

Proyecto Pacto de Productividad Chile

**Experiencia de fortalecimiento
del ecosistema de la inclusión laboral**

Manual de buenas prácticas



**Pacto de
productividad**

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Experiencia de fortalecimiento del Departamento de Empleo de Providencia en la adquisición del Modelo Territorial Pacto de Productividad.

Cecilia Ahumada Vásquez
Encargada Programa Inclusión Laboral
Ilustre Municipalidad de Providencia

Elaboración del “Manual de Aplicación del Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”

Gabriela Díaz Aguirre
Profesional de Inclusión Laboral
Ilustre Municipalidad de Providencia

Providencia, Región Metropolitana. Chile
Marzo 2023

Elaboración, planificación y edición documento de buena práctica

Angela Díaz Gómez
Coordinadora Técnica
Proyecto Pacto de Productividad Chile

Ilustre Municipalidad de Providencia

Evelyn Matthei Fornet
Alcaldesa Municipalidad de Providencia

Daniel Rojas Saavedra
Consultor técnico
Proyecto Pacto de Productividad Chile

Proyecto Pacto de Productividad Chile

Ingrid Rojas Fuenzalida
Gerente Proyecto Pacto de Productividad Chile

Karen Gutiérrez Guzmán
Analista en Inclusión laboral
Proyecto Pacto de Productividad Chile

Elaboración del Manual de Aplicación

Solange Montaldo Romero
Jefa Departamento de Empleo
Ilustre Municipalidad de Providencia

Concepto, diseño y diagramación

Loreto Ulloa Iglesias

Proyecto Pacto de Productividad Chile

Experiencia de fortalecimiento del ecosistema de la inclusión laboral

Manual de buenas prácticas



1. Introducción	8
2. Antecedentes	12
3. Modelo Territorial en el proyecto Pacto de Productividad	16
4. Departamento de Empleo de la Ilustre Municipalidad de Providencia	20
5. Relación entre Pacto de Productividad Chile y el Departamento de Empleo de la Ilustre Municipalidad de Providencia	24
6. Diagnóstico y desarrollo del plan de acción definido a llevar a cabo con el apoyo de Pacto de Productividad	30
7. Resultados y aprendizajes	36
8. Reflexiones finales	40
Anexos	
Manual de Aplicación Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión	47
Material de trabajo: Diagnóstico de facilitadores y barreras para la inclusión laboral.	79

Ingrid Rojas Fuenzalida
Gerente del Proyecto Pacto de Productividad Chile



“Agradecemos el espíritu de colaboración de la Ilustre Municipalidad de Providencia, que a través del trabajo del Departamento de Empleo en alianza con Pacto de Productividad Chile, han logrado elaborar el manual de aplicación de la herramienta de diagnóstico de barreras y facilitadores para la inclusión laboral de personas con discapacidad, desarrollado originalmente por el programa Pacto de Productividad en Colombia.

Esperamos que esta buena práctica reflejada en un material de apoyo tangible y aplicable por diversos profesionales de área, se convierta en una herramienta que instale capacidad en todos quienes trabajan día a día por en un país más inclusivo.

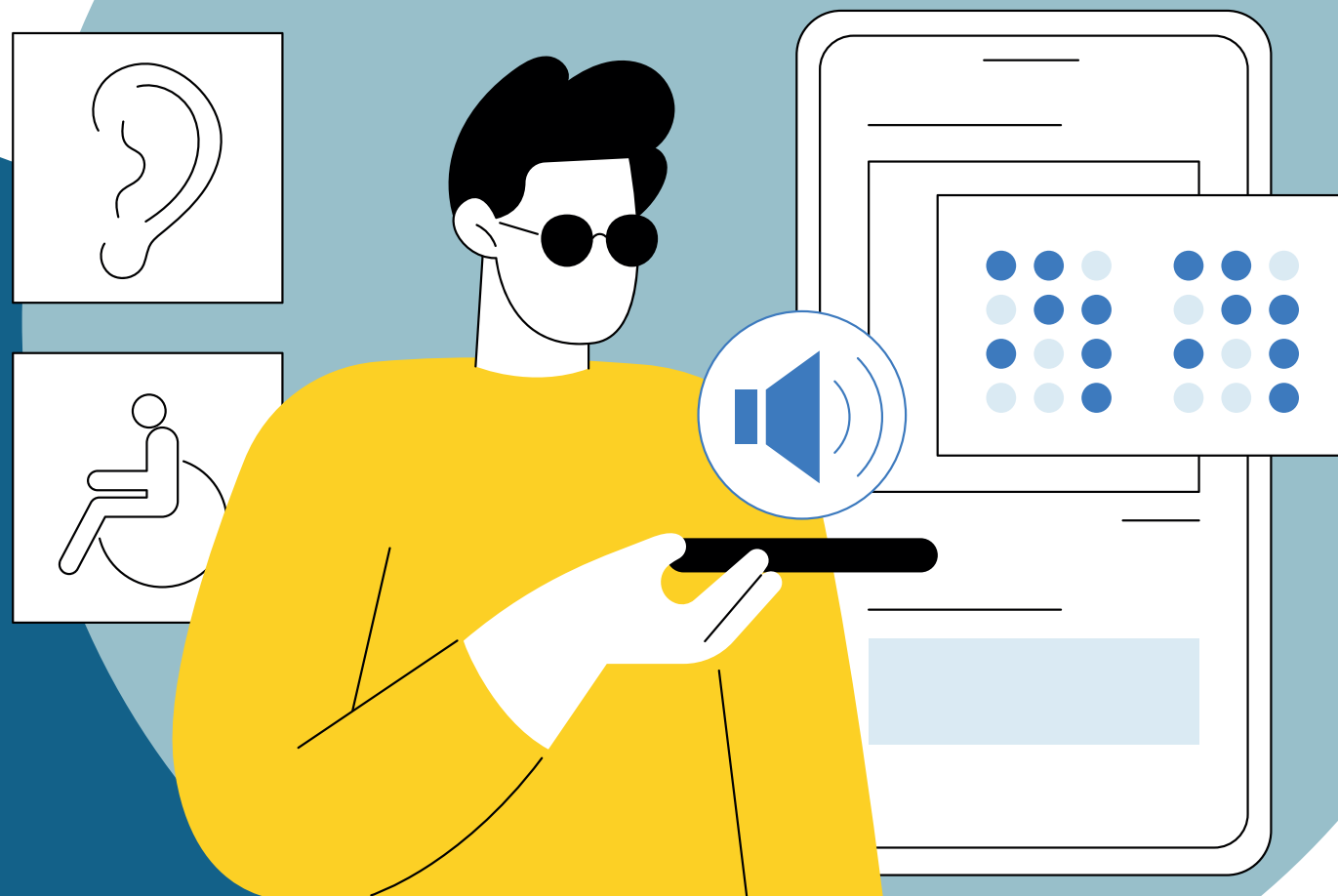
Para Pacto de Productividad Chile el concretar con este producto el trabajo en alianza con actores del ecosistema del empleo, refleja que la colaboración público-privada puede generar frutos que contribuyen a fortalecer a los diversos actores del ecosistema y por sobre todo a impactar positivamente en la calidad de vida de las personas con discapacidad en el país”.

“Esta alianza entre Pacto de Productividad y nuestra Municipalidad de Providencia nos permitirá ser referentes de buenas prácticas de inclusión laboral y fortalecer nuestro compromiso con las empresas, que siempre han sido un aliado estratégico en el trabajo realizado a través de nuestro programa de inclusión, por eso siempre estamos desarrollando servicios específicos para ellos, los cuales nos permitan abrir más oportunidades de empleo para nuestros vecinos y vecinas.

Esperamos que el trabajo realizado por nuestro Departamento de Empleo para la creación de este manual de apoyo sea una guía para que empresas y otras oficinas de empleo repliquen la metodología de detección de barreras y facilite la inclusión de personas con discapacidad en el mundo del trabajo”.



Evelyn Matthei Fornet
Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de Providencia



Como parte de las iniciativas que el proyecto Pacto de Productividad se propone implementar, está la idea de relevar las buenas acciones o prácticas que, por su implementación y puesta en ejecución en el territorio, puedan servir de ejemplo para replicar y aportar al fortalecimiento del ecosistema de la inclusión laboral en el país.

Es así, como en el desarrollo del proyecto, se han generado lazos con diversas organizaciones que juegan un rol importante en los procesos de inclusión laboral, siendo las Oficinas Municipales de Información Laboral, actores clave en ello. En esta línea, se genera un lazo con el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia, a quienes en principio se les invita a conocer del Modelo Pacto de Productividad, formar parte de las actividades de transferencia de conocimiento, apropiarse del material y herramientas que el proyecto va poniendo a disposición de quienes se van sumando, de modo de probar, aplicar y vivenciar si el material dispuesto está siendo útil al fortalecimiento de las organizaciones, los equipos profesionales y las personas con discapacidad en sus procesos de inclusión laboral.

En el presente documento buscamos dar cuenta de una experiencia particular desarrollada con el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia, organización parte del ecosistema de la inclusión laboral en el país, con vasta trayectoria, quienes adoptando una de las herramientas del Modelo territorial Pacto de Productividad, están implementando una buena práctica que puede ser replicada por otras organizaciones que se desempeñan en el mismo ámbito de acción, experiencia con la que esperamos contribuir a seguir fortaleciendo los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad.

1. Introducción



Fotografía en donde se muestra el trabajo del Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia, específicamente del Programa de Inclusión Laboral quienes atienden a la población de personas con discapacidad en busca de empleo en el territorio.



2. Antecedentes

Históricamente las personas con discapacidad han sido víctimas de discriminación, rechazo y marginación en diferentes ámbitos y el entorno laboral no ha sido la excepción, abordando a la persona con discapacidad bajo el modelo médico/rehabilitador, como sujeto de asistencia, escasos niveles de autonomía y poca oportunidad para el desarrollo de sus competencias.

El marco normativo actual a nivel internacional implica cambios sociales de gran relevancia, que buscan brindar a las personas con discapacidad la oportunidad de ocupar el lugar que les corresponde como ciudadanos, en materia de educación, formación, empleo, recreación, deporte, cultura, participación social y política, entre otros ámbitos de la vida en sociedad.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de 2006, ratificada en el año 2008 por nuestro país, forma parte del marco internacional que, como un paraguas, debe alcanzar a toda norma o disposición que apunte al respeto de los derechos de las personas con discapacidad. Es así como en el año 2017, se promulga en Chile la ley 21.015 que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad, buscando instalar una medida de acción positiva que contribuya al respeto del derecho al trabajo de las personas con discapacidad, generando mayores oportunidades de empleo para ellas, al implementar la obligación de una cuota mínima del 1% de trabajadores en las plantillas de organizaciones públicas y privadas, que cuenten con 100 trabajadores o más.

Buscando hacer una contribución para dar cumplimiento a la normativa con estándares de calidad mínimos, en enero de 2020 comienza la ejecución del Proyecto Pacto de Productividad en Chile cuyo propósito es

implementar una réplica de la experiencia colombiana, en base al Modelo Territorial colaborativo de inclusión laboral en el país, con el fin de promover la participación de personas con discapacidad en el mercado laboral abierto, a través de la articulación de los principales actores sociales públicos y privados involucrados en procesos de formación para el trabajo e inclusión laboral de personas con discapacidad.

Fotografía en donde se muestra una actividad realizada por el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia dirigido a la población de personas con discapacidad en búsqueda de empleo.





3. Modelo Territorial en el Proyecto Pacto de Productividad

El modelo territorial Pacto de Productividad, plantea que tanto las personas con discapacidad como sus posibles empleadores, deben recorrer una ruta de acciones que les permita estar preparados de manera efectiva y natural para la inclusión, contando con el acompañamiento y participación de los otros actores del ecosistema del empleo en cada territorio.

Dicho recorrido o ruta se facilita en la medida en que, para su implementación, se debe partir de la identificación de dichos actores sociales, a quienes se busca asesorar, acompañar y orientar con el propósito de lograr la apropiación y calificación de su rol dentro de esta dinámica, beneficiando sus propias misiones institucionales y favoreciendo el desarrollo de sinergias de articulación entre ellos.

Al mismo tiempo, se busca que los diversos actores sociales que participan de esos momentos o etapas de la ruta de atención por las que transitan las personas con discapacidad y los empleadores públicos o privados, cuenten con las bases conceptuales y herramientas necesarias para llevar a cabo un proceso de inclusión laboral de calidad, efectivo y pertinente.

Para cada una de las etapas, el Modelo territorial ha diseñado diferentes metodologías, herramientas y estrategias, que contribuyen a facilitar el accionar de los diferentes actores, las cuales se han construido a partir de buenas prácticas y la experiencia de implementación originalmente en Colombia. Dicho material se pone a disposición a partir del proyecto, a los diferentes actores clave del ecosistema, entre ellos, uno de los más importantes, las oficinas municipales de empleo, más conocidas como OMIL, muchas de las cuales recién inician su experiencia en el tema, pero también hay quienes ya tienen un bagaje y desarrollo en la

temática y pueden fortalecer sus procesos, implementando herramientas complementarias y de apoyo que contribuyan a mejorar cada vez más su servicio a la comunidad.

Es así, como la experiencia que se aborda en este documento da cuenta de cómo la contribución inicial del proyecto Pacto de Productividad Chile, se transforma en un impulso para que el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia apropie uno de las herramientas de aplicación diseñada originalmente en Colombia, para transformarse hoy en un Manual de aplicación útil, no solo para su propio equipo profesional, sino que también contribuye y colabora con otros actores en la misma línea, intermediadores laborales de personas con discapacidad, para que accedan, incorporen y apliquen este instrumento adecuado y adaptado a las necesidades y características de la realidad territorial de Chile.

