

11

**BUE  
NAS  
PRÁC  
TICAS**







Once y su Fundación, aliadas  
de las empresas responsables

## Experiencias que abren camino

Miguel Carballeda

*Presidente de la ONCE y su Fundación*

En la ONCE y su Fundación, entidades que van a cumplir 75 y 25 años respectivamente, trabajamos todos los días con el objetivo de ganarnos la legitimidad y el apoyo que desde hace mucho tiempo nos otorga la sociedad española.

Quiero compartir con los lectores de estas páginas la exitosa experiencia de la ONCE y su Fundación en contacto con muchas empresas que, de forma responsable, nos ayudan a que las personas con discapacidad tengamos más oportunidades para sentirnos personas plenas, respetadas en derechos y que podemos acceder en igualdad de condiciones a un empleo y disfrutar de todos los bienes y servicios al alcance de cualquier ciudadano.

Aprovechamos la celebración del 75 aniversario de la ONCE y el 25 de su Fundación para, a través de estas once empresas, transmitir su experiencia con el objetivo de que sirva de acicate a otras muchas. En la ONCE y su Fundación tenemos las manos abiertas para todos aquellos que quieran dar este paso.



Once empresas  
para seguir su ejemplo

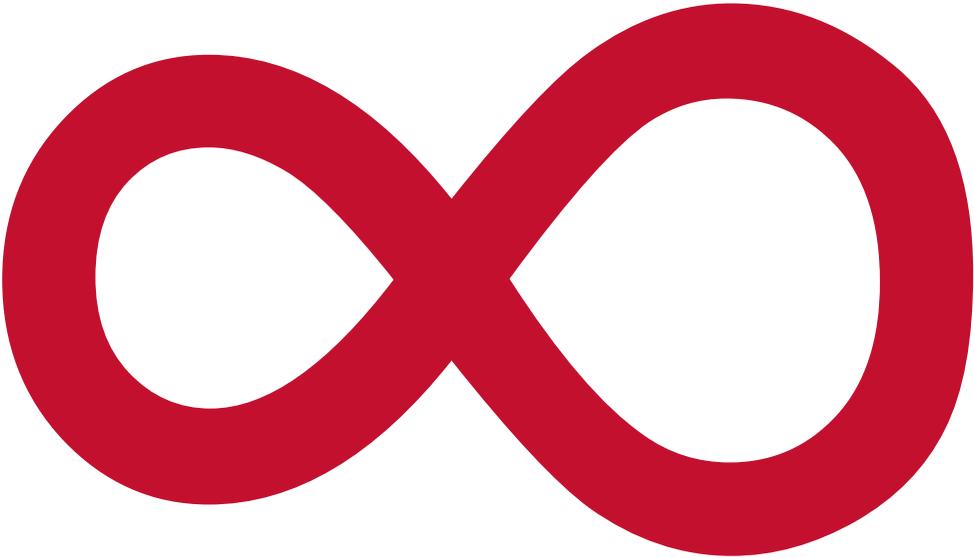
## Acciones que valen más que mil palabras

Alberto Durán

*Vicepresidente ejecutivo de Fundación ONCE*

El compromiso con la inserción laboral de las personas con discapacidad y la plena accesibilidad hace tiempo que dejó de ser un mero acto solidario dentro de las políticas de acción social y RSE de las empresas. Son decisiones estratégicas que aparejan innumerables retornos, también en la cuenta de resultados, como así se refleja en la experiencia de las once empresas de éxito cuyas prácticas modélicas en materia de inserción laboral y accesibilidad recogemos en estas páginas.

Más allá del cumplimiento de la normativa laboral y de accesibilidad universal, la empresa se debe a sus grupos de interés, y en sentido amplio a la sociedad. La misma sociedad a la que pertenecen las personas con discapacidad, un grupo social de 4 millones de personas en España, 80 millones en Europa y más de 600 millones en el mundo, preparadas y capaces que quieren poner su talento, su entusiasmo y su productividad al servicio de la empresa, del crecimiento económico y de la construcción de un mundo mejor para todos. Incorporar a trabajadores con discapacidad, acostumbrados a superar obstáculos a diario, fomenta en los compañeros la predisposición a estar preocupados por los demás, contagia entusiasmo, ayuda a superar los pequeños problemas personales que todos tenemos. En definitiva, es una herramienta valiosa para mejorar el clima laboral. Todos salimos ganando. Desde el Foro Inserta Responsable queremos distinguir estas once buenas prácticas inclusivas, realizadas por empresas de prestigio internacional que son un espejo donde mirarse y pueden constituir un ejemplo para muchas otras. Aprovechamos estas líneas para agradecer a todas las empresas del Foro Inserta Responsable, de Fundación ONCE -no todas han cabido en esta publicación-, su predisposición para construir un mundo más inclusivo para todos.



