



DISCAPACIDAD EN LA ERA DE CSRD

GUÍA PARA INCORPORAR LA INCLUSIÓN
EN LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

Las empresas están llamadas a reportar, de forma anual, información sobre su desempeño en sostenibilidad. Aunque se observa un creciente compromiso por cumplir con la normativa y maximizar los impactos positivos, **el ámbito social sigue siendo, en muchos casos, el capítulo menos desarrollado** dentro de los informes no financieros.

Este documento se centra en un aspecto clave del ámbito social: **la inclusión de las personas con discapacidad**. El análisis de numerosos informes anuales muestra que la información sobre este colectivo suele ser escasa o incompleta, pese a que existen motivos importantes para incluirla adecuadamente, ya sea por obligación legal o por su valor social y reputacional.

Proponemos así una hoja de ruta para **fortalecer el enfoque social de los informes de sostenibilidad**. Nuestro objetivo es ayudar a identificar los contenidos mínimos que debería contemplar un reporte conforme a la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), específicamente en lo relativo al reto de la discapacidad.

Esta directiva incorpora el principio de doble materialidad, que exige identificar no solo los impactos, riesgos y oportunidades que afectan a la empresa, sino también aquellos que la propia empresa genera en su entorno:

- **Materialidad financiera:** cómo las cuestiones de sostenibilidad afectan al rendimiento financiero de la empresa.
- **Materialidad de impacto:** cómo las actividades de la empresa afectan al medio ambiente y a la sociedad.

A partir de esta premisa, la empresa debe informar sobre aquellos temas que resulten materiales tanto por el impacto que genera en su entorno como por los riesgos y oportunidades que dichos temas representan para su propio negocio.



No obstante, **el análisis de materialidad no exime a la empresa de reportar sobre el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de inclusión de personas con discapacidad**, especialmente en lo relativo a empleo y accesibilidad. El incumplimiento de estos requerimientos tiene consecuencias tanto financieras como sociales para la compañía, independientemente de que este colectivo haya sido o no identificado como grupo de interés prioritario.

Para ordenar esta guía, hemos estructurado este documento en dos bloques:

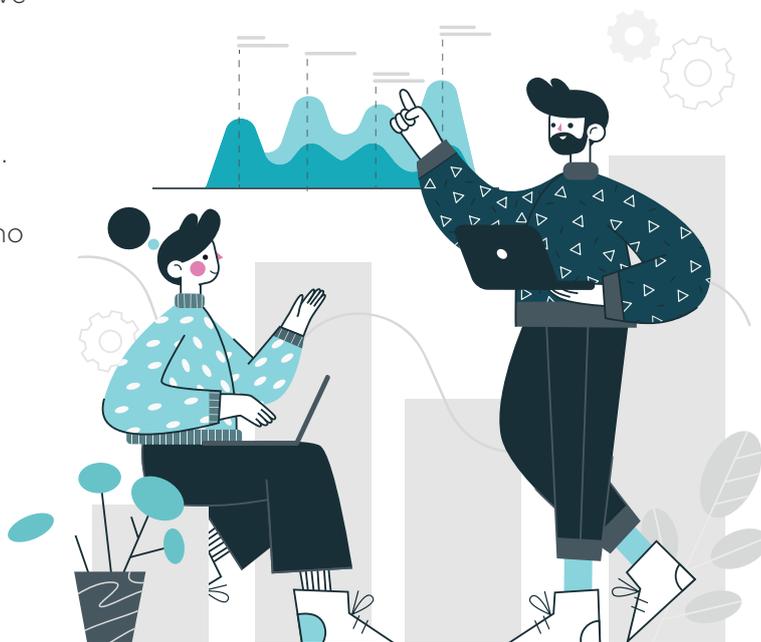
- **Bloque normativo:** incluye el conjunto de obligaciones legales que la empresa debe cumplir en relación con las personas con discapacidad, fundamentalmente en materia de accesibilidad y empleo.
- **Bloque social:** abarca las acciones voluntarias estratégicas orientadas a generar un impacto positivo en este colectivo, más allá del cumplimiento legal.

Antes de profundizar en estos aspectos, es clave subrayar la **importancia de las personas con discapacidad como grupo de interés estratégico**, así como el impacto positivo que generan las iniciativas orientadas a su inclusión. Estas acciones no solo mejoran la calidad de vida de quienes tienen alguna discapacidad, sino que también benefician a sus familias, al conjunto de la sociedad y a otros colectivos, como las personas mayores.

Se estima que más de 1.000 millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad, lo que convierte a este colectivo en la “minoría” más numerosa a nivel global. En Europa, se estima que alrededor de 100 millones de personas tienen alguna discapacidad.

Desde un enfoque integral, este colectivo puede desempeñar distintos roles clave en relación con la empresa: como **empleados** dentro de la organización, como **consumidores**, usuarios o clientes (de forma directa o indirecta) como parte activa de la **cadena de suministro** y como miembros de las **comunidades** en las que la empresa desarrolla su actividad.

La inclusión de la discapacidad en la agenda de sostenibilidad empresarial ha ganado relevancia en los últimos años, integrándose de forma coherente en las tres dimensiones del marco ESG (ambiental, social y de gobernanza). Este avance responde tanto a un compromiso creciente por parte de las empresas como al impulso de la regulación pública en esta materia.



LAS OBLIGACIONES LEGALES DE LAS EMPRESAS

Para identificar las obligaciones legales que tienen las empresas en relación con las personas con discapacidad, es necesario acudir al **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre**, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. En lo que respecta al impacto directo sobre las organizaciones, destacan dos obligaciones principales: el cumplimiento de la cuota de reserva de empleo y garantizar la accesibilidad.

CUMPLIMIENTO DE LA CUOTA DE RESERVA DE EMPLEO DEL 2% PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La integración laboral de las personas con discapacidad **es una obligación legal para las empresas de 50 o más trabajadores**, establecida por la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI) en 1982. Esta ley introdujo la cuota de reserva de empleo, que exige que al menos el 2% de la plantilla esté conformada por personas con discapacidad.

Posteriormente, el **Real Decreto 364/2005 de Medidas Alternativas (MEDAL)** implementó una serie de medidas que permiten a las empresas, de forma transitoria, cumplir con esta cuota en caso de que no encuentren candidatos con discapacidad para incorporar a su personal. Estas medidas buscan garantizar la inclusión laboral sin generar barreras a las empresas que enfrentan dificultades para contratar a personas con discapacidad.

Medidas alternativas

Las empresas que no cumplan con la cuota del 2% pueden solicitar un certificado de excepcionalidad, siempre que demuestren la imposibilidad de cumplir con la ley mediante contratación directa. Este certificado permite cumplir con la ley a través de medidas alternativas, como las que se detallan a continuación:

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

La celebración de un contrato mercantil o civil con un centro especial de empleo, o con un trabajador autónomo con discapacidad, **para la prestación de servicios ajenos y accesorios** a la actividad normal de la empresa.

Realización de donaciones y de acciones de patrocinio, siempre de carácter monetario, para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad, cuando la entidad beneficiaria de dichas acciones de colaboración sea una fundación o una asociación de utilidad pública cuyo objeto social sea, entre otros, la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad que permita la creación de puestos de trabajo para aquéllas y, finalmente, su integración en el mercado de trabajo.

La constitución de un enclave laboral, previa suscripción del correspondiente contrato con un centro especial de empleo, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.

Las empresas que se acojan a medidas alternativas para cumplir con la cuota del 2% deben destinar un importe económico mínimo en función del número de contrataciones no realizadas:

- **Para contratos con centros especiales de empleo, autónomos con discapacidad o enclaves laborales**, el gasto anual debe ser al menos tres veces el IPREM anual por cada persona con discapacidad que no se haya contratado.
- **Para donaciones o acciones de patrocinio**, el importe debe ser al menos 1,5 veces el IPREM anual por cada persona con discapacidad no contratada.

Propuesta de reporte

El informe anual de la empresa debe incluir **información clara** sobre la cuota de empleo alcanzada y cómo se ha cumplido. En el caso de empleo de personas con discapacidad, los datos deben ser completos y permitir calcular fácilmente la cuota de reserva cumplida:

$$\begin{aligned}
 & \text{Nº empleados en España con discapacidad} \\
 & \quad + \\
 & \quad \text{Compras como MEDAL a CEE} \\
 & \quad \quad 3 \times \text{IPREM} \\
 & \quad \quad + \\
 & \quad \quad \text{Donaciones como MEDAL} \\
 & \quad \quad \quad 1,5 \times \text{IPREM}
 \end{aligned}$$

Indicadores de empleo directo

CONCEPTO	EMPLEADOS GLOBALES	EMPLEADOS ESPAÑA
Número de empleados (Plantilla media)		
Número de empleados con discapacidad		
Cuota de reserva alcanzada		
Cuota de reserva alcanzada solo con empleo directo		

Indicadores de empleo alcanzado gracias a las medidas alternativas

Únicamente en España

CONCEPTO	IMPORTE
Compras a CEE	
Donaciones	
Enclaves laborales	

GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD

En España, el derecho a la accesibilidad cuenta con un sólido respaldo normativo. Uno de los principales referentes es el **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Esta norma establece las **definiciones clave de accesibilidad y diseño universal**, sentando así las bases para garantizar entornos, productos y servicios utilizables por todas las personas en igualdad de condiciones.

El 4 de diciembre de 2017 marcó el fin del

plazo para que las personas físicas o jurídicas responsables de edificios públicos o privados garantizaran la accesibilidad universal en aquellos inmuebles construidos antes del 4 de diciembre de 2010. Para las nuevas edificaciones, esta obligación ya era exigible desde esa misma fecha. Si los edificios no cumplen con las condiciones básicas de accesibilidad, se considerarán en incumplimiento de la normativa, lo que puede dar lugar a medidas legales.

De manera reciente, **la Directiva Europea 2019/882, conocida como el Acta Europea de Accesibilidad**, ha establecido una nueva regulación que armoniza los requisitos de accesibilidad para productos y servicios. En particular, la directiva abarca productos y servicios tales como:

PRODUCTOS



Equipos informáticos de uso general de consumo y sus correspondientes sistemas operativos.



Teléfonos inteligentes y otros equipos para acceder a servicios de telecomunicación.



Terminales de autoservicio como terminales de pago, cajeros automáticos, máquinas expendedoras de billetes, máquinas de facturación, terminales de autoservicio que faciliten información.



Equipos de televisión con servicios de televisión digital.



Lectores electrónicos.

SERVICIOS



Servicios de comunicaciones electrónicas.



Servicios para acceder a los servicios de comunicación audiovisual.



Determinados elementos de los servicios de transporte aéreo, por autobús, por ferrocarril y por vías navegables, como sitios web, servicios móviles, billetes electrónicos o información.



Servicios bancarios para consumidores.



Libros electrónicos y sus programas especializados.



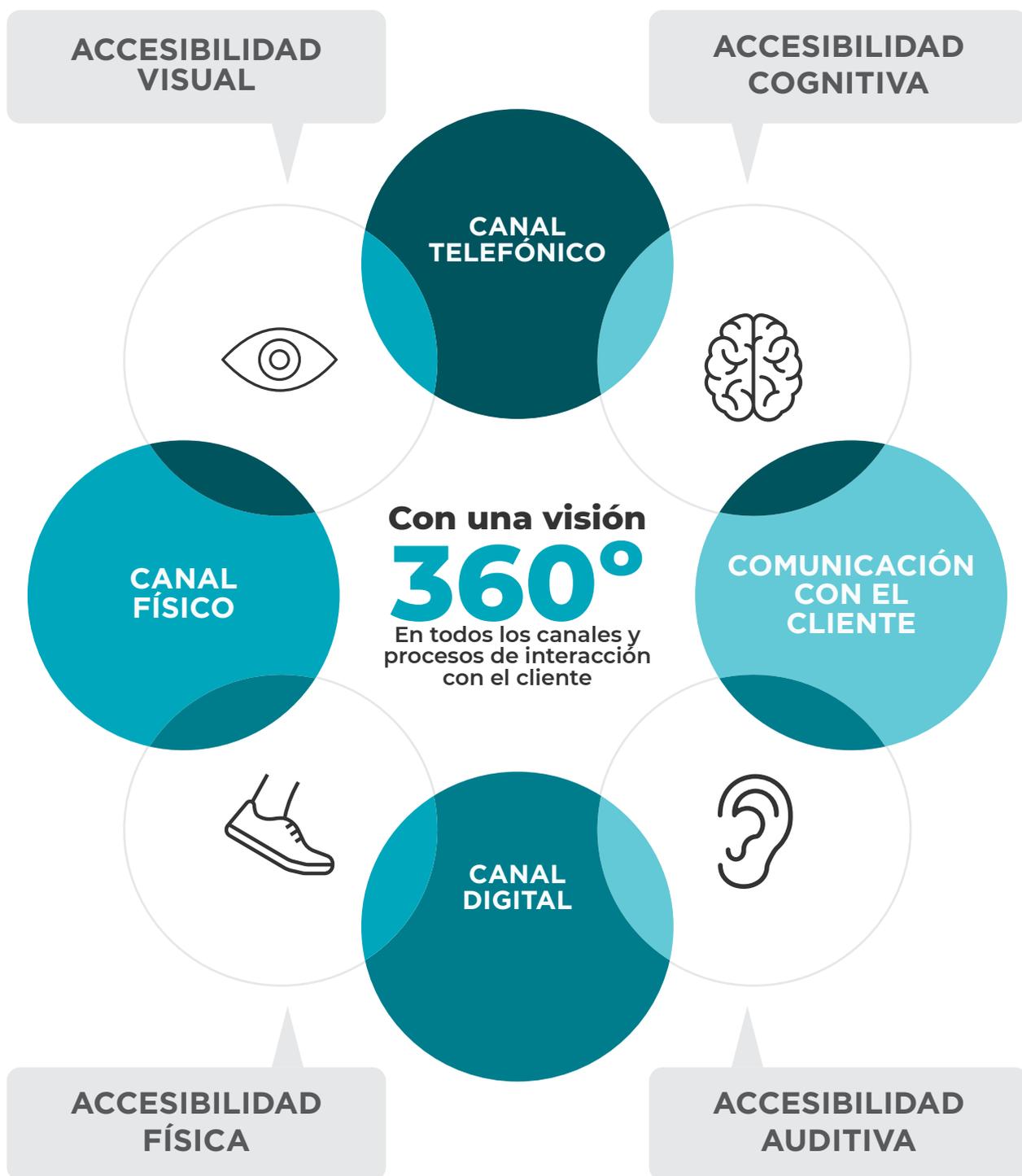
Llamadas de emergencia al número único europeo 112.



Servicios de comercio electrónico.

Fuente: Accesibilidad, un reto con impacto social (Fundación SERES e ILUNION Accesibilidad, 2024)

El objetivo es ofrecer productos y servicios completamente accesibles a nuestros clientes, adoptando una visión integral de 360°. Este enfoque busca eliminar barreras, optimizar la usabilidad y asegurar que cada producto o servicio sea accesible, comprensible y útil para todos, promoviendo así una verdadera inclusión.



Fuente: Accesibilidad, un reto con impacto social (Fundación SERES e ILUNION Accesibilidad, 2024)

¿A quién obliga la accesibilidad?

Las responsabilidades derivadas del cumplimiento de la legislación recaen sobre los diversos actores económicos vinculados a los productos, como fabricantes, representantes autorizados, importadores y distribuidores, así como sobre los prestadores de servicios.



LOS FABRICANTES DEBEN

Diseñar y fabricar productos de acuerdo con la **directiva**, teniendo en cuenta cualquier cambio posterior en las normas armonizadas.

Elaborar la **documentación técnica** necesaria, realizar el procedimiento de conformidad y conservar la información durante 5 años.

Proporcionar una **identificación clara** de sus productos y sus propios datos de contacto.

Acompañar el producto con **instrucciones de fácil comprensión** e información de seguridad.



LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DEBEN

Diseñar y prestar servicios de acuerdo con la **directiva**.

Poner a disposición del público **información escrita y oral de fácil acceso** para las personas con discapacidad sobre el servicio que ofrecen y cómo este cumple con los requisitos de accesibilidad.

Asegurarse de que existan **procedimientos para continuar cumpliendo** con los requisitos de accesibilidad y tener en cuenta cualquier cambio.



LOS IMPORTADORES DEBEN

Garantizar que el producto haya **superado el procedimiento de evaluación** de la conformidad, tenga la documentación técnica necesaria, incluidas instrucciones en un idioma que los usuarios puedan comprender fácilmente, y lleve el marcado CE.

Negarse a comercializar un producto que consideren que no cumple los requisitos de accesibilidad e informar al fabricante y a las autoridades de vigilancia del mercado.



LOS FABRICANTES, IMPORTADORES Y DISTRIBUIDORES DEBEN

Actuar inmediatamente si descubren que su producto ya no cumple la legislación.

En España, la directiva europea ha sido transpuesta a través del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para que las personas con discapacidad puedan acceder y utilizar los bienes y servicios disponibles al público.

Es importante recordar que son dos las directivas europeas que obligan a las empresas a gestionar la accesibilidad de sus bienes y servicios: la Directiva de Accesibilidad y la Directiva sobre Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). En esta última, se identifican dos novedades clave que implican la gestión de la accesibilidad por parte de las empresas:

1 ANÁLISIS DE LA DOBLE MATERIALIDAD

Consiste en analizar cómo las actividades de la empresa afectan al entorno y cómo los factores externos pueden influir financieramente, con la accesibilidad como un factor fundamental en la evaluación de esa doble materialidad.

- **Materialidad financiera:** riesgos y oportunidades que afectan al desarrollo financiero de la empresa.
- **Materialidad de impacto:** impacto de la actividad en el entorno.

2 ESTÁNDARES ELABORADOS POR EFRAG

El Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG), por encargo de la Comisión Europea, ha elaborado borradores de indicadores para la implementación de la Directiva sobre Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).

EFRAG ha publicado documentos temáticos que abordan cuatro áreas clave relacionadas con temas sociales: empleados propios, trabajadores de la cadena de suministro, comunidades y consumidores.

El apartado relacionado con consumidores y clientes se centra en las personas como usuarias de productos y servicios, proponiendo el **marco AAAQ**, que garantiza que el producto:

- Está **disponible** en cantidad suficiente.
- Es **económicamente asequible y físicamente accesible** sin discriminación alguna, y que proporciona la información sobre este producto o servicio.
- La provisión de bienes y servicios debe ser **ética y culturalmente apropiada**.
- Es **seguro** y que cumple a nivel internacional estándares de calidad reconocidos y científicamente aprobados.



Propuesta de reporte

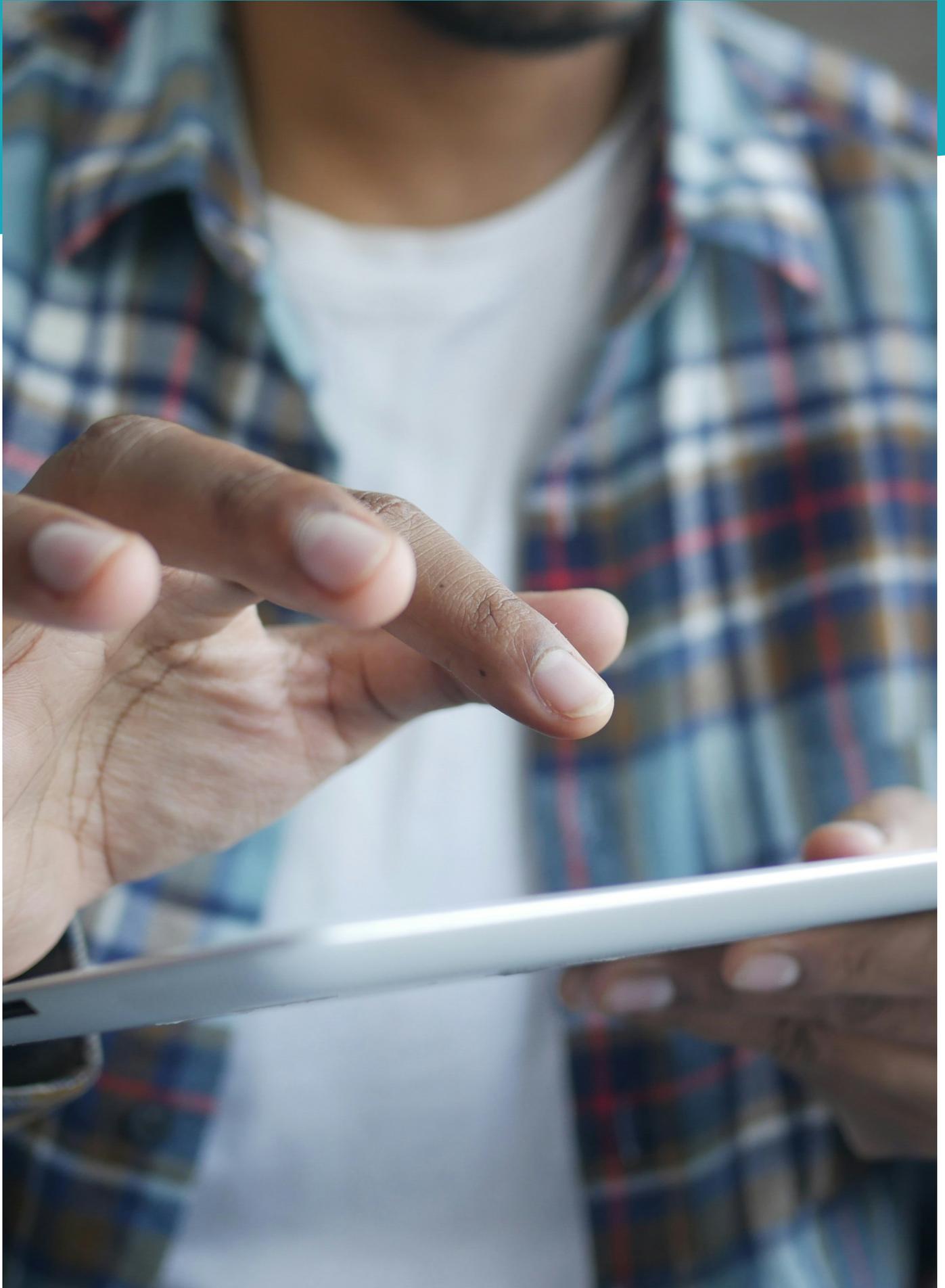
El reporte en materia de accesibilidad debe alinearse con las exigencias de la Directiva Europea. Para cumplir con ello, el informe anual debe detallar las acciones llevadas a cabo para garantizar la accesibilidad, diferenciando por grupo de interés (interno y externo) y por cada uno de los cuatro canales de interacción definidos. Esto permitirá ofrecer una visión clara, estructurada y conforme a los criterios de sostenibilidad exigidos.



Aunque la información sobre accesibilidad puede estar repartida en distintos apartados del informe, su lectura debe permitir identificar de forma clara y coherente los siguientes aspectos clave:

GRUPO DE INTERÉS	CANALES			
	Canal físico	Canal digital	Canal telefónico	Comunicación con el cliente
Empleados				
Clientes y usuarios				
Proveedores				
Sociedad				

Este enfoque garantiza la transparencia, permite la trazabilidad de las acciones y asegura el cumplimiento normativo, facilitando además la evaluación del impacto que las medidas de accesibilidad generan en la organización.



LAS OBLIGACIONES SOCIALES DE LAS EMPRESAS



Compra Responsable

Se recomienda la implementación de protocolos de selección y homologación de proveedores, priorizando aquellos que:

- Cumplan con la normativa vigente en materia de discapacidad.
- Cuenten con políticas inclusivas demostrables, garantizando que su actividad promueva la inclusión y la accesibilidad.



Estrategia y Liderazgo

Las empresas deben reflejar su compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad en sus documentos fundamentales, como el código ético, de buen gobierno o los estatutos. Esto permite consolidar su apuesta por la igualdad de oportunidades y la no discriminación dentro de su cultura corporativa.



Recursos Humanos (RRHH)

Más allá del cumplimiento normativo en materia de empleo y accesibilidad, es fundamental que las empresas cuenten con políticas inclusivas que garanticen la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Asimismo, dentro de las políticas de conciliación, se debe informar si la empresa ofrece servicios y facilidades específicas para personas con discapacidad, asegurando un entorno laboral accesible y equitativo.



Buenas prácticas

El reporte debe incluir aquellas políticas, actuaciones y procedimientos que tienen un impacto positivo en el colectivo de personas con discapacidad y que están integradas en la cultura de la empresa. Esto puede incluir:

- Programas de formación y sensibilización.
- Adaptaciones y mejoras en el entorno laboral.
- Iniciativas innovadoras para promover la accesibilidad en productos y servicios.
- Colaboraciones con entidades especializadas en inclusión y accesibilidad.



Clientes

Debe detallar la disponibilidad de productos o servicios accesibles, ya sean generales o específicos, asegurando que cumplan con los principios de accesibilidad universal y diseño para todos.



Comunicación

Se deben reportar distintos aspectos relacionados con la comunicación inclusiva:

- Uso de una terminología adecuada, evitando expresiones inadecuadas como “diversidad funcional”, “minusválido” o “inválido”, y utilizando términos correctos como “personas con discapacidad”.
- Incorporación de personas con discapacidad en documentos y materiales de comunicación, reflejando su representación dentro de la diversidad humana.
- Accesibilidad en los canales digitales, asegurando que los sitios web cumplan con los estándares de accesibilidad, como la certificación AA.



Acción Social

El informe debe incluir información sobre: Iniciativas de acción social con impacto positivo en el colectivo de personas con discapacidad.

Programas de voluntariado, tanto para empleados como para otros grupos de interés, dirigidos a la inclusión de este colectivo.

NORMATIVA APLICABLE

- **Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, RDL 1/2013 de 29 de noviembre.** Regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, así como el fomento del empleo de las personas con discapacidad. Específicamente, su artículo 42 establece la cuota de reserva legal de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

- **Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de Directivas de la UE en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios.** Establece la obligación de cumplir con los requisitos de accesibilidad universal en productos, servicios y entornos construidos.

- **Directiva (UE) 2014/95 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014.** Introdujo la obligación para ciertas empresas de presentar información relativa, como mínimo, a aspectos medioambientales, sociales, derechos laborales, respeto de los derechos humanos, y lucha contra la corrupción y el soborno

- **Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.** Esta norma transpone la Directiva 2014/95 y establece la obligación de reportar información sobre el número de empleados con discapacidad, la accesibilidad universal, y los planes de igualdad que fomenten la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

- **Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022,** pendiente de transposición. Descripción de las políticas de diversidad en relación con los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa.

Esta directiva introduce nuevas exigencias en la presentación de información sobre sostenibilidad, incluyendo:

- **Igualdad de trato en el empleo** y la inclusión de personas con discapacidad.
- **Información sobre las medidas de accesibilidad** adoptadas por la empresa.
- **Respeto a la Convención de Naciones Unidas** sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- **Descripción de las políticas de diversidad** en relación con los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa.

Además, incluye una evaluación sobre cómo se garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad a los informes de sostenibilidad publicados por las empresas. Una vez transpuesta, esta directiva será de aplicación para los ejercicios económicos que comiencen a partir del 1 de enero de 2024.

- **Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios,** migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares producidos por materiales radiactivos.

SOBRE FUNDACIÓN SERES

Fundación SERES, entidad sin ánimo de lucro nacida hace más de 15 años, acompaña la transformación de las empresas e impulsa su liderazgo ante los retos sociales. Su objetivo no es otro que posicionar el valor de lo social en las organizaciones. Como movimiento pionero, con aproximadamente 150 compañías adheridas, que representan el 30% del PIB y el 75% del IBEX 35, aborda el compromiso social de las empresas desde un enfoque estratégico y práctico basado en la innovación.

SOBRE FUNDACIÓN BEQUAL

La Fundación Bequal es una organización sin ánimo de lucro que promueve la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito empresarial. Su principal objetivo es fomentar políticas de responsabilidad social corporativa que integren la discapacidad como un valor añadido. Para ello, otorga el Sello Bequal, una certificación que reconoce a las empresas y entidades que adoptan buenas prácticas en materia de empleo, accesibilidad, gobernanza e igualdad de oportunidades y no discriminación. La fundación trabaja como puente entre el sector empresarial y el mundo de la discapacidad, contribuyendo a construir una sociedad más justa e inclusiva.



DISCAPACIDAD EN LA ERA DE CSRD

GUÍA PARA INCORPORAR LA INCLUSIÓN
EN LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD
