SENCE
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

Manual de Procesos de Intermediación Laboral Inclusivo

Índice

Introducción 2
Intermediación laboral en Chile 3
Funciones de las OMIL 4
Fortalecimiento de las OMIL 4
Gestión por procesos 5
Mapa de procesos 6
Descripción de los procesos 10
Equipo de la OMIL 10

Procesos Primarios
a. Recepción del usuario/a
PP11. Inscripción BNE 17
PP12. Derivación Extra OMIL 22
PP13. Certificación FCS 27
b. Habilitación laboral
PP21. Diagnóstico Individual 32
PP22. Apresto Laboral 42
PP23. Gestión de Capacitación 50
c. Intermediación laboral
PP31. Gestión de Vacantes 54
PP32. Identificación de Ofertas con Perfil Laboral 58
PP33. Derivación a Empresa 61

Procesos de Soporte
a. De Empresas
PE41. Identificación de Demanda Laboral 66
PE42. Encuentro con Empresas 70
PE43. Levantamiento de Vacantes Específicas 76
PE44. Reclutamiento en OMIL 81
PE45. Seguimiento Colocaciones 85
b. Internos
PS51. Planificación Estratégica 91
PS52. Gestión Infraestructura 95
PS53. Gestión RR.HH. 99
PS54. Alianzas Estratégicas 103
PS55. Sistemas de Información 109

Pautas y Manuales Específicos para Procesos de Intermediación Laboral Inclusivos 115

Introducción

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) es un organismo técnico, descentralizado del Estado que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y la Previsión Social. Su misión es contribuir a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas a través de la aplicación de políticas e instrumentos para el mercado de la capacitación y la intermediación laboral inclusiva, propendiendo al desarrollo de un proceso de formación permanente. Del mismo modo, orienta sus políticas para que los trabajadores y trabajadoras de Chile obtengan empleos dignos, que les permitan aumentar sus ingresos, adquirir competencias, habilidades y destrezas, desarrollar una carrera laboral y evitar la cesantía.

Una de las funciones más importantes que lleva a cabo el SENCE en todo nuestro país es promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL). Esta tarea es de gran importancia dado que brinda oportunidades de inserción y reinserción al mundo laboral a miles de ciudadanos y ciudadanas que se encuentran sin trabajo y, por otra parte, les permite a las empresas contar con el personal que necesita para desarrollar su labor. Las OMIL son un puente que articula oferta y demanda en el mundo del trabajo, estableciendo un vínculo entre las personas y los empresarios, un rol de gran valor para el desarrollo de las comunas del país.

El SENCE, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del servicio entregado por las OMIL, el año 2013 realiza a través de una consultora la elaboración de un manual que oriente el quehacer de estas entidades de intermediación, a partir de una propuesta de estandarización de procesos que cubran las diferentes áreas de su actividad. Para la elaboración de estos procesos se levantó información primaria y secundaria en 86 OMIL a partir de monitoreo y evaluación en terreno. El manual también se fundamentó en la información recogida a partir de las entrevistas a otros actores relevantes del proceso de intermediación laboral, como las empresas, usuarios/as o los propios profesionales del SENCE. Además de indagar respecto al detalle de cada uno de los procedimientos, de los roles y funciones de las personas asociadas a ellos, se levantaron buenas prácticas realizadas por los funcionarios/as, que demuestran cómo las personas, independientemente del contexto en el que operan, son capaces de generar estrategias que les permiten mejorar el servicio que entregan, principalmente, orientados por su vocación de servicio.

Este año se realizarán ajustes al Manual en respuesta a las medidas del Programa de Gobierno 2014-2018, generando un documento coherente a las necesidades de todos y todas los ciudadanos, con y sin discapacidad e independiente de cualquier condición de vulnerabilidad que pudiese afectar sus posibilidades de participación en la sociedad y específicamente en el mercado laboral. Además de ser una herramienta que oriente a los profesionales y técnicos de las OMIL.

Para este trabajo se contó con la participación de instituciones intersectoriales públicas y privadas con experiencia en intermediación y colocación laboral de personas en situación de vulnerabilidad, y equipos de OMIL que han desarrollado buenas prácticas en sus territorios.

INTERMEDIACIÓN LABORAL EN CHILE Y LAS OMIL

ANTECEDENTES

El Sistema de Intermediación Laboral que opera en Chile surgió en 1976 con la fundación del SENCE y responde a la ratificación del Convenio 2 (1919) relativo al desempleo y al Convenio 122 (1964) relativo a la política del empleo, ambos de la OIT. Mediante estos convenios el Estado de Chile se comprometía "a mantener un sistema de agencias públicas no retribuidas de colocación, bajo el control de una autoridad central" y "a formular y llevar a cabo una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido".

El Sistema de Intermediación Laboral se desarrolló con una lógica de descentralización de las funciones públicas y los servicios públicos de empleo se entregaron a los gobiernos locales. Así, en 1977 se crearon las Oficinas Municipales de Colocación (OMC). Su principal función consistía en ofrecer servicios de colocación laboral (acercamiento entre la oferta y demanda local de trabajo).

En 1997 se promulgó la Ley N° 19.518 que rige el nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. Mediante esta publicación las OMC pasaron a denominarse Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL).

En Chile existen 326 OMIL constituidas, de un total de 346 municipalidades o comunas (es decir a la fecha un 94% de las comunas tienen OMIL). Las realidades de cada una de las OMIL varían y están sujetas a las condiciones de recursos y de gestión que la municipalidad de la cual dependen les pueda proveer. Las OMIL suelen depender del departamento social de las municipalidades, o de algún otro departamento que constituya entidad en la municipalidad (departamento de desarrollo económico local, departamento del emprendimiento, etc.)

Las OMIL dependen administrativamente de cada municipalidad. Es ésta quien provee de recursos, de personal, infraestructura e instalaciones para que la OMIL pueda funcionar. La dependencia técnica es para con el SENCE, quien determina y fiscaliza el cumplimiento de los servicios que debe ofrecer la OMIL.

Las OMIL atienden a personas con y sin discapacidad ya sea jóvenes, mujeres, hombres, adultos mayores, que están buscando trabajo y a empresas o personas naturales que ofrecen vacantes de trabajo.

FUNCIONES DE LAS OMIL

Según la Ley 19.518, cada municipalidad podrá contar con una OMIL que tendrá las siguientes funciones:

- Recibir las ofertas y solicitudes de capacitación y de trabajo de la comuna.
- Informar y orientar a los eventuales beneficiarios/as de programas de capacitación.
- Relacionar al oferente y solicitante de trabajo.
- Verificar los antecedentes laborales de los/las oferentes y demandantes, así como los requerimientos de los puestos de trabajo, conforme a normas técnicas impartidas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
- Entregar periódicamente al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y a los servicios públicos que la demanden, la información recogida en su Oficina en cuanto a la oferta y demanda de trabajo y capacitación.
- Cumplir las funciones de orientación laboral, que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo les indique. El Servicio Nacional, a través de sus Direcciones Regionales, será el encargado de proponer normas técnicas y coordinar iniciativas en las materias a que se refiere este artículo.
- A partir de la entrada en vigor de la Ley N° 19.728 (Seguro de Cesantía), las OMIL también incorporan dentro de sus funciones, certificar a los/as beneficiarios/as del Fondo de Cesantía Solidario.

En este sentido, las OMIL se constituyen a nivel local y comunal como el principal actor vinculado a políticas activas (capacitación, intermediación laboral inclusiva, subsidios a la contratación) y pasivas de empleo (seguro de cesantía).

A través de una vinculación activa con las fuentes de empleo, adquiere una visión multidimensional de la situación del mercado local, fortalece su presencia en la comunidad y ejecuta acciones de información y orientación que otorguen herramientas efectivas a sus usuarios/as para la búsqueda de empleo y/o capacitación.

FORTALECIMIENTO DE LAS OMIL

A partir del año 2009 se implementa el Programa Fortalecimiento OMIL, un plan de transferencia de recursos, asociado al cumplimiento de metas de gestión y colocación laboral, y orientaciones para el mejoramiento de la gestión de las OMIL. Indirectamente, se pretende ofrecer a todas las personas que buscan empleo, un servicio de información, orientación e intermediación laboral inclusiva de calidad.

Dichas transferencias permiten que las OMIL contraten recursos humanos con las competencias para la atención, intermediación y colocación

de usuarios/as, mejoren la infraestructura física y tecnológica y fortalezcan su vínculo con los empleadores de la comuna.

En el marco del mejoramiento continuo del servicio que las OMIL ofrecen a la ciudadanía, el manual presenta una sistematización de los procesos que estas oficinas realizan de manera permanente.

Los procesos han sido ordenado en dos categorías: procesos primarios y procesos de soporte. Los primeros están orientados al logro del objetivo último de las OMIL: la habilitación laboral e intermediación laboral de los usuarios/as. En los procesos de soporte, por su parte, se diferencian aquellos genéricos orientados al aseguramiento en la eficiencia de la gestión de la oficina y aquellos destinados a la atención a las empresas.

GESTIÓN POR PROCESOS

Un proceso es una serie de tareas y/o actividades desarrolladas en una secuencia lógica y predeterminada que se vinculan entre sí para transformar insumos en bienes o servicios. En general, un proceso está integrado por un conjunto de subprocesos que se interrelacionan en forma lógica. Cada subproceso cumple un objetivo parcial (sub objetivo) del proceso y se constituye con un determinado número de actividades, que son las acciones necesarias para producir resultados.

Sólo aquellas tareas o actividades que añadan valor al proceso de transformación del insumo tendrán sentido como parte del proceso. La determinación de las tareas que deben considerarse en función de su aporte al valor del bien o servicio final estará determinada, principalmente, por su calidad y su costo.

El enfoque de la gestión por procesos implica simplificar la concepción de la organización a un número limitado de procesos que permiten, desde una mirada sistémica e integrada, asegurar la provisión de los bienes y servicios que justifican su existencia. A su vez, los procesos deben ser clasificados para orientar mejor su gestión. La clasificación más común sobre los procesos, haciendo uso de diferentes nomenclaturas, los distingue entre:

- ✓ ***Procesos Primarios:*** Todos aquellos que conducen directamente al cumplimiento de los objetivos o finalidad de la organización, dando por resultado un producto (bien o servicio) que es recibido por un destinatario externo.

- ✓ ***Procesos de Soporte:*** Su existencia y operatividad aseguran que los objetivos de los procesos primarios se cumplan. Por este motivo, se desprenden del análisis y el diseño de los procesos primarios.

El desafío de instalar el enfoque de la gestión por procesos implica los siguientes requerimientos básicos:

1) Identificar los procesos a través de diagramas que permitan reconocer la secuencia de actividades a seguir y las evidencias de su realización.
2) Un responsable de cada uno de los procesos.
3) Un mecanismo de monitoreo que permita detectar potenciales desvíos de los procesos, así como potenciales mejoras.

Tabla Nº 1 Transición de la Gestión Funcional a la Gestión por Procesos

	Gestión Funcional	Gestión Por Procesos
El Departamento	*Importancia "per se"*	*Eslabón de un proceso*
Enfoque	*Cómo se hace*	*Qué se hace*
Orientado a	*Tareas*	*Resultados*
Responsabilidades	*Frente a jefes*	*Frente al jefe del proceso*
Jerarquía	*Jefe*	*Equipo*
Decisiones	*Centralizadas*	*Compartidas*

La instalación y, posteriormente, la institucionalización de un enfoque de gestión por procesos en las administraciones públicas deben enfrentar en todos sus niveles, el fuerte arraigo del modelo propio de la administración funcional. Como resultado, la tendencia es a una transición gradual entre ambas propuestas, basado en la convergencia de una mirada transversal de la departamentalización funcional como componentes de una cadena de valor.

En el ámbito específico de las administraciones locales, esta instalación del enfoque de procesos presenta particularidades propias. Por un lado, el tamaño propio de este tipo de administración facilita la relación entre todos los componentes de la organización, favoreciendo su vinculación y coordinación dentro de los diferentes procesos. Por otro lado, sin embargo, en ausencia de recursos la transición hacia el enfoque de gestión por procesos se enlentece y encuentra situaciones o aspectos obstaculizadores.

MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos que estructura este manual se diseña a partir del ordenamiento de los procesos de la OMIL desde un enfoque de cadena de valor. Una cadena cuyo punto de partida se inicia con la recepción del usuario/a y concluye con su colocación en un empleo formal. Entre ambas etapas se producen un conjunto de productos intermedios que valorizan o empoderan al trabajador/a como componente del mercado laboral.

El Flujograma Procesos Inclusivos OMIL representa gráficamente el proceso de intervención de estas entidades. Si bien aún existe heterogeneidad de las prácticas de las OMIL, este modelo sintetiza los procesos para su mayor homogeneidad en la ejecución. Se diferencian las etapas del proceso global de intervención, los procesos primarios asociados a ellas y procesos de soporte del cumplimiento del objetivo general de la OMIL.

Dentro de los procesos de soporte se diferencian los procesos de atención al usuario/a y relación con empresas. Éstas últimas constituyen un usuario fundamental de las OMIL ya que son quienes aportan las vacantes necesarias para llevar a cabo la intermediación laboral. Es por este motivo que los procesos orientados a ellas están enfocados a establecer y desarrollar relaciones de trabajo y confianza.

Las cuatro etapas que se suceden hasta el cumplimiento del objetivo de la OMIL son las siguientes:

a) **Recepción del usuario/a**. Los procesos que constituyen esta etapa están orientados a entregar a los usuarios/as, sean vecinos/as de la comuna u otras personas que lleguen a la OMIL, respuesta a sus demandas. Dentro de esta etapa se incluye la atención principal hacia la persona desempleada, procediendo a su identificación y registro en el BNE, el diagnóstico de su situación e información para la siguiente etapa. La OMIL también asume como función principal la certificación de los beneficiarios/as del Fondo de Cesantía Solidario (FCS), debiendo esta función estar articulada con la primera.

   Por último, la evidencia en terreno da cuenta que una función secundaria de la OMIL aparece en la recepción y atención de usuarios/as con demandas compuestas en las que la inserción en el mercado laboral es una más de las problemáticas existentes y, en ocasiones, no la principal. En esos casos la OMIL aparece como una instancia primaria de derivación de las personas dentro de la estructura de los diferentes servicios de apoyo ofrecidos por el municipio o el conjunto de los servicios públicos.

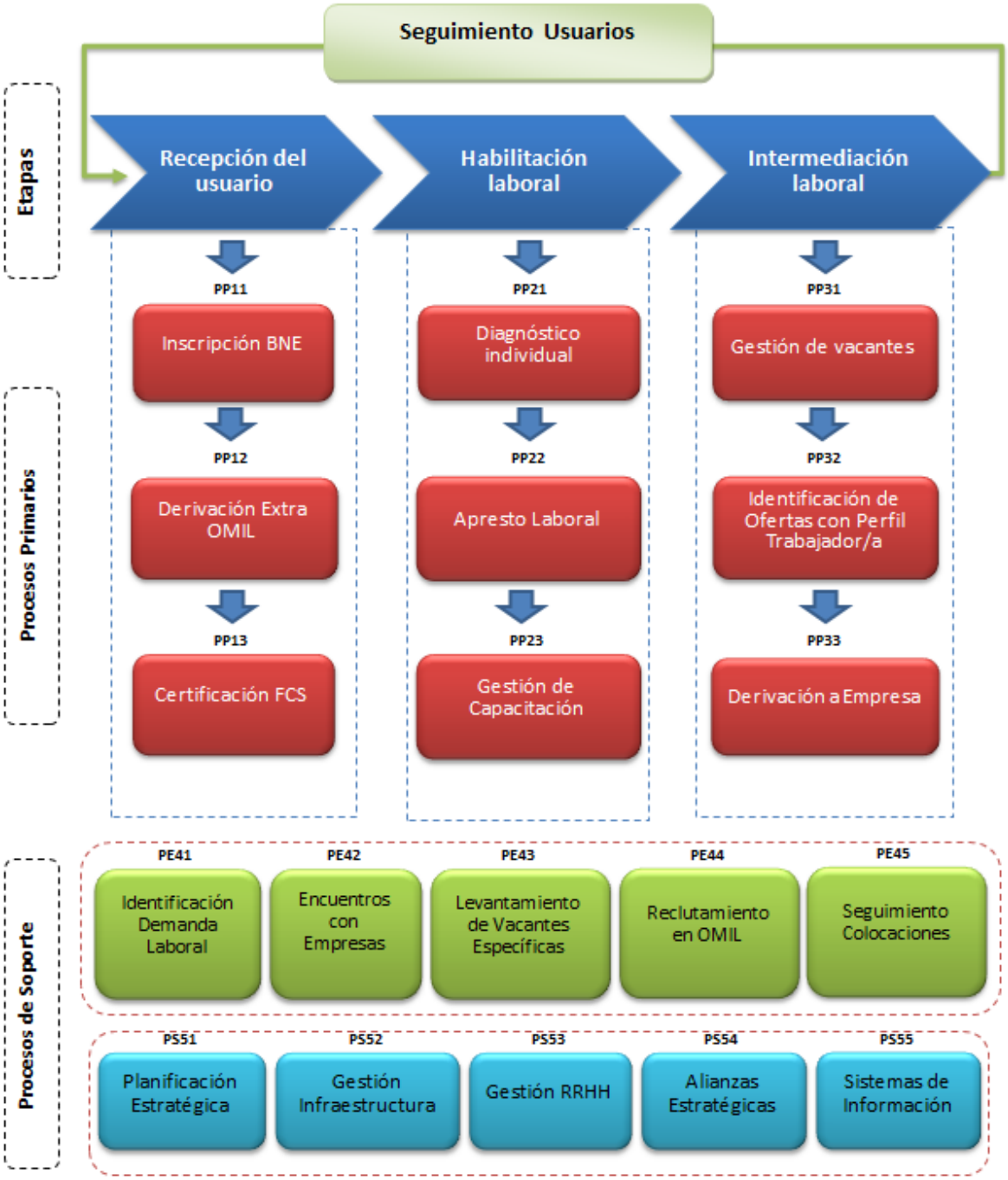
b) **Habilitación Laboral**. Es la segunda etapa de intervención de la OMIL y tiene como finalidad la mejora de las habilidades de empleabilidad de la persona. Esto se logra mediante el desarrollo de las habilidades y competencias profesionales de los usuarios/as. Dicho potenciamiento comprende procesos destinados al diagnóstico, mejoramiento de patrones conductuales de los usuarios/as, el desarrollo de habilidades específicas necesarias para la búsqueda de empleo (creación de currículos, desempeño en entrevistas laborales) y la articulación con instancias para el desarrollo de habilidades relacionadas al rubro o cargo potencial del trabajo. Dentro de esta etapa debe considerarse tanto el levantamiento de las necesidades de

capacitación de los usuarios/as como la gestión de los procesos de capacitación y su seguimiento.

c) **Intermediación Laboral**. La tercera etapa se concentra propiamente en la intermediación laboral, es decir, en la vinculación de la oferta y la demanda de trabajo. Orientada a la generación de instancias efectivas de reclutamiento y selección, esta etapa comprende la búsqueda de ofertas específicas a partir del perfil del trabajador/a, asegurando la pertinencia de las mismas y la derivación hacia las instancias mencionadas.

d) **Seguimiento.** Desde la perspectiva de la cadena de valor, esta cuarta etapa es la que asegura la sustentabilidad y calidad de la intervención llevada a cabo, y favorece la mantención en el puesto de trabajo. Esta etapa busca conocer el impacto que tiene en la persona el conjunto de procesos en los que participa durante su paso por la OMIL y de asegurar su adaptación al puesto de trabajo y favorecer su permanencia. El seguimiento va a permitir:
   - Evaluar el desempeño general del trabajador que se incorpora a la empresa.
   - Identificar apoyos que necesita el trabajador en las primeras etapas de adaptación a su puesto de trabajo, con el fin de implementar de manera conjunta adaptaciones, ajustes, orientaciones, etc. que mejoren su desempeño.
   - Motivar y apoyar a la empresa, sus directivos, jefaturas directas y compañeros de trabajo en el proceso de adaptación.

Esquema n.1. Mapa de proceso de las OMIL.



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Todos los procesos descritos en el manual presentan el mismo formato, que es similar al que se utiliza en los contextos de certificación de calidad. Dicho ordenamiento tiene como objetivos:

- Comunicar de manera clara, concisa y efectiva los objetivos, tareas y actores involucrados en el proceso de intermediación laboral inclusivo, así como definir los productos que se obtendrán.
- Asegurar el conocimiento y manejo de los procesos por parte de los profesionales/técnicos.
- Proveer de ejemplos de los registros que se derivan de los procesos.
- Mantener un registro de las modificaciones que se realicen al proceso, en el contexto de mejora continua y adaptación de los mismos.

A continuación describimos las partes de los documentos y su propósito.

Propósito y Alcance	Define sintéticamente el objetivo y contexto del proceso que se describe.
Responsable	Indica el responsable del proceso descrito.
Términos y Definiciones	Se explican las siglas u otros conceptos que se mencionen en el proceso.
Desarrollo	Descripción textual de la concatenación de actividades.
Registros	Se muestran los registros que se derivan del proceso.
Flujograma	Es una representación gráfica del proceso descrito.
Modificaciones	Registra las modificaciones que haya tenido el proceso.
Lista de Distribución	Indica las personas que deben conocer el proceso.
Anexos (si corresponde)	Contiene ejemplos de los registros que se derivan del proceso.

Para realizar el flujograma existen diversos programas. Para este manual se ha utilizado *BizagiProcessModeler*[1].

EQUIPO DE LA OMIL: RR.HH.

Para asegurar su desempeño positivo y sostenible, las OMIL requieren de la siguiente disposición de recursos humanos:

[1] Se puede descargar de manera gratuita desde: http://www.bizagi.com/modeler/

- Encargado/a OMIL
- Ejecutivo/a de atención al usuario/a
- Profesional Psico-Social
- Gestor/a Territorial
- Profesional de Apoyo. (que apoye procesos de intermediación laboral específicos, por ejemplo, Terapeuta Ocupacional)

Esta composición responde a una recomendación basada en experiencias exitosas nacionales e internacionales y ha de ser adaptada según los requerimientos territoriales y organizacionales de cada municipalidad.

Debido a la variabilidad de la carga de trabajo en los distintos períodos se sugiere una organización horizontal y orientada a los procesos definidos en el presente manual.

Perfiles de Cargo

A continuación se describen los cuatro cargos definidos en términos de perfil, competencias, responsabilidades y procesos en los que participa.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	**Encargado/a OMIL**
Reporta a:	(depende de la municipalidad)

PROPÓSITO DEL CARGO
Asegurar el correcto funcionamiento de la oficina y de los procesos involucrados en su quehacer y del logro de resultados definidos. Supervisar y coordinar las funciones y roles de los integrantes del equipo.

PROCESOS	
Responsable	PP13,PS51, PS52, PS53, PS54, PS55
Participa	PP22, PE42

Perfil del cargo en términos de competencias profesionales.

Competencia	Nivel
Uso tecnologías de información y comunicación	ALTO
Trabajo en equipo	ALTO
Orientación a resultados	ALTO
Atención al cliente	MEDIO
Liderazgo	ALTO
Responsabilidad social	ALTO
Comunicación escrita	ALTO
Capacidad de análisis	ALTO
Flexibilidad	ALTO
Innovación	MEDIO
Ética profesional	ALTO
Comunicación oral	ALTO
Gestión de conflictos	ALTO
Tolerancia a la frustración	MEDIO
Mejora continua	ALTO
Negociación	ALTO
Trabajo bajo presión	ALTO
Toma de decisiones	ALTO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	**Ejecutivo/a de atención al usuario/a**
Reporta a:	Encargado/a OMIL

PROPÓSITO DEL CARGO
Entregar una atención personalizada y de calidad a los usuarios/as de la OMIL velando por el cumplimiento de los procesos de recepción al usuario y orientado a la promoción del empleo.

PROCESOS	
Responsable	PP11, PP12, PP23
Participa	PP13, PP21, PP22, PP31, PP