# Cuando la confianza y la formación multiplican las capacidades

ACCENTURE

Para una compañía experta en tecnología como Accenture explorar las capacidades laborales de las personas con discapacidad ha sido un reto. Cuando sus directivos se plantearon la posibilidad de incorporar a personas con discapacidad en su plantilla, observaron un cierto déficit formativo que les llevó a la decisión de impartir ellos la formación adecuada para su capacitación laboral. La aventura de Accenture ha sido confiar en que podían hacer aflorar las capacidades, el talento y el potencial de las personas con discapacidad, simplemente ofreciéndoles oportunidades formativas. Una apuesta ganadora ya que muchos de los formados desempeñan hoy un rol activo en el ámbito de las nuevas tecnologías trabajando como programadores en distintos

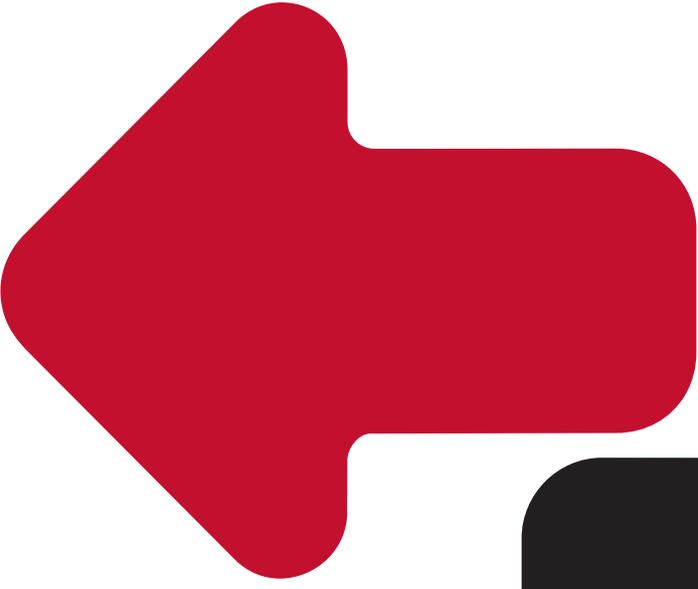
lenguajes de programación: Java, .net y Cobol.

**Accenture ha constatado las capacidades de las personas con discapacidad en el mundo tecnológico**

Accenture y Fundación ONCE habían comenzado a colaborar en 2007, con la firma de un Convenio Inserta para la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector de las nuevas

tecnologías. El acuerdo incluía además la creación de un Centro de Estudios de Nuevas Tecnologías para las personas con discapacidad, el CENTE, que viene impartiendo formación a través de cursos de Web Developer, de programación en Java, de aplicaciones Entorno Mainframe y de analista de datos, de los que se han beneficiado 70 alumnos, el 90 por ciento de los cuales se ha integrado en el mundo laboral.

Para los responsables de Accenture la formación técnica de alto nivel que han recibido los alumnos con discapacidad con el asesoramiento experto de FSC Inserta, complementada con prácticas en la compañía y otras empresas, ha revelado que en su puesto de trabajo estos profesionales rinden con plena responsabilidad. Y ponen en valor su tenacidad, por lo que son un ejemplo para el resto de la empresa.



