliminación de barreras esenciales y la capacitación básica. Las empresas con recursos intermedios o



avanzados pueden invertir en tecnologías accesibles, auditorías especializadas y participación en programas de inclusión externa.

## 11. Conclusión

El fomento de entornos laborales con accesibilidad universal no solo es una obligación moral y legal, sino también una estrategia empresarial clave que promueve la inclusión, el bienestar y la productividad.

Las empresas que asumen este compromiso demuestran liderazgo en responsabilidad social y sostenibilidad, contribuyendo de manera significativa a una sociedad más equitativa y justa. A través de la implementación de políticas, métricas y herramientas de accesibilidad, las organizaciones pueden asegurar un entorno laboral donde todos los empleados, independientemente de sus capacidades, tengan las mismas oportunidades de desarrollo y éxito.