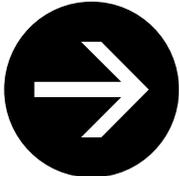




ESPACIOS AMIGABLES PARA LOS NIÑOS





CRÉDITOS

Dirección editorial

Sebastián Waisgrais, Especialista en Monitoreo y Evaluación de UNICEF
Martín Giménez Rébora, Responsable de Movilización de Recursos de UNICEF

Coordinación del proyecto

Pablo Ferreyra, Coordinador de Alianzas Corporativas

Autoría

Mariana Ahualli, Alianzas Corporativas & RSE - UNICEF
Ana Cacace
María José Buzón

Revisión de contenidos

Cecilia Savall

Edición y corrección de estilo

Guadalupe Rodríguez

Diseño y diagramación

Pablo Criscaut

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF Argentina, 2015

Espacios Amigables para los Niños. Cuadernos para la Acción.

52 páginas, tamaño 21,5x28cm.

ISBN: 978-92-806-4682-5

Impreso en Argentina - Primera edición, octubre de 2015 - 1000 ejemplares

Se autoriza la reproducción total o parcial de los textos aquí publicados, siempre y cuando no sean alterados, se asignen los créditos correspondientes y no sean utilizados con fines comerciales.

Las opiniones expresadas en esta publicación reflejan las visiones del autor y no necesariamente las políticas o puntos de vista de UNICEF.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

buenosaires@unicef.org / www.unicef.org.ar



ACERCA DE UNICEF

UNICEF está presente en la Argentina desde mayo de 1985, brindando cooperación técnica y asistencia financiera al Estado y a la sociedad argentina en diferentes áreas vinculadas al bienestar de la infancia y la adolescencia. UNICEF Argentina trabaja para promover la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes; ayudar a satisfacer sus necesidades más importantes y aumentar las oportunidades que se les ofrecen, a fin de que alcancen el pleno desarrollo de sus capacidades.

La labor de UNICEF Argentina se desarrolla en total respeto por la diversidad cultural y con enfoque de equidad de género, conjugando esfuerzos y voluntades para proteger los derechos de la niñez y la adolescencia, conjuntamente con aliados y contrapartes nacionales tanto del Estado como de la sociedad civil, la cooperación internacional y las agencias del sistema de las Naciones Unidas.

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), la Convención para la Erradicación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y todos los tratados de derechos humanos ratificados por la Argentina, así como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), conforman el marco global de cooperación de UNICEF Argentina.





ÍNDICE DE CONTENIDOS

ABREVIATURAS	4
PRÓLOGO	5
HACIA UNA NUEVA COMPRENSIÓN DEL FUNCIONAMIENTO HUMANO	6
ESQUEMA DE LECTURA PARA ESTE CUADERNO	9



CAPÍTULO 1. LOS NIÑOS, UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS 11

CUESTIÓN DE DERECHOS	13
LA NIÑEZ EN LA ARGENTINA	15



CAPÍTULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y LA INFANCIA 17

DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES	19
SER NIÑO EN LA CIUDAD	21



CAPÍTULO 3. ESPACIOS AMIGABLES PARA LOS NIÑOS 25

A. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR UN ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS?	27
B. ¿QUÉ NO ES UN ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS?	27
C. ¿CÓMO INSTALAR EN SU EMPRESA ESPACIOS AMIGABLES PARA LOS NIÑOS?	28
D. SUGERENCIAS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN	36



CAPÍTULO 4. UNA MIRADA A LOS SECTORES EMPRESARIALES 39

RECOMENDACIONES PARA LAS COMPAÑÍAS	41
BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS	43



ANEXO 47



ABREVIATURAS

UNICEF	→	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
CDN	→	Convención sobre los Derechos del Niño
RSE	→	Responsabilidad Social Empresaria
RSE-I	→	Responsabilidad Social Empresaria desde una perspectiva de los Derechos de la Infancia
DN	→	Derechos del Niño
CDPD	→	Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad



PRÓLOGO

Este nuevo *Cuaderno para la Acción* sobre Espacios Amigables para los Niños tiene como objetivo sensibilizar al sector privado sobre una problemática compartida: cómo crear espacios seguros y adaptados a todos los niños y cómo configurar lugares pensados como entornos protectores de los niños.

Existe un reconocimiento unánime de que las empresas, cualquiera sea su tamaño y su sector de la economía, tienen un impacto inevitable en la infancia: ya sea en temas más difundidos, como la lucha para la erradicación del trabajo infantil o las acciones con la comunidad, como en temas más recientes donde algunas empresas comienzan a pensar a los niños como consumidores, familiares de trabajadores o integrantes de la comunidad y el entorno; y los riesgos y las oportunidades que todo esto supone.

Este Cuaderno busca dar un paso adicional y reflexionar acerca de los espacios compartidos, espacios para niños y niñas, que deben ser vivenciados como tales. Espacios para disfrutar en familia, donde los padres o familiares puedan estar cerca de sus hijos evitando dejarlos solos. Sitios donde conviva la diversidad, donde se desarrollen libremente niños y niñas, donde las empresas se comprometan a comprender que ellos son un público diferenciado. Por ejemplo, un lactario, un espacio de juegos inclusivo en un centro comercial o un comercio que ofrezca baños en los que madres y padres puedan acompañar y asistir a sus hijos, entre otros.

Este documento ofrece nociones conceptuales, que constituyen un punto de partida para aquellas empresas que se encuentren interesadas en llevar adelante acciones por la infancia desde una perspectiva de derechos. Se propone también un modelo de gestión, presentando herramientas para la acción que servirán de guía y podrán ser adaptadas a la práctica específica de cada institución y/o iniciativa emprendida.

También se presenta un proceso de identificación y sistematización de “Buenas prácticas” que busca aportar un poco de luz y ayudar en el proceso de profundización del tema, con ejemplos de intervenciones destacables.

Las empresas tienen una gran responsabilidad para impulsar el cumplimiento de los derechos de los niños; tienen también mucho potencial para generar cambios importantes en la vida de las chicas y los chicos.

La serie de *Cuadernos para la Acción* de UNICEF es un punto de encuentro para la reflexión y para la identificación de oportunidades de mejora; brinda a las empresas metodologías e instrumentos específicos para cambiar prácticas y generar impactos positivos en la niñez.

Florence Bauer

Representante UNICEF Argentina

HACIA UNA NUEVA COMPRENSIÓN DEL FUNCIONAMIENTO HUMANO

**Por Rosangela Berman Bieler, Consejera Senior en Niñez y Discapacidad,
UNICEF New York, Oficina Central**

En la actualidad, es necesario un entendimiento holístico del ser humano basado en el respeto a la diversidad del ciclo de vida de cada individuo, para minimizar barreras que lleven a conflictos, a la desigualdad y a la exclusión social. Esta es una responsabilidad de todos y de cada uno de los miembros de la sociedad, una toma de conciencia y una acción que no pueden esperar.

Este *Cuaderno para la Acción* enfocado en los Espacios Amigables para los Niños nos invita a reflexionar sobre la diversidad humana y el ciclo de vida de cada uno de nosotros, que ya fuimos niños limitados por espacios construidos sin tomar en cuenta nuestras características. Fuimos jóvenes dejados a un lado por no tener acceso a la información y hoy somos padres y madres de niños y niñas con necesidades específicas y seremos adultos mayores excluidos por barreras físicas y de comunicación o por situaciones de discriminación y falta de respeto a nuestra dignidad. Somos también aquellos que tienen el poder para generar el cambio.

Hay diferentes características y/o condiciones individuales que pueden limitar los aspectos del funcionamiento humano en la sociedad (edad, sexo, origen sociocultural, discapacidad, etc.) y exponer que un número creciente de personas estén en situación de desventaja frente a otras, enfrentando graves violaciones de sus derechos humanos. La forma de abordar estas desigualdades es construir ambientes, productos y servicios inclusivos para todos, eliminando las barreras de acceso al entorno físico y social en que vivimos.

En línea con la Convención sobre los Derechos del Niño creada hace ya dos décadas y media, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) adoptada por Naciones Unidas en el 2006 trae nuevos conceptos que ayudan a hacernos reflexionar sobre la diversidad y el funcionamiento humano, como es el caso del concepto de Diseño Universal, así definido en el Artículo 2 de la CDPD: *“Por Diseño Universal se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”*¹.

La evolución del concepto de Diseño Universal alineado a la CDPD propone que los principios que lo guían no sólo se basen en el apoyo a la función, sino también a la participación social y a la identidad social, a los roles sociales, a la adaptación a la cultura, con base en la nueva comprensión del funcionamiento humano.

¹ <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

Estos principios son:

- 1. Ajuste al cuerpo:** contemplar la más amplia gama de tamaños, posturas y habilidades de movimiento.
- 2. Confort:** asegurar un marco de comodidad que disminuya las exigencias físicas.
- 3. Toma de conciencia:** permitir que la información imprescindible para el uso seguro y efectivo esté disponible en todas las formas necesarias.
- 4. Comprensión:** garantizar que los métodos de funcionamiento y el uso sean fácilmente comprendidos por todos los usuarios.
- 5. Identidad:** colaborar en la construcción de una autoimagen y un estatus social positivos.
- 6. Integración social:** fomentar la participación efectiva de todos y la reducción de las barreras entre los grupos de usuarios.
- 7. Adecuación cultural:** respetar los diferentes valores y actitudes culturales.

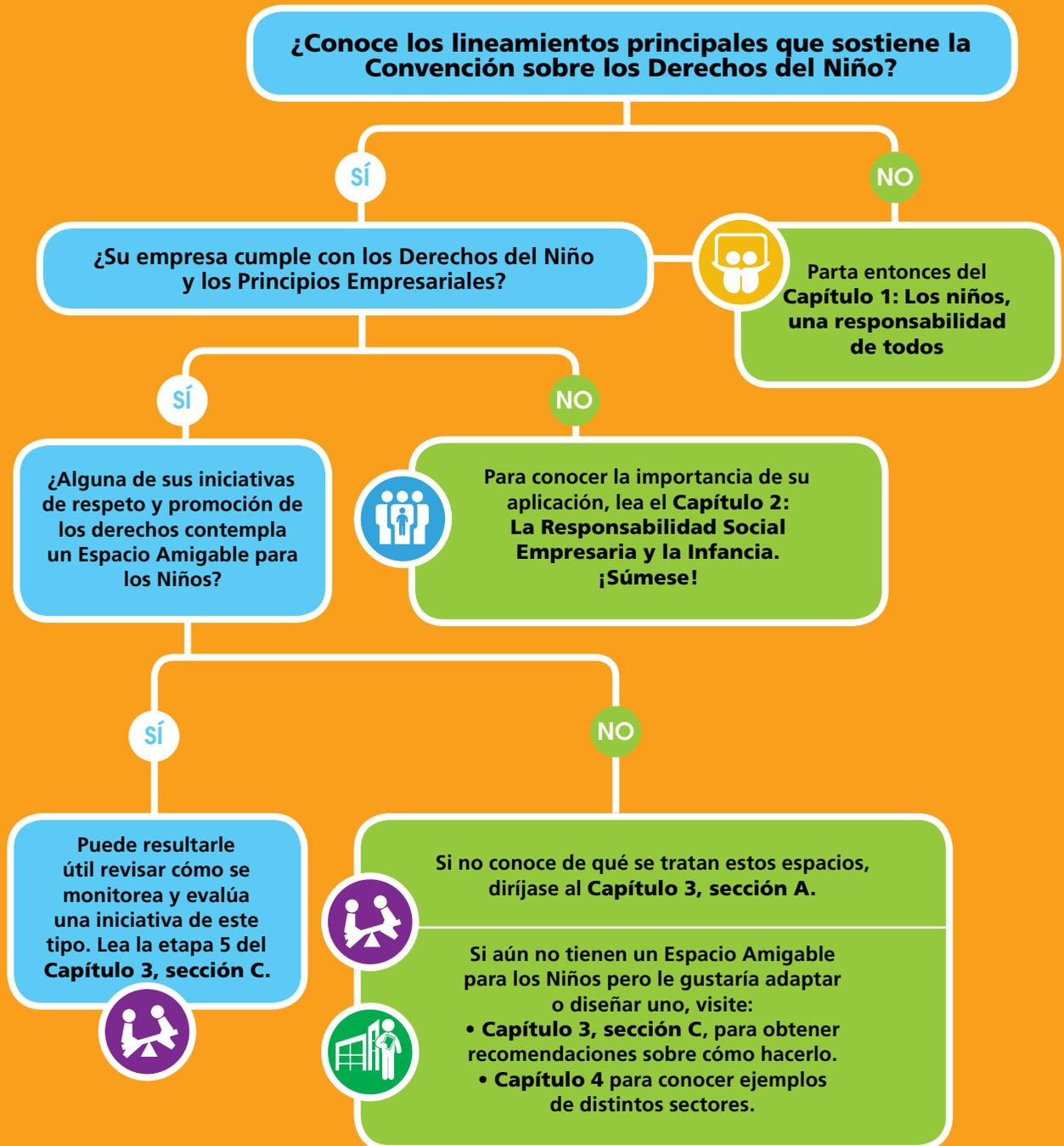
La diversidad es lo que caracteriza a las poblaciones y los mercados, a los que las empresas, productos y servicios son destinados. Hoy se reconoce que cada individuo en la sociedad tiene una forma diversa de funcionamiento. No se puede planificar para las masas, como se hizo en el siglo pasado. El perfil demográfico de las poblaciones está señalando la necesidad de una mayor amplitud de abordajes que tenga en cuenta un grupo de consumidores más diversificado y exigente.

Promover la dignidad y la calidad de vida para todos en igualdad de condiciones no sólo es un deber, sino también lo más efectivo para sustentar cualquier actividad productiva. El sector privado reconoce estos principios en asociación con su público consumidor y asume su responsabilidad social corporativa, ampliando su espacio y su alcance de acción hacia una sociedad más inclusiva. Y como en nuestro propio ciclo de vida, la manera de empezar es por la niñez. Construyamos, a partir de nuestro ámbito de acción, Espacios Amigables para todas las niñas y los niños, contribuyendo a la formación de generaciones más solidarias, participativas e inclusivas. ¡Está en nuestras manos!





ESQUEMA DE LECTURA DE ESTE CUADERNO





CAPÍTULO 1. LOS NIÑOS, UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS

CUESTIÓN DE DERECHOS

LA NIÑEZ EN LA ARGENTINA

→ LOS NIÑOS, UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS

Promover el desarrollo de la infancia y la adolescencia es una tarea no sólo del sector público sino también del privado. Por eso, cada espacio que una empresa ofrece a la comunidad debe ser un lugar en el que los niños, las niñas y los adolescentes² vean respetados sus derechos.

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) define a los niños como todo ser humano menor a los 18 años. Como personas en formación y desarrollo, los niños conforman un grupo que requiere de protección y cuidados especiales, diferentes a los adultos. Son personas poseedoras de derechos que, muchas veces, se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

→ CUESTIÓN DE DERECHOS

La Convención sobre los Derechos del Niño establece derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, a través de 54 artículos. Resaltamos algunos de estos derechos:

- 1. Todos los niños somos iguales (art. 2.1).**
- 2. Todos los niños tenemos derecho a que nuestro interés superior sea tenido en cuenta (art. 3.1).**
- 3. Todos los niños tenemos derecho a no ser discriminados (art. 2.2).**
- 4. Todos los niños tenemos derecho a vivir sin violencia (art. 19).**
- 5. Todos los niños tenemos derecho a ser escuchados y que nuestra opinión sea tenida en cuenta (art. 12).**
- 6. Todos los niños tenemos derecho a la salud y a un nivel de vida adecuado (arts. 6 y 26).**
- 7. Todos los niños tenemos derecho a la educación de calidad (art. 28).**
- 8. Todos los niños tenemos derecho a la identidad (arts. 7 y 8).**
- 9. Todos los niños tenemos derecho a jugar y a expresarnos libremente (arts. 13, 19 y 31).**

² Para agilizar la lectura y sin perjuicio de la perspectiva de género, se utilizará en este documento los términos “niño” y “niños” para hacer referencia a niños, niñas y adolescentes.

10. Todos los niños tenemos derecho a vivir y ser criados en una familia (Preámbulo, arts. 5 y 9).

11. Todos los niños tenemos derecho a ser protegidos contra todas las formas de abuso y explotación sexuales (arts. 19 y 34).

12. Todos los niños tenemos derecho a recibir información que garantice nuestro bienestar (arts. 13 y 17).

La CDN establece, además, cuatro principios fundamentales que sirven de base para la realización de todos los derechos:

- 1. No discriminación:** todos los derechos son para todos los niños, sin excepción.
- 2. Interés superior del niño:** todas las acciones que involucran a niños y niñas deben considerar lo que es mejor para ellos y lo que favorezca su bienestar.
- 3. Derecho a la vida, supervivencia y desarrollo:** los Estados deben garantizar en la máxima medida posible su supervivencia y su desarrollo.
- 4. Derecho a expresar su opinión y que sea tenida en cuenta:** todos los niños tienen derecho a que se oigan y respeten sus opiniones acerca de las cuestiones que los afectan, en función de su edad.

Un ambiente en el que se respeten plenamente estos derechos y principios se configura como un “entorno protector” para los niños, las niñas y los adolescentes.



LA CDN EN LA ARGENTINA

La Convención sobre los Derechos del Niño fue aprobada por las Naciones Unidas en 1989. Ratificada por más de 190 países, fue suscripta por la Argentina en septiembre de 1990, mediante la Ley 23.849, y adquirió rango constitucional en 1994, con el artículo 75, inciso 22.

Otro gran avance legislativo fue la promulgación de la Ley 26.061, en octubre de 2005, que crea un Sistema de Protección de los Derechos de todos los Niños, Niñas y Adolescentes del país, en cuya base se encuentra el conjunto de políticas públicas básicas y universales para el pleno desarrollo de los chicos en todas las áreas: educación, salud, cultura, recreación, participación ciudadana, etc.; y define las responsabilidades de la familia, la sociedad y el Estado en relación a esos derechos.

→ LA NIÑEZ EN LA ARGENTINA

→ DATOS GENERALES SOBRE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- En la Argentina viven 12.950.000 niños, niñas y adolescentes que representan el 30% de la población. El 90% vive en áreas urbanas.
- El 20% vive en hogares con necesidades básicas insatisfechas. En población adulta este número es del 9%.
- 332.583 se reconocen como pertenecientes o descendientes de pueblos indígenas. En mayor proporción se concentran en provincias del Norte y de la Patagonia.
- El 5% tiene una dificultad o limitación permanente.³
- El 32% de los niños y las niñas entre 0 y 4 años accede a servicios educativos y de cuidado del sector público y privado.⁴
- La inversión social dirigida a la niñez alcanza al 8% del PBI.⁵
- El 46,5% de los niños y las niñas de 5 a 17 años participa de alguna organización social, comunitaria, religiosa, deportiva o política.⁴

→ EDUCACIÓN

- La matrícula del nivel inicial creció un 24,2% entre 2001 y 2013 pero mientras en la sala de 5 años la asistencia es prácticamente universal y en la de 4 alcanza a 8 de cada 10, en la sala de 3 años sigue siendo baja y casi la mitad no asiste a la escuela.
- En el nivel primario la asistencia es cercana al 99%. Sin embargo, 1 de cada 5 estudiantes no llega al último año de la primaria sin repetir al menos una vez.
- En el nivel secundario, la matrícula está cerca del 90% aunque se reduce progresivamente hacia los últimos años del nivel.⁶

→ SALUD

- La mortalidad infantil alcanza a 10,8 cada 1000 nacidos vivos, con una reducción del 57% desde 1990.
- La mortalidad neonatal (antes de los 28 días de vida) explica más de 6 de cada 10 muertes infantiles, cuyas principales causas son la prematurez y sus patologías asociadas.
- La mortalidad materna llega a 3,2 por cada 10.000 nacidos vivos. En las provincias del Norte se triplica y más el promedio nacional.
- El embarazo adolescente representó un 15,5% del total de nacimientos a nivel nacional en 2013 y superó el 20% en las diez provincias del Noreste y Noroeste.⁷
- Entre 2007 y 2012 se observa un incremento del sobrepeso y la obesidad en los estudiantes de 13 a 15 años: del 24,5% al 28,6% y del 4,4% a 5,9% respectivamente.⁸
- 6 de cada 10 adolescentes que mueren es por causas externas, como suicidios, agresiones y accidentes de tránsito.⁷

→ PROTECCIÓN

- En 2011, había 14.675 niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales. La causa de ingreso del 44% de ellos fue violencia y maltrato.⁹
- En 2 de cada 3 hogares con niños se utilizan métodos de disciplina que incluyen violencia física o verbal, tales como el zamarreo, chirlo, cachetada, golpes, gritos u otras formas de agresión verbal.⁴

³ INDEC, Censo Nacional 2010.

⁴ UNICEF-SENAF, ECOVNA 2011-2012.

⁵ UNICEF-Ministerio de Economía, 2009.

⁶ Ministerio de Educación, DINIECE, 2013.

⁷ Ministerio de Salud, DEIS, 2013.

⁸ Encuesta Global de Salud Escolar, 2012.

⁹ UNICEF-SENAF, Relevamiento 2011.



CAPÍTULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y LA INFANCIA

DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS
EMPRESARIALES

SER NIÑO EN LA CIUDAD



DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

Aunque el Estado en sus diferentes niveles –municipal, provincial o nacional– debe ser el primer garante de los derechos de los niños y el encargado de desarrollar políticas públicas para respetar, garantizar y promover estos derechos, es necesario que el sector privado también se comprometa con esta labor.

La actividad de las empresas tiene impactos inevitables –potencialmente positivos y negativos– sobre los niños, y los Derechos del Niño y Principios Empresariales¹⁰ proporcionan un marco general para evaluar esos impactos, gestionarlos y generar estrategias de responsabilidad social empresarial desde una perspectiva de los derechos del niño.

Estos principios sostienen que todas las empresas deben:

- **Cumplir con su responsabilidad de respetar y promover los derechos del niño.**
- **Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en todas las actividades empresariales y relaciones comerciales.**
- **Proporcionar un trabajo digno a los jóvenes trabajadores, padres y cuidadores.**
- **Asegurar la protección y la seguridad de los niños en todas las actividades e instalaciones empresariales.**
- **Garantizar que los productos y servicios sean seguros y que, a través de ellos, se promuevan los derechos del niño.**
- **Utilizar marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos del niño.**
- **Respetar y promover los derechos del niño en relación con el medio ambiente y la adquisición y uso de tierras.**
- **Respetar y promover los derechos del niño en las disposiciones de seguridad.**
- **Ayudar a proteger a los niños afectados por situaciones de emergencia.**
- **Reforzar los esfuerzos de la comunidad y el gobierno para proteger y satisfacer los derechos del niño.**

Estos principios sirven de orientación para todas aquellas acciones empresariales vinculadas a la infancia, con el fin de preservar dos aspectos básicos:

¹⁰ Para más información sobre los Derechos del Niño y Principios Empresariales, se puede consultar el documento de UNICEF, el Pacto Mundial y Save the Children, disponible en http://www.unicef.org/csr/css/Principles_Spanish_FINAL_LR.pdf

- La responsabilidad corporativa de **respetar** los derechos humanos de los niños.
- El compromiso corporativo de **promover** los derechos de los niños a través de acciones voluntarias vinculadas a sus operaciones, inversiones sociales estratégicas y el trabajo en cooperación con otras organizaciones, entre otros.

El **respeto** es el primer paso para asegurar que la empresa cumple con la normativa vigente y no vulnere –por acción u omisión, propia o de sus socios comerciales– los derechos del niño en cualquiera de sus actividades de negocio.

La **promoción** supone que la empresa dé un paso más en su compromiso con los niños y se transforme en un líder corporativo en temas de infancia, a través del trabajo articulado con otros actores clave.

En este sentido, las empresas –sin distinción de tamaño, actividad o localización geográfica– deben contar con los mecanismos necesarios para:

- ✓ Garantizar que sus actividades no atenten contra los DN.
- ✓ Establecer un proceso de debida diligencia que ayude a identificar, prevenir, mitigar y responder los impactos que puedan tener las actividades sobre los DN.
- ✓ Tomar las medidas necesarias para evitar posibles violaciones.
- ✓ Generar mecanismos de remediación legítimos, efectivos y accesibles para todos los niños.
- ✓ Considerar que tales responsabilidades se extienden también a su cadena de valor.

Respetar y promover los derechos del niño puede generar beneficios para las empresas en muchos aspectos. Algunas ventajas son:

- ✓ Conseguir una mejor gestión de los riesgos.
- ✓ Labrarse una buena reputación y asegurar su “licencia social para operar”.
- ✓ Contratar y retener una mano de obra motivada.
- ✓ Desarrollar la nueva generación de talentos.
- ✓ Contribuir a un entorno de trabajo estable y sostenible.

Las empresas tienen un gran potencial para generar grandes cambios en la vida de las chicas y los chicos, que pueden asociarse a innumerables aspectos de su negocio.

Las políticas de RSE vinculadas a la infancia pueden alcanzar tanto al público interno de la empresa –ofrecer un ámbito de cuidado para los hijos de los empleados, brindar espacios cuidados para la lactancia materna y extender las licencias por maternidad y paternidad– como trascender las puertas de la organización para llegar a la comunidad promoviendo la educación o la salud, generar un cambio en una política pública que favorezca a los niños o apoyar una campaña gubernamental para erradicar el trabajo infantil. En este sentido, todo espacio que una empresa pone a disposición de la sociedad y al que pueden tener acceso niños, niñas y adolescentes debe cumplir con los indicadores de buenas prácticas de RSE y por lo tanto, velar por el respeto de los derechos de todas las personas.



ADVERTENCIA ANTES DE AVANZAR

Las consideraciones y prácticas que se presentan en este segundo Cuaderno para la Acción suponen que la empresa respeta fehacientemente el lineamiento número 4 de los Derechos del Niño y Principios Empresariales: “Asegurar la protección y seguridad de los niños en todas las actividades e instalaciones empresariales”. Es decir que dentro de sus propiedades, recursos o redes de comunicación no se produce ningún tipo de violencia, abuso o explotación de los niños. Si su empresa no tiene una política de tolerancia cero frente a las situaciones mencionadas anteriormente, le aconsejamos la consulta de la publicación *Los niños son asunto de todos: manual de trabajo 2.0*¹¹ y la implementación de sus recomendaciones.



SER NIÑO EN LA CIUDAD

Con los cambios en la dinámica familiar de las últimas décadas, es común hoy que los niños, niñas y adolescentes participen de actividades y espacios que antes eran exclusivos del mundo de los adultos. Actualmente, los niños acompañan a sus padres a hacer las compras a un supermercado, a recorrer una librería o a hacer deportes en un club. Las empresas han debido adaptar sus propuestas a estos “nuevos protagonistas” que tienen derechos e inquietudes específicas.

Más aún, de manera transversal, el concepto de inclusión atraviesa todos los *Derechos del Niño y Principios Empresariales*. Entendemos por **inclusión** los valores, políticas y prácticas que apoyan el derecho de todo niño, niña y adolescente a participar como miembros plenos dentro de sus propias familias, su comunidad y la sociedad en general.

¹¹ http://www.unicef.org/csr/css/Children_Are_Everyones_Business_Workbook_2.0_Spanish_Version.pdf



LA INCLUSIÓN SOCIAL

La inclusión social (de la infancia y la juventud) es el proceso por el cual la sociedad garantiza, sin discriminación alguna, los derechos de los niños y los jóvenes en situación de mayor vulnerabilidad. Para esto, involucra a una multiplicidad de actores y sectores, tanto públicos como privados.

Un niño con discapacidad suele atravesar una situación de desigualdad que puede modificarse a través de acciones tendientes a la superación de barreras. En el modelo social de la discapacidad, inclusión significa eliminar tanto las barreras físicas, como sociales y culturales de la sociedad en general.

Este nuevo modelo sienta sus bases en los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, en pos de la autoafirmación y empoderamiento.

La inclusión no es una estrategia para ayudar a las personas a encajar dentro de sistemas y estructuras existentes; es transformar esos sistemas y estructuras para que sean mejores para todos. Es aprender a vivir, trabajar juntos y compartir las oportunidades y los bienes sociales disponibles. Consiste en una interminable búsqueda de la comprensión y respuestas a la diversidad en la sociedad.

La **accesibilidad** implica que todas las personas puedan usar un objeto, acceder a un servicio, visitar un sitio o permanecer cómodamente en un lugar, y que lo hagan con una satisfacción plena desde el punto de vista funcional y psicológico. Apunta a la inclusión plena de personas con discapacidad, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, celíacos, personas obesas, entre muchos otros públicos.

Abordar la accesibilidad de forma integral, requiere pensar en términos económicos, en analizar limitantes como la escasez de los recursos económicos.

¿Cómo se logra de forma efectiva la inclusión? A través del **diseño universal** de productos, programas, entornos y servicios que sean fácilmente adaptables y puedan ser utilizados por todas las personas, y generando las bases de una transformación cultural que permita resignificar la inclusión. El compromiso de las empresas es indispensable para realizar los ajustes necesarios y las adaptaciones razonables.

Para lograr que las compañías sean más “amigables” con los niños, niñas y adolescentes, el enfoque debería fortalecer las relaciones que existen entre ellos, su familia y la empresa. Para ello es necesario:

- Entender qué significa que una empresa sea amigable con los niños y jóvenes y cómo se aplica ese concepto a las diferentes dimensiones de la organización.

- Analizar a la empresa y sus actividades desde la perspectiva de una organización amigable con la niñez y la juventud para descubrir sus fortalezas y debilidades, incluyendo en la medida de lo posible la visión de los propios chicos.
- Identificar qué es necesario hacer y, además, definir un plan de acción para lograrlo.

Niños que disfrutan sanamente de las oportunidades que les ofrece un espacio amigable pueden fortalecer los lazos de familia y los valores como el respeto, la solidaridad y la convivencia pacífica.

Asimismo, permite que sus padres construyan un buen vínculo con la marca, lleven adelante sus actividades con mayor tranquilidad y se diviertan en familia.



CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Esta Convención Internacional reconoce la discapacidad como una construcción social y no como una cualidad inherente al individuo. La discapacidad surge de la interacción de las personas con deficiencias y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Las barreras pueden ser sociales, como las vinculadas a prejuicios, o arquitectónicas, jurídicas, organizativas u otras.

La Argentina ratificó en 2008 esta Convención, y es uno de los pocos países latinoamericanos que cuenta con legislación específica que protege íntegramente la vida de las personas con discapacidad.

Para mayor información, consulte el Anexo.



CAPÍTULO 3. ESPACIOS AMIGABLES PARA LOS NIÑOS

- A. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR UN ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS?
- B. ¿QUÉ NO ES UN ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS?
- C. ¿CÓMO INSTALAR EN SU EMPRESA ESPACIOS AMIGABLES PARA LOS NIÑOS?
- D. SUGERENCIAS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN

A. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR UN ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS?

Se trata de un espacio brindado por una empresa u organización que incluye, en sus objetivos, propuesta y desarrollo, un lugar inclusivo para niños, niñas y adolescentes. Es un espacio en el que se ofrece un lugar seguro, confiable y de interés para los niños y donde se respeten todos sus derechos.

Situaciones ejemplificadoras

- Un lactario en un centro comercial.
- Un espacio de juegos inclusivo en un centro comercial.
- Un menú de comidas adaptado a las necesidades nutricionales de los niños.
- Un negocio que adapte su oferta de productos, desde lo ergonómico hasta la infraestructura.
- Un museo que ofrezca actividades para acercar el arte, la ciencia y la cultura a públicos de diferentes edades.
- Un comercio que ofrezca baños en los que madres y padres puedan acompañar y asistir a sus hijos.
- Un medio de transporte que facilite que las familias con niños pequeños puedan ingresar antes que el resto de los pasajeros.

B. ¿QUÉ NO ES UN ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS?

- Un espacio que no respete los derechos de los niños, ya sea porque esté en detrimento de su salud y educación, porque presente riesgos a su protección o porque promueva valores y prácticas negativas para los chicos.
- Un espacio construido especialmente para el público infantil donde no se fomenten vínculos positivos en las familias, ya sea con las madres, padres y/o cuidadores.

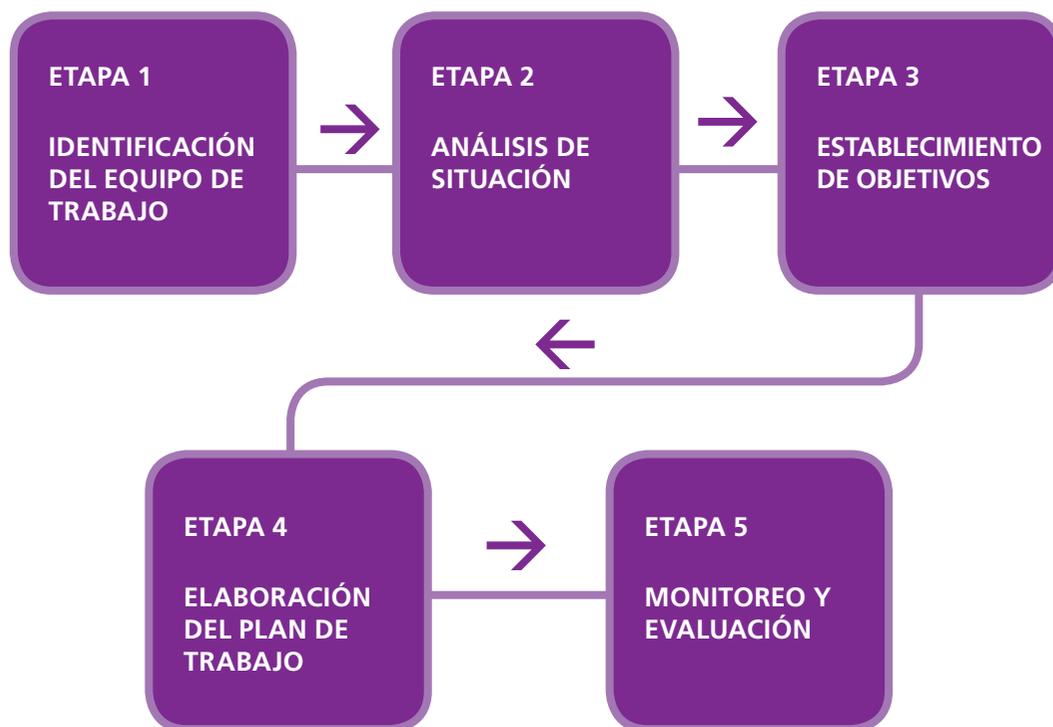
Las formas de implementar espacios empresarios que sean amigables para niños y adolescentes variarán de acuerdo con la particularidad de cada organización, la comunidad en la que esté inserta y la situación particular de la niñez en ese contexto. Cada compañía seguramente lo abordará de una manera diferente. El principal objetivo de esta publicación es, justamente, reflexionar acerca de la manera especial en la que ese concepto puede aplicarse en la organización y proponer algunas alternativas y recomendaciones prácticas para hacerlo de manera eficiente.

C. ¿CÓMO INSTALAR EN SU EMPRESA ESPACIOS AMIGABLES PARA LOS NIÑOS?

Incorporar un Espacio Amigable para los Niños en una organización debería ser el resultado de un proceso planificado que contempla tanto las necesidades de la empresa como los derechos e intereses de los niños que recorrerán ese espacio.

A continuación, proponemos un marco de trabajo para que su empresa incorpore un Espacio Amigable para los Niños o adapte un espacio propio de estas características.

GRÁFICO 2. MARCO DE TRABAJO



Como se advirtió al inicio de este Cuaderno, toda empresa dispuesta a avanzar en este sentido debe asegurarse que cuenta con los mecanismos necesarios para velar por los derechos del niño en todas sus operaciones, así como una política de tolerancia cero frente a situaciones que vulneren los derechos de los niños o promuevan la violencia, la explotación y el abuso infantil.

→ ETAPA 1.

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Un proyecto de esta envergadura no es potestad de una única área o departamento, sino que incluye responsabilidades y conocimientos que están interconectados; por eso, no hay que pensarlos desde una perspectiva departamental, aislados unos de otros, sino conformar un equipo multidisciplinario que contemple todas las áreas implicadas en la iniciativa.

A. IDENTIFICAR ÁREAS DE LA EMPRESA QUE SERÍA DESEABLE QUE PARTICIPEN DEL PROYECTO.

- **Legales:** para asegurarse de que no existen contingencias jurídicas asociadas al proyecto y minimizar los riesgos asociados.
- **Marketing:** para integrar la iniciativa a la propuesta de valor de la empresa/marca/producto y asegurar que las estrategias de mercadeo son respetuosas con los DN.
- **Comunicaciones:** para diseñar una estrategia de difusión que potencie la imagen corporativa y su utilización.
- **RSE:** para asegurarse de que la iniciativa se enmarca en los pilares de sustentabilidad que orientan la gestión del negocio, cumpliendo con su responsabilidad de respetar y su compromiso de promover los derechos humanos y los derechos del niño.
- **Recursos Humanos:** para garantizar la adecuada selección y asignación del equipo humano que estará a cargo de la gestión del Espacio Amigable para los Niños.

B. FORMACIÓN DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO QUE CONTEMPLE TODAS LAS DIMENSIONES DEL PROYECTO.

C. IDENTIFICAR LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS (INCLUYENDO FAMILIAS Y NIÑOS) QUE PUEDAN VERSE AFECTADOS POR EL DESARROLLO DE ESPACIOS AMIGABLES PARA NIÑOS, Y DESARROLLAR INSTANCIAS DE CONSULTA CON ELLOS PARA CONSIDERAR SU OPINIÓN.

→ ETAPA 2.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Uno de los primeros pasos para la planificación de un Espacio Amigable implica la realización de un diagnóstico exhaustivo para conocer dónde está ubicada la empresa con respecto al tema y de esta forma, decidir cómo avanzar. Al mismo tiempo, el objetivo es garantizar que el proyecto se aborde desde una perspectiva centrada en los niños y sus derechos.

A continuación, proponemos una serie de interrogantes que debería hacerse el equipo de trabajo según el estado de implementación del espacio.

→ LA EMPRESA NO CUENTA CON UN ESPACIO QUE ES UTILIZADO O RECORRIDO POR NIÑOS, PERO ESTÁ CONSIDERANDO DESARROLLARLO.

- A.** ¿Por qué considera necesaria la incorporación de un Espacio Amigable?
- B.** ¿El interés surge desde la empresa o es un requerimiento de sus públicos? ¿Cuenta con el apoyo de la Dirección?
- C.** ¿En qué principios o valores sustenta la empresa las iniciativas vinculadas a la niñez?
- D.** ¿Ha identificado las posibles alternativas en las que desearía trabajar?
- E.** ¿Es posible generar alianzas con otras organizaciones para la incorporación del Espacio Amigable para los Niños?
- F.** ¿Es posible involucrar a los niños en el diseño, planeamiento y realización del Espacio Amigable a través de instancias de consulta respetuosas para con ellos?

→ SI LA EMPRESA YA CUENTA CON ESPACIOS QUE SON UTILIZADOS O RECORRIDOS POR NIÑOS, YA SEA DE MANERA INDIVIDUAL O EN COMPAÑÍA DE ADULTOS.

- A.** ¿Considera que el espacio respeta los derechos de los niños y no presenta riesgos para su desarrollo físico, intelectual, emocional y social?
- B.** ¿La empresa posee un proceso continuo para evaluar el impacto potencial y real del espacio sobre los derechos del niño, que genere respuestas cuando corresponda?
- C.** ¿Considera que el espacio promueve proactivamente los derechos de los chicos? *(Para recordar cuáles son estos derechos, consulte el Capítulo 1).*

- D.** ¿Cómo evaluará el impacto en los derechos económicos, sociales y culturales de los niños, niñas y adolescentes a quienes está dirigido el Espacio Amigable?

Tanto en el punto **C.** como en el **D.** considere:

- **El ambiente estructural.** ¿El espacio ofrecido a los niños y a sus familias podría presentar riesgos para ellos? Por ejemplo, que el lugar tenga ciertos peligros para su salud, como escaleras empinadas o sin barandas apropiadas para la altura de los chicos, o que proponga dinámicas complicadas de interacción, como un diseño laberíntico o con demasiados recovecos que impidan que los niños encuentren rápidamente a sus familias si se pierden. Asimismo, el espacio no debería exhibir mensajes o carteles que vayan en detrimento de los derechos de los niños.
- **La oferta.** ¿Los bienes y los servicios que se ofrecen en el espacio aseguran que se respeta y promueve el bienestar de los chicos en términos de salud, educación y protección contra todo tipo de violencia? ¿Los bienes y servicios son de fácil acceso para todos los chicos sin discriminación?
- **La demanda.** ¿Los niños, las familias y otros usuarios hacen uso de las instalaciones que promueven los derechos de los chicos? ¿El espacio fomenta vínculos positivos entre los niños y sus familias?

- E.** ¿Se consideraron problemáticas que afectan a colectivos de la infancia tradicionalmente marginados como podrían ser los niños con discapacidad?

- F.** ¿Es posible facilitar la participación de los niños para conocer su opinión respecto del tema?

→ ETAPA 3. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Tras contar con un equipo de trabajo y un diagnóstico inicial, la organización estará en condiciones de identificar oportunidades de trabajo y definir el abordaje en relación con los Espacios Amigables.

Las respuestas a las siguientes cuestiones servirán para establecer el marco de trabajo y delinear los objetivos del Espacio Amigable para los Niños:

1. ¿Qué problemas/situaciones espera resolver/mitigar con la instalación de un Espacio Amigable?
2. ¿Cuenta con otros programas dirigidos a los niños que puedan integrarse/apalancarse con esta iniciativa?
3. ¿Debe contemplar alguna legislación/normativa para avanzar con el proyecto?



¿CÓMO PLANTEAR OBJETIVOS?

Definir correctamente los objetivos es esencial para el proyecto.

Éstos deben ser:

ESPECÍFICOS: concretos. Una ayuda es que respondan a tres preguntas básicas: "qué", "cuándo" y "dónde".

MEDIBLES: para poder monitorearlos y determinar si se han logrado y en qué medida.

ALCANZABLES: para ello se debe contar con los recursos, habilidades y conocimientos para alcanzarlos.

LIMITADOS EN EL TIEMPO: un plazo en el que deben ser cumplidos.

→ ETAPA 4.

ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

Esta fase incluye el desarrollo del plan de acción y la asignación de responsabilidades y recursos necesarios para el proyecto. Para ello se sugiere:

- A.** Analizar los posibles cursos de acción.
- B.** Definir los objetivos por alcanzar y las actividades que se implementarán para alcanzarlos, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado.
- C.** Establecer un cronograma de trabajo y los responsables para cada tarea.
- D.** Determinar los recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas.
- E.** Contemplar un proceso de seguimiento y evaluación de los resultados del espacio.



RECOMENDACIONES

El cronograma de trabajo presentado a continuación es un ejemplo de cómo organizar las distintas etapas y tareas. El cronograma general luego puede complementarse con un plan de acción para la etapa de implementación.



CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
ETAPA 1 REUNIÓN CON CADA UNA DE LAS ÁREAS	X	X																						
DEFINICIÓN DE INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO				X																				
ETAPA 2																								
ETAPA 3																								
ETAPA 4																								
ETAPA 5																								



PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN ↘	PLAZO ↘	RECURSOS ↘	APROBACIÓN ↘	RESPONSABLE ↘
¿Qué se propone hacer?	¿Cuándo debe estar terminado?	¿Qué se necesita para llevarlo a cabo?	¿Quién aprueba?	¿Quién ejecuta?

IMPLEMENTACIÓN DEL ESPACIO AMIGABLE PARA LOS NIÑOS

Si bien las necesidades de las organizaciones y de los niños pueden variar en función de diversos factores (localización, rubro de la empresa, necesidades particulares de la comunidad, etc.), toda empresa dispuesta a contar con un Espacio Amigable para los Niños debería contemplar algunos criterios básicos para garantizar que la iniciativa realmente respeta y promueve sus derechos.

Si se han seguido los pasos anteriores, cada empresa debería poder incorporar un Espacio Amigable para los Niños particular, que responda a la cultura corporativa, a los objetivos del negocio y a los derechos de los niños y las familias a quienes está dirigida esta iniciativa.

Sin embargo, existen determinados criterios generales que deberían ser contemplados por todas las empresas, sin excepción. Si su empresa ya cuenta con un espacio dedicado a los niños, puede resultar útil revisar los criterios propuestos para evaluar su adecuación.

Estos aspectos no son exhaustivos, y las empresas no deberían limitarse a ellos, sino que son los requisitos mínimos que deben considerarse si se decide avanzar con un Espacio Amigable.

	SÍ	NO
¿La estructura física es segura para los niños?		
¿El entorno en el que está instalado el Espacio Amigable es adecuado?		
¿Se supervisa el mantenimiento del espacio?		
¿Se proporciona un ambiente estimulante y de apoyo para los niños?		
¿Cuenta con materiales apropiados, herramientas y objetos de juego acordes a las distintas edades de los niños?		
¿El personal a cargo del espacio es idóneo?		
¿Se capacita al personal sobre los derechos en la infancia?		
¿Se dispone de mecanismos para garantizar la inclusión? (todos los niños, independientemente del sector social al que pertenecen, su género, las capacidades, el idioma, el origen étnico, la orientación sexual, la religión, la nacionalidad, tienen igual acceso).		
¿Se promueve una relación de respeto mutuo entre los adultos a cargo del Espacio Amigable y los niños?		
¿Se reconoce y respeta el rol de las madres, padres y cuidadores?		
¿Está contemplada la promoción de los lazos familiares en las dinámicas y actividades propuestas?		

→ ETAPA 5. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Hacer un seguimiento del desempeño, uso y resultados demuestra el compromiso de la empresa con la iniciativa y deja instalada la posibilidad de ir realizando ajustes o correcciones a medida que se avanza en su implementación. Se debería asegurar que exista un proceso sistemático de evaluación del impacto del programa, que se desarrolle antes, durante y después de aplicado el Espacio Amigable para los Niños. De este modo, se podrá evaluar su eficacia y adoptar eventuales modificaciones si fuera necesario corregir algo. Para ello considere los siguientes pasos:

- A. Desarrolle un marco de seguimiento** y evaluación: para evaluar el avance de la iniciativa es fundamental establecer previamente un marco de resultados esperados con la implementación de esta iniciativa. Estos resultados deben ser medibles y cuantificables a través de indicadores.
- B. Defina indicadores relevantes:** los indicadores pueden ser cuantitativos (medidas estadísticas para los resultados en términos de porcentajes, tasas, proporción) o cualitativos (miden los resultados en términos de opiniones y experiencias: satisfacción, calidad, etc.).

- C. Si es posible, **invite a participar a los destinatarios** (los niños, sus padres, sus cuidadores) para que brinden su opinión.



TABLERO DE MONITOREO

Ejemplo de tablero de monitoreo aplicado a un museo.

RESULTADO	INDICADORES	LÍNEA DE BASE	META	MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES	RESPONSABLES
↘	↘	↘	↘	↘	↘
En 2016 el número de familias que visita el museo se incrementa	Número de familias que visita el museo	Número de familias a enero de 2016	Número de familias a diciembre de 2016	Registro de venta de entradas	Identificación del responsable del logro del resultado y del responsable de recopilar periódicamente la información

D. SUGERENCIAS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN

Existe una serie de dimensiones vinculadas con la inversión, la comunicación, la seguridad, la accesibilidad y la atención, entre otras, que deben ser consideradas para el diseño y la implementación exitosa de un Espacio Amigable para los Niños. Si bien no es una lista exhaustiva, considerar las siguientes recomendaciones es de vital relevancia para fortalecer la iniciativa.

Para contribuir al cumplimiento equitativo y sostenible de los derechos de los niños, es necesaria la inversión planificada de recursos económicos y sociales de las empresas. La inversión social privada contribuye con su actividad a crear valor para la sociedad y el ambiente, a partir de acciones programadas y presupuestadas, congruentes con la realidad local y alineadas a las prioridades de la compañía. Diseñar un espacio amigable para los niños requiere de un proyecto con un objetivo y un presupuesto determinados, que sea sostenible y escalable en el tiempo, y que pueda ser apropiado por su comunidad local.

Al plantear estos espacios, se deberá pensar también en su correcta comunicación y señalización, y en una difusión que promueva su uso y facilite la interrelación con otras personas.

¿SE LOGRÓ PROTEGER A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE PELIGROS REALES Y POTENCIALES? ¿LAS MEDIDAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD NECESARIAS FUERON TOMADAS?

- Disponer de todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar cualquier accidente dentro del espacio. Como los riesgos para niños y adultos pueden ser diferentes, es necesario considerarlos de manera independiente.
- Diseñar un protocolo con las medidas necesarias para que los empleados sepan qué hacer ante un imprevisto.

- Considerar un protocolo para resolver efectivamente un caso de extravío de un niño. En algunos espacios, colocar tarjetas de identificación a los niños puede ser una herramienta útil.
- Revisar que las instalaciones y los materiales utilizados en el espacio sean seguros, para evitar cualquier accidente o riesgo para los niños.
- Evitar el uso de productos no seguros, que puedan ser contaminantes o nocivos para los más chicos.
- Priorizar especialmente la higiene y la limpieza de estos espacios, pues niños, niñas y adolescentes son más vulnerables a las enfermedades.

¿EL RESPETO POR LA DIVERSIDAD FUE GARANTIZADO?

- Un Espacio Amigable debe asegurar la posibilidad de que los servicios allí ofrecidos puedan ser aprovechados por la mayor cantidad de niños, niñas y adolescentes. Para ello es necesario reconocer que existe una diversidad de niños y jóvenes, y analizar previamente las necesidades particulares con respecto a edad, condición física o mental, género, orientación sexual, situación socioeconómica y bagaje cultural.
- Es conveniente entrenar a los recursos humanos para que puedan estar en contacto con niños, niñas y adolescentes. Es importante que los empleados los traten con respeto y amabilidad, y también sepan detectar sus intereses y necesidades especiales, si las hubiera.
- Se debe incentivar relaciones de respeto mutuo entre los niños, niñas y adolescentes y los adultos, a través de normas de uso, reglas de convivencia, etc.

¿LA ATENCIÓN Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS Y SUS FAMILIAS FUERON PRIORIZADAS?

- En la medida de lo posible, es deseable atender primero a los clientes con niños para que su experiencia resulte más amigable.
- Establecer mecanismos de participación y reclamo ante una mala experiencia, especialmente adaptados a niños, niñas y adolescentes puede ser de gran ayuda. Completar un extenso formulario representa un gran obstáculo para un niño que quiere expresar su descontento.

¿EL MARKETING Y LA PUBLICIDAD SE INTEGRARON DE MANERA RESPONSABLE?

- Se recomienda evitar publicidades y acciones de marketing o comunicación que no respeten los derechos de los niños, o sean discriminatorias hacia cualquier grupo de la sociedad. Genere una política corporativa al respecto para sus empleados. Tenga en cuenta las particularidades de algunas industrias y negocios como sucedáneos de la leche materna, alimentos y bebidas, tabaco, alcohol, farmacéutica, entretenimiento y contenido para niños.

- Es conveniente no ofrecer acciones de comunicación que generen expectativas irreales en los niños. En este sentido, se recomienda que todas las acciones cumplan con el Principio Empresarial 6: “Todas las empresas deben utilizar marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos del niño”.

¿SE LOGRÓ CONFORMAR UN ESPACIO AMIGABLE DESDE SU DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN?

- Evitar escalones y pasillos demasiado estrechos, para que las familias puedan acceder fácilmente con cochecitos de bebés o sillas de rueda. Incluir rampas cuando existan obstáculos para niños con necesidades especiales. Asimismo, favorecer siempre puertas anchas que puedan abrirse con una sola mano para el fácil acceso.
- Adaptar el espacio, desde la ergonomía, a las características de los niños, niñas y adolescentes.
- Incluir los objetos que puedan ser de su interés a una altura apropiada, para que no necesiten subirse o trepar para alcanzarlos. Además, todos los elementos presentes en el espacio deberían ser livianos y de materiales adecuados para los niños.
- Utilizar una decoración simple, con colores alegres y vibrantes. Incluir también materiales que sean sencillos de limpiar, como la madera, los vinilos y los azulejos. La señalización debe ser simple, clara y visible, complementando la información visual del espacio.
- Disponer de baños familiares adaptados para niños y adultos con limitaciones físicas o en silla de ruedas, donde los niños puedan higienizarse en forma segura, tanto bajo la mirada de sus madres como de sus padres. Incorporar cambiadores para bebés también en los baños para hombres.
- Fomentar la lactancia materna a partir de la inclusión de lactarios en tanto espacios fáciles de configurar y con recursos económicos mínimos. Se requiere de un lugar limpio y reservado que cuente con un toma corriente y una pequeña heladera.

¿SE DESARROLLARON PROPUESTAS DE INTERÉS PARA LOS NIÑOS?

- Ofrecer espacios lúdicos ya que el juego constituye un elemento básico en el crecimiento sano de todo niño. Ayuda a desarrollar diferentes capacidades físicas, mentales y afectivas, forma hábitos de cooperación y estimula la creatividad y la imaginación. Además, es un derecho de los chicos, reconocido por la CDN y por la legislación nacional.
- Las actividades de los espacios amigables deben estar especialmente adaptadas a los intereses y aptitudes del público infantil. En lugares más abiertos, pueden ser propuestas más físicas, con toboganes, hamacas o trepadores; y en los cerrados, libros para leer, dibujos para colorear, rompecabezas. Es importante incluir propuestas y opciones que sean inclusivas para niños con alguna discapacidad.
- Resulta prioritario brindar a los niños acceso y libertad de circulación dentro del espacio y uso de los objetos, siempre sobre la base del respeto y el cuidado.



CAPÍTULO 4. UNA MIRADA A LOS SECTORES EMPRESARIALES

RECOMENDACIONES PARA LAS COMPAÑÍAS

BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS

RECOMENDACIONES PARA LAS COMPAÑÍAS

A continuación, una serie de consejos ajustados a las particularidades de cada actividad empresarial.

GASTRONOMÍA

- Ofrecer alimentos que sean adecuados para los niños, en cuanto a variedad, cantidad y nutrición. Es recomendable evitar alimentos ricos en grasas saturadas.
- Disponer de porciones y precios que sean específicos para el público infantil. En algunos restaurantes, los menores de 6 años comen gratis, una propuesta muy tentadora para sus padres.
- Incluir sillas amigables para los niños, que sean altas, para que alcancen la mesa, y que tengan una correa o cinturón de seguridad. Contemplar una vajilla y utensilios que no sean peligrosos para ellos: el plástico suele ser una mejor opción que el vidrio.
- Brindar un menú con ilustraciones, texto simplificado y versión en braille.

SUPERMERCADOS Y CENTROS COMERCIALES

- Ofrecer el uso gratuito de cochecitos de bebés o sillas de ruedas para familias que los necesiten.
- Brindar lugares de estacionamiento accesibles y cómodos, para papás con alguna discapacidad, abuelos/adultos mayores y mujeres embarazadas y con niños pequeños.
- Tener en cuenta medidas que aseguren que los niños, niñas y adolescentes sean tratados con respeto, especialmente cuando no están acompañados por sus padres.
- Incluir lactarios o espacios que garanticen la responsabilidad y el derecho a la lactancia materna.
- Disponer de espacios de juego, con actividades varias, para que los niños se diviertan durante o luego de un día de compras. Es recomendable que estos espacios sean físicamente accesibles y que estén próximos a cafés o restaurantes, donde los padres puedan descansar mientras cuidan a sus hijos.
- Fomentar que las marcas y los locales, como parte de la cadena de valor del espacio comercial, también promuevan los derechos de los niños; por ejemplo, que ofrezcan talleres para todos los cuerpos, vendan productos apropiados o participen de campañas de sensibilización sobre los derechos. Asimismo, que las marcas desarrollen publicidades que eviten la objetivización de los niños y los estereotipos de género.

ESPECTÁCULOS E INDUSTRIAS CREATIVAS

- Facilitar el ingreso preferencial de familias con niños pequeños y evitar tiempos de espera excesivos al aire libre.
- En espectáculos musicales, considerar adaptar el volumen del sonido a niveles recomendados para el público infantil.
- Moderar la duración del espectáculo en función de los tiempos que un niño puede mantenerse concentrado.
- Contar con una oferta de cursos y programas de arte y manualidades que aseguren el acceso a las artes de niños, niñas y jóvenes de familias con bajos ingresos económicos.
- Ofrecer programas accesibles a niños y jóvenes con discapacidad y sus familias (lenguaje por señas, audiodescripción, lenguaje simplificado).
- En museos y galerías de arte, diseñar programas para niños, niñas y jóvenes, actividades intergeneracionales y familiares.
- Reservar espacios en las primeras filas de teatros y cines para personas que tengan discapacidades auditivas o problemas de visión. Asimismo, facilitar espacios para personas en silla de rueda y sus acompañantes.
- En teatros y cines, disponer de pasillos y salas con pavimentos antideslizantes y sin desniveles, para evitar posibles caídas. Las alfombras o moquetas no fijadas al suelo pueden dificultar el traslado de personas que usan sillas de ruedas o que llevan cochecitos de niños.
- Asimismo, en espectáculos, evitar sillones o sofás demasiado mullidos o muy bajos, que dificultan que las mujeres embarazadas, los adultos mayores o las personas con sobrepeso puedan incorporarse.
- Adaptar tanto el lenguaje como la complejidad de los contenidos a un nivel adecuado.

TRANSPORTE

- Servicio de transporte gratuito para niños con discapacidad.
- Embarque preferencial de las familias con niños pequeños.
- Reservar espacios en primeras filas para familias con niños pequeños.
- Ofrecer cunas para bebés en viajes largos y mantas de abrigo.

- Disponer de cinturones de seguridad, butacas especialmente diseñadas para niños o adaptadores de asientos que garanticen la máxima seguridad de los niños según su edad y contextura física.
- Contar con actividades y material de entretenimiento para amenizar el viaje.
- En caso de viajes prolongados, disponer de un menú diseñado para los niños.
- Considerar la inclusión de espacios dedicados a la lactancia en lugares de alto tránsito como estaciones terminales.

EN GENERAL

- Contemplar un plan de evacuación que dé la prioridad a niños y mujeres embarazadas.
- Cuidar las dimensiones de los pasillos por los que circulan niños y adultos, así como las alturas de los asientos o su profundidad. Los pasillos deben tener un ancho mínimo que facilite la circulación de personas usuarias de sillas de ruedas o que acompañen cochecitos de niños.
- Colocar señalizaciones de advertencia cuando obstáculos o elementos puntuales reduzcan la amplitud del pasillo o cuando haya desniveles.
- Revisar que las puertas reúnan los requisitos reglamentarios, como peso, color y picaporte, para que se puedan abrir fácilmente.



BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS

Un relevamiento de iniciativas desarrolladas por compañías locales –desde pymes hasta grandes empresas– para incluir Espacios Amigables para los Niños.

CENTROS COMERCIALES Y CINES

Son varios los centros comerciales que entienden la importancia de ofrecer alternativas que permitan a las familias pasar un momento agradable en sus instalaciones. En este sentido, han incorporado facilidades que contribuyen a generar una experiencia familiar más placentera:

- Plaza o sectores de juegos gratuitos.
- Sanitarios para niños.
- Espacio de lactancia.
- Cambiadores de pañales en sanitarios tanto femeninos como masculinos.

- Préstamo de cochecitos.
- Sillas de ruedas motorizadas.
- Servicio de enfermería.
- Sillas para niños en el patio de comidas.
- Rampas para cochecitos y sillas de ruedas.
- Estacionamientos exclusivos para familias/embarazadas lo más cerca posible de las entradas para peatones y debidamente señalizados.
- Adaptadores para butacas de cine.

RESTAURANTES

Comer con niños en un restaurante puede ser una experiencia memorable o digna de ser olvidada. Es, quizás, uno de los sectores que permite distintos grados de intervención y adaptación a distintos presupuestos. A continuación, compartimos las medidas relevadas en aquellos lugares que cuentan con espacios o actividades para niños:

- Menús infantiles: porciones pensadas en los gustos y necesidades nutricionales de los niños. Menús para personas con diferentes intolerancias alimentarias (diabéticos, celíacos u otros).
- Utensilios y vajilla de material resistente o plástico.
- Sillas de comer para bebés y adaptadores para niños pequeños.
- Entrega de kits para dibujar: pueden ser imprimibles para pintar, individuales con actividades, lápices y crayones aptos para niños, etc.
- Sector de actividades para niños: un espacio único o subdividido por edades. Suele haber mesas y sillas bajas, computadoras o consolas de juego, peloteros, plazas blandas, rincones de disfraces, proyección de películas, etc.
- Juegos infantiles inclusivos.
- Espacios con personal a cargo que supervisa y coordina las actividades.

MUSEOS

Acercar a los niños al arte no es sencillo, y algunos museos han tomado el desafío de generar espacios y propuestas para que el público se sienta atraído por su oferta artística. No sólo disponen de entradas gratuitas para niños o descuento para familias, sino que también ofrecen cochecitos y mochilas para bebés para que los padres puedan aprovechar cómodamente la visita.

Asimismo incluyen servicios para visitantes con movilidad reducida: ascensor, rampas, baños especiales y sillas de ruedas.

Entre las actividades pensadas especialmente para los niños se destacan:

- Recepción y puntos de información claramente señalizados.
- Circuitos para niños o familias para colecciones permanentes o muestras temporales.
- Recomendaciones para recorrer el museo y aprovechar la visita.
- Actividades interactivas y talleres de arte.
- Información adaptada a los niños, clara y concisa.
- Visitas para escuelas.
- Guías para educadores que permiten optimizar la visita con material didáctico y continuar la visita al museo en la escuela.

LÍNEAS AÉREAS

El viaje en avión puede ser una experiencia estresante para las familias, sobre todo si se trata de tiempos largos. Muchas empresas aéreas han incluido facilidades para mejorar la experiencia de viaje.

Algunas de las prácticas implementadas son:

- Prioridad de embarque para familias con bebés y niños pequeños.
- Entrega de cunas, calentadores de biberones y mantas.
- Menú infantil.
- Entrega de juguetes, libros de actividades, lápices y revistas de entretenimiento.
- Programa de entretenimiento en las pantallas de los asientos con canales, películas infantiles y juegos electrónicos.



ANEXO

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS
DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, de nacimiento o adquiridas a lo largo de la vida que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Los Derechos de las personas con discapacidad están proclamados en la Convención Internacional aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 y ratificada por nuestro país en mayo de 2008 por la Ley 26.378. Esta ratificación significa que el Estado argentino tiene la obligación de hacer cumplir en el país los principios que promueve la Convención, entre ellos, participación e inclusión de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con todas las demás.

Los **principios generales** son:

- Autonomía individual.
- Independencia.
- No discriminación.
- Participación y plena inclusión social.
- Respeto por la diferencia y la diversidad.
- Igualdad de oportunidades.
- Accesibilidad.
- Igualdad entre el hombre y la mujer.
- Respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad.

En la Argentina existen distintas normativas que protegen a las personas con discapacidad. Entre ellas está la **Ley 22.431** que establece el **Sistema de Protección Integral de las personas con discapacidad** (año 1981) y la Ley 24.314 de Accesibilidad de personas con movilidad reducida (año 1994) que complementa la primera.

Una definición social de la discapacidad es el resultado de la interacción entre las personas con limitaciones funcionales (físicas, mentales, intelectuales o sensoriales), y las barreras debidas a las actitudes sociales y el entorno que pueden impedir su participación plena y efectiva.



**Los niños, las niñas, los adolescentes
y los adultos con discapacidad
TIENEN LOS MISMOS DERECHOS QUE LAS DEMÁS PERSONAS.
El Estado nacional, provincial y local tienen
la obligación de garantizarlos.
Es un COMPROMISO DE TODA LA SOCIEDAD
informarse, conocerlos y difundirlos para que se cumplan.**

→ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abraham, Ann, Marian Gamboa y Trung Le (2013): "Inclusion in Child Friendly Spaces: A Study on Barriers and Good Practices". Disponible en:
<https://elliott.gwu.edu/sites/elliott.gwu.edu/files/downloads/acad/ids/child-friendly-2013.pdf>

Book Aid International (2011): *Bringing Books to Life. Running child friendly libraries.*
Disponible en: http://www.bookaid.org/wp-content/uploads/2011/06/BBTL_Running_child_friendly_libraries.pdf

Businessopportunities.biz (17 de noviembre de 2010): "A Kid-Friendly Coffee Shop".
Disponible en: <http://www.business-opportunities.biz/2010/11/17/a-kid-friendly-coffee-shop/>

City of Canada Bay Council: *Child Friendly Guide For Businesses.*
Disponible en: www.canadabay.nsw.gov.au

DEC/NAEYC (2009): *Early childhood inclusion: A joint position statement of the Division for Early Childhood (DEC) and the National Association for the Education of Young Children (NAEYC).* Chapel Hill: The University of North Carolina, FPG Child Development Institute.
Disponible en http://npdci.fpg.unc.edu/resources/articles/Early_Childhood_Inclusion

Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: *Turismo accesible. Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico.*
<http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>

Empresas por la infancia (2006): *Inversión Social Empresaria en Infancia y Adolescencia en Argentina*.

Disponible en: <http://www.empresasxlainfancia.org/category/publicacionessugeridas/>

Empresas por la infancia (2013): *Comunicación, marketing e infancia. Recomendaciones para empresas en la promoción de prácticas responsables hacia niños, niñas y adolescentes*.

Disponible en:

<http://www.empresasxlainfancia.org/site2011/wp-content/uploads/Comunicaci%C3%B3n-Marketing-e-Infancia-con-anexos-080414.pdf>

Fundación Arcor (2012): *La situación de la primera infancia en la Argentina. A dos décadas de la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño*.

Disponible en:

http://www.sipi.siteal.org/sites/default/files/sipi_publicacion/informe_situacion_infancia_completo.pdf

Fundación IPNA, UNICEF (2015): *Derechos de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/argentina/spanish/Proteccion_triptico_derechosPersonasDiscapacidad.pdf

Fundación IPNA, UNICEF (2015): *Derechos de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/argentina/spanish/Proteccion_triptico_derechosPersonasDiscapacidad.pdf

Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo, UNICEF (2013): *La situación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad en Uruguay. La oportunidad de la inclusión*.

Disponible en: <http://www.unicef.org/uruguay/spanish/discapacidad-en-uruguay-web.pdf.pdf>

Save the children, Fundación Arcor (2008): *¿Cómo trabajar por los chicos? Guía para la acción empresaria desde los derechos de la infancia*.

Disponible en: http://www.unicef.org/argentina/spanish/monitoreo_trabajarChicos_2011.pdf

Save the Children, UNICEF (2013): *Los Derechos del Niño en las Políticas y Códigos de Conducta*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/csr/css/Childrens_Rights_in_Policies_and_Codes_of_Conduct_Spanish_Version.pdf

Seminario Internacional "Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas" realizado por el Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud, FONADIS, OMS/OPS, OIT, PNUD, UNESCO, Universidad Central y Ministerio de Educación de 2004.

Disponible en:

http://www.unicef.cl/archivos_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf

Society for Children and Youth of BC (2011): *Making Your Community More Child and Youth Friendly. Toolkit for Getting Started*. Disponible en: <http://www.scyofbc.org/resources>

The city of Edmonton: *Child Friendly Edmonton Strategy*.

Disponible en:

http://www.edmonton.ca/programs_services/documents/PDF/ChildFriendlyStrategy.pdf

The Danish Institute for Human Rights, UNICEF (2013): *Los Derechos del Niño en Evaluaciones de Impacto*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/csr/css/Childrens_Rights_in_Impact_Assessments_Spanish_Version.pdf

The Illinois Historic Preservation Agency (2009): *Starting Young: Creating Child-Friendly Downtowns*. Disponible en: https://www.illinois.gov/iHPA/Preserve/StartingEarly/Documents/StartingEarly_Child_Friendly_Resources.pdf

UNICEF (2013): Cuadernos para la acción. *Inversión social privada en infancia*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/argentina/spanish/monitoreo_pfp_rse_Cuadernos_Inversion_Social_Privada_en_Infancia.pdf

UNICEF: *A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/protection/A_Practical_Guide_to_Developing_Child_Friendly_Spaces_-_UNICEF_%281%29.pdf

UNICEF, The Global Compact y Save the Children (2012): *Derechos del Niño y Principios Empresariales*.

Disponible en: http://www.unicef.org/csr/css/Principles_Spanish_FINAL_LR.pdf

UNICEF (2013): *Los Niños son Asunto de Todos: Manual de Trabajo 2.0*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/csr/css/Children_Are_Everyones_Business_Workbook_2.0_Spanish_Version.pdf

UNICEF (2014): *Los Derechos del Niño en Informes de Sostenibilidad. (Primera edición en inglés 2013)*.

Disponible en:

http://www.unicef.org/csr/css/Childrens_Rights_in_Sustainability_Reporting_Spanish_Version.pdf

SITIOS WEB CONSULTADOS

www.unicef.org

www.unicef.org/argentina

www.empresasxlainfancia.org

www.childfriendly.org