Gráfico que muestra a los protagonistas del proceso de inclusión laboral: personas, empleadores y organizaciones que ofrecen servicios de apoyo y asistencia como Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), Fundaciones, Instituciones de rehabilitación (RH) y otros.

PROTAGONISTAS DEL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL



Personas con Discapacidad

Organizaciones que ofrecen apoyo, servicios, asistencia

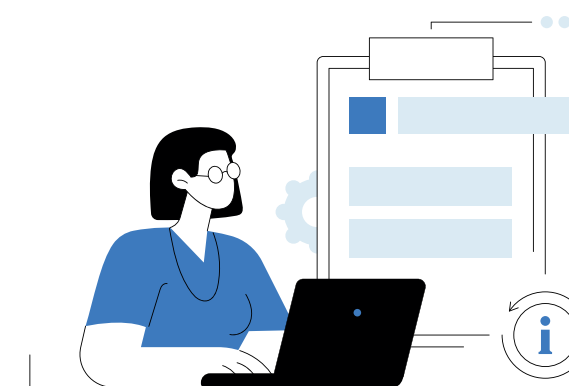
OMIL

OTEC

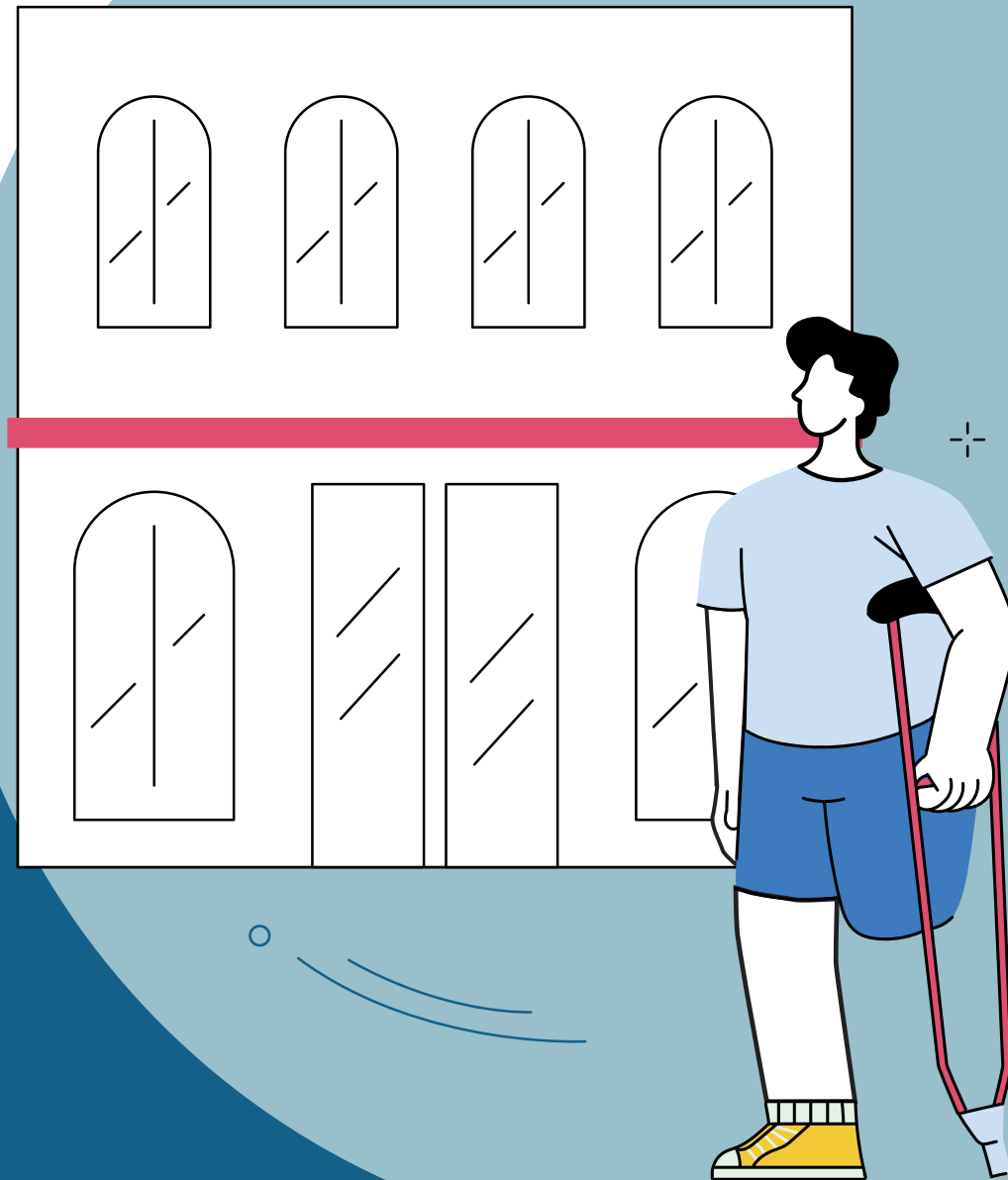
Fundaciones

RH

Otros



Empleadores públicos y privados



4. Departamento de Empleo de la Ilustre Municipalidad de Providencia

El sistema de intermediación laboral surgió en Chile en 1976 con la fundación del SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo), que es un organismo técnico, descentralizado del Estado que se relaciona a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

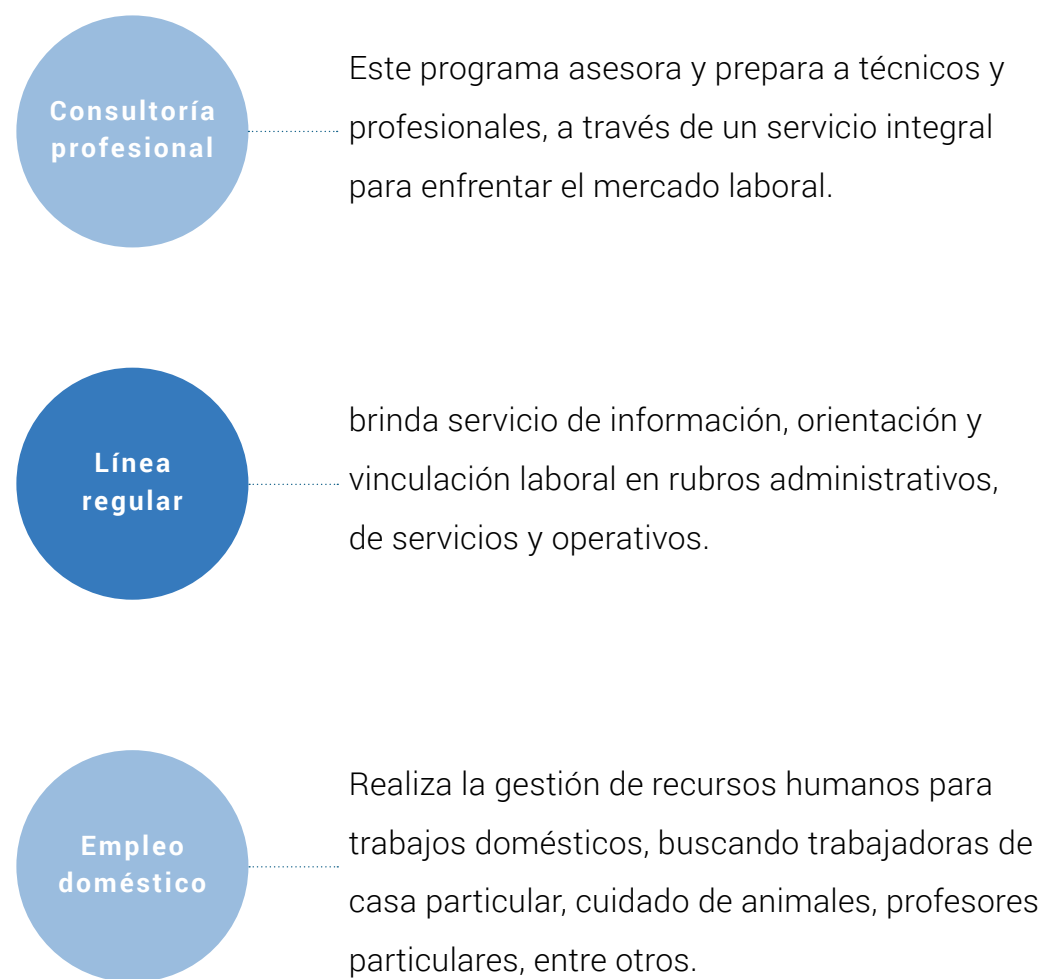
La misión institucional de Sence es “Mejorar la empleabilidad y potenciar las trayectorias laborales a través de una oferta integrada de políticas, programas e instrumentos de calidad, mejorar la empleabilidad de quienes buscan trabajo o quieren mejorar sus trayectorias laborales, y acompañarlos durante los desafíos laborales que se les presentan. Con especial atención en apoyar la inserción y continuidad laboral de personas vulnerables”. Para cumplir con dicha misión, Sence en alianza con las municipalidades que cuentan con OMIL (318 a nivel nacional) incentivan la inserción laboral de personas vulnerables en los territorios, siendo parte de ellas las personas con discapacidad.

Dicho lo anterior, las oficinas municipales de información laboral son un actor fundamental en el ecosistema de la inclusión laboral y por tanto para el proyecto Pacto de Productividad, pues su quehacer en la intermediación de personas con discapacidad debe estar alineado con los mandatos de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, lineamientos que sustentan y promueve el proyecto. En este sentido, el lazo generado entre el proyecto Pacto de Productividad con el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia es de gran aporte para evidenciar propósito del proyecto por contribuir a fortalecer el ecosistema de la inclusión laboral, aportando con información y/o material que pueda ser de utilidad de las organizaciones que operan en los procesos de inclusión laboral.

El Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia, tiene

como principal labor, promover la colaboración y generación de redes, siendo un aliado estratégico para las organizaciones y los vecinos/as que se encuentran en búsqueda activa de trabajo en la comuna, incluyendo la demanda por parte de las personas con discapacidad residentes, pues busca fomentar y generar iniciativas en temáticas de empleabilidad, diversidad e inclusión y reconversión laboral.

Actualmente cuenta con cuatro programas enfocados a vecinos y empresas según sus necesidades: **consultoría profesional, línea regular, empleo doméstico e inclusión laboral.**



El programa de inclusión laboral está dirigido a la población de personas con discapacidad, personas mayores de 60 años y migrantes, enfocándose desde una perspectiva de derecho, en donde las personas encontrarán la posibilidad de desarrollarse a través la inclusión social por medio del trabajo, recibiendo orientación en cuanto a la elaboración de currículum vitae, preparación de entrevistas de trabajo, levantamiento de competencias necesarias para el empleo y acompañamiento socio laboral posterior a la colocación.

El programa de Inclusión laboral ofrece a las empresas estrategias que contribuyen a generar una cultura inclusiva, talleres de concientización en materia de discapacidad y análisis de puestos de trabajos ejecutados por el equipo del Departamento de Empleo de la Municipalidad, destacando el alto compromiso que manifiestan los profesionales en materias de inclusión, contando con un equipo de trabajo fortalecido en las leyes que rigen actualmente al país.



5. Relación entre Pacto de Productividad Chile y el Departamento de Empleo de la Ilustre Municipalidad de Providencia

En el marco del proceso de transferencia de conocimientos iniciado por el proyecto Pacto de Productividad Chile a mediados del año 2020, se invitó a participar a los diferentes actores sociales, públicos y privados, involucrados en los procesos inclusión laboral de personas con discapacidad en la Región Metropolitana, independiente del nivel de desarrollo al entregar servicios de intermediación, con el objetivo de que estas organizaciones, conocieran la propuesta del Modelo Territorial Pacto de Productividad y fueran apropiando en su quehacer los componentes que lo enmarcan, de manera de aprobar la pertinencia de esta iniciativa y validar las recomendaciones que desde el Modelo emanan para avanzar en una propuesta de acciones mínimas que apunten a reforzar la calidad en la ejecución de procesos de intermediación laboral, basados en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPCD) y el Modelo Social.

El Departamento de Empleo de la Ilustre Municipalidad de Providencia es uno de los actores sociales que aceptó participar del proyecto piloto, que inició el año 2020 con actividades dirigidas a organizaciones de intermediación laboral. De este modo, pudieron acercarse y conocer el Modelo territorial y a partir de su propia experiencia en la ejecución del Programa de Inclusión laboral, apropiar los componentes de la propuesta que les hicieran mayor sentido, con el fin de fortalecer sus rutas de servicios de atención para la intermediación laboral, para la orientación y asesoramiento a las empresas interesadas en contratar a personas con discapacidad.

A finales del año 2020 y principios del 2021, el Departamento de Empleo accedió a formar parte del grupo de organizaciones pioneras en incorporarse al "Aula Virtual Pacto de Productividad", acercándose concretamente a la propuesta del Modelo territorial, abordando y reforzando



**ETAPAS DEL PROCESO DE TRANSFERENCIA
A ORGANIZACIONES DE INTERMEDIACIÓN LABORAL.**

conceptos y contenidos fundamentales relacionados a discapacidad e inclusión laboral basados en la CDPCD y el Modelo Social de la Discapacidad. Así también, pudieron conocer una serie de herramientas técnicas de aplicación que se pusieron a disposición por parte del proyecto, para contribuir a fortalecer las rutas de servicio de atención que llevan a cabo las organizaciones que realizan intermediación laboral.

Finalizado el proceso en aula virtual, el proyecto Pacto de Productividad Chile desarrolló una serie de talleres sincrónicos de manera virtual (modalidad implementada debido a la situación de pandemia), dirigidos a todas las organizaciones de intermediación laboral participantes del proceso de transferencia de conocimientos, espacio donde se reforzaron contenidos del Aula Virtual, se compartieron experiencias, se abordaron inquietudes de las organizaciones y se realizaron actividades prácticas en grupo, para conocer en mayor detalle la aplicación y uso de las herramientas técnicas. Dentro de las principales herramientas que se abordaron en talleres está la "Herramienta para el desarrollo de entrevistas por competencias" y la "Lista de Chequeo para el Diagnóstico de Facilitadores y Barreras", siendo esta última un material innovador, que generó bastante interés de un número importante de organizaciones, entre ellas del Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia.

Como continuidad a la propuesta de instalar o reforzar capacidad técnica en las organizaciones del ecosistema, el proyecto realizó una siguiente etapa de acompañamiento de manera individual con cada una de ellas. Durante esta etapa, según el interés y necesidad planteado por la organización, se acompañó al equipo técnico del Departamento de Empleo de Providencia para realizar un autodiagnóstico del estado de sus

rutas de atención implementadas en los protocolos del Programa de Inclusión Laboral, para contrastar con las recomendaciones propuestas por el proyecto respecto a las acciones mínimas para realizar procesos de intermediación incluidas en la “Guía para la implementación del Modelo Territorial Pacto de Productividad”. Este ejercicio, que se detalla en mayor profundidad en el siguiente capítulo a continuación, dio pie a que el Departamento de Empleo definiera la incorporación de la herramienta de Pacto de productividad “Lista de Chequeo para el Diagnóstico de Facilitadores y Barreras” como un material de fortalecimiento concreto a la ruta de atención desarrollada a partir de sus protocolos de acción instalados.

Fotografía del equipo de Pacto de Productividad Chile y del Departamento de Empleo de la Ilustre Municipalidad de Providencia.





6. Diagnóstico y desarrollo del plan de acción definido a llevar a cabo con el apoyo de Pacto de Productividad

A partir del autodiagnóstico que el Departamento de Empleo de Providencia desarrolló con la colaboración del proyecto Pacto de Productividad Chile, se evidenció que a la fecha se habían generado múltiples acciones para el fortalecimiento de sus servicios, con miras a acercarse oportuna y pertinentemente a las personas con discapacidad que lo requieren, estructurando protocolos específicos para el abordaje de sus necesidades.

Por otra parte han trabajado en colaboración con una organización del ecosistema de la inclusión para la elaboración de una Política Institucional de Diversidad e Inclusión para la Dirección de Desarrollo Local, de quien depende el Departamento de Empleo, con el fin de promover la mirada de la institución desde una perspectiva de derecho, fortaleciendo a su vez una atención inclusiva, capacitando a sus funcionarios, entregando material sobre lenguaje inclusivo y recomendaciones que garanticen una atención digna y accesible para todos y todas, sin discriminación.

No obstante, al evaluar los procesos de abordaje de las necesidades de empresas en busca de candidatos con discapacidad, que se acercan al Departamento de Empleo y contrastando esas acciones con el material y herramientas puestas a disposición por el Modelo territorial, el equipo del Departamento de Empleo, levantó el desafío de fortalecer esta ruta de atención, complementando el proceso ya implementado, con la incorporación de la herramienta "Lista de Chequeo para el Diagnóstico de Facilitadores y Barreras" de modo de nutrir aún más el pool de acciones que se desarrollan en el proceso de levantamiento de información para el diagnóstico inicial de las condiciones de las empresas, con miras a la contratación e inclusión laboral de personas con discapacidad.

Para abordar el desafío, en coordinación con el equipo técnico del proyecto Pacto de Productividad, se definieron acciones en un plan de



Fotografía en donde se muestra el proceso de coordinación con el equipo técnico del proyecto Pacto de Productividad, en donde se definieron acciones a realizar en un plan de trabajo.

trabajo, estableciendo reuniones entre el equipo técnico del proyecto Pacto de Productividad con el Departamento de Empleo, revisión y análisis de posibles mejoras en los protocolos establecidos en el programa de inclusión laboral y finalmente ajustes a la Lista de Chequeo para el Diagnóstico de Facilitadores y Barreras para incorporarla como piloto en las acciones asociadas al trabajo del Programa de Inclusión.

A partir del interés demostrado por el equipo del Departamento de Empleo de Providencia por incorporar dicha herramienta a su proceso de atención de empresas, se profundizó en el conocimiento y aplicación de ella, para apropiarse y poder implementar.

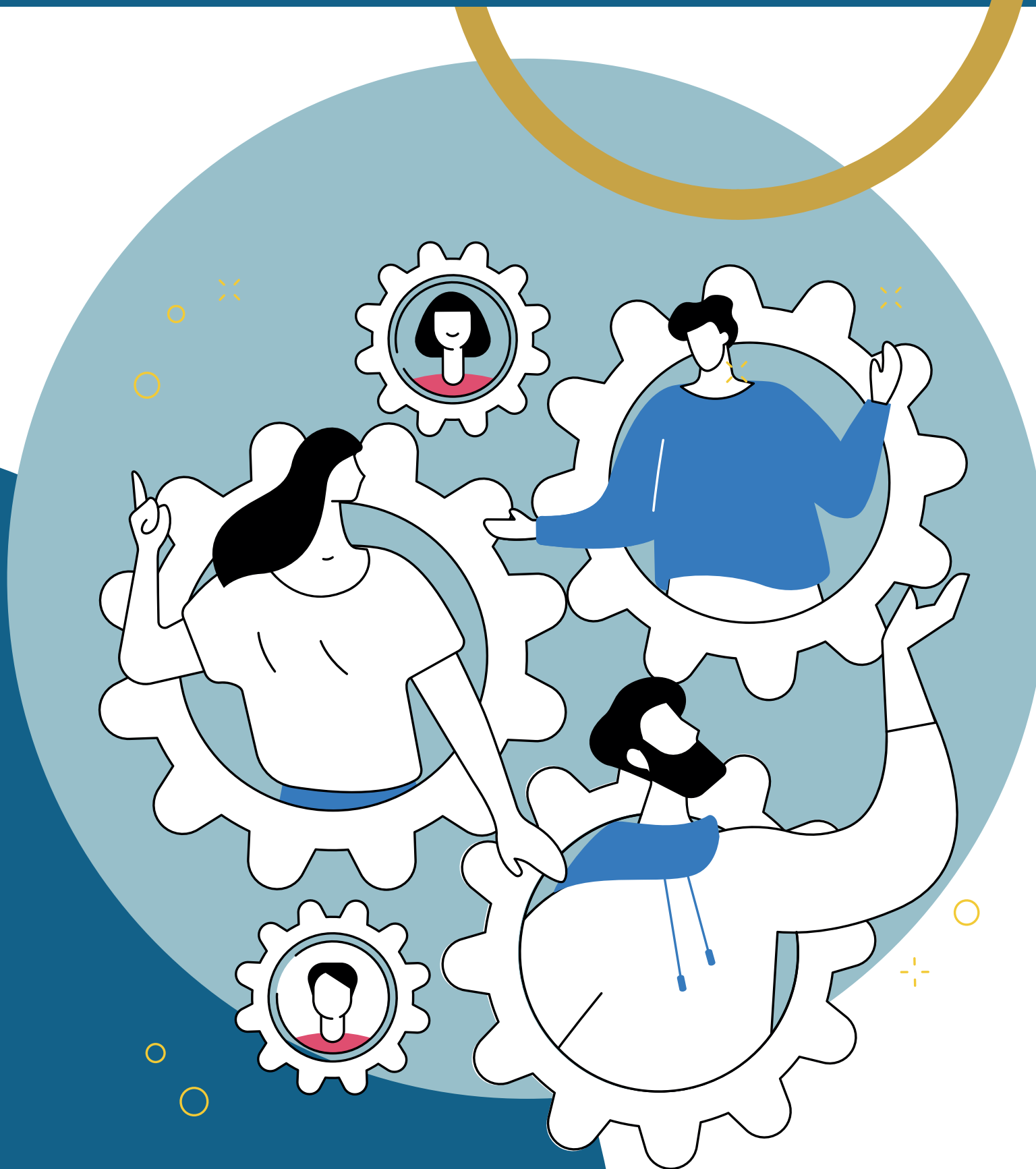
Es así como el equipo técnico del Departamento de Empleo revisó en detalle la herramienta y decidió elaborar un “Manual de Aplicación del Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión Laboral”, el cuál fue adaptado por las profesionales del Departamento de Empleo de Providencia, para su aplicación a nivel local. Adicionalmente, se construye un formato de “Informe diagnóstico tipo”, que pretende contribuir a facilitar que el profesional que aplique el instrumento pueda llevar a cabo el análisis de la información recabada y su sistematización en un formato claro para presentación a la empresa o posible empleador, donde se ha aplicado el instrumento.

La aplicación del Listado de Facilitadores y Barreras para la inclusión proporciona una lectura del escenario con el que cuenta la empresa en la que se aplica, respecto a los facilitadores y barreras presentes en la organización, para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Como organismo intermediador, el Departamento de Empleo de Providencia tiene la tarea de guiar y apoyar a las organizaciones en el cum-

plimiento de la ley de inclusión laboral y para ello, es de suma importancia realizar una evaluación diagnóstica sobre las condiciones para la inclusión laboral en las empresas. Es por esto, que deciden desarrollar y poner a disposición el Manual, con el objetivo de contribuir en guiar a los profesionales intermediadores, en el proceso de identificar los facilitadores y barreras presentes en las empresas para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Este material se constituye a partir de ahora en un recurso complementario al conocimiento e información con el que los profesionales intermediadores pueden contar, como parte de una práctica formativa constante en favor de la entrega de servicios cada vez más especializados y el acceso de públicos objetivos diversos.

A partir del desarrollo de este Manual, el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia, haciendo propia la herramienta puesta a disposición por el proyecto Pacto de Productividad Chile, hace un aporte al ecosistema de la inclusión laboral, contribuyendo no solo a que su propio equipo y acciones en favor de las personas con discapacidad se vean fortalecidas, sino que también colaborando con otros actores en la misma línea, intermediadores laborales de personas con discapacidad, puedan acceder, incorporar y aplicar el instrumento adecuado y adaptado a las necesidades y características de la realidad territorial de Chile.



7. Resultados y aprendizajes

Como ya se ha mencionado, para el equipo Pacto de Productividad Chile, uno de los elementos relevantes que comprende la transferencia de conocimientos a los diferentes actores del ecosistema y particularmente a quienes desarrollan procesos de intermediación laboral, es la entrega para su implementación, de herramientas técnicas de aplicación, que aporten a fortalecer las acciones en pro de la inclusión laboral de usuarios con discapacidad. Es así como la experiencia que se ha desarrollado con el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia es una oportunidad muy importante para impactar con el propósito de Pacto de Productividad, en el ecosistema de la inclusión laboral.

Para el Departamento de Empleo, la implementación de la pauta, permitió darse cuenta por una parte, de la pertinencia de su uso e implementación en los procesos que ya desarrollaban, pero por otra parte, la necesidad de realizar algunos ajustes a ella, sobre todo en lo relativo a conceptos y un lenguaje más adecuado a la realidad local, incorporando además un especial foco en aspectos vinculados a protocolos de prevención de riesgos, que por la experiencia de la organización deben abordarse en la práctica.

En la etapa de pilotaje, las profesionales de Providencia luego de aplicar la herramienta lograron orientar a que una de las empresas con quienes trabajan implementara como parte de su proceso de transformación interna, la construcción de una política organizacional de diversidad, para generar un abordaje de los procesos de gestión de personas con foco inclusivo, de manera que sean procesos que estén instaurados en el ADN de la gestión de personas. La herramienta fue útil para evidenciar la necesidad de implementación de este instrumento interno.

Por otra parte, la aplicación de la herramienta ha generado en el equipo un aprendizaje en cuanto a entender que la pauta es posible de adaptar en su aplicación a la realidad de cada empresa, ya que la organización con quien se inicia el pilotaje se encontraba con todos sus trabajadores 100% en modalidad teletrabajo, lo que en principio pudo ser una dificultad para su aplicación. Sin embargo, ello no fue un impedimento, puesto que, por la amplia variedad de aspectos abordados por la herramienta, el equipo pudo comenzar haciendo énfasis en la evaluación de otros aspectos clave, como la ya mencionada política, profundizar en la forma en que se realiza la gestión de personas y a partir de ello, comenzar a entregar recomendaciones basadas en la realidad local, con la orientación y guía de las diferentes dimensiones que aborda la pauta como herramienta diagnóstica.

El ejercicio de construcción conjunta y la posibilidad de hacer ajustes a los instrumentos y acciones propuestas por Pacto de Productividad son elementos clave en la mirada de pertinencia territorial que tiene la propuesta de este proyecto. Por ello, recibir opiniones, retroalimentación y/o recomendaciones hacia lo que estamos haciendo es muy importante para seguir avanzando en el camino del fortalecimiento del ecosistema, con cercanía a las necesidades y realidades particulares.

Desde el Departamento de Empleo, comparten que, de la experiencia de implementación de esta herramienta, rescatan el valor y utilidad para los procesos de inclusión laboral, lo cual se evidencia en que el instrumento entrega un lineamiento de lo que es necesario y pertinente observar en una organización que busca hacer inclusión laboral y poner énfasis en los estándares mínimos que deben estar presentes para hablar de inclusión en las organizaciones.

Por otra parte, rescatan que, en la experiencia de implementación, se demandará un alto nivel de comprensión sobre las diversas temáticas abordadas en la herramienta, por parte del intermediador que la aplica, puesto que el instrumento invita a analizar las condiciones de la empresa según tipos de discapacidad, lo que, en la experiencia del equipo, eventualmente podría “ser un arma de doble filo”. Esto se explica, porque la pauta por un lado permite a la empresa entender de una forma mucho más concreta en donde debe enfocar los esfuerzos de cambios, ajustes y mejoras para lograr accesibilidad universal, pero por otra parte, también podría ser una metodología contraproducente, cuando el intermediador no logra guiar a la empresa a comprender que la accesibilidad no es algo que deba segmentarse, sino que se debe mirar en el amplio espectro que constituye la discapacidad, y que todas las mejoras que se puedan realizar no solo beneficiarán a las personas con discapacidad, sino que a todos/as los/as trabajadores/as en su diversidad. Por ello, la importancia de un profesional calificado para estos procesos de intermediación sería quien podría aplicar la herramienta.

Finalmente, como un aprendizaje adicional al proceso desarrollado, el equipo de Empleo de Providencia, plantea que resulta muy efectivo para la retroalimentación de los resultados obtenidos en el levantamiento de información con la herramienta hacia la empresa, comenzar con el reporte de los avances y los facilitadores que se identifican, puesto ello contribuye a relevar los logros de la organización y con ello mejora la recepción de la empresa hacia los posteriores resultados, que se enfocan en las barreras para la participación de las personas con discapacidad en sus instalaciones. En palabras del equipo del Departamento de Empleo de Providencia, **“es mejor si primero destacamos lo positivo, transitamos a las barreras parciales y finalizamos con las barreras”**.



La experiencia desarrollada por el Departamento de Empleo de Providencia, como resultado de la articulación con el proyecto Pacto de productividad, da cuenta del tipo de acciones que son posibles de desarrollar en conjunto, con miras a aportar de manera conjunta a dinamizar la participación de la fuerza laboral de las personas con discapacidad en el mercado laboral de nuestro país.

A partir de esta experiencia, la iniciativa del Departamento de Empleo para adecuar una herramienta proporcionada por Pacto de Productividad, pone a disposición un material que contribuye a que otras instituciones que desarrollan un rol similar en relación con la intermediación, especialmente las organizaciones que forman parte de la red de intermediación laboral pública, se motiven por replicar la experiencia y comenzar a complementar su propio kit de herramientas con el **“Manual de Aplicación del Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión Laboral”**.

Como desafío, el proyecto Pacto de Productividad Chile se ha propuesto difundir este material, para lo cual se han iniciado acciones con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, con miras a diseminar a través de ellos la experiencia y esta nueva herramienta dentro de la red de intermediación laboral pública, como un aporte al ecosistema de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

8. Reflexiones finales



Fotografía de actividad de certificación del taller básico de Lengua de Señas chilenas realizado por el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia.

9. Anexos

Manual de Aplicación Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión

Programa de Inclusión Laboral
Departamento de Empleo de Providencia



Pacto de
productividad

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



soyprovidencia

HUB Dirección
Desarrollo Local

1 Introducción

La inclusión laboral al interior de las organizaciones, es una necesidad y una obligación desde el año 2018 debido a la ley de inclusión laboral 21.015, la cual obliga a todas las empresas públicas y privadas con más de 100 trabajadores, a mantener contratados al menos 1% de personas con discapacidad al interior de sus organizaciones.

Para favorecer la inclusión laboral, es importante el trabajo en Red y en esa línea, es que en Chile vemos con interés la experiencia de trabajo en Red instaurada por Pacto de Productividad Colombia y que en el año 2020 empezó un proceso de transferencia de conocimientos para fundar Pacto de Productividad Chile.

“Cuyo propósito es implementar un piloto de Modelo territorial colaborativo de inclusión laboral en la Región Metropolitana con el fin de promover la participación de personas con discapacidad en el mercado laboral abierto, a través de la articulación de los principales actores públicos y privados involucrados en procesos de formación para el trabajo e inclusión laboral de personas con discapacidad” (Pacto de Productividad Chile, 2021)

Es en este contexto que el Departamento de Empleo de Providencia se hizo partícipe de ésta transferencia de conocimientos, en donde se presentó una caja de herramientas para la inclusión y a partir de la cuál, se desprende el “Listado de chequeo de Facilitadores y Barreras para la inclusión laboral”, instrumento elaborado para la realidad de Colombia y el cuál fue adaptado por las profesionales del Departamento de Empleo de Providencia, para su aplicación a nivel local.

El objetivo del Listado de Facilitadores y Barreras para la inclusión, en adelante “Listado F&B”, es proporcionar una lectura del escenario con el que cuenta la empresa en la que se aplica respecto a las barreras o facilitadores presentes en su organización para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Dado lo anterior, como organismo intermediador tenemos la tarea de guiar y apoyar a las organizaciones en el cumplimiento de la ley de inclusión laboral, pero para eso, es de suma importancia realizar una evaluación diagnóstica sobre las condiciones para la inclusión laboral en las empresas. Es por esto, que se pone a disposición el presente manual, con el objetivo de ser una guía para los profesionales intermediadores, en el proceso de identificar los facilitadores y barreras presentes en las empresas para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Este material constituye un recurso complementario al conocimiento e información que los profesionales intermediadores deben obtener como parte de una práctica formativa constante en favor de la entrega de servicios cada vez más especializados y el acceso de públicos objetivos diversos.

El documento se estructura del siguiente modo: En una primera parte, se desarrollan los pilares conceptuales que orientan el listado y que dan fundamento a esta guía. En un segundo apartado, se abordan las consideraciones éticas que dan sentido a este manual y que deben ser parte de la práctica del profesional intermediador. A continuación de ello se desarrollan los aspectos prácticos para la aplicación del listado y finalmente, se tratan aspectos específicos sobre la devolución de resultados y plan de acción a seguir.

2 Fundamentos conceptuales sobre la Inclusión Laboral

Existen diversos conceptos fundamentales de conocer que enmarcan la inclusión laboral y es esencial manejar para poder realizar una adecuada orientación a las empresas y público objetivo a quien se aplicará este manual. A continuación revisaremos los principales conceptos.

Discapacidad

A partir de lo establecido por la Ley 20.422, define como persona en situación de discapacidad.

“Aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Ley N° 20.422. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 10 de Febrero 2010).

Diversas organizaciones han establecido distintas categorías de los tipos de discapacidad, pero a modo de poder analizar de una manera más detallada y unificar conceptos para la evaluación, se establecerán los siguientes tipos de discapacidad y definiciones: física, auditiva, visual, cognitiva, psicosocial, sordoceguera.



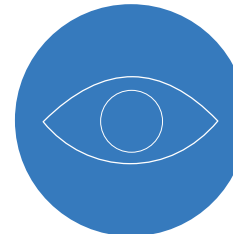
Física

Persona que padece de la reducción de su funcionalidad física. En este caso, se considera algún tipo de alteración en miembro superior, inferior o visceral.



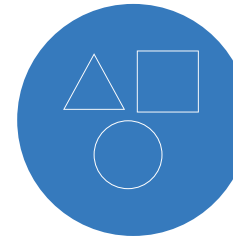
Auditiva

Aquella que se ha visto con su funcionalidad auditiva reducida o inexistente.



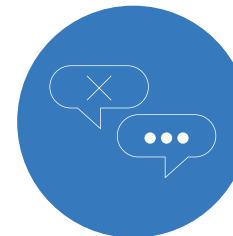
Visual

Personas que posean patologías que puedan alterar la capacidad visual de la persona, tanto reducir su visión o generar una pérdida total de esta.



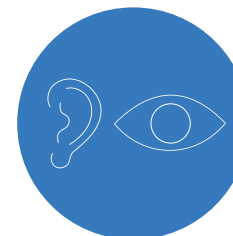
Cognitivo

Persona que posee algún grado de alteración en su componente intelectual o cognitivo, tanto: atención, memoria, funciones ejecutivas, etc.



Psicosocial

Aquella que presenta alteración en el área de salud mental, tales como afectividad, trastorno de personalidad, trastorno psicótico, entre otros.



Sordoceguera

Aquella que presenta sus funcionalidades auditivas y visuales reducidas o inexistentes, simultáneamente presentes.

Ayudas técnicas

“Los elementos o implementos requeridos por una persona en situación de discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente” (Ley N° 20.422. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 10 de Febrero 2010).

Inclusión Laboral

Es el derecho al acceso a un empleo en el mercado laboral abierto en igualdad de condiciones y oportunidades, eliminando las barreras existentes y discriminación arbitraria tanto por parte de pares como la organización. A su vez promoviendo una mirada diversa e inclusiva dentro de la empresa o institución.

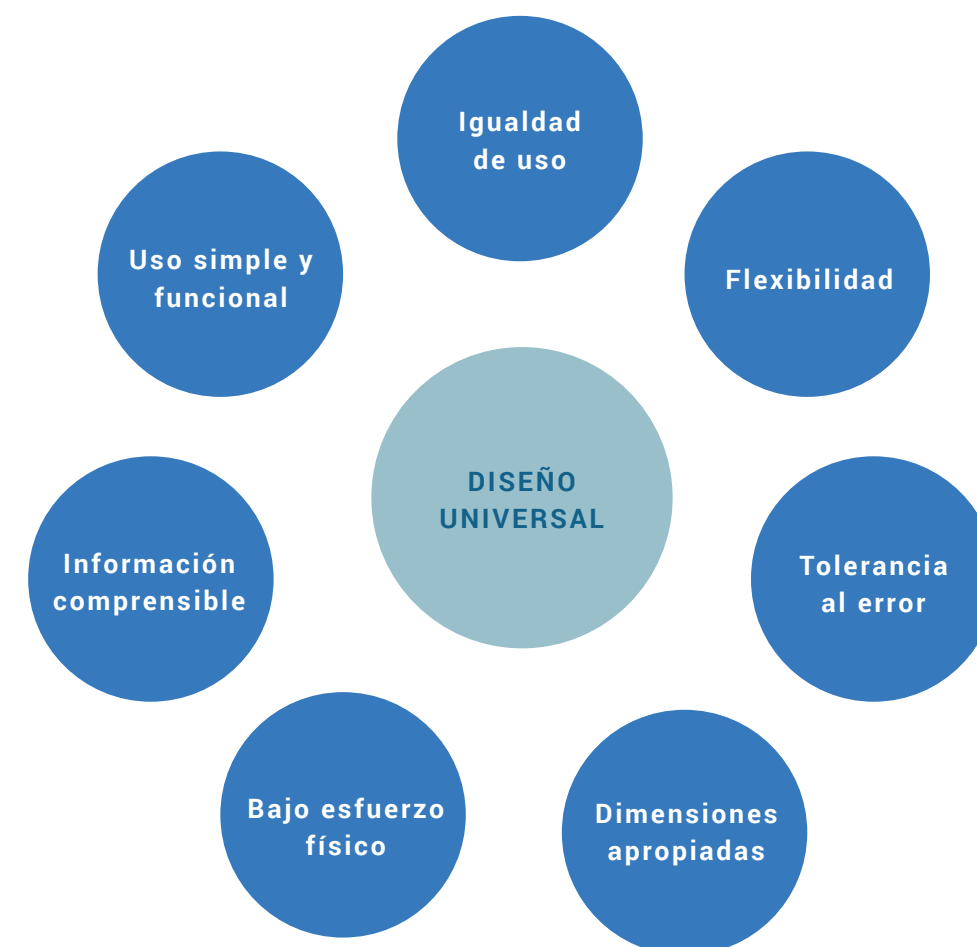
Accesibilidad Universal

“La 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, de la forma más autónoma y natural posible” Ley N° 20.422. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 10 de Febrero 2010).

Diseño Universal

“Los elementos o implementos requeridos por una persona en situación de discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente” (Ley N° 20.422. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 10 de Febrero 2010).

El Centro para el Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte (como se citó en Boudeguer y Squella, 2010) define siete principios básicos en los que se ha de basar el desarrollo de productos y entornos bajo este concepto:



Ajustes razonables

“Los ajustes son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos” Ley N°20.422. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 10 de Febrero 2010).

En el ámbito laboral, algunos ejemplos de estos ajustes razonables son:

1. Entorno físico y tecnológico
2. De las demandas psíquicas, cognitivas y comunicacionales
3. De la organización del trabajo
4. De las condiciones generales del trabajo (pausas, horarios, etc.)

Estos tres últimos conceptos: Accesibilidad universal, diseño universal y ajuste razonable, son conceptos importantes que deben tener contemplada y manejar las empresas, para así generar ambientes y espacios inclusivos, pero también recordando que no solo la inclusión comprende el aspecto físico, sino también actitudinal y relacional.



3 Fundamentos teóricos del listado de facilitadores y barreras para la inclusión

Este instrumento se encuentra basado en los dominios entregados por la clasificación internacional de funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF), que es una clasificación de referencia sobre el funcionamiento y discapacidad a nivel individual y poblacional, esta clasificación es realizado por la Organización Mundial de la Salud (ONU), 2001. Los conceptos utilizados para esta evaluación son los siguientes:

1. Dominio: Productos y tecnologías

Este capítulo toma en cuenta todos los productos o sistemas de productos naturales o fabricados, equipamientos y tecnologías del entorno que se recogen, crean, producen o manufacturan. A partir de esto se considera cualquiera de estos productos y tecnologías como ayuda. Es por lo anterior que este dominio define a los productos y tecnologías de ayuda como "Cualquier producto, equipamiento tecnología adaptada o diseñada específicamente para mejorar el funcionamiento de una persona con discapacidad".

Dentro de estos productos o tecnologías, se encuentran:

- Productos o sustancias para el consumo personal
- Productos y tecnologías para uso personal en la vida diaria
- Productos y tecnologías para la movilidad y el transporte personal en espacios cerrados y abiertos
- Productos y tecnologías para la comunicación
- Productos y tecnologías para la educación

- Productos y tecnología para el empleo
- Productos y tecnología para las actividades culturales, recreativas y deportivas
- Productos y tecnología para la práctica religiosa y la vida espiritual
- Diseño, construcción, materiales de construcción y tecnología arquitectónica para edificios de uso público
- Diseño, construcción, materiales de construcción y tecnología arquitectónica para edificios de uso privado
- Productos y tecnología relacionados con el uso/explotación del suelo
- Pertenencias
- Productos y tecnología, otros especificados
- Productos y tecnología, no especificados

2. Dominio: Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana.

Este dominio corresponde a los elementos animados e inanimados del entorno natural o físico, así como sobre los componentes de ese entorno que pudo haber sido modificado por el hombre, y sobre las características de las poblaciones.

- Geografía física
- Población
- Flora y fauna
- Clima
- Desastres naturales
- Desastres causados por el hombre
- Luz

- Cambios relacionados con el paso del tiempo
- Sonido
- Vibración
- Calidad del aire
- Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana, otros especificados
- Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana, no especificados

3. Dominio: Apoyo relaciones y actitudes.

Contempla a las personas y los animales que proporcionan apoyo a otras personas, de tipo físico, emocional, relacionados a nutrición, protección, asistencia y relaciones. Esto se desarrolla en cualquier contexto o aspecto de las actividades de la vida diaria.

- Familiares cercanos
- Otros familiares
- Amigos
- Conocidos, compañeros, colegas, vecinos y miembros de la comunidad
- Personas en cargos de autoridad
- Personas en cargos subordinados
- Cuidadores y personal de ayuda
- Extraños
- Animales domésticos
- Profesionales de la salud
- Otros profesionales
- Apoyo y relaciones, otros especificados

- Apoyo y relaciones, otros no especificados

4. Dominio: Actitudes

Se entiende las actitudes como las consecuencias observables de las costumbres, prácticas, ideologías, valores, normas, creencias reales y creencias religiosas. Estas actitudes influyen en el comportamiento y la vida social del individuo.

- Actitudes individuales de miembros de la familia cercana
- Actitudes individuales de otros familiares
- Actitudes individuales de amigos
- Actitudes individuales de conocidos, compañeros, colegas, vecinos y miembros de la comunidad
- Actitudes individuales de personas en cargos de autoridad
- Actitudes individuales de personas en cargos subordinados
- Actitudes individuales de cuidadores y personal de ayuda
- Actitudes individuales de extraños
- Actitudes individuales de profesionales de la salud
- Actitudes individuales de profesionales “relacionados con la salud”
- Actitudes sociales
- Normas, costumbres e ideologías sociales
- Actitudes, otras especificadas
- Actitudes, no especificadas

5. Dominio: Servicios, sistemas y políticas

Servicios y las personas que proporcionan estos servicios que pueden ser públicos, privados o voluntarios, y estar desarrolladas en el ámbito

local, comunitario, regional, estatal, provincial, nacional o internacional, por parte de todo tipo de organismos. Estos tienen el fin de satisfacer las necesidades de los individuos, siendo los bienes proporcionados por un servicio pueden ser tanto generales como adaptados y especialmente diseñados.

Sistemas: representan el control administrativo y los mecanismos de supervisión establecidos por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, con objeto de organizar servicios, programas y otro tipo de infraestructuras en diferentes sectores de la sociedad.

Políticas que representan las reglas, los reglamentos y las normas establecidas por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, que rigen o regulan los sistemas que controlan los servicios, los programas y otro tipo de infraestructuras en diferentes sectores de la sociedad.

- Servicios, sistemas y políticas de producción de artículos de consumo
- Servicios, sistemas y políticas de producción de arquitectura y construcción
- Servicios, sistemas y políticas de planificación de los espacios abiertos
- Servicios, sistemas y políticas de vivienda
- Servicios, sistemas y políticas de utilidad pública
- Servicios, sistemas y políticas de comunicación
- Servicios, sistemas y políticas de transporte
- Servicios, sistemas y políticas de protección civil

- Servicios, sistemas y políticas de asociación y organización
- Servicios, sistemas y políticas de medios de comunicación
- Servicios, sistemas y políticas económicas
- Servicios, sistemas y políticas de seguridad social
- Servicios, sistemas y políticas de apoyo social general
- Servicios, sistemas y políticas sanitarias
- Servicios, sistemas y políticas de educación y formación
- Servicios, sistemas y políticas laborales y de empleo
- Servicios, sistemas y políticas de gobierno
- Servicios, sistemas y políticas, otros especificados
- Servicios, sistemas y políticas, no especificados

Todos estos dominios se encuentran dentro del diagnóstico, pero se consideraron las subcategorías que competen al área de empleabilidad a evaluar. De esta forma, se contemplan los diversos aspectos que se encuentra inmerso la organización.

4 Consideraciones éticas

La aplicación del Listado F&B está destinado a ser una guía para los profesionales de RRHH de las organizaciones, para trazar una ruta de acción en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad. Lo anterior establece que los profesionales intermediadores actúen con ciertos parámetros éticos en la implementación de ésta guía.

Confidencialidad

La confidencialidad reconoce el respeto por la privacidad de las personas que forman parte de la organización, así como de los datos sensibles y confidenciales de la empresa. Compromiso para construir y resguardar un espacio de confidencialidad, en un ambiente no amenazante, que facilite el diálogo entre los profesionales/trabajadores de la organización y el profesional intermediador, que permita poder conocer con mayor profundidad la historia, características, intereses y motivaciones de la organización.

Transparencia

La transparencia impone claridad y compromiso en la comunicación de datos e información relevante para la organización. La transparencia implica dar a conocer a la organización las reglas, planes y procesos, pero también saber el porqué, cómo, qué y cuánto de la información levantada y los cambios sugeridos. La información que se provea, deberá ser veraz, sin juicios de valor y se basará desde la evidencia y los conocimientos aplicados por los profesionales intermediadores en temáticas de accesibilidad universal e inclusión laboral.

Responsabilidad y compromiso

Los profesionales intermediadores, asumen conscientemente una serie de obligaciones y compromisos con la organización y el proceso de diagnóstico en el cual la guían, entendiendo el valor de cumplir los plazos acordados, mantener una alta calidad en los resultados y poniendo a disposición al máximo sus capacidades para cumplir con responsabilidad el objetivo.



5 Público objetivo

El Listado F&B, es una herramienta destinada a ser aplicada a organizaciones tanto públicas como privadas, interesadas en gestionar la inclusión laboral de personas con discapacidad en su interior, teniendo como contraparte a:

- Profesionales de recursos humanos
- Encargados de los procesos de gestión de personas
- Profesionales de DEI (Diversidad, equidad e inclusión)
- Profesionales de prevención de riesgos
- Gestores de inclusión laboral

De esta manera se deja establecido una comunicación directa con la empresa y con el/la encargado de desarrollar las estrategias de inclusión dentro de la empresa, institución u organización.



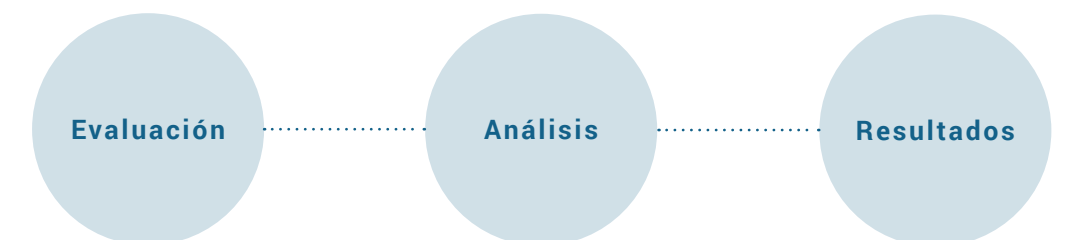
6 Proceso de aplicación del listado de facilitadores y barreras para la inclusión

La presente evaluación nos permite obtener un diagnóstico de la organización en temáticas de inclusión y establecer un plan de acción. Este instrumento posee diversas etapas de recopilación de información para proceder el análisis. A continuación se indicará el paso a paso del proceso con las consideraciones de cada una de las etapas.



Es importante anticipar a la institución o empresa las temáticas por abordar en la entrevista para que puedan asistir la contraparte correspondiente o recopilar la información con anticipación.

El proceso de aplicación del Listado F&B consta de tres etapas esenciales, las cuales se describen a continuación:



● Evaluación

Entrevista

En primer lugar se encuentra la evaluación, en donde a través de una entrevista con los profesionales o encargados nombrados en el público objetivo se realiza una serie de preguntas para poder obtener información necesaria para el posterior análisis y clasificación de facilitadores y barreras. En esta entrevista se utiliza el “Anexo 1 Listado de facilitadores y barreras para la inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa” la pestaña “Lista impresa”, en donde se registrará la información y se completará la casilla descripción de hallazgo según los dominios.

Es importante contextualizar cada dominio al entrevistado/a, explicar de qué se trata el ítem que abordarán para poder tener noción hacia donde irán dirigidas las preguntas. A continuación se dejarán sugerencias de preguntas para realizar según dominio y completar los hallazgos de una manera precisa.

Productos y tecnologías para la movilidad y el transporte

1. ¿La empresa cuenta con transporte para sus empleadores? Si cuenta con transporte pedir que describa este considerando normativas de accesibilidad.

2. ¿Cuáles son los medios de transportes existentes para llegar a la empresa?. Es importante indagar luego de la entrevista si las rutas de transporte, ya sea metro, micro u otros cuentan con accesibilidad.

3. ¿Cómo describirías el estado de las calles cercanas a la empresa?.

Productos y tecnologías para la comunicación

1. ¿Cuáles son las vías de comunicación entre el empleador/a y la jefatura? .

2. ¿Cuáles son las plataformas de mensajería que utilizan para la entrega de información? Si no conoce la plataforma es importante indagar si estas cumplen con accesibilidad.

Productos y tecnologías para la educación y adquisición de conocimientos

1. ¿Poseen procesos de inducción? ¿Por qué vía se realizan?.

2. ¿Se realizan capacitaciones? ¿Cuál es la vía que utilizan?.

Productos y tecnologías para el empleo/ Equipamiento ámbito laboral

1. ¿Las estaciones de trabajo de la empresa son susceptibles a ser ajustadas en su tamaño, dimensiones, altura o situación del trabajador?.

2. ¿La empresa cuenta con equipos y herramientas susceptibles a ser ajustadas en su funcionalidad para un mejor desempeño de los trabajadores (software, sistemas aumentativos, etc.)?.

Diseño, construcción y tecnología arquitectónica

1. ¿El sistema de alarma de emergencia es sonoro y utiliza luz?.

2. ¿Existe un protocolo de evaluación que contempla personas en situación de discapacidad?. En relación a los otros aspectos evaluados en este ítem será detallado en el proceso de observación las consideracio-

nes que se deben tener en cuenta.

Entorno natural y cambios en el entorno derivados en la actividad humana

1. ¿Cuentan con iluminación artificial, natural o ambas? ¿Es regulable?.
2. ¿El nivel de ruido de las áreas de trabajo permite la recepción adecuada de la información sonora? ¿Qué tipos de ruidos suelen existir en los horarios laborales? Ruido ambiental, construcción, etc.
3. ¿La cualidad del aire tiene una adecuada circulación natural o artificial, humedad?.
4. ¿Presenta elementos de protección en caso de requerirse (presencia de polvo, humo)?.
5. ¿Existe posibilidad de regular la temperatura a una condición óptima entre 23 a 26 °?.
6. ¿Existen vibraciones en el lugar de trabajo? ¿Este es un factor disruptivo o distrae?

Apoyo y relaciones

1. ¿Los directivos de la empresa están realmente interesados en desarrollar procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad teniendo en cuenta la implementación de ajustes razonables?.
2. Desde los directivos ¿Existe una mayor disposición de apoyo para algún tipo de discapacidad específica?.

3. ¿El equipo de trabajo u otros colaboradores están realmente interesados en entregar asistencia, apoyo y resolver dudas en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad, implementando los ajustes necesarios?.

4. Desde el equipo de trabajo u otros colaboradores ¿Existe una mayor disposición de apoyo para algún tipo de discapacidad específica?.

Actitudes

1. Desde la jefatura y directivos ¿se percibe actitudes de apoyo y aceptación hacia las personas en situación de discapacidad?
2. Desde los/as trabajadores/as y colaboradores/as ¿se percibe actitudes de apoyo y aceptación hacia las personas en situación de discapacidad?
3. ¿Han ocurrido hechos de discriminación desde las jefaturas/directivos o equipos de trabajo?
4. ¿Han realizado procesos inclusivos? ¿Cómo ha sido la recepción de trabajadores/as y jefaturas?
5. ¿Cómo ha sido la percepción de trabajadores/as y jefaturas tras el ingreso de personas en situación de discapacidad?

Servicios, sistemas y políticas laborales y de empleo

1. Respecto a los procesos de gestión de personas, ¿Existe un procedimiento estructurado y documentado?.

2. ¿Los procesos de gestión de personas permiten ser ajustados según normas de accesibilidad?

3. ¿Existen políticas organizacionales que visibilicen el interés de la empresa por la aceptación de la diversidad y la inclusión de todos sus grupos?

4. ¿La empresa permite realizar ajustes respecto a perfil de cargo en el marco de la Ley 21.015?

5. ¿La empresa hace contratación directa de sus trabajadores o tiene injerencia respecto a sus contratados cuando la vinculación se hace mediante un tercero?

6. ¿En el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se tiene en cuenta a los trabajadores con discapacidad en sus políticas, actividades y programas de prevención de riesgos laborales?

Observación

Tras la entrevista es necesario realizar una visita en terreno para observar la organización y realizar un análisis de accesibilidad. Es importante que el dominio “Diseño, construcción y tecnología arquitectónica” sea completado a través del análisis que uno realice de la organización con el conocimiento de accesibilidad necesaria. Se recomienda utilizar y guiarse por el “Manual de Accesibilidad Universal” realizado por Corporación Ciudad Accesible y Boudeguer & Squella ARQ, con el fin de objetivar este aspecto.



La recopilación de información debe ser descriptiva, ya que el/la entrevistador/a será encargado de analizar bajo los conocimientos de accesibilidad universal si es accesible o no los espacios, procesos, sistemas, transportes, etc. No se debe dejar a criterio de la contraparte si considera que es accesible o no, ya que no todos cuentan con el conocimiento en esta área para poder realizar un análisis efectivo de ello.

● Análisis de la información recopilada y registro

A través de lo recopilado en la entrevista y la observación de accesibilidad del entorno, se completa el Anexo 1, en donde se evalúa en cada dominio si es un facilitador, barrera parcial, total o no aplica para los tipos de discapacidad asignados. Esto va arrojar automáticamente gráficos y tablas con los resultados finales y el total de barreras y facilitadores por cada dominio y tipo de discapacidad.

Para poder realizar esta clasificación es importante tener en consideración qué se entiende por cada uno de los términos y tener contemplado los tipos de discapacidad que fueron expuestos en “Fundamentos conceptuales en Inclusión Laboral”, se adjunta los términos de referencia.

Tras registrar la información se obtendrá de manera automática gráficas al final del listado, que facilitarán el análisis de los resultados.

F	El aspecto evaluado representa un FACILITADOR para el desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
B	El aspecto evaluado representa una BARRERA para el desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
P	El aspecto evaluado representa una barrera que afecta parcialmente la autonomía o desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
N/A	El aspecto evaluado en cada dominio, no aplica para el tipo de discapacidad específico indicado en cada columna.

● Resultados

Para el análisis de los resultados, se sugiere realizar una descripción de los hallazgos identificados para cada sub dominio por tipo de discapacidad, se describe un ejemplo:

Sub Dominio: Movilidad y Transporte

- Discapacidad Física: Existe transporte público adaptado para personas con movilidad reducida, sin embargo, las calles cercanas tienen baches o se encuentran en mal estado.
- Discapacidad Auditiva: Existen diferencias de accesibilidad en el transporte público, ya que algunas micros poseen señales visuales como luces o letreros, pero no todos lo poseen o están en buen estado. Lo mismo en el servicio de metro, la línea más moderna (L3) po-

see señalización con luces y mensajes por pantalla, pero las líneas más antiguas no lo poseen (L1 y L5). Las calles cercanas al puesto de trabajo se encuentran bien señalizadas.

- Discapacidad Visual: Respecto a las paradas de micros no existen señales con braille o indicadores de la micro que viene en camino. Las micros sólo presentan textura y braille los botones para solicitar la parada, no existe contraste entre desniveles, escaleras, pero si en los asientos que son para personas en situación de discapacidad. El botón de parada dependiendo del estado de la micro emite un sonido. En el caso del metro, se va emitiendo una grabación que indica en la estación de metro en que se encuentra, las escaleras presentan contrastes pero no se encuentran señalizadas las salidas con braille o con contraste de colores.
- Las calles no presentan señalizadores de sonido, tampoco texturas ni contrastes en el suelo que apoyan la deambulación.
- Discapacidad Cognitiva y Psicosocial: El servicio de micros tiene un diseño intuitivo, sin embargo algunos servicios antiguos no poseen los sistemas de timbre o señalizaciones en buen estado. El metro se encuentra bien señalizado, con asistentes de andén capacitados para guiar a personas con discapacidad intelectual o cognitiva. Las calles cuentan con señalización.

El plan de acción debe contemplar los principales desafíos y compromisos que debe asumir la empresa, también una descripción de los ajustes razonables que se proponen en términos actitudinales, infraestructurales, políticas internas, estilos de liderazgo, condiciones de con-

tratación, entre otros. Es necesario establecer un plan de acción que sea realista para la empresa, contemplando los recursos que posee y el compromiso existente con los procesos inclusivos.



Siempre se debe realizar un análisis destacando los facilitadores que posee la empresa, es trabajo que han realizado y avanzado. También es necesario incentivar que sigan construyendo e ideando planes para las barreras parciales y promover que se tome acciones para superar las barreras totales.

7 Devolución

Los resultados obtenidos se deben registrar en formato de informe en donde la estructura se puede encontrar en el Anexo 2 "Informe Dg. Facilitadores y Barreras para la inclusión". Además, se sugiere realizar una entrega de resultados mediante una reunión con la empresa/organización, para lo que se recomienda realizar una presentación.

En la instancia de reunión, además de realizar la devolución de los resultados, se debe entregar una sugerencia de Plan de acción y mejoras para la empresa. Se espera conocer las dudas de la organización y evaluar la viabilidad del plan de acción para llegar a acuerdos en conjunto.

8 Bibliografía

Boudeguer A. y Squella P. (2010). Manual de Accesibilidad Universal. https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf

Ley 20.422 Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. 10 de Febrero de 2010. <http://bcn.cl/2f7fu>

Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. <https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/desarrollohumano/oms-clasificacion-01.pdf>

Proyecto Pacto de Productividad. (2022). Nosotros. <https://pactodeproductividad.cl/nosotros/>

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. (2021). Manual de Inclusión Laboral Guía y sugerencias para Programas de Intermediación Laboral.

Anexos

Manual de Aplicación Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión

Descarga el material Aquí:

1. [Lista de chequeo para el Diagnóstico de F&B - Elaborado por el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia.](#)
2. [Ejemplo de Informe del Diagnóstico de F&B – Elaborado por el Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia.](#)



Diagnóstico de facilitadores y barreras para la inclusión laboral.

**Ejemplo de aplicación por el Programa de
Inclusión laboral del Departamento de
Empleo de la Municipalidad de Providencia.**

1 Introducción

El Departamento de Empleo de la Municipalidad de Providencia es un aliado estratégico para las organizaciones en temáticas de empleabilidad, con el fin de fomentar el desarrollo local en su comunidad.

En relación a lo anterior, es de especial interés para el Departamento de Empleo, generar iniciativas que favorezcan la inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad social como lo son las personas con discapacidad y desde ahí, nace el convenio “Red Emplea Inclusivo”, que a través del Programa de Inclusión Laboral, busca formalizar las alianzas colaborativas con empresas interesadas en gestionar la inclusión laboral al interior de sus organizaciones.

A aquellas empresas en convenio, se les ha invitado a participar en el Piloto de aplicación de una nueva pauta de evaluación llamada “Listado de diagnóstico de Facilitadores y Barreras para la inclusión” (Listado F&B), la cual permite identificar las condiciones presentes en el entorno de la organización, que puedan actuar como facilitadores o barreras para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

El Listado de F&B evalúa por tipo de discapacidad las condiciones ambientales de la organización, observando 4 dominios de Factores ambientales que interactúan con las personas, todo esto basado en los lineamientos entregados por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la de la Salud (CIF, 2001). El siguiente informe tiene como objetivo entregar los resultados y sugerencias de mejora, en relación a la aplicación del Listado F&B realizado a la empresa.

2 Metodología

El Listado de F&B fue aplicado a una representante de la empresa mediante entrevista semiestructurada de manera online, con una duración de 1 hora aprox.

La empresa se encuentra con la totalidad de sus trabajadores en modalidad de trabajo online, por lo que algunos dominios evaluados en esta pauta no fueron evaluados, ya que las condiciones ambientales y de accesibilidad están dadas por las condiciones particulares del espacio elegido por el trabajador para teletrabajar.



3 Dominios de evaluación

Los dominios evaluados fueron los siguientes:

Dominio: Productos y tecnologías

Este capítulo toma en cuenta todos los productos o sistemas de productos naturales o fabricados, equipamientos y tecnologías del entorno que se recogen, crean, producen o manufacturan. A partir de esto se considera cualquiera de estos productos y tecnologías como ayuda. Es por lo anterior que este dominio define a los productos y tecnologías de ayuda como “Cualquier producto, equipamiento tecnología adaptada o diseñada específicamente para mejorar el funcionamiento de una persona con discapacidad”.

Dominio: Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana.

Este dominio corresponde a los elementos animados e inanimados del entorno natural o físico, así como sobre los componentes de ese entorno que pudo haber sido modificado por el hombre, y sobre las características de las poblaciones.

Dominio: Apoyo relaciones y actitudes.

Contempla a las personas y los animales que proporcionan apoyo a otras personas, de tipo físico, emocional, relacionados a nutrición, protección, asistencia y relaciones. Esto se desarrolla en cualquier contexto o aspecto de las actividades de la vida diaria.

Dominio: Actitudes

Se entiende las actitudes como las consecuencias observables de las costumbres, prácticas, ideologías, valores, normas, creencias reales y creencias religiosas. Estas actitudes influyen en el comportamiento y la vida social del individuo.

Dominio: Servicios, sistemas y políticas

Servicios y las personas que proporcionan estos servicios que pueden ser públicos, privados o voluntarios, y estar desarrolladas en el ámbito local, comunitario, regional, estatal, provincial, nacional o internacional, por parte de todo tipo de organismos. Estos tienen el fin de satisfacer las necesidades de los individuos, siendo los bienes proporcionados por un servicio pueden ser tanto generales como adaptados y especialmente diseñados.

Sistemas: representan el control administrativo y los mecanismos de supervisión establecidos por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, con objeto de organizar servicios, programas y otro tipo de infraestructuras en diferentes sectores de la sociedad.

Políticas que representan las reglas, los reglamentos y las normas establecidas por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, que rigen o regulan los sistemas que controlan los servicios, los programas y otro tipo de infraestructuras en diferentes sectores de la sociedad.

4 Clasificación

Se denominará como facilitador, barrera parcial, barrera total o no aplica a cada uno de los dominios nombrados anteriormente, todo esto siendo evaluado desde los tipos de discapacidad que fueron utilizados para este listado diagnóstico.

F	El aspecto evaluado representa un FACILITADOR para el desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
B	El aspecto evaluado representa una BARRERA para el desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
P	El aspecto evaluado representa una barrera que afecta parcialmente la autonomía o desempeño del trabajador o la realización del proceso de inclusión laboral, según el tipo de discapacidad indicado en cada columna.
N/A	El aspecto evaluado en cada dominio, no aplica para el tipo de discapacidad específico indicado en cada columna.

5 Resultados

A continuación, se describen los resultados de la evaluación realizada según dominio y proceso específico, en algunos casos desagregado por tipo de discapacidad y en otras ocasiones y para fines didácticos, evidenciando cómo se observa el dominio de manera transversal para todos los tipos de discapacidad.

Dominio: Productos y tecnologías

Productos y tecnologías para la movilidad y transporte

Actualmente la empresa se encuentra totalmente en teletrabajo, por lo que todas las demandas y consideraciones que contemplan los medios de transporte públicos para entrar o salir de la empresa, no aplican.

Productos y tecnologías para la comunicación

D. Física	Es posible ajustar las formas de comunicación a la vía escrita o hablada según la persona lo requiera.
D. Auditiva	Cuentan con intérprete en lengua de señas que puede facilitar la comunicación en caso de que se requiera.
D. Visual	La comunicación en ocasiones se entrega mediante gráficas, las cuales no incluyen descripción de imágenes.

D. Cognitiva	La comunicación se realiza por variados medios y formas, como escrito, hablado, demostrativo, mediante imágenes, videos, y de manera virtual o presencial.
D. Psicosocial	La comunicación se realiza por variados medios y formas, como escrito, hablado, demostrativo, mediante imágenes, videos, y de manera virtual o presencial.

Productos y tecnologías para la educación y adquisición de conocimientos

D. Física	N/A
D. Auditiva	Las capacitaciones se realizan de manera online, se dispone de intérprete y/o transcripción en tiempo real en el caso de que la persona lo requiera.
D. Visual	Las capacitaciones son online generalmente utilizando medios audiovisuales.
D. Cognitiva	Las capacitaciones son online generalmente utilizando medios audiovisuales, en el caso de contar con material escrito, éste se redacta en lectura fácil.
D. Psicosocial	Las capacitaciones son online generalmente utilizando medios audiovisuales, en el caso de contar con material escrito, éste se redacta en lectura fácil.
Transversal	No se cuenta con un protocolo de inducción para nuevos colaboradores (onboarding) lo cual queda sujeto a cada jefatura, pudiendo existir brechas de accesibilidad en el caso de que la jefatura no tenga dominio en el área.

Productos y tecnologías para el empleo/ equipamiento en el ambiente laboral

D. Física	Se cuenta con un stock específico de mobiliario que se puede poner a disposición de los trabajadores que lo requieran, pero desconocen si cumple las medidas de accesibilidad universal. Cuentan con la voluntad de ajustar el equipamiento en caso de que se requiera.
D. Auditiva	Cuentan con intérprete en lengua de señas online que puede facilitar el desempeño de los trabajadores.
D. Visual	Se cuenta con un stock específico de equipos computacionales, sin embargo cuentan con la disponibilidad de realizar ajustes en el caso de que algún trabajador lo requiera. Respecto a software, desconocen los ajustes que pueda requerir una persona con discapacidad visual o si el software que utilizan es susceptible a cambios.
D. Cognitiva	Pueden realizar ajustes respecto al mobiliario o bien contar con la tecnología que permita ajustes.
D. Psicosocial	N/A

Diseño, construcción y tecnología arquitectónica

Actualmente la empresa se encuentra totalmente en teletrabajo, por lo que todas las demandas y consideraciones que contempla el contexto físico y arquitectónico son las establecidas por el mismo trabajador.

De todas formas y en consideración a lo dispuesto por la ley 21.220 y su reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo, el empleador debe notificar al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo requiere cumplir para salvaguardar la salud e integridad del mismo, pudiendo solicitar al organismo administrador del seguro de la ley 16.774, previa autorización del trabajador, que evalúe si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad.

Domino: Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana.

Ubicación geográfica y condiciones del ambiente

Actualmente la empresa se encuentra totalmente en teletrabajo, por lo que todas las demandas y consideraciones que contempla el contexto físico y arquitectónico son las establecidas por el mismo trabajador.

De todas formas y en consideración a lo dispuesto por la ley 21.220 y su reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo, el empleador debe notificar al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo requiere cumplir para salvaguardar la salud e integridad del mismo, pudiendo solicitar al organismo administrador del seguro de la ley 16.774, previa autorización del trabajador, que evalúe si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad.

Domino: Apoyo relaciones y actitudes.

Apoyo y relaciones

La organización se caracteriza por el trabajo que realizan hacia las personas en situación de discapacidad, por lo que desde los directivos se observa un real compromiso que dentro de su organización también se replique este interés y la inclusión de este grupo. También se declaran estar dispuestos a implementar ajustes razonables y generar accesibilidad dentro de la empresa para todos los tipos de discapacidad.

Por otro lado, desde los colaboradores también se pesquiza el sentido de responsabilidad social que caracteriza la empresa, se percibe aceptación y apertura para apoyar y recibir personas con distintos tipos de discapacidades.

Actitudes

La empresa señala que desde jefaturas y directivas existe apertura y actitudes positivas a las diversas discapacidades, a la vez se observa el interés de desarrollar un equipo diverso dentro de su organización y desean mejorar este aspecto en su organización.

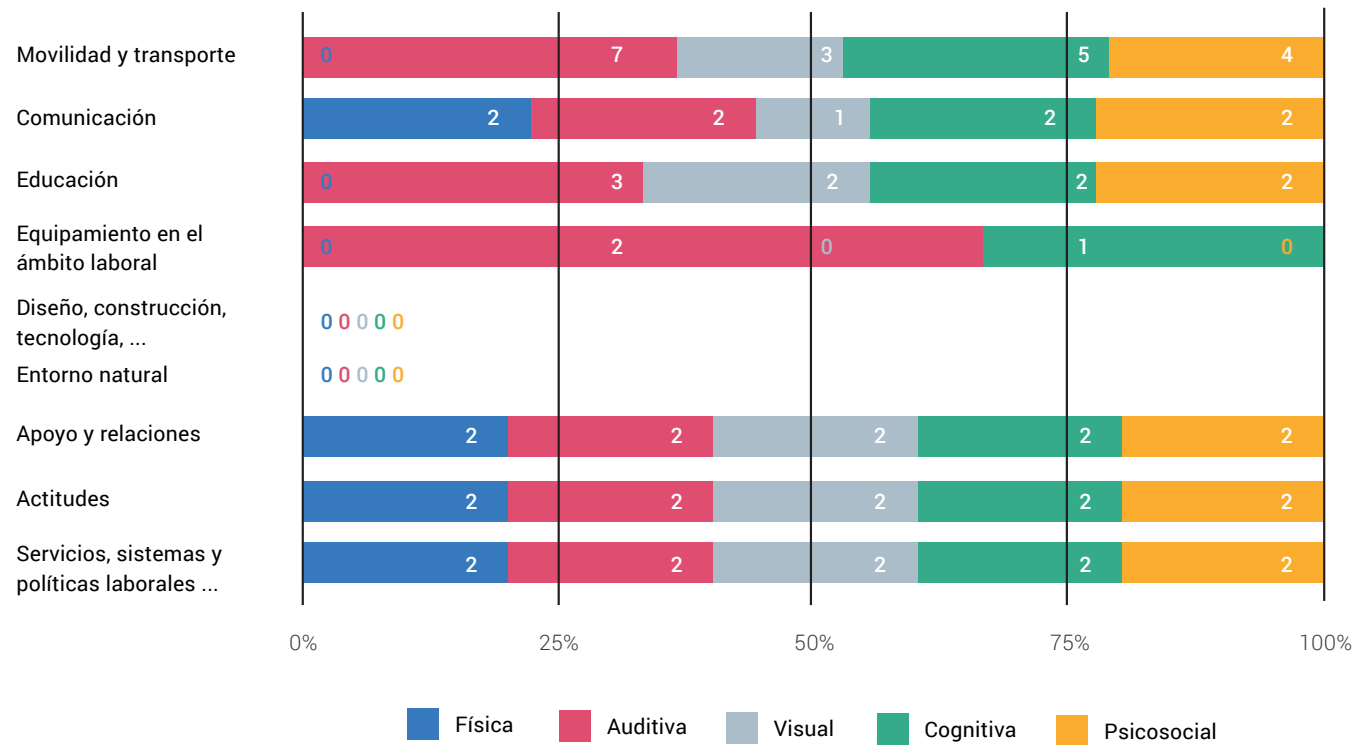
Respecto a los colaboradores, poseen apertura en recibir y trabajar con nuevos/as colaboradores/as con distintas discapacidades.

Dominio: Servicios, sistemas y políticas

Servicios, sistemas y políticas laborales de empleo	
D. Física	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado.
D. Auditiva	En el caso de la discapacidad auditiva no existe un protocolo documentado sobre los procesos de gestión de personas, pero aun así existe mayor conocimiento sobre este tipo de discapacidad, por lo que existe un protocolo socializado, pero no documentado.
D. Visual	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado.
D. Cognitiva	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado.
D. Psicosocial	No existe un protocolo de los procesos de gestión de personas, documentado ni estructurado, lo cual, queda a criterio del/la reclutador/a y no se encuentra normado.

Transversal	<p>Un facilitador transversal para todos los tipos de discapacidad, es que la organización se encarga de la contratación directa de los colaboradores y tienen completa injerencia en el proceso de selección. Pero no así con el perfil de cargo, debido a que estos se encuentran establecidos previamente por instituciones que contratan para este proceso, por lo que no tienen posibilidad de flexibilidad y realizar cambios bajo el marco de la ley 21.015. La empresa se encuentra en construcción de formar un comité paritario para la creación de reglamento de higiene y seguridad que contempla temáticas de inclusión, por lo que se considera como barrera parcial, ya que se encuentran trabajando en esto.</p> <p>Por último, existe una política organizacional que demuestra el interés de la organización para la aceptación de la diversidad y la inclusión para todos los grupos.</p>
--------------------	--

Facilitadores por tipo de discapacidad

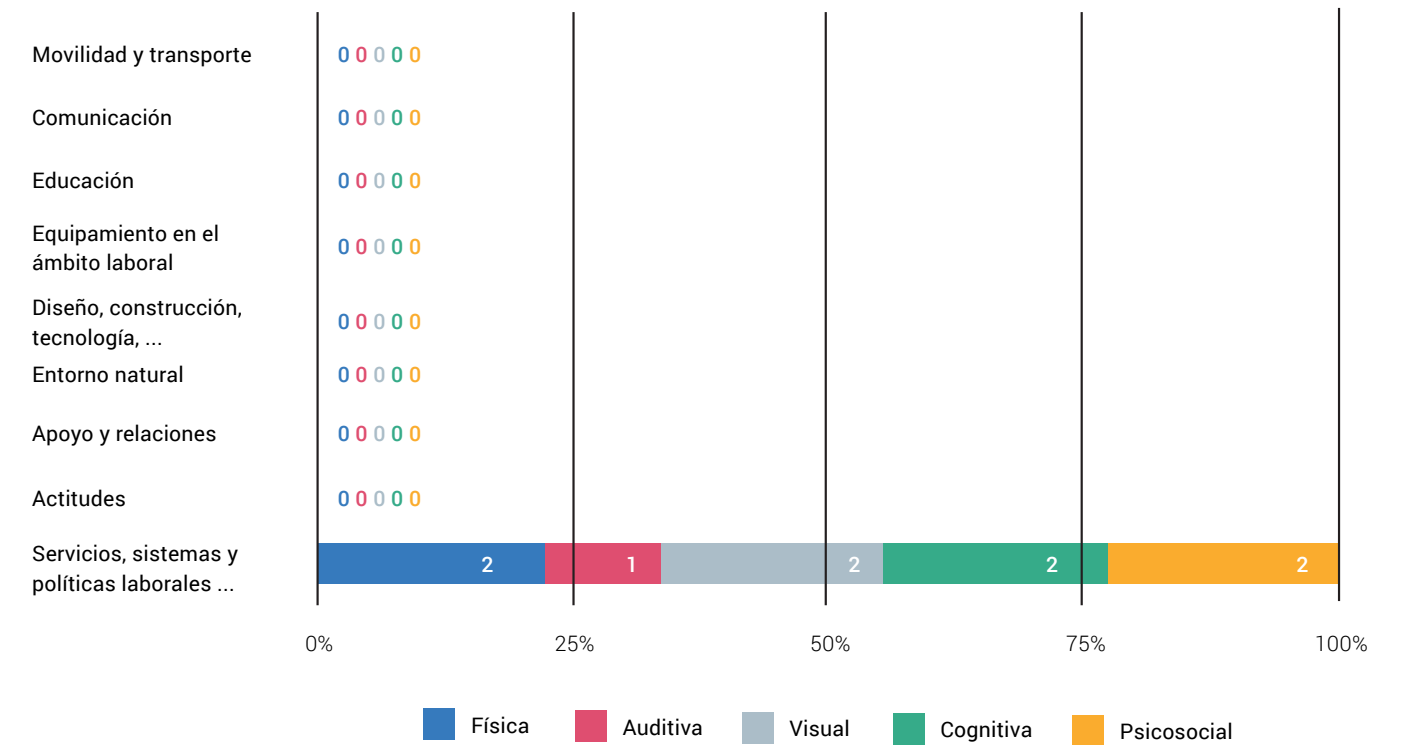


La mayoría de los dominios se presentan como facilitadores para un desempeño óptimo de personas con discapacidad.

Un análisis por tipo de discapacidad, nos muestra que la mayor cantidad de facilitadores se presenta para personas con discapacidad auditiva, lo que puede ser explicado debido a la oferta de servicios y tecnologías ofrecidas para ese segmento de población como parte de su negocio, lo cuál es ofrecido también para sus propios trabajadores.

Mientras que la menor cantidad de facilitadores se presentan en la discapacidad física, pero las empresa cuenta con la voluntad de propiciar las condiciones necesarias en el caso de que se presente una persona con ese tipo de discapacidad.

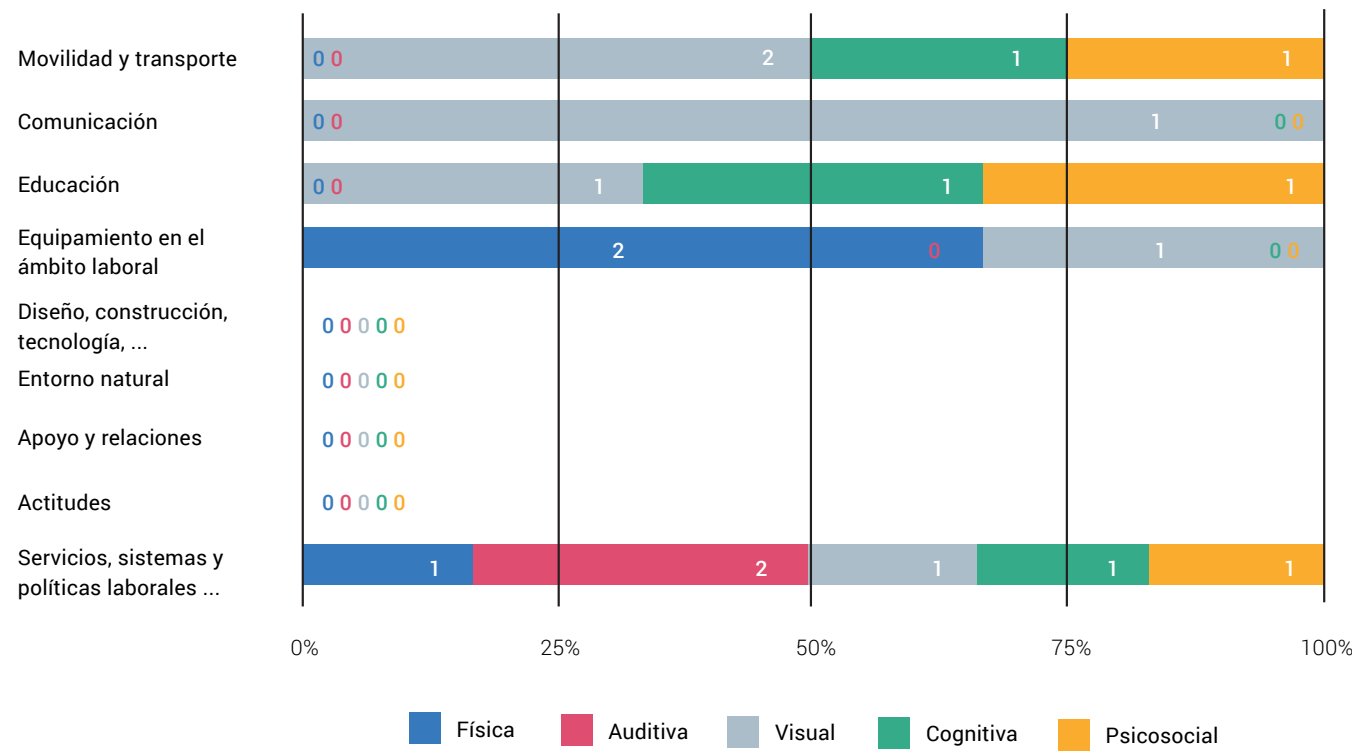
Barreras por tipo de discapacidad



Las barreras se localizan principalmente en el Dominio Servicios, Sistemas y Políticas, y se mantiene con una distribución más o menos homogénea por tipo de discapacidad, siendo la discapacidad auditiva la que tiene menos barreras.

Esto se explica debido a que la empresa no cuenta con un proceso de gestión de personas establecido y protocolizado, quedando al criterio de cada jefatura, pudiendo existir carencias en el proceso, sesgos y discriminaciones inconscientes.

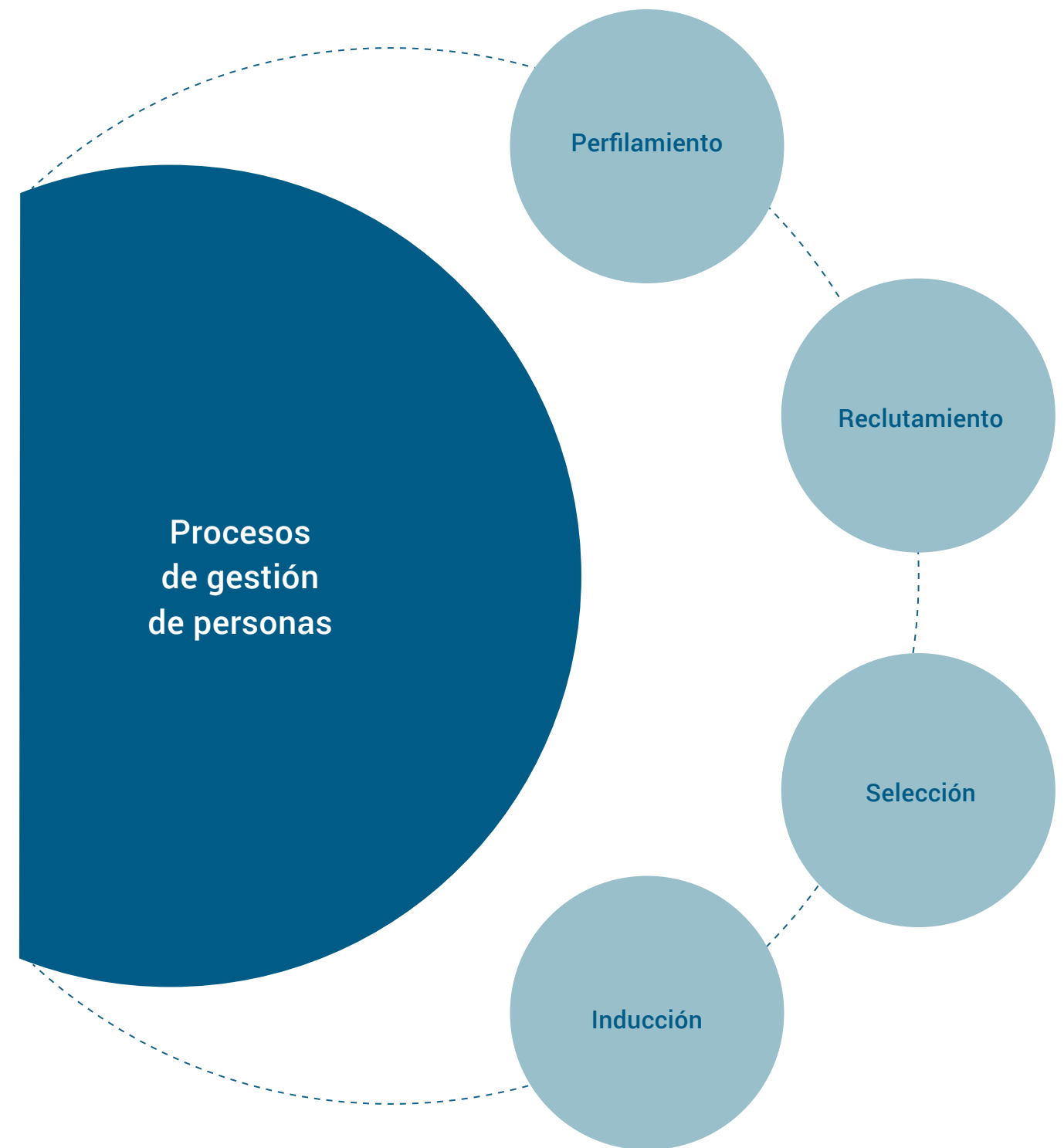
Barreras parciales por tipo de discapacidad



Las barreras parciales son importantes oportunidades de mejora, ya que son puntos en los cuales hay avances incipientes y que se pueden reforzar, para pasar a ser facilitadores.

Estas barreras parciales se presentan principalmente para personas con discapacidad visual, la empresa no cuenta con experiencia de trabajo con personas con discapacidad visual, pero señalan tener la disposición para ajustes necesarios en el caso de presentarse algún candidato con ese tipo de discapacidad.

Por otro lado, la mayor cantidad de barreras parciales por discapacidad se encuentra en el Dominio Servicios, Sistemas y Políticas, presentando una gran oportunidad de mejora en ese ámbito.



6 Recomendaciones

A partir del análisis de facilitadores y barreras detectado en la organización, se entregan las siguientes recomendaciones para revertir las barreras y mejorar la gestión de personas en situación de discapacidad dentro de la organización.

En primer lugar, se sugiere estructurar los procesos de gestión de personas, específicamente en las siguientes áreas:

Perfilamiento

Es relevante trabajar sobre los perfiles y descriptores de cargos requeridos. A pesar de que el proceso esté dirigido por una consultora externa, es importante la participación de la organización para que se defina el perfil deseado por contratar.

Algunas sugerencias específicas son:

- Definir perfil y descriptor de cargo, entendiendo el primero como las características y competencias que se requieren del/la candidato/a y el segundo, a aquellas condiciones y funciones esperables que cualquier persona desempeñe en el cargo.
- Establecer los aspectos del cargo es los cuáles se puede tener flexibilidad o establecer ajustes razonables para personas en situación de discapacidad, teniendo claro que siempre se deben realizar ajustes dentro de las posibilidades de la empresa, sin que represente una carga desproporcionada para ella, desde un punto de vista económico (costo del ajuste), ambiental (beneficio/perjuicio a otros trabajadores) y operacional (factibilidad)

Reclutamiento

La publicación de ofertas inclusivas debe considerar utilizar canales de búsqueda de candidatos/as que permita llegar a distintos grupos de diversidad, donde se utilice un lenguaje inclusivo y que los portales o vías de búsqueda sean accesibles para distintos tipos de personas con discapacidad. Algunas sugerencias específicas son:

- Utilizar reglas de lectura fácil para la descripción del cargo a publicar.
- Utilizar un lenguaje libre de sesgos de género, por ejemplo: "Secretario/a"
- En la publicación de aviso, detallar al máximo las condiciones de la vacante, requisitos solicitados, de manera que los candidatos puedan postular de una manera más consciente.
- Solicitar que los candidatos informen si requieren ajustes razonables o adaptaciones a implementar tanto en la entrevista como en el puesto de trabajo.
- Utilizar portales o plataformas de búsqueda de empleo que cuenten con medidas de accesibilidad universal.
- Si se desea enmarcar la búsqueda de candidatos/as para el cumplimiento de la ley 21.015, se puede publicar utilizando frases como: "En el marco de la ley 21.015 que incentiva la contratación de personas en situación de discapacidad...". De esta forma, se hace ver la posibilidad laboral para este grupo sin ser discriminatorio.

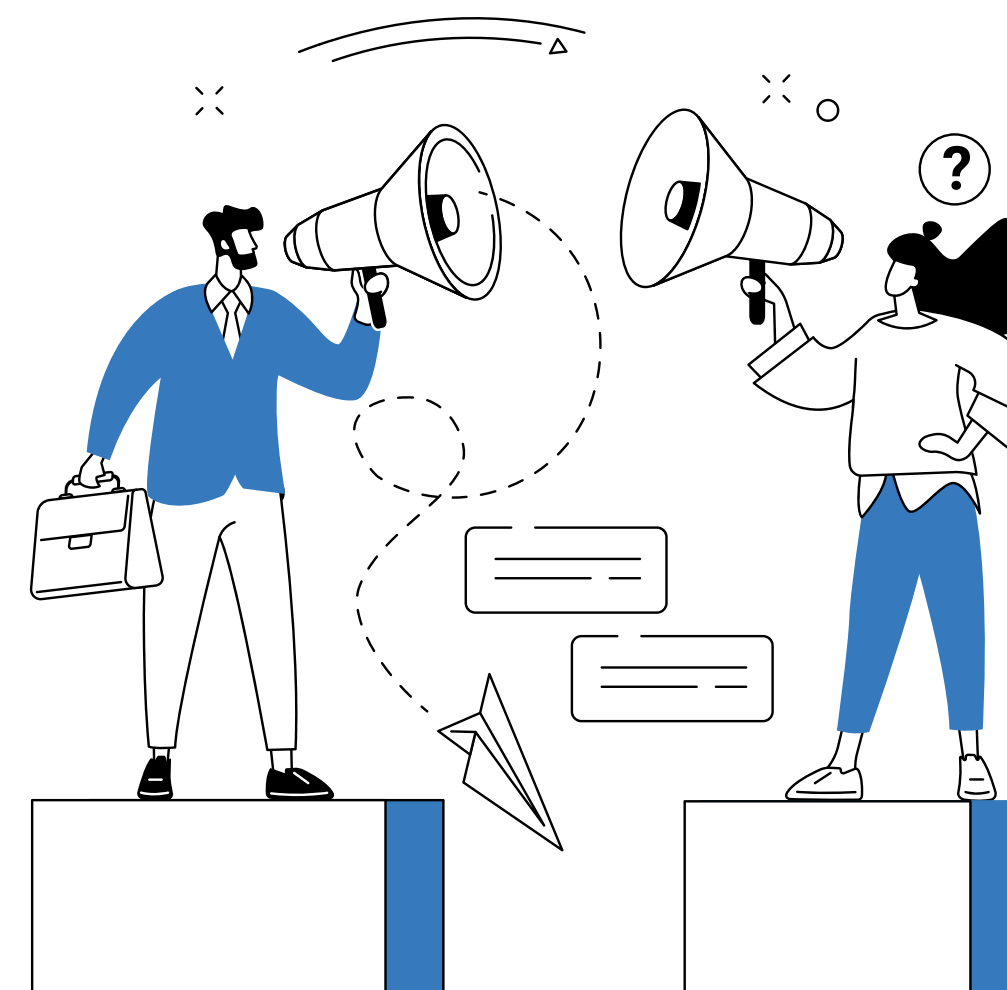
Selección

La ruta que seguirá el candidato en su proceso de selección debe estar establecida previamente y debe ser la misma en cualquier nivel y área de la organización, pero además, se requiere que la/s persona/s a cargo del proceso de selección esté capacitada en estrategias y métodos sin discriminación arbitraria.

Algunas sugerencias específicas son:

- Establecer flujograma del proceso de selección, por ejemplo:
 - Filtro curricular
 - Entrevista por competencias
 - Entrevista con jefatura
 - Decisión
- Al momento de contactar a las personas seleccionadas por el filtro curricular, tomar en consideración los ajustes razonables que mencionaron para el primer contacto.
- Capacitar a personal que participará en procesos de selección en entrevistas libre de sesgos arbitrarios, propiciando la evaluación por competencias, las cuáles se deben definir previamente en el perfil de cargo.
- Capacitar a personal que participará en procesos de selección en ajustes razonables posibles de aplicar al momento de la entrevista.
- No filtrar candidatos en base a antecedentes demográficos como sexo, género, edad, lugar de residencia, casa de estudios, etc.

Ya que representa una discriminación arbitraria, se sugiere fomentar filtrar candidatos en función de antecedentes académicos, experiencia laboral y competencias.



Comunicaciones internas

Inducción/ Onboarding

Es importante estructurar los procesos de inducción y capacitación que se realicen a nuevos trabajadores, de manera que todos los trabajadores perciban una coherencia entre lo que declara como valores la empresa y lo que se practica.

Algunas sugerencias específicas son:

- Establecer un “kit de bienvenida” o procedimiento de bienvenida para cada nuevo/a colaborador/a, el cual incluya dar a conocer al resto de la organización sobre la nueva persona que se incorpora, entregar al nuevo/a trabajador/a la política de la empresa, reglamento de orden, higiene y seguridad, entre otros elementos.
- Es relevante compartir la misión, visión, valores y objetivos de la organización, recalcando dentro de estos el trabajo por la inclusión laboral que se desarrolla de manera interna.
- Adaptar las formas en las que se entrega información, utilizando distintos medios, tanto personales como digitales, demostrativos o prácticos, con los ajustes necesarios para las personas con discapacidad visual, psicosocial y/o cognitivo.
- Establecer una persona responsable de entregar apoyo durante el periodo de adaptación del nuevo/a trabajador/a a su puesto de trabajo, estableciendo plazos y tipo de apoyo que se entregará.

En segundo lugar, una parte importante de la estrategia sobre diversidad e inclusión es la comunicación interna de la organización, es por esto

que dentro de los comunicados, informativos o cualquier instrumento que se utilice para la entrega de información, se incluya la descripción de imágenes o gráficas para que también personas con discapacidad visual puedan optar por esta información y no excluirlos/as. Esto también debe ser replicado para la comunicación externa de la empresa.

En tercer lugar, la empresa se encuentra actualmente en construcción del reglamento de orden, higiene y seguridad. Se sugiere seguir trabajando en este proceso y finalizarlo, ya que es parte esencial de las medidas a considerar para establecer un ambiente de trabajo seguro para todos y todas.

Por lo tanto y a modo de síntesis, se sugiere estandarizar y protocolizar los procesos de gestión de personas, capacitar al personal a cargo de la gestión de personas, fortalecer los procesos de inducción y comunicación interna, haciendo parte a toda la organización de los valores, misión y visión, lo cuál debiera verse reflejado en la política de la empresa, generando sentido de pertenencia, mejorando el compromiso organizacional.

Manual de Aplicación Listado de Facilitadores y Barreras para la Inclusión

Programa de Inclusión Laboral
Departamento de Empleo de Providencia



Pacto de
productividad

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



soyprovidencia

HUB Dirección
Desarrollo Local

Pacto de Productividad

Web: www.pactodeproductividad.cl

LinkedIn: Pacto de Productividad Chile

Instagram: @pacto_de_productividad_chile

Departamento de Empleo Providencia

Web: www.providencia.cl

Instagram: @HUBProvidencia

LinkedIn: Dpto Empleo Providencia

Proyecto Pacto de Productividad Chile

Experiencia de fortalecimiento del ecosistema de la inclusión laboral

Manual de buenas prácticas



PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD