



Guía de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad



ÍNDICE

• Prólogo Antel	4
• Prólogo del Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA ..	5
• Introducción	7
• 1: ¿Qué entendemos por discapacidad.....	10
• 2: Vínculo adecuado con personas en situación de discapacidad..	29
• 3: Incluyendo talento.....	34
• 4: El trabajo en Antel.....	42
• 5: Conclusiones.....	60
• 6: Glosario.....	61
• 7: Enlaces de interés.....	64
• Créditos.....	67



PRÓLOGO ANTEL

Antel, hace varios años que asumió un compromiso de trabajo serio y sin pausa con la inclusión laboral de personas con discapacidad. Reconocemos que el acceso pleno al trabajo es un derecho indiscutible, que no sólo derriba barreras, sino que dignifica y enriquece la convivencia en nuestra sociedad.

A través del equipo técnico de Inclusión y Accesibilidad, se ha trabajado de manera constante y comprometida para garantizar la igualdad de oportunidades. Mediante la metodología de “empleo con apoyo” a cargo de operadores laborales formados para tal fin, y con el apoyo de los equipos técnicos internos (Reclutamiento y Selección, Servicio de Orientación Laboral, Salud Ocupacional, Unidad Psico-laboral y Unidad Personal) se han implementado iniciativas concretas tales como llamados e ingresos para puestos administrativos, capacitación accesible para empleados, adecuaciones en infraestructura física, y la creación del Centro de Intérpretes Virtuales en Accesa, que facilita la comunicación en lengua de señas en todo el país, para nombrar algunas de ellas.

Este esfuerzo colectivo refleja el compromiso de Antel de construir un entorno laboral inclusivo y accesible, donde las personas con discapacidad puedan desarrollar plenamente su potencial y aprendamos entre todos y todas.

Hoy, con orgullo y agradecimiento hacia quienes han hecho esto posible, se presenta esta **“Guía de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad”**, que da cuenta del esfuerzo y el camino recorrido, para ofrecer una herramienta de valor para organismos públicos, empresas y organizaciones de la sociedad civil, promoviendo un camino compartido hacia una sociedad más inclusiva y equitativa.

Sra. Presidenta de Antel, Cra. Annabela Suburú.

PRÓLOGO DEL FONDO DE POBLACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, UNFPA

Uruguay fue uno de los primeros países en reconocer la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, integrándola a su ordenamiento jurídico a través de la ley N° 18.418 del 20 de noviembre de 2008. Un avance sustantivo impulsado por la sociedad civil organizada, que promueve el modelo social de la discapacidad construido con la perspectiva de los derechos humanos; en particular, el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

A partir del reconocimiento de la Convención, se han implementado varias acciones programáticas y normativas con el fin de derribar las barreras materiales, actitudinales y simbólicas –particularmente de prejuicios, estigmas y mitos– que permitan avanzar en el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad. Precisamente, el derecho al trabajo y al empleo, reconocido en el artículo 27 de la CDPD, en nuestro país se ha traducido en varias iniciativas legislativas que intentan impulsar su efectivo cumplimiento a través de varios mecanismos, en particular la cuota laboral de 4%. Sin embargo, a más de 15 años del reconocimiento de la normativa internacional, persisten brechas y desigualdades en la inclusión educativa y laboral de las personas con discapacidad.

En este contexto, el Fondo de Población de las Naciones Unidas (Unfpa) viene desplegando numerosas acciones de cooperación nacional y regional para impulsar la plena implementación de la Convención, junto con un abanico amplio y diverso de actores públicos, de organizaciones sociales y la academia. Puede obtener más información en [El derecho a la igualdad de las personas con discapacidad](#).

Es por estas razones que el Unfpa celebra el trabajo conjunto con el equipo de Inclusión y Accesibilidad de Antel en la elaboración de la presente guía

conceptual y operativa, orientadora de las acciones corporativas para promover y favorecer el derecho al trabajo decente de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad.

Esta guía es un reconocimiento explícito a la acción pionera e innovadora de dos actores clave y estrechamente vinculados. En primer término, en junio de 2019 el Directorio de Antel firmó la creación del equipo de Inclusión y Accesibilidad, que no solo instauró un mojón ineludible de buena práctica para el conjunto de las empresas públicas, sino que fue una señal positiva para el sector privado de cómo contribuir de manera ética y concreta con la necesaria inclusión social de los colectivos en situación de desventaja social y vulneración de derechos. En segundo término, el equipo de Inclusión y Accesibilidad ha colmado de profesionalidad, creatividad y compromiso la implementación de las actividades de capacitación, sensibilización, adaptación y comunicación hacia el conjunto de trabajadores de la empresa.

La Agenda 2030 de desarrollo sostenible, equitativo e inclusivo, con la cual el Fondo de Población está fuertemente comprometido, es el marco de esta acción colaborativa y cobra su sentido y pertinencia como paso significativo para contribuir al mandato clave de no dejar a nadie atrás, ni a una persona, ni a un colectivo, ni a ningún grupo poblacional. Alcanzar una sociedad más inclusiva, justa e igualitaria, libre de todo prejuicio y discriminación, cualquiera sea la condición de las personas es un horizonte compartido que está en nuestras manos.

Fernando Filgueira, Jefe de Oficina

Juan José Meré, Asesor Estrategia No dejar a nadie atrás

Fondo de Población de las Naciones Unidas – Uruguay

Materiales disponibles:

<https://uruguay.unfpa.org/es/resultados-proyecto-discapacidad>

INTRODUCCIÓN

Esta guía pretende sistematizar el trabajo realizado en Antel con los procesos de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Nos basamos en la experiencia adquirida a lo largo de los últimos años, en los cuales se han desarrollado múltiples acciones en pos de avanzar en la inclusión de la discapacidad en todas las áreas. Esperamos que sirva como base para otros organismos públicos, empresas y sociedad civil para que puedan comenzar y continuar en este camino.

Por ese motivo, consideramos importante partir de algunos hitos en torno a la normativa, que posibilitaron que lleguemos donde estamos hoy.

En los últimos años, Uruguay ha realizado importantes avances en materia de generación de normativa para la inclusión, de oportunidades laborales hacia las personas con discapacidad y de accesibilidad de los entornos.

A través de la ley N°18.418, se aprueba en el 2008 la Convención Internacional de Discapacidad, que centra un nuevo paradigma con perspectiva de derechos, fomentando la accesibilidad en los entornos sin estigmatización. Consiguiente a ello, en agosto de 2011, por ley N°18.766, se ratifica la adhesión al Protocolo Facultativo de esta Convención.

Asimismo, el decreto 79/014 de 2014, reglamenta los artículos 48 al 66 de la ley N°18.651 de protección integral de personas con discapacidad, garantizando responsablemente el fomento del trabajo, conformando un ámbito regulador de las condiciones en las que se comprenden las necesidades y adecuaciones para la tarea, de una trabajadora o un trabajador con discapacidad en estos entornos laborales en el ámbito público del país.

Esto conforma el puntapié de las actividades que se plantea el equipo de Accesibilidad e Inclusión de la empresa, para la incorporación de una perspectiva equiparadora de condiciones que se traducen en garantía de Derechos.

Al encontrarse el equipo de Accesibilidad e Inclusión dentro de la División Recursos Humanos, le permite conocer las políticas que hacen al accionar de las personas trabajadoras en todo el país, así como el conocimiento de situaciones diversas y las necesidades a considerar para que puedan ejercer su derecho a trabajar en igualdad de condiciones con el resto de los/as funcionarios/as.

A partir de 1992, Antel comienza a incluir a las primeras personas con discapacidad en empresa, en el marco de la ley N°16.095.

En 2017, al amparo del Artículo 49 de la ley N°18.651, se realizó el primer llamado para personas con discapacidad. En esta oportunidad, ingresaron un total de 17 personas en Montevideo e interior del país, que una vez incorporadas en la empresa, el equipo de Accesibilidad e Inclusión fue realizando los seguimientos y acompañamientos necesarios, colaborando en la resolución de algunas situaciones e incorporando los ajustes que se contemplan en la ley para casos puntuales.

Se contó con la colaboración del Sindicato Único de las Telecomunicaciones (Sutel), quienes aportaron en esa oportunidad herramientas de accesibilidad a la hora de realizar las diferentes pruebas de ingreso.

El 13 de junio del 2019 se oficializa el equipo de Accesibilidad e Inclusión a través de la Resolución 573/19, para dar cumplimiento a la ley N°18.651, en la cual se establece, en el Art.51, inciso H: **"la creación de un dispositivo que velará por la adecuada colocación de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo, contemplando las adaptaciones necesarias para el desempeño de las funciones, así como la eliminación de las barreras físicas y del entorno social que puedan ser causantes de actitudes discriminatorias"**.

Cabe destacar que la creación de este dispositivo, contempla no solo el seguimiento de las personas con discapacidad incluidas, sino también otros objetivos, como el asesoramiento a los diferentes equipos de la empresa,

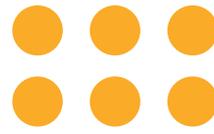
capacitaciones al funcionariado en cuanto a la temática, la accesibilidad en los locales de la empresa, y la incorporación del funcionariado que tiene a su cargo familiares con discapacidad y los temas de cuidados relacionados con estos/as.

En 2022, la Universidad de la República realizó el primer curso para Operadores/as Laborales (figura clave en la implementación del empleo con apoyo) dirigido específicamente a funcionarios/as de empresas públicas, con el apoyo financiero de la Oficina Nacional de Servicio Civil y el apoyo de Mides. En 2023 esta experiencia se replica, esta vez a cargo de docentes de la Escuela Nacional de Administración (ENAP), también con un buen número de participantes, incluidos/as funcionarios/as de Antel.

Antel fue la primera empresa en contar con un grupo formal, avalado por resolución de Directorio, con personas comprometidas e idóneas en la temática y trabajando en conjunto con un equipo multidisciplinario.

El equipo de Accesibilidad e Inclusión lleva adelante acciones que refuerzan la responsabilidad institucional, contando con técnicos/as que aportan desde muchos ámbitos en un intercambio productivo (Área Arquitectura, División Recursos Humanos, División Asesoría Letrada General, Sutel, entre otras).

Por lo tanto, se refuerza la idea de que la inclusión es un trabajo de todas las personas.



¿Qué entendemos por discapacidad?



LA DIVERSIDAD DENTRO DE LA DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad representan el 15% de la población mundial. En Uruguay el porcentaje es similar.

Esta población es diversa y convive con múltiples identidades que se entrecruzan: etnia, género, orientación sexual, edad, cultura, religión, situación migratoria, situación socioeconómica, entre otras.

Sin embargo, hay algo que todas tienen en común: están expuestas a una variedad de barreras y obstáculos en sus entornos.

Esta diversidad también se manifiesta en los diferentes tipos de discapacidad que existen y las diversas situaciones de discapacidad que se dan.

A continuación se detallan –de forma genérica y con fines didácticos, dado que cada persona es única– cuáles son los diferentes perfiles de discapacidad y sus características.

Discapacidad física. refiere a las funciones motoras o físicas de la persona y se puede agrupar, a su vez, en dos tipos:

- **Motriz:** como por ejemplo, personas usuarias de silla de ruedas, bastones, andadores, con dificultades para realizar movimientos o actividades físicas. Las principales barreras a las que se enfrentan estas personas tienen que ver con la infraestructura no accesible de los espacios públicos, transporte y edificios.

- **Orgánica:** afecta el funcionamiento de los órganos internos y diversos sistemas del cuerpo. Algunos ejemplos son las enfermedades cardíacas, renales y la diabetes.

Discapacidad psicosocial: según la Organización Mundial de la Salud (OMS), incluye a las “personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión”.¹ (Biblioteca Fundación ONCE)

Dentro de los cambios que vinieron con la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se destaca que, por primera vez, un texto de estas características reconoce y distingue a las personas que presentan una discapacidad psicosocial.

Algunos ejemplos de discapacidad psicosocial son: depresión, bipolaridad, esquizofrenia, entre otros.



AUTISMO

Es una condición del neurodesarrollo que trae como consecuencias desafíos fundamentalmente en la comunicación, interacción social y el procesamiento de estímulos. Es considerada una discapacidad psicosocial y hasta el momento no se ha descubierto que lo causa.

El autismo no presenta ningún rasgo físico particular, sino que se manifiesta a través del comportamiento de cada persona, en este sentido puede estar asociada a la discapacidad intelectual o a altas capacidades, también podemos encontrarnos además con personas autistas no hablantes, que prefieren la comunicación escrita o utilizar pictogramas.

Discapacidad intelectual: incluye a personas que presentan limitaciones cognitivas, pueden presentar dificultades en la lectoescritura, en lo lógico matemático y en la comprensión del mundo que los rodea.

A menudo se enfrentan a la infantilización, el proteccionismo excesivo y a la subestimación.

Discapacidad sensorial: refiere a la afectación de uno o varios de los sentidos humanos. Se puede dividir en dos categorías.

- **Discapacidad auditiva:** condición que afecta a la capacidad de una persona para escuchar. Algunas personas nacen sordas o hipoacúsicas y otras adquieren la discapacidad a lo largo de la vida.

Algunas barreras comunes a las que se enfrentan son la ausencia de intérpretes de lengua se señas y de materiales audiovisuales con subtítulos.



LENGUA DE SEÑAS

Es la lengua madre de las personas que nacen sordas. Por este motivo, no nos referimos a las personas sordas como sordomudas. Hablan su lengua, que está compuesta por señas (movimientos en las manos y el rostro).

Datos relevantes:

- Cada país tiene su propia Lengua de Señas
- Existe un Sistema Internacional de Signos creado para conferencias y eventos que reúnan a personas sordas de diferentes países

• **Discapacidad visual:** es la condición que afecta la capacidad –total o parcial– de una persona para ver. Existen dos tipos de discapacidad visual:

• **Baja visión:** si bien la disminución de la vista es significativa, la persona podrá ver luces o sombras, de forma central o periférica y se orientará gracias a ello.

• **Ceguera:** implica la ausencia total de la capacidad de ver o la percepción mínima de la luz.

En el día a día, algunos de los obstáculos a los que se enfrentan son la falta de lectores de pantalla en los sistemas informáticos y pavimento podotáctil en los espacios públicos.

• **Sordoceguera:** se da cuando una persona tiene una pérdida combinada de audición y visión, lo que limita el acceso a la información auditiva y visual.

Significado de los colores en los bastones



**BASTÓN
BLANCO**

**PARA
PERSONAS
CIEGAS**



**BASTÓN
BLANCO
Y ROJO**

**PARA
PERSONAS
CIEGAS Y
SORDAS**



**BASTÓN
VERDE**

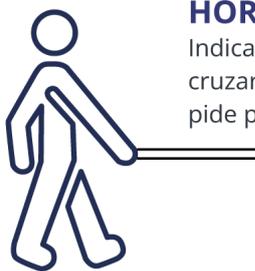
**PARA
PERSONAS
CON BAJA
VISIÓN**

Posiciones del bastón



VERTICAL

Indica que está esperando a un compañero



HORIZONTAL

Indica que quiere cruzar la calle y pide paso



INCLINADO

Indica que espera el transporte público

Discapacidad múltiple: aquí se toma en cuenta cuando una persona presenta dos o más tipos de discapacidad, como la física y la sensorial por ejemplo.

“

Hay gente que dice que yo no tengo brazos; para quien lo percibe, puede ser, pero yo he nacido sin brazos, no conozco la existencia de un brazo. En mi primer accionar como ser humano no me percibo con brazos, para mí los brazos son inútiles porque mi conformación como ser humano no se concibe desde ese lugar. Y la gente quiere adaptar los cuerpos a cómo quieren que funcione el mundo y eso no respeta la identidad de los seres humanos.

Augusto Lotito ”

Trabajador de la Secretaría Nacional de Cuidados y Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social (Mides) en Ciclo de formación sobre el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Relatoría conceptual, UNPRPD, SNU, UNFPA, Montevideo, junio 2024
https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2024-11/Relatoria1_web_0.pdf

LAS BARRERAS Y SU IMPACTO

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas - aprobada en 2006- reafirma que cada persona, independientemente de su discapacidad, debe disfrutar y gozar de todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales. Para que esto ocurra efectivamente, es necesario que derribemos las barreras a las que se enfrentan a diario.

Por este motivo es clave entender que la discapacidad surge de la interacción entre la limitación que tiene la persona y las barreras presentes.



Antes de avanzar en el entendimiento de las barreras, es importante conocer la definición que la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad brinda sobre discapacidad:

“

La discapacidad es un concepto que **evoluciona** y que resulta de la **interacción** entre las personas con deficiencias 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.²
(Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de Naciones Unidas)

”

A continuación se detallan cuáles son estas barreras que impiden la participación plena y el goce de todos los derechos para las personas con discapacidad y cómo se agrupan.

Físicas: suponen dificultades de acceso, movilidad y uso de entornos naturales o hechos por el hombre. Ejemplos: una escalera que impide el acceso a una persona usuaria de silla de ruedas; un equipo para realizar controles ginecológicos que no contemplan el acceso de una mujer usuaria de silla de ruedas, un ascensor con puerta angosta, un microondas a una altura inaccesible para personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura.

Comunicacionales: son las barreras a las que se enfrentan fundamentalmente las personas con discapacidades sensoriales e intelectuales a la hora de acceder a canales, productos o materiales de comunicación o difusión. Ejemplos: un video que tiene imágenes, música y subtítulo no es accesible a personas ciegas porque no cuenta con una voz en off o audio-descripción.

Institucionales: son las que están plasmadas en legislaciones, políticas, directrices o los procedimientos que perjudican o no contemplan a determinado grupo de personas. Ejemplo: [diputada sorda tuvo barreras para asumir su banca porque no se permitía ingreso de intérprete en la Cámara de Diputados](#)

Actitudinales: es la barrera que se compone de prejuicios y estereotipos que tenemos sobre las personas con discapacidad y que limitan su participación plena en la sociedad. Ejemplo: creemos que una persona con discapacidad es un “pobrecito o pobrecita” y, desde ese lugar, afirmamos lo que puede o no hacer. Otra barrera actitudinal también es el estereotipo que lleva a pensar que el trabajo ideal para una persona ciega es atender un teléfono y no le permitimos desplegar su talento en otras áreas.

“

La accesibilidad es la llave maestra para el ejercicio de todos los derechos; si no tenemos presente este principio, no podemos ejercer los derechos. Necesitamos condiciones previas de accesibilidad: trabajo, salud, participación política, cultura, vida independiente, capacidad jurídica, educación. Necesitamos de forma imprescindible la presencia de criterios de accesibilidad.

Tatiana Vasconcelos ”

Especialista para la inclusión de la discapacidad en Naciones Unidas, Ciclo de formación sobre el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Relatoría conceptual, UNPRPD, SNU, UNFPA, Montevideo, junio 2024
https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2024-11/Relatoria1_web_0.pdf

¿CÓMO PODEMOS DERRIBAR ESTAS BARRERAS?

Lo primero es entender que tenemos un rol activo en el cambio y que sortear las barreras que la sociedad pone, no es algo que tengan que hacer las personas con discapacidad.

Nos corresponde a cada una y cada uno de nosotros, desde nuestros lugares y roles, incorporar esta mirada y actuar.

A nivel de las organizaciones, el primer paso es la concientización y el segundo la formación. Es decir, primero generar conciencia sobre la problemática que presentan las personas con discapacidad y luego brindar herramientas a sus equipos para que puedan empezar a pensar en políticas,

directrices, planes y proyectos que incorporen de forma transversal una mirada de la discapacidad basada en el enfoque de derechos.



IGUALDAD



EQUIDAD



SIN BARRERAS

LOS DIFERENTES MODELOS Y SU IMPACTO

Llamamos modelos a los diferentes paradigmas que, a lo largo de la historia, determinaron el modo en que -como sociedades e individuos- entendíamos y entendemos la discapacidad.

A continuación, exponemos la definición de cada uno de estos modelos que dio Agustina Palacios, relatora argentina de la Red Iberoamericana de Expertos/as en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.³[\(El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad\)](#)

Modelo de prescindencia: consideraba que las personas con discapacidad eran una carga para la sociedad. Esta creencia se basó históricamente en dos supuestos:

- 1 - La persona con discapacidad era un castigo de los dioses por los pecados cometidos por los padres.
- 2 - La persona no tenía nada que aportar a la comunidad en la que vivían.

Modelo médico rehabilitador: considera que las causas que originan la discapacidad deben ser rehabilitadas hasta llegar a cumplir con los patrones de “normalidad” establecidos por la sociedad, la medicina y la ciencia.

En este modelo, las causas que explican la discapacidad ya no son religiosas sino científicas. A su vez, se considera, a diferencia del modelo anterior, que las personas con discapacidad sí pueden tener algo que aportar a la sociedad, en la medida que sean rehabilitadas.

Modelo social basado en un enfoque de derechos: este modelo se basa en dos grandes supuestos que superan a los modelos anteriores. Aquí las causas de la discapacidad ya no son religiosas ni científicas, son sociales.

Este nuevo paradigma pone énfasis en la contribución que pueden hacer las personas con discapacidad a la sociedad, siempre y cuando se las respete valorando su diversidad y trabajando por su inclusión plena.

En suma, la discapacidad es una construcción social, que surge de las barreras que impiden la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad de forma autónoma y en igualdad de oportunidades.

Modelos de la discapacidad

Son formas de entender la discapacidad. De 3 modelos, explicamos qué ideas suelen tener asociadas, qué acciones conllevan e incluso cómo se refleja esa forma de pensar en la forma de expresarse.

MODELO	QUÉ PIENSA	QUÉ HACE	QUÉ DICE
Prescindencia	La discapacidad es un castigo o una maldición.	Separar o excluir a las personas con discapacidad. Incluso matarles.	"Pobre Tamara, sufre discapacidad"
Médico - rehabilitador	La discapacidad es una enfermedad que hay que curar.	Terapia. Trabajar para que parezcan personas sin discapacidad.	"Tomás es discapacitado intelectual, toma medicación para sus síntomas"
Social y de derechos	Son personas ante todo. Tienen derechos. El entorno discapacita.	Quitar barreras. Fijarse en sus capacidades. Entornos inclusivos.	"Amanda tiene derecho a participar en las actividades que elija"

Fuente: *Inclusión Plena* <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/modelos-de-la-discapacidad/>

EL IMPACTO DE LA CONVENCION

La aprobación de la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas en 2006 supuso, sin dudas, un hito.

Marcó un antes y un después en el modo en el que los países, las sociedades y las organizaciones comenzaron a abordar el tema. Estableció un horizonte claro y alineó la mirada.

La Convención es el primer acuerdo internacional que se plantea como objetivo primario promover y garantizar el pleno e igual goce de todos los Derechos Humanos por parte de las personas con discapacidad, desde el respecto a la diversidad y la dignidad de las personas.

A partir de su entrada en vigor, la discapacidad no se asocia con una condición de vulnerabilidad de las personas sino que se entiende como parte de la diversidad humana.⁴[\(Fundamentos teórico-conceptuales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas: la teoría de los derechos humanos y el modelo social de la discapacidad.\)](#)

“

La Convención propone cambios estructurales en el modo de pensar y de tratar las cuestiones vinculadas a la discapacidad, en efecto, el enfoque promovido por el tratado puede interpretarse como un cambio de paradigma.

La Convención transforma la visión que tenemos aún en las actuales sociedades, no es solamente una check list de derechos, sino que diseña más bien un nuevo modo de mirar al mundo y al lugar que ocupan en él las personas con discapacidad.⁵[\(idem punto 4.\)](#)

”

PRIMERO PERSONAS: EL LENGUAJE COMO HERRAMIENTA PARA LA INCLUSIÓN

“

En cuanto a la terminología no hay una verdad ni una receta, pero la expresión diversidad funcional o capacidades diferentes son expresiones que el propio movimiento de personas con discapacidad ha preferido no utilizar, por que invisibilizan a las personas con discapacidad. Todos los seres humanos tenemos diversidad funcional.

Natalia Guala

”

*Experta independiente del Comité de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad para el período 2025-2028
Ciclo de formación sobre el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.*

*Relatoría conceptual, UNPRPD, SNU, UNFPA, Montevideo, junio 2024
https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2024-11/Relatoria1_web_0.pdf*

El lenguaje tiene un rol clave en la percepción que tenemos de la realidad que nos rodea. Las palabras que utilizamos para referirnos a las personas construyen la visión que tenemos de ellas: las catalogan, definen y etiquetan.

Cuando hacemos referencia a las personas con discapacidad debemos derribar el uso histórico del lenguaje, que antepuso la discapacidad a la persona.

Utilizar un lenguaje respetuoso, que empodere a las personas con discapacidad, contribuye a derribar estereotipos. La comunicación tiene el rol de ser un potenciador del cambio, apuntando a reducir el estigma y la discriminación, promoviendo la eliminación de barreras actitudinales.

INCORRECTO	CORRECTO	¿POR QUÉ?
Discapacitado/a	Persona con discapacidad	La discapacidad no define a la persona ni la determina. Por eso antepone siempre la palabra "persona", de esta manera hablamos ante todo de un "sujeto de derechos" que tiene una condición de discapacidad.
Con capacidades diferentes	Persona en situación de discapacidad	Las personas con discapacidad no sufren la discapacidad, sino que se ven afectadas por las barreras y la discriminación.
Sufre una discapacidad		
Minusválido/a	Persona con discapacidad motriz	Las personas con discapacidad no son menos válidas, como seres humanos todos valemus.
Inválido/a		
Paralítico/a	Persona usuaria de silla de ruedas	

Cieguito/a

Persona ciega

Siempre debemos recordar que "primero persona"

Invidente - No vidente

Persona con baja visión

Corto de vista

Sordito/a

Persona sorda

Las personas sordas no son mudas por el hecho de ser sordas.

Sordomudo/a

Persona con discapacidad auditiva

En algunos casos no desarrollaron el lenguaje oral por falta de acciones de habilitación y además hablan en su lengua, la Lengua de Señas

Retrasado/a

Persona con discapacidad intelectual

Una persona con discapacidad intelectual, contando con los apoyos que requiere podrá tener una vida plena con muchos logros. Cada persona tiene su tiempo y debemos evitar las comparaciones.

Demente

Loco/a

Persona con discapacidad psicosocial

Loco fue utilizado como insulto y de forma despectiva durante muchos años por lo cual sugerimos que se utilice el término discapacidad psicosocial

Lenguaje de señas

Lengua de Señas

"Lenguaje" se refiere a la función de comunicación de las personas.

"Lengua" es el idioma de cada país o grupo humano. Para una persona sorda de nacimiento su lengua materna es la Lengua de Señas.

NADA SOBRE NOSOTROS SIN NOSOTROS: LA PARTICIPACIÓN COMO MOTOR DEL CAMBIO

“

Es importante que las personas con discapacidad siempre encuentren espacios de incidencia, de articulación, de asociación para poder tener una interlocución con las administraciones públicas

Natalia Guala ”

*Experta independiente del Comité de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad para el período 2025-2028
Ciclo de formación sobre el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.*

*Relatoría conceptual, UNPRPD, SNU, UNFPA, Montevideo, junio 2024
https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2024-11/Relatoria1_web_0.pdf*

Parte del cambio de paradigma impulsado por la Convención y el Modelo Social de la discapacidad implica entender que el cambio se puede y se debe realizar junto a las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan. Esa es la manera más justa, lógica y eficiente de avanzar. De ahí el “Nada sobre nosotros/as sin nosotros/as”, un grito que pide que se las tenga en cuenta a la hora de elaborar políticas y llevar adelante planes de acción que las involucren.

Históricamente las personas con discapacidad han sido excluidas y, por lo tanto, su voz y su opinión silenciada. Hablaban por ellas terceras personas o expertos en tal o cual temática.

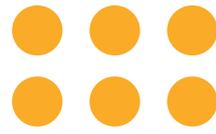
Este cambio de paradigma lleva a que sea inconcebible hoy llevar adelante una propuesta o una actividad que las involucre sin escucharlas y sin que sean parte de los procesos.

Y es esta misma participación -la amplificación de su voz y su aporte- la que promete una aceleración de los cambios tan necesarios.

De hecho, la Convención pide a los Estados que adhirieron que realicen consultas periódicas y que colaboren activamente con las personas con discapacidad a través de las organizaciones que las representan y que ellas formen parte de todos los procesos de decisión que las involucren.⁶ ([Directrices para la consulta a personas con discapacidad de Naciones Unidas](#))

En sus “Directrices para la consulta a personas con discapacidad”, Naciones Unidas brinda una serie de recomendaciones para que este proceso de consulta sea lo más efectivo posible.

1. Debe consultarse a las OPD utilizando diversos métodos apropiados y adaptados al contexto
2. Las OPD deben participar como asociados en la planificación, el diseño y la realización de las consultas
3. Las OPD deben recibir un apoyo adecuado para su participación, entre otras cosas información oportuna, capacitación y financiación
4. En las consultas se buscará la participación de toda la diversidad de personas con discapacidad y se tendrá en cuenta la interseccionalidad
5. Las consultas deben ser accesibles y deben proporcionarse ajustes razonables
6. Las consultas han de ofrecer seguridad, empoderar y no ser simbólicas
7. Las consultas deben basarse en la transparencia, el diálogo genuino y la buena fé
8. Los conocimientos y enseñanzas extraídos de las consultas deben tenerse en cuenta, y los resultados deben comunicarse a las OPD



Vínculo adecuado con personas en situación de discapacidad



La forma en que nos vinculamos con las personas con discapacidad -al igual que el uso correcto del lenguaje- nos permite derribar estereotipos y alinearnos con la mirada de la discapacidad que propone la Convención.

En este sentido, hay dos reglas de oro: primero preguntar si la persona necesita ayuda, antes de ayudar.

Esto es clave porque, el solo hecho de preguntar, elimina el supuesto de que por ser una persona con discapacidad siempre va a necesitar ayuda y la dejamos de ver siempre desde una mirada asistencialista. En segundo lugar, si la respuesta es que sí necesita ayuda, debemos preguntar cómo brindar esa ayuda.



Accedé al al video *ON Fologüers, Capítulo 6 de la 2ª Temporada 'Personas Que...'*:

<https://www.youtube.com/watch?v=pl6D0ZITbY8>

A continuación, se comparten algunas sugerencias y herramientas para potenciar un vínculo en el que las personas con discapacidad no sean limitadas por la visión que tienen la persona sin discapacidad sobre ellas.

Discapacidad motriz:

- Si la persona camina despacio, ajusta tu ritmo al de ella.
- Ofrece tu colaboración si la persona tiene que cargar objetos.
- Si vas a entablar una conversación, ponete a la misma altura, si es posible.
- No te apoyes en la silla de ruedas, es parte del espacio corporal de la persona.
- Háblale a la persona usuaria de silla de ruedas y no a su acompañante.
- Si te reunís con una persona con movilidad reducida, tené en cuenta que el lugar debe contar con rampa o elevador, que exista estacionamiento reservado y baños accesibles.

Discapacidad auditiva:

- Atraé su atención tocándole el hombro con suavidad.
- Háblale siempre a la persona sorda (no al intérprete).
- Si la persona sorda lee los labios, mirala directamente y háblale claro sin sobremodular.
- Si no sabés Lengua de Señas, buscá canales alternativos de comunicación como mensajes de texto o dibujos.
- Si te reunís con una persona con hipoacusia (pérdida auditiva parcial), consultale cómo se comunica: si lo hace mediante lectura labial, si utiliza audífono o si habla lengua de señas.
- Dirigite a la persona cuando está de frente, evita hacerlo si está de espaldas.
- Si no comprendes lo que te dice, hacéselo saber para que lo repita o lo comunique de otra forma alternativa.

Discapacidad visual:

- Hacerle saber a la persona que te diriges a ella, nombrándola o colocándole la mano sobre el hombro.
- Identificate siempre al dirigirte a la persona.
- Si te solicita información sobre alguna cosa o lugar, explica de qué se trata.
- Al hacer referencia a la ubicación de determinado objeto o cosa en el espacio, brinda indicaciones como “a tu derecha o izquierda, arriba o abajo”. Evita indicaciones como “acá o allá”.
- Para indicar un asiento, orienta tu mano hacia el respaldo del mismo.
- Advierte los posibles obstáculos que se encuentren a su paso, explicitando de qué se trata.

Perros guía o de asistencia

En Uruguay, los perros guía o de asistencia y también aquellos que estén en etapa de socialización o entrenamiento, están habilitados por la ley N° 18.875 a acceder a cualquier espacio público, o privado de uso público, sin excepción, siempre y cuando cuenten con la identificación requerida.



Discapacidad intelectual:

- Utiliza un lenguaje llano, fácil de comprender.
- Formula preguntas breves y concisas.
- Sé paciente. Dale tiempo a expresar lo que quiere decir. No completes las frases.
- Trata a la persona de acuerdo a su edad. No la infantilices.
- Diríjete a la persona y no a su acompañante (si lo tiene).

Discapacidad psicosocial:

- Propiciar, en la medida de lo posible, entornos seguros, que brinden tranquilidad a la persona.
- Anticipar situaciones de cambios o modificaciones de rutinas, itinerarios, horarios, entre otros, para evitar situaciones de ansiedad o malestar.
- En situaciones sociales tené en cuenta que quizás no entiendan ironías, chistes o metáforas.
- Ambientes con mucho ruido y luces pueden generar estrés en algunas personas; de ser necesario, busca un lugar tranquilo para mantener una conversación.
- Trata a la persona de manera natural. No la estigmatices. Respetá en lo posible, su espacio personal y el acercamiento físico, a menos que sea consensuado.



Incluyendo talento



EL MARCO LEGAL EN URUGUAY

Al hacer una revisión de la normativa vigente, se encuentran grandes hitos en lo que se refiere a la promoción del empleo de personas con discapacidad específicamente. Uno de ellos se dio en 2010, cuando entró en vigencia la ley N°18.651 ⁷([Ley N°18.651 Protección Integral de Personas con Discapacidad](#)) de Protección Integral de Personas con Discapacidad. Aquí se establece que a nivel público, el 4% de las vacantes debe ser ocupada por personas con discapacidad.

Esta ley estableció, además, lo siguiente: “se deberá crear un dispositivo en cada organismo público que vele por la adecuada colocación de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo, contemplando las adaptaciones necesarias para el adecuado desempeño de las funciones, así como la eliminación de barreras físicas y del entorno social que puedan ser causantes de actitudes discriminatorias”.

Este texto fue el puntapié para la ley que vino después, ya que comenzó a hablar –aunque con otro nombre– de los ajustes razonables.

En 2018 se aprobó una nueva ley –la N°19.691 ⁸([Ley N°19.691 Promoción del trabajo para personas con discapacidad](#))–, esta vez dirigida a las empresas privadas. En ella se establece que las empresas con 25 o más personas empleadas en plantilla, deben tener un 4% de los cupos ocupados por personas con discapacidad.

A su vez, en 2021 entró en vigencia la ley N°19.973 - Regulación de políticas activas de empleo dirigidas a favorecer el acceso a una actividad laboral remunerada, de los jóvenes entre 15 y 29 años, trabajadores mayores de 45 y personas con discapacidad. ⁹([Ley 19,973 Regulación de políticas activas de empleo](#))

Esta normativa pone énfasis en impulsar el ingreso o reinserción en el mercado laboral de personas con discapacidad, promoviendo la capacitación y formación profesional.

Si bien los números no son alentadores, dado que ni el ámbito público ni el privado tiene buenos índices de cumplimiento de las diferentes normativas, sí se podría afirmar que, al menos, la aprobación de esta nueva ley sirvió para volver a poner el tema en agenda.

Las empresas comenzaron a informarse, a capacitarse y a prepararse para realizar procesos de inclusión genuinos y sostenibles.

En lo que respecta a las empresas públicas, Antel cuenta con 34 personas con discapacidad incorporadas, a partir de la reglamentación del artículo 49 de la ley N°18.651, cumpliendo así con los cupos establecidos.

Para que todo este proceso de inclusión avance, fue muy importante el cambio normativo en cuanto al Ingreso de personas con discapacidad en el Estado.

En 2023, se introduce, mediante la ley N° 20.075, una modificación del artículo 49 de la ley N° 18.651. La misma establece que el cálculo del 4% se realice sobre los puestos de trabajo a ocupar y no sobre las vacantes ¹⁰(<https://www.gub.uy/oficina-nacional-servicio-civil/comunicacion/publicaciones/ingreso-personas-discapacidad-estado-2023>) impactando en el ingreso de más personas con discapacidad al Estado.

EMPLEO CON APOYO

Además de la normativa que impulse cada país para promover el empleo de personas con discapacidad y de las políticas que implementen las diferentes empresas en el mismo sentido, existen metodologías que acompañan y traccionan los procesos de inclusión laboral.

Una de estas metodologías, cada vez más extendida, es el empleo con apoyo, desarrollada en Estados Unidos en los años 80´.

El empleo con apoyo se basa en el acompañamiento individualizado a la persona con discapacidad a cargo de operadoras y operadores laborales en su proceso de inserción laboral. La ley N° 19.691 -referida en el capítulo anterior- reconoce esta metodología y la describe como la “prestación de apoyo continuado a las personas con discapacidad para acceder, asegurar y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral ¹¹([Ley 19.691](#))”.

La implementación de esta metodología supone la realización de diversas acciones, fundamentales para pensar en este proceso de inclusión desde una perspectiva integral. Algunas de ellas son: análisis de puestos laborales, análisis de accesibilidad, realización del perfil laboral de las personas con discapacidad, preparación a los equipos, capacitación a los/as líderes y equipos de recursos humanos, entre otros.

A la hora de implementar esta metodología se deben tener en cuenta varios factores:

- Todas las personas son distintas, por lo cual los apoyos que requieran deben ser individualizados.
- La interseccionalidad debe ser contemplada a la hora de implementar apoyos. La realidad de una mujer en situación de discapacidad es distinta a la de un hombre en situación de discapacidad, por ejemplo.

“

Sin dudas ha sido muy complejo vivir con discapacidad en este mundo contemporáneo, yo les pregunto a las personas con discapacidad: ¿creen ustedes que nuestra vida hubiese tenido más oportunidades si no tuviéramos discapacidad?

Augusto Lotito

”

Trabajador de la Secretaría Nacional de cuidados y discapacidad del Ministerio de Desarrollo social en Ciclo de formación sobre el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Relatoría conceptual, UNPRPD, SNU, UNFPA, Montevideo, junio 2024
https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2024-11/Relatoria1_web_0.pdf

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad define los ajustes razonables como: “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” .¹² ([Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad](#))

En cuanto a su alcance, los ajustes razonables pueden abarcar desde adaptaciones en el puesto de trabajo hasta la identificación de referentes o apoyos naturales a los que pueda recurrir la persona antes diferentes situaciones a resolver.

Dentro de las adaptaciones en el puesto de trabajo podemos encontrar ejemplos como adaptaciones en altura de los escritorios, inclinación de monitores, adaptación de hardware, uso de canceladores de sonido, elaboración de listas de tareas, etiquetado con pictogramas, entre otros.

La implementación de ajustes razonables es fundamental para que la persona con discapacidad pueda desplegar de forma autónoma su talento y desarrollar su tarea de la mejor forma posible. En este sentido, es clave destacar que estos ajustes son reconocidos en la normativa vigente como un derecho de las personas en situación de discapacidad y una obligación de los empleadores.

Previo a la implementación de los ajustes razonables, se recomienda a las empresas que:

- Designen a una persona para que tenga a su cargo el seguimiento de la solicitud e implementación de los ajustes.
- Realizar consulta -periódica y amplia- a personas con discapacidad para que sean ellas las que manifiesten cuáles son sus necesidades. Eso redundará en soluciones más ágiles y con mayor probabilidad de éxito.
- Crear un protocolo para la implementación de ajustes razonables que cuenten con el aporte de la persona designada para su seguimiento, de expertos en el tema y de las propias personas con discapacidad.

Operadores/as laborales: un rol clave en el proceso

En Uruguay, la función de los y las operadores laborales quedó reconocida en la ley N°19.691 de manera formal, si bien en los hechos la función ya venía siendo ejercida.

En el texto de la normativa se define al/la operador/a laboral como:

“El/la técnico/a en Empleo con Apoyo a quien le compete preparar al/la trabajador/a con discapacidad para que desempeñe su tarea con efectividad, asesorar en materia de accesibilidad, brindar preparación previa al equipo de trabajo así como detectar apoyos naturales que faciliten el desempeño del/la trabajador/a hasta tanto el/ella mismo/a pueda trabajar en forma independiente”. ¹³(Ley 19.691)

Este rol resulta fundamental para la correcta implementación de la metodología de empleo con apoyo, tanto a nivel público como privado. Aún así, resta camino por recorrer en cuanto a la formación de estos/as técnicos/as, y su presencia en diferentes puntos del país.

INCLUSIÓN: UN CAMINO ENTRE TODOS Y TODAS

A lo largo de esta guía se hizo una revisión de conceptos, de metodologías, de leyes vigentes y de nuevos paradigmas. Si bien todo lo mencionado forma parte de un camino recorrido a nivel social, que incluye al Estado, a las empresas y a las organizaciones de la sociedad civil, no se debe perder de vista el rol fundamental que tenemos todas las personas.

Todo lo expuesto anteriormente es fundamental para avanzar: Necesitamos políticas públicas, necesitamos formación, necesitamos empresas comprometidas, necesitamos liderazgos inclusivos... Pero todo eso comienza con la generación de conciencia y con la empatía de cada persona que es quien luego, desde su rol -sea cual sea- va a impulsar de forma genuina y comprometida los cambios.

Por eso, afirmamos que la inclusión social de las personas con discapacidad es un camino que hacemos entre todos y todas. Un recorrido que nos necesita, desde donde estemos, marcando la diferencia.

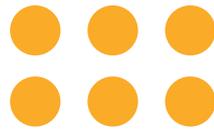
“

Las personas en situación de discapacidad, por más severa que sea, pueden, con los debidos apoyos, y se hace mucho hincapié: una persona con apoyos puede dirigir, emitir sus opiniones, administrar en igualdad de condiciones. La propia Convención establece como una obligación de los Estados parte garantizar esto

Adriana Paciel ”

Doctora en Derecho y ciencias Sociales., en Ciclo de formación sobre el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Relatoría conceptual, UNPRPD, SNU, UNFPA, Montevideo, junio 2024
https://uruguay.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2024-11/Relatoria1_web_0.pdf



El trabajo en Antel



1992

Ingreso de las primeras personas con discapacidad en Antel a partir de la ley N°16.095.

1998

Acuerdo con Plenadi para el descuento de cómputos en servicio de telefonía fija de Antel. Por resolución de Directorio 678/98.

1999

Comienza a funcionar el Servicio DAF, para comunicaciones de personas sordas con personas oyentes (Julio).

2010

Apertura de Centro de Intérpretes Virtuales (CIV). Contratación de Intérprete LSU para este servicio.

2014

Comienza a funcionar el apoyo desde el Comité de Género de Antel a los sectores de la empresa que trabajan la inclusión de personas con discapacidad.

2015

Primer taller de sensibilización en discapacidad al personal de Antel brindado por Pronadis-Mides.

2016

Primer llamado abierto, para desempeñar cargos en Servicios Generales y Administrativo Básico, para personas con discapacidad a partir de la ley N° 18.651.

2017

● Ingreso de 17 personas con discapacidad a Antel, a raíz del llamado realizado el año anterior.

2019

● Formalización del Equipo de Accesibilidad e Inclusión, por la resolución de Directorio 573/19 (Junio 2019).

● Se trabajó en conjunto con la Corte Electoral y Asociación de Sordos/as para instrumentar e implementar medidas de accesibilidad para que funcionarios/as sordos/as y con otras discapacidad pudieran ejercer su derecho a participar en las Comisiones receptoras de votos, en igualdad de condiciones con el resto de los/as funcionarios/as públicos/as.

● En el año 2019, la Secretaría de Discapacidad del Mides (en ese entonces Pronadis) sistematiza una encuesta de accesibilidad de locales de empresas públicas a nivel nacional.

Con la colaboración de la División Arquitectura, la División Infraestructura y Apoyo y la Unidad Seguridad e Higiene se recabó la información requerida.

2021

- Seguimiento de condiciones de trabajo de las personas con discapacidad de la empresa, durante la pandemia.

2022

- Formación de los primeros/as operadores/as laborales en la empresa.

2023

- Articulación con Servicio de Orientación Laboral y Reclutamiento y Selección para efectivizar criterios de accesibilidad en nuevo llamado laboral para personas con discapacidad.
- Lanzamiento de llamado laboral para puestos de administrativo básico para personas con discapacidad.

2024

- Ingreso de 15 personas con discapacidad en la empresa, a partir del llamado del año anterior.
- Acompañamiento de Op. Laborales en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad en montevideo y en el interior.
- Se comienzan a realizar concursos internos con todas las condiciones de accesibilidad que los/a funcionarios/as necesiten, generando garantías de equiparación de oportunidades.

Se trabaja en conjunto con una integrante de la Comisión Honoraria de la Discapacidad, en función de las adecuaciones sugeridas por la Oficina de Servicio Civil en cuanto a contar con los apoyos adecuados para el acceso de las personas con discapacidad a las diferentes etapas de los llamados y concursos Antel define suprimir el carácter eliminatorio de la evaluación psicotécnica estableciendo, de esa forma, las nuevas formas de evaluación que promueve el paradigma de Empleo con Apoyos.

El equipo de Accesibilidad e Inclusión colabora activamente en la implementación del Centro de Intérpretes Virtuales de Accesa, que permite la atención comercial a clientes sordos/as a través de videollamadas en Montevideo y en el Interior, generando garantías comunicacionales y la posibilidad, no menor, de realizar trámites en Antel a través de su propia lengua.

Participación de Op.Laborales de Antel en curso de formación permanente “Experto por experiencia en salud mental. El trabajo entre pares”, dictado por Centro Martínez Visca y Facultad de Psicología (Udelar).

ACCIONES LLEVADAS A CABO POR EL EQUIPO:

- Promueve con énfasis iniciativas relacionadas con la accesibilidad de los locales comerciales, fomentando el uso de puestos que dignifiquen la atención de los/as clientes/as con discapacidad, la incorporación de rampas de acceso a los locales, la atención con interpretación en Lengua de Señas Uruguaya a los/as clientes sordos/as.
- Refuerza el seguimiento de los procesos de inclusión, interviniendo en aquellos que necesitan adecuaciones específicas.
- Entre fines de 2023 y principios del corriente año, se lleva a cabo un nuevo llamado para personas con discapacidad. Para el mismo, con nuevas lecciones aprendidas durante los últimos años e incorporando la visión del nuevo paradigma de Empleo con Apoyos, se articuló el ingreso de nuevas personas con discapacidad, con los sectores: Reclutamiento y Selección, Servicio de Orientación Laboral (SOL), Salud Ocupacional, Unidad Psicolaboral y Unidad Personal, resultando una experiencia muy positiva, ya que las diferentes visiones y perspectivas de los/as integrantes de cada sector optimizaron el proceso.

La Unidad SOL y el equipo de Accesibilidad e Inclusión capacitaron conjuntamente en talleres de sensibilización y evacuación de dudas al respecto de la temática. Asimismo, previo a las inserciones del nuevo personal, se trabajó conjuntamente con diferentes grupos laborales, comprendiendo los diferentes perfiles que forman parte de los equipos. Un par de notas importantes son, por un lado, la participación de Operadores/as Laborales, formados/as por el Estado, quienes acompañaron este proceso desde el primer contacto de las personas con discapacidad con la empresa, y por otro lado, la capacitación y asesoramiento a jefes/as directos/as de las personas que ingresaron. A su vez, se realizaron talleres de inducción adaptados y con accesibilidad dirigidos a las personas con discapacidad que ingresaron. Una vez efectivizado el ingreso al puesto de trabajo, se

siguió acompañando y asesorando a los equipos y a las personas incluidas durante el tiempo que necesitaron, tanto en Montevideo como en el interior del país.

- Se implementan servicios de interpretación Lengua de Señas-Español para funcionarios/as que lo necesitan en cursos, entrevistas, reuniones de equipo etc. A su vez se acompaña con este tipo de accesibilidad, en los eventos que diferentes sectores de la empresa solicitan y se colabora con la interpretación en actividades donde Antel coorganiza o forma parte. En virtud de la creciente demanda, debido a la incorporación de varias personas sordas, se implementa un Protocolo de solicitudes para la mejor coordinación de las funcionarias que actualmente brindan este servicio en forma voluntaria. Se está conversando actualmente sobre la necesidad de crear un equipo estable de intérpretes LSU, con reconocimiento de cargo.

- A instancias de funcionarios/as con familiares con autismo, se conforma un grupo de aproximadamente 20 personas, logrando conocer y contactar a su vez con otros/as funcionarios/as con familiares con otras discapacidades. En dicho contexto, se llevaron a cabo reuniones para escuchar sus necesidades y sugerencias con respecto a situaciones diarias que viven, como la conciliación de horarios con la vida laboral y la complejidad de situaciones a las que se ven expuestos/as por no contar con apoyos frente a la dependencia de sus familiares a cargo. También se asesoró en cuanto a la urgencia de algunos/as funcionarios/as en incorporar laboralmente a sus hijos/as con discapacidad, y, en tanto este equipo tiene contacto permanente y articula con la Sociedad Civil, pudo ayudar a brindar soluciones. Por otra parte, se gestionan licencias especiales o teletrabajo, en varias situaciones a funcionarios/as con familiares con necesidad de cuidados.

- Se destaca que el equipo de Accesibilidad e Inclusión ha mantenido nexo permanente con la Secretaría de Discapacidad del Mides y con la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad, en tanto organismos del Estado que regulan políticas de discapacidad para recabar información, además de haber participado de varias capacitaciones al respecto de la temática durante estos años. A su vez, se ha mantenido contacto permanente con la

Asociación de Sordos/as del Uruguay, con Uncu (Unión Nacional de Ciegos/as) a través de su programa Ágora, Fundación Braille del Uruguay, Centro Martínez Visca (Ex Patronato del Psicópata), con la Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible DERES, entre otras organizaciones de la sociedad civil para recibir asesoramiento sobre el buen manejo de determinadas situaciones y la aplicación de herramientas para mejorar la inclusión.

- Durante la pandemia, se conformó un mecanismo de consulta con el objetivo de relevar las condiciones de teletrabajo de los/as funcionarios/as con discapacidad.
- Se trabaja con División Infraestructura y Apoyo en Montevideo e interior, relevando espacios físicos destinados a la incorporación de funcionarios/as con discapacidad, dando lugar a la realización de reformas y ajustes razonables tales como rampas, accesibilidad en comedores compartidos, baños, colocación de relojes para marcar a alturas inclusivas, acondicionamientos de escritorios, entre otras.
- Antel ha colaborado con Fundapass, habilitando la permanencia de algunos perros guías en sus instalaciones durante su entrenamiento.
- El equipo de Accesibilidad e Inclusión es parte de una Red de funcionarios/as públicos/as que, trabajando en la temática y sensibilizados/as al respecto, se reúnen mensualmente para compartir experiencias exitosas y buenas prácticas sobre diferentes ítems de la temática de discapacidad, logrando un muy rico y positivo intercambio.
- Se diseñó, junto con el Centro Martínez Visca, una capacitación específica sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad psicosocial, que se efectivizó en 2023 , con docentes e instructores/as del Centro.
- A partir de 2018 se comienzan a realizar cursos básicos de Lengua de Señas Uruguaya en la empresa. Los/as docentes son funcionarios/as sordos/as y los cursos se imparten todos los años hasta la fecha.

PERSONAS CAPACITADAS EN TEMÁTICAS DE DISCAPACIDAD POR EL EQUIPO DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

Desde 2016, el equipo de Accesibilidad e Inclusión de Antel ha capacitado un total de 905 personas, tanto a la interna como a la externa de la organización, tanto a través de capacitaciones presenciales como virtuales (por las Plataformas IDEA y Educantel). A continuación, se detalla la cantidad desagregada por sexo desde el 2016 hasta el 2023.

AÑO	MUJERES	VARONES	TOTAL
2016	76	19	95
2017	77	20	97
2018	118	35	153
2019	120	26	146
2020	58	18	76
2021	120	24	144
2022	63	19	82
2023	75	37	112
TOTALES	707	198	905

Destacamos que si bien los datos de 2024 se están procesando aún, ya que se continúa realizando capacitaciones, se estima que más de 400 personas recibieron formaciones en lo que va del año, siendo destacado el número de personas formadas.

IMPLEMENTACIÓN DE AJUSTES RAZONABLES

Partiendo de los planteos realizados en la Convención de Discapacidad, se adecuan posibilidades de instrumentación de ajustes razonables enfocados en mejoras en accesibilidad comunes a todas las discapacidades, siendo formas de adaptar las prácticas y los modelos a las realidades.

A continuación, se detallan algunos ejemplos de los ajustes razonables implementados en nuestra empresa:

- A instancias de una funcionaria de Paysandú, usuaria de silla de ruedas, se realizó una rampa en la entrada de funcionarios/as del local.
- Se entregan lámparas con lupas, las cuales permiten a funcionarios/as con baja visión realizar sus tareas sin inconvenientes en sus respectivos puestos de trabajo.
- A solicitud de una funcionaria con baja visión, se entrega un monitor más grande de lo habitual, el cual facilita la lectura y realización de tareas de la misma.
- Se acondiciona con el apoyo de la División Infraestructura y Apoyo el puesto de trabajo de un funcionario con discapacidad motriz de Maldonado. Para ello fue necesario hacer modificaciones en su escritorio y agregar un aire acondicionado ya que, por su patología, es preciso que esté a determinada temperatura durante su horario laboral.

- Se crea un grupo de whatsapp en la Unidad de Servicios Generales Montevideo y Zona Metropolitana, con el objetivo de comunicarse correctamente con dos personas sordas que ingresaron al sector. Hasta ese momento, los/as funcionarios/as se comunicaban sólo a través de llamadas telefónicas y fue preciso adaptar a todo el sector a la nueva modalidad de mensaje de texto.

- A solicitud de varios compañeros ciegos, se instalaron lectores de pantallas en sus terminales para hacer posible la resolución de tareas. Sin embargo, no todos los programas que utiliza la empresa son totalmente compatibles con estos, por lo que es necesario seguir trabajando en este tipo de accesibilidad.

- A raíz del trabajo conjunto entre un funcionario usuario de silla de ruedas y compañeros/as de su sector, se diseñó una rampa móvil que permite el acceso a su puesto de trabajo sin inconvenientes.

- Se implementan modificaciones en los espacios y se adecúan los escritorios en las oficinas para la mejor participación de funcionarios/as sordos/as en sus equipos de trabajo (estas personas no deben estar de espaldas a las puertas, entre otros)

- Una funcionaria con baja visión solicita un ajuste en su horario de trabajo, ya que en invierno, al oscurecer más temprano, su visión se atenúa. Se incorpora dicho cambio de horario y se implementa, acordando con ella que entre junio y setiembre comenzará más temprano su jornada laboral para finalizar también más temprano.

- De acuerdo a la solicitud realizada por una funcionaria de la División Atención de Clientes Paysandú (persona con discapacidad motriz) respecto a contar con estacionamiento accesible dentro del patio de la central, el Equipo de Accesibilidad e Inclusión de Antel sugirió se tengan en cuenta las recomendaciones técnicas respecto a la parte edilicia y demás ajustes

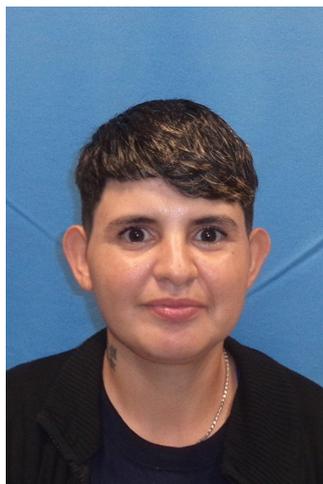
razonables relacionados con la buena disposición de las partes involucradas. Por lo anteriormente mencionado, se recomendó que cada vehículo contara con los datos de contacto visibles, de cada responsable del mismo; con el objetivo de mantener una comunicación fluida y una buena organización dentro de la jornada laboral. Se solicitó a las partes involucradas que la zona de estacionamiento sugerida quede libre, en especial entre las 9.15 - 9.45 y entre las 16.45 - 17.15, horarios de entrada y salida de la funcionaria. Dado que el lugar sugerido era uno de los que se usaba para estacionamiento de motos, las mismas comenzaron a ser estacionadas en el otro estacionamiento que existe para esos fines. Estas modificaciones permitieron adecuar el estacionamiento para personas con discapacidad, y además facilitar el ingreso al local para la funcionaria mencionada, próximo a la rampa que lleva al reloj de marca y a su puesto de trabajo.

- A instancias de una funcionaria con baja visión, se comienzan a trabajar junto con ella y la Unidad de Mantenimiento Edificio y con el asesoramiento del Programa Ágora, la forma de implementar señalizaciones en el piso de la Torre, que le permiten salir del ascensor, ubicarse con más facilidad y llegar a su puesto laboral de forma autónoma.

“NADA SOBRE NOSOTROS, SIN NOSOTROS” TESTIMONIOS DE LOS TRABAJADORES

Resulta fundamental en este aspecto contar con las experiencias de los/as trabajadores/as.

En un país como Uruguay, con muchos servicios centralizados en la capital, resulta de suma importancia representar también a los/as trabajadores/as del interior, dejamos a continuación el testimonio de Pietro Jacques, de Nelson Javier da Rocha y Stephanie Smereka.



Trabajador
de Planta
Externa del
departamento
de Artigas, el
mismo ingresó
en el llamado de
abril del 2024

PIETRO JAQUES

“Mi proceso de inclusión fue de la mejor manera, ya que todos en general me recibieron de una manera muy positiva, ya que todos estamos para lo mismo. Y ellos siempre muy amables y compañeros para con uno que recién viene llegando a la empresa, siempre comparten sus experiencias y también les brindo de mi lo mejor para ayudarlos en lo que necesitan.

Me sentí muy feliz ya que se me cumplía un deseo desde muy chico, además al trabajar con algo que me gusta demasiado. Porque al tener discapacidad no era muy fácil lograr un lugar de trabajo apto y digno para uno desempeñarse profesionalmente y como persona”.

“El mensaje que dejo es que no podemos rendirnos debemos insistir ya que tarde o temprano podemos lograr cumplir nuestros deseos de ser independientes en todo sentido.

Las personas con discapacidad tenemos más barreras de lo normal que las personas sin una limitación física o intelectual, pero somos más valientes y vamos sin miedo a intentar pasar por dichas barreras.

Cada persona sabe su límite dependiendo su limitación, pero todos debemos luchar para sobrepasar ese límite.

Mi discapacidad es resultado de una secuela dejada por un parálisis cerebral diagnosticada con 1 año. La he pasado muy mal de chiquito porque mis limitaciones eran más fuertes que yo, al pasar de los años gracias a la ayuda de maestras y a la institución Tapac donde concurrí gran parte de mi vida, aprendí a darle pelea a mis limitaciones y sobre llevarla y no dejarme vencer por cada obstáculo y ser más independiente.

Hoy en día, a mis 32 años, ya mamá/ papá soltero entendí que nosotros las personas somos iguales en todo los sentidos y que la diferencias y las limitaciones son creadas por uno mismo.

Se entiende que cada desempeño es distinto. Pero creo que cada persona piensa distinto según su experiencia, por ejemplo yo trabaje solo en Uruguay Trabaja y no cuento con una experiencia amplia de vida laboral pero siempre di de mi 101% en todo y peleo día a día para que mi discapacidad sea simplemente un complemento de mi y no lo que predomine en mis días. Ya que como todos tenemos nuestros días y se nos nota mas o menos. Como dije anteriormente todos debemos comprender cada limitación y intentar sobrellevar y muy importante siempre tener presente que somos más fuertes que cada limitación sea cual sea y nuestro papel es abrirle espacio a los que vengan y darles un empujoncito positivo."



Trabajador de la Gerencia de Planta Externa Norte, departamento de Paysandú

JAVIER DA ROCHA

“Desde el principio del proceso me sentí muy cómodo, lo primera actividad que fue hacer la pruebas, las funcionarias encargadas de la misma fueron muy cordiales y siempre preguntando si necesitaba algo. Después gracias a los operadores laborales todo el proceso fue muy ameno, desde el examen médico, los cursos y hasta acompañarnos a firmar el contrato. La verdad fueron un gran soporte que me hicieron sentir muy cómodo y feliz.

Con lo que respecta ya dentro de mi área de trabajo también me hicieron sentir bienvenido. El Gerente siempre a disposición si necesito algo.

Tengo una compañera que me ayudó mucho (triste porque ya se jubila) me hizo muy fácil el comienzo en Antel.

Si bien yo dependo directamente del Gerente en nuestra oficina está el Jefe de Área que también siempre estuvo al pendiente si necesitaba algo, consiguiendo llaves, códigos, usuarios y es el que me anota en cursos, creo que voy a terminar el año con 30 cursos.

Está Emi también que es de informática y si necesito algo no duda en ayudarme.

Sé que a veces existen algunos miedos u otras veces cuesta salir de la zona de confort pero les digo a todas y todos que vale la pena, el tener un trabajo no es solo por ganar un sueldo (que es muy importante) sino también para desarrollarse uno mismo, ser parte de la sociedad.

Por eso les digo, no tengan ninguna duda en presentarse en un llamado para personas con discapacidad porque te acompañan en todo momento

y hasta un tiempo después de estar trabajando también.

Y claro puede ser que no queden en la primera o la segunda vez, pero eso también es un aprendizaje, como el plus de conocer otras personas con otras vivencias en cada entrevista”.



Trabajadora
de la División
Atención de
Clientes.
Unidad Clientes
Paysandú

STEPHANIE SMEREKA

“Mi nombre es Stephanie Smereka, tengo 35 años y trabajo en Antel desde el año 2013, entré por un llamado público al que me presenté.

Mi puesto está en Atención Comercial/ Atención clientes en la localidad de Paysandú.

Disfruto el trabajo que realizo; el relacionamiento con la gente y si bien hay clientes complicados, está bueno ejercer la empatía y poder o intentar al menos ayudar en lo que necesiten.

Qué contarles sobre mi experiencia en la empresa... la verdad que me siento como si fuera mi segunda casa.

Después de tanto años (11 años en Antel) ya somos como familia, compartiendo todos los días los almuerzos y disfrutando de la jornada laboral con alegría y buen humor.

Tengo excelentes compañeros que siempre me apoyan y ayudan en lo que necesite y están a disposición.

Está claro que en el correr de estos años necesité de la empresa; como por ejemplo una rampa para mi ingreso al edificio (rampa para funcionarios), llevó su tiempo el logro de la misma pero con perseverancia se logró.

Me parece genial que se haya formado el Equipo de Accesibilidad e Inclusión. Un espacio donde podamos dirigirnos para nuestras dudas, o escuchar una sugerencia o porque no pedir una ayuda.”

Accedé a los testimonios en formato de video:

<https://anteltv.com.uy/buscar/equidad>

DESAFÍOS Y FUTURAS ACCIONES

Entendemos como una oportunidad de mejora identificar a las personas con discapacidad que son funcionarios/as de la empresa, así como también tener el registro completo de todos los entornos laborales con posibilidades de mejoras inclusivas.

Por lo tanto, consideramos que un Censo permitirá identificar al personal con discapacidad, tipo de discapacidad, ayudará a conocer necesidades de accesibilidad y dará la posibilidad de actuar en consecuencia. Por otro lado, entendemos necesario hacer un relevamiento de funcionarias/os con familiares dependientes ya que éste permitirá cuantificar casos y relevar acerca de la necesidad de cuidados a efectos de poder implementar soluciones al respecto que permitan conciliar de mejor forma la vida personal con la vida laboral.

Asimismo, vemos necesario profundizar en acciones de comunicación, información básica y sensibilización sobre la temática hacia la interna de Antel.

Destacamos la importancia de seguir elaborando estrategias de abordaje y resolución de problemas en forma articulada con los diferentes sectores de la empresa para realizar monitoreo y seguimiento de todos los procesos

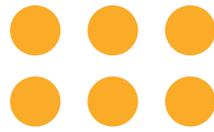
de inclusión y sobre todo, dejar en los diferentes sectores, una sistematización de lecciones aprendidas y experiencias que servirán sin duda a futuro. Visualizamos como necesidad, la incorporación de funcionarios/as con discapacidad calificados/as al equipo de Accesibilidad e Inclusión, adhiriendo a la premisa de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad “nada sobre nosotros/as sin nosotros/as”.

Entendemos que la incorporación de la figura de el/la operador/a laboral ha venido tomando consistencia y representa un avance importante para la inclusión plena de las personas con discapacidad que permite no solo adaptar las condiciones a su ingreso, sino hacer sostenible su experiencia y trayectoria laboral.

Dicho rol técnico permite un acercamiento objetivo a las partes involucradas, además de aportar soluciones para el/la funcionario/a con discapacidad, además, también han sido exitosas las herramientas brindadas a los diferentes equipos de trabajo.

Es de destacar que en Antel se cuenta con personas capacitadas y calificadas para dar cumplimiento a esta tarea, aunque, debido a la demanda creciente, éstos/as, no son suficientes.

Si bien consideramos que hay un avance importante en temas de inclusión y accesibilidad en la empresa, se visibilizan varias oportunidades de mejora, entre ellas, la implementación de la perspectiva de la discapacidad en la normativa interna.



Conclusiones

Desde el equipo que ha elaborado esta guía, esperamos que la misma sea de utilidad para los demás organismos públicos, empresas y organizaciones de la sociedad civil, sirviendo como puntapié para comenzar y de orientación para realizar acciones que posibiliten entornos más accesibles e inclusivos.





Glosario



Accesibilidad: la característica del entorno que permite el uso y disfrute, de forma autónoma, a cualquier persona, con independencia de sus capacidades para ver, oír, caminar o entender.

Accesibilidad universal: condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias, que no impongan una carga desproporcionada o indebida, que permitan a las personas el goce, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales.

Discapacidad: 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 la persona en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Diseño universal: diseño de productos, entornos y servicios para ser usados por todas las personas, al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado.

Empleo con Apoyo: es una metodología de inclusión laboral que presta apoyo continuo a las personas con discapacidad para acceder, asegurar y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral.

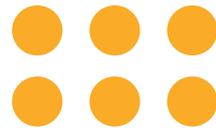
Itinerario accesible: lugar de paso que posibilita un recorrido continuo compuesto por circulaciones horizontales o verticales, que relaciona y permite acceder a diferentes espacios, servicios o equipamientos, que cumplan la condición de accesibilidad.

Lectura fácil: método de adaptación y redacción de textos que pretende hacer accesible la información y la cultura a las personas con discapacidad intelectual y discapacidad de aprendizaje.

Podotáctil: superficie que permite percibirse claramente, tanto al pisar sobre ella, como con el bastón utilizado por personas con discapacidad visual.

Operador Laboral: técnico en Empleo con Apoyo a quien le corresponde preparar al trabajador con discapacidad para que desempeñe su tarea con efectividad, asesorar en materia de accesibilidad, brindar preparación previa al equipo de trabajo así como detectar apoyos naturales y ajustes razonables que faciliten el desempeño del trabajador hasta tanto el mismo pueda trabajar en forma independiente.

Braille: lo utilizan personas que tienen un resto visual muy bajo o nulo. Este sistema es el resultado de la combinación de puntos en relieve desde una matriz generadora o celdilla de 6 puntos.



Enlaces de interés



- [Artículo de Naciones Unidas, Derribar Obstáculos para las personas con discapacidad](#)
- [Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad](#)
- [Directrices para la consulta a las personas con discapacidad](#)
- [El derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en Uruguay, 2024. - YouTube](#)
- [El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#)
- [Ingreso de personas con discapacidad en el Estado 2023 | Oficina Nacional del Servicio Civil](#)
- [Ley N° 19.973](#)
- [Materiales de María Soledad Cisternas, enviada especial del Secretario General de la ONU para Accesibilidad y Discapacidad](#)

- [Plena Inclusión](#)
- [Registro Nacional de personas con discapacidad | Trámites](#)
- [Se presentó en el Parlamento el proyecto de ley que reconoce la capacidad jurídica de las personas con discapacidad](#)
- [Sitio web de la organización Fundappas](#)
- [Sitio web de Discapnet](#)
- [Tips para el trato de las personas con discapacidad](#)
- [Ciclo de formación “El derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad”, UNFPA, UNPRPD, con más de 200 participantes comenzó el ciclo de capacitación para organizaciones de personas con discapacidad](#)
- [United Nations Disability Inclusion Strategy](#)

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la disposición y el entusiasmo de los/as trabajadores/as en situación de discapacidad de Antel por el gran aporte a esta guía.

AUTORIDADES

- **Cra. Annabela Suburú** - Presidenta de Antel
- **Fernando Filgueira** - Jefe de Oficina de UNFPA Uruguay
- **Equipo de Accesibilidad e inclusión** de Antel

ELABORACIÓN DE LA GUÍA

Mariana Goday

Es licenciada en Comunicación Social.

Se desempeñó como periodista en diferentes medios: El Espectador, El País y El Observador. Actualmente trabaja como periodista freelance para la revista Forbes Uruguay. A su vez, es socia fundadora y actual directora de la consultora Umuntu.

Gabriela Barrios

Es licenciada en Psicología, cuenta con formación en Discapacidad, Derechos Humanos, igualdad de género y políticas públicas.

Se desempeñó desde el 2009 en diversas organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la discapacidad como Fundación IPPU y Fundación Bensadoun Laurent, fue docente del seminario accesibilidad e inclusión en UTU así como también del curso dirigido a operadoras y operadores laborales, que llevó a cabo Asociación Down del Uruguay. Actualmente trabaja como psicóloga clínica y además es responsable del área de inclusión laboral en la consultora Umuntu.

Equipo de Antel: Gerardo Buccino, Carolina Macedo, Lucía Fernández, Silvia Areosa, María Noel Cardozo, María Zanoni, Eveline Suárez, Laura Besnati, Natalia Lancieri.

Apoyo técnico: Juan José Meré, Asesor VIH/Estrategia No dejar a nadie atrás, UNFPA

Diseño: Steven Masaguez, Diseñador de Comunicación Visual y Multimedia.



Uruguay, diciembre 2024.