# Transferencia a la cadena de valor: proveedores y colaboradores

ACCIONA

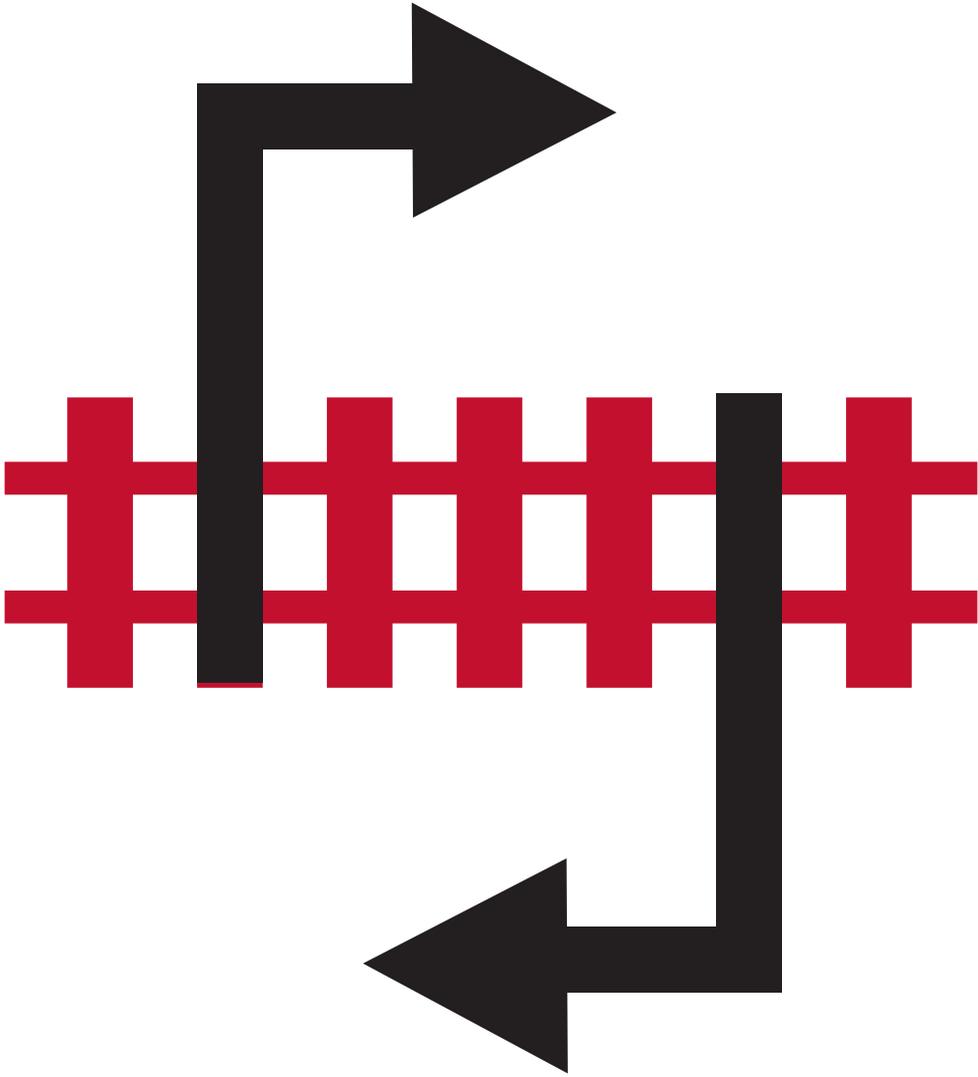
Son muchas las iniciativas generales y proyectos específicos que Acciona desarrolla dentro del Plan de Acción Global de Sostenibilidad y abarcan a sus diversas áreas de negocio: Corporativa, Acciona Agua, Acciona Servicios Urbanos y Medioambientales, Acciones Infraestructuras y Acciona Energía. Como miembro de la Asociación para la Contratación Pública Socialmente Responsable (CON-R), Acciona trabaja activamente en el fomento de la inclusión de cláusulas éticas en todos los contratos públicos. En 2011 dio un paso ejemplar al incorporar nuevas cláusulas en todos sus pedidos y contratos a las bases de licitación. Entre ellas destaca una especial en la que se exige a los proveedores el cumplimiento de la LISMI en materia de inserción laboral: cada proveedor "manifiesta su voluntad de cumplir con la normativa vigente re-

## Acciona aplica sus políticas de RSE- Discapacidad de manera transversal en todas las áreas de la compañía

lativa a la cuota de reserva de empleo para trabajadores con discapacidad". Una condición que ha de ser respetada y cuyo incumplimiento constituye una causa justa para la resolución del

contrato. Acciona fomenta además el empleo indirecto entre sus proveedores ya que éstos se obligan a presentar en el plazo máximo de seis meses desde la firma del contrato "la declaración responsable de cumplimiento de la normativa vigente para la contratación directa o indirecta" de personas con discapacidad.

Desde 2007 Acciona mantiene con Fundación ONCE un firme vínculo a través de un Convenio Inserta, cuya renovación en octubre de 2012 supone un nuevo impulso a su compromiso con las personas con discapacidad y con la accesibilidad. Dentro de los Planes Estratégicos de la compañía, Acciona prioriza sus estrategias de RSC-Discapacidad que desarrolla a través de su Plan de Proyecto, una metodología que incluye análisis de áreas de negocio, análisis de puestos, búsqueda activa de candidatos y sensibilización de empleados.



# Organización sistematizada, clave del éxito

ALCAMPO

Tras la renovación del Convenio Inserta, Alcampo y la Fundación ONCE han activado un Plan de Trabajo gracias al cual se ha logrado superar ampliamente el objetivo de alcanzar un 3 por ciento de personas con discapacidad en plantilla, que materializa el compromiso de Alcampo con la integración real de personas con discapacidad en sus equipos. El Plan de Trabajo incluye entre otras acciones, la territorialización y activación específica en cada uno de los 54 hipermercados, análisis de puestos de trabajo, formación para el empleo, formación en diversidad para mandos, preselección de candidatos, asistencia en proceso de selección, etcétera.

## La presencia de preparadores laborales ha impulsado la integración de los empleados con discapacidad en Alcampo

La relación en el marco de Inserta propicia multitud de proyectos singulares con otras entidades de la discapacidad. Entre ellos destaca el programa de empleo con apoyo, que ha impulsado la incorporación de personas con síndrome de Down para los puestos de auxiliares de caja. Una alternativa innovadora y eficiente.

Dentro de los planes de trabajo, existe una organización sistematizada de seguimiento de los procesos de reclutamiento y selección, mediante una comisión *ad hoc* integrada por Alcampo y Fundación ONCE que funciona desde hace años y donde, además, se trazan y definen planes para el futuro que desarrollarán los equipos de ambas entidades.

Además de esta Comisión, formada por miembros de la alta dirección, existe un grupo multidisciplinar de Alcampo compuesto por profesionales de diferentes áreas (RRHH, RSC y Comunicación Externa) que realiza junto a Fundación ONCE reuniones de seguimiento y evaluación. Los resultados son publicados semestralmente en medios internos y comunicados a los hipermercados para poder compartir buenas prácticas e ideas de mejora.



100%  
DISCAPACIDAD

# Cuando la excelencia del servicio tiene el sello de la discapacidad

FCC

Entre el teatro y el anfiteatro romanos y el campus universitario de Cartagena se erige el Parque Torres. Un espacio emblemático no sólo por sus impresionantes vistas o por los tesoros arqueológicos que alberga sino porque su gestión corre a cargo exclusivamente de personas con discapacidad. Una realidad que ha sido posible gracias a la política de inclusión laboral con la que Fomento de Construcciones y Contratas (FCC) se encuentra plenamente comprometida.

La dirección de RSC de FCC dice estar más que satisfecha con los resultados de esta unidad de gestión de la empresa. El magnífico estado de los jardines del parque corrobora la profesionalidad del servicio.

Además, FCC tiene a su cargo el mantenimiento de parques y jardines de Cartagena, a cuyo cuidado están destinados un centenar de trabajadores, de los que un 10 por ciento son personas con discapacidad.

El Consejo de Administración del Grupo FCC ha aprobado recientemente el III Plan Director de Responsabilidad

Social corporativa 2012-2014, que incluye en su eje de "comportamiento ejemplar" un programa de acción para la promoción de la inclusión social de colectivos con necesidades especiales y desfavorecidos. FCC ha sido pionera en su sector de actividad en la defensa del principio de igualdad de oportunidades con el fomento de la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión, entre las que se encuentran las personas con discapacidad.

La empresa tiene el objetivo a medio plazo de incorporar a sus equipos profesionales con discapacidad, considerando estas incorporaciones una fuente de ventaja competitiva "pues son un ejemplo de superación y desarrollo profesional para el resto de trabajadores". Para ello cuentan con la colaboración de Fundación ONCE con quien FCC ha firmado dos convenios Inserta.

**Los resultados de FCC muestran que las personas con discapacidad pueden realizar una gestión empresarial eficiente**



# Profesionalidad, competitividad y productividad en los CEE

FORD

La multinacional de automóviles Ford se ha implicado tan a fondo en la contratación de personas con discapacidad que, más allá de limitarse a incorporarlas en sus factorías, ha puesto en marcha, conjuntamente con Fundación ONCE y la Generalitat Valenciana, dos centros especiales de empleo.

La gratificante realidad de hoy comenzó a gestarse en 1997, cuando la empresa puso en marcha una iniciativa corporativa en la que cada directivo debía generar una idea que sirviera para optimizar los recursos y aumentar la calidad, así como mejorar las relaciones con el entorno social. Fue entonces cuando el gerente de una de las plantas propuso la creación de una empresa que diera trabajo a los hijos

con discapacidad de empleados de la compañía, propuesta que vio la luz dos años y medio después.

En 2000, con la colaboración de Fundación ONCE, Ford creó un centro especial de empleo que llegó a tener 49 de trabajadores. Posteriormente, en 2004

la automovilística decidió fundar otra empresa que ha crecido hasta sumar entre ambas 260 empleados -el 95% tiene una discapacidad- que trabajan en la realización de submontajes que envían en lotes a la central. La dirección de Recursos Humanos de Ford no ha dejado de apostar por la excelencia de todos sus procesos y productos por lo que mantiene idénticas exigencias de calidad que con cualquier otro proveedor ya que es una condición necesaria en un mercado tan competitivo como el automovilístico.

En la plantilla de Ford España trabajan hoy 174 empleados con discapacidad, cifra que presumiblemente crecerá en 60 más en los próximos años gracias a la renovación del Convenio Inserta que la compañía mantiene con Fundación ONCE desde hace más de una década.

**Ford ha demostrado que a los centros especiales de empleo se les puede exigir la máxima calidad, como a cualquier otra empresa**



# Nuevas generaciones de directivos comprometidos socialmente

GRUPO BANCO POPULAR

No todo el mundo sabe qué es la discapacidad. De esta máxima partió la Dirección de RSC de Banco Popular a la hora de integrar esta variable de forma normalizada en su organización.

El primer paso consistió en desarrollar un plan global en materia de discapacidad. Desde una perspectiva que supuso la implicación directa de diferentes áreas y departamentos del Banco, se definieron distintas líneas de actuación cuya meta común es la integración social, económica y laboral de las personas con discapacidad. Planificada la estrategia, se sirvieron de sus canales de comunicación (Intranet, portales del Empleado y de Voluntariado, Newsletter y revista corporativa) para poner en marcha el operativo de información. ¿El objetivo? Difundir

**La integración efectiva de las personas con discapacidad en el Banco Popular ha sido posible gracias al plan de sensibilización y normalización**

y sensibilizar a todos los componentes de la organización como primer paso para conseguir la plena integración de sus empleados con discapacidad.

Han sido muchas las acciones desplegadas con este fin, destacando especialmente la formación a empleados para dar a conocer el compromiso del Banco con la discapacidad. Una muestra de ello, es la acción formativa integrada en el programa 'Impulsando Talento'. El programa, dirigido tanto a recién licenciados como a candidatos con postgrado con proyección en la entidad, incluye un plan de formación integral y desarrollo a medida, con rotación por diferentes áreas del Banco con vistas a asumir responsabilidades a medio plazo. Los potenciales directivos asistieron al taller 'Compañeros con discapacidad' en las instalaciones de Vía Libre, empresa del Grupo Fundosa que ofrece a sus clientes soluciones integrales en accesibilidad. Una sesión para reconocer las barreras físicas y sociales que dificultan la integración laboral de las personas con discapacidad y las oportunidades que ofrece una visión inclusiva.



# Contratar a personas con discapacidad: fórmula de rentabilidad y sostenibilidad

GRUPO SIRO

La política de incorporación de personas con discapacidad en el Grupo Siro tiene mucho que ver con la perseverancia. Tras una experiencia de dieciséis años en este terreno, la Dirección de RSC de la compañía es categórica al afirmar que la normalización y la inserción de personas con discapacidad en un entorno industrial ubicado en zonas rurales genera beneficios.

La política de Responsabilidad Social del Grupo Siro parte del principio de que las empresas tienen que ganar dinero y generar progreso social a su alrededor. La iniciativa del Grupo Siro data de 1996 cuando la propiedad de la empresa optó por generar un modelo laboral inclusivo, un reflejo en sus fábricas de la sociedad en la que trabajan, en la cual cerca de cuatro millones de personas tienen discapacidad.

## El Grupo Siro desarrolla proyectos de Valor Compartido a través de la puesta en marcha de políticas de RSE-Discapacidad

La experiencia de Grupo Siro permite afirmar que estas políticas son rentables y las compañías que las aplican son más fuertes porque cuentan con un valor diferencial de competitividad. Estos trabajadores son el ejemplo del esfuerzo y de la superación de los retos.

En el Grupo Siro las personas con discapacidad trabajan tanto en los centros especiales de empleo que tiene la compañía (producción manual o automatizada) como en la empresa ordinaria, en la que desempeñan también puestos administrativos y de gestión. Su dirección asegura haber experimentado todas las fórmulas posibles para incluir a las personas con discapacidad en su plantilla, con la ayuda de Fundación ONCE en la mayoría de los casos. Conseguir la normalización de estos trabajadores y la igualdad real de oportunidades es la fórmula que les ha permitido un retorno de la inversión. Los datos avalan el compromiso: de 3.700 empleados que hay en el grupo, 550 son personas con discapacidad. Una política integradora rentable y sostenible.



# La discapacidad entendida como una oportunidad de negocio

MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

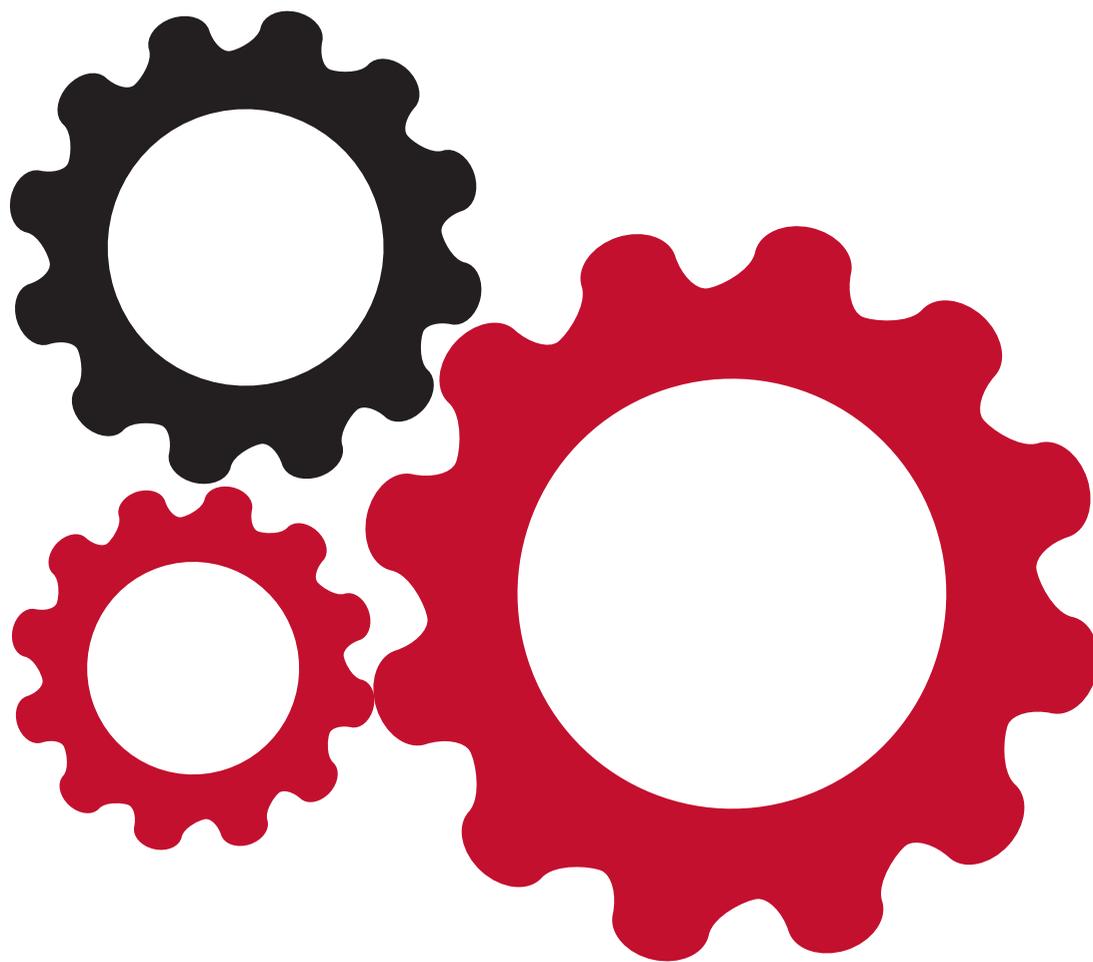
Dentro de su estrategia de captación de talento y de mejora del nivel de satisfacción de sus clientes la dirección de Meliá se dio cuenta de cómo una adecuada atención a sus clientes con discapacidad y la incorporación de forma proactiva de candidatos con discapacidad a sus procesos de selección podía fortalecer su negocio. Fruto de esta reflexión Meliá HI concibe su estrategia en tres ejes: la inserción laboral directa de las personas con discapacidad, la accesibilidad de sus hoteles y el trato a los clientes con discapacidad.

La principal, sensibilizar a los directivos de la empresa hostelera en la contratación e involucración de las personas con discapacidad. El medio, la creación de un panel de diálogo en 2011 entre esos mismos

## **Trabajadores y clientes con discapacidad hacen de Meliá Hotels International un grupo hotelero comprometido con la discapacidad**

responsables, representantes del movimiento asociativo de la discapacidad y expertos como base para un mejor conocimiento sobre la problemática de la accesibilidad e integración laboral de las personas con discapacidad.

Además, Meliá HI revisó sus manuales de diseño y construcción para intentar eliminar las barreras arquitectónicas según los criterios de accesibilidad recogidos en la Guía de accesibilidad para hoteles, de Fundación ONCE. Una vez erigidos esos cimientos para facilitar el uso y disfrute de sus clientes y trabajadores con discapacidad de sus instalaciones, la empresa de hostelería decidió impulsar sus compras a centros especiales de empleo con el objetivo de fomentar el empleo indirecto de las personas con discapacidad, para lo que cuenta con el asesoramiento de Fundación ONCE. Ello unido a las más de 50 contrataciones en España de personas con discapacidad desde la firma del Convenio Inserta con Fundación ONCE en 2011, muestra un cambio sustancial en su estrategia empresarial por hacer de la discapacidad una referencia en sus políticas de RSE.



# Igualdad de oportunidades también en plantas de producción

REPSOL

Tras llevar a cabo con éxito el compromiso de inclusión en sus estaciones de servicio y oficinas, Repsol continúa con su apuesta por elevar el número de trabajadores con discapacidad en su plantilla, y desde 2010 cuenta con ellos también para sus plantas de producción. La dirección de la compañía energética reconoce que no ha sido fácil pues había muchas prevenciones, teniendo en cuenta las fuertes medidas de seguridad necesarias en las plantas. No obstante, gracias al impulso de la multinacional, al apoyo de la representación sindical y a la experiencia acumulada, Repsol seleccionó el complejo industrial de Puertollano para implantar su programa de integración de personas con discapacidad como primer paso para su progresiva extensión a toda el área industrial.

**Para Repsol, un óptimo ajuste persona-puesto ha sido la llave del éxito de su política en materia de inserción laboral de personas con discapacidad**

Para ello, Fundación ONCE, a través de FSC Inserta, y Repsol realizaron un estudio en la factoría de Puertollano e identificaron sesenta puestos de trabajo susceptibles de ser ocupados por personas con discapacidad con las adaptaciones necesarias. En este momento, en

dicho complejo trabajaban 24 personas con discapacidad en tareas administrativas.

La Dirección de Planificación Control y Gestión de Personas de Repsol considera que la normalización es fruto de un trabajo de sensibilización, por ello 8.842 empleados han participado en jornadas de sensibilización. Cuando un trabajador tiene cerca un compañero con discapacidad, en general muy motivado, y ve las barreras que ha superado, hace que ponga en valor lo que tiene. En una reciente encuesta de clima laboral a nivel mundial realizada por Repsol, la cuestión más valorada es la relativa a su programa de capacidades diferentes. Un reflejo del orgullo de pertenencia que este programa genera en la plantilla.



# Atención sanitaria y accesibilidad: compromiso con la discapacidad

SANITAS

Un centro de atención al cliente. Ese es el germen de la integración laboral de las personas con discapacidad en la empresa de asistencia sanitaria. La intuición de los directivos de Sanitas acerca del potencial de este área de servicio como fuente de creación de empleo para personas con discapacidad les hizo centrar todo el proyecto en un edificio de nueva construcción. Esta estrategia diseñada en 2009 consideró además la plena accesibilidad del inmueble.

Con la ayuda de Fundación ONCE y otros partners, los responsables de RRHH de Sanitas trazaron un módulo de selección 'ad hoc' para la contratación de personas con discapacidad siempre que tuviesen un perfil ajustado a los requisitos exigidos en los puestos de trabajo oferta-

**El proyecto piloto de Sanitas  
accesibilidad y atención al  
cliente se aplica hoy con éxito en  
múltiples áreas de la compañía**

dos. Además de consultoría experta en materia de discapacidad, Sanitas recibió asesoramiento en todo el proceso de selección en todas sus fases para la consecución de una integración exitosa de las personas con discapacidad. El diseño a medida de cada uno de

los modelos formativos fue otro de los puntales del proyecto. Fruto de todas estas iniciativas, Sanitas cuenta en la actualidad con un significativo número de personas con discapacidad en su plantilla. Pero, además, se han extraído muchas enseñanzas de este plan. Entre ellas, la creación de una guía de centros médicos y centros hospitalarios accesibles.

El compromiso de la empresa sanitaria con la discapacidad se encuadra en el Programa Discapacidad de Sanitas que incluye la creación de productos a medida como Sanitas Accesible Síndrome de Down o la Póliza ONCE, el fomento del empleo indirecto a través de compras a CEE, y fomento del deporte inclusivo con la creación de instalaciones deportivas accesibles.



# Integración laboral entre fogones

VIPS

Las cocinas del Grupo Vips han sido testigos de excepción de cómo las personas con discapacidad intelectual pueden convertirse en pinches eficientes gracias al proyecto Aula abierta, una iniciativa de la cadena de restauración desarrollada en colaboración con FSC Inserta.

Ser independientes, ganarse la vida, estar satisfechos consigo mismos, conseguir el reconocimiento de su entorno y formar parte de la plantilla del Grupo Vips... Todo eso han conseguido más de una veintena de alumnos con discapacidad que han pasado por los fogones de la cocina Escuela del Grupo Vips.

Los alumnos que han superado el curso, cuya selección inicial realiza FSC Inserta, cuentan con una formación profesional reconocida en

el ámbito de la hostelería que aumenta sus oportunidades de empleo. Pero el papel del Grupo Vips va más allá de la formación porque ofrece a los alumnos diplomados, tras una entrevista de selección, un contrato indefinido en uno de los restaurantes de la cadena.

**La estrecha colaboración con la Fundación ONCE es la clave de la integración de las personas con discapacidad en el Grupo VIPS**

Los participantes del proyecto Aula abierta disfrutaron de un seguimiento individualizado, con acompañamiento laboral durante dos años, así como la sensibilización de sus compañeros de trabajo para facilitar al máximo su adaptación en el entorno laboral de forma rápida y sencilla.

Para los responsables de RRHH del Grupo Vips, la política de integración de personas con discapacidad en la plantilla de la compañía está siendo posible gracias a la alianza con Fundación ONCE y la constancia de ambas partes. Además, el Grupo Vips promueve el voluntariado entre sus directivos. Cada año el Grupo Vips selecciona una asociación o una ONG con la que trabajan y conviven a lo largo de una jornada en compañía de personas con discapacidad. Una experiencia que reconocen gratificante y aleccionadora.

# foro inserta Responsable

ORGANIZAN



UNIÓN EUROPEA  
FONDO SOCIAL EUROPEO

*El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro*



**Fundación ONCE**

para la Cooperación e Inclusión Social  
de Personas con Discapacidad

accenture

*Alto rendimiento. Hecho realidad.*



**acciona**

*Pioneros en desarrollo y sostenibilidad*



**reinventando / los seguros**



bankinter.



BBVA



**Deloitte.**

**DinoSol**  
supermercados



**ERNST & YOUNG**



**ferrovial**  
servicios



© Copyright Fundación ONCE. 2012

*Todos los derechos reservados*

El contenido de esta publicación no puede ser utilizado sin citar la procedencia.  
Si el material va a ser reproducido, la primera alusión al Foro Inserta Responsable  
debe estar enlazada a [www.foroinsera.es](http://www.foroinsera.es)

Depósito legal: M-35425-2012



Fundación ONCE

2013  
ANIVERSARIOS de ILUSIÓN





foro  
inseta  
responsable

 inserta

  
Fundación ONCE  
para la Cooperación e Inclusión Social  
de Personas con Discapacidad

  
UNIÓN EUROPEA  
FONDO SOCIAL EUROPEO  
*El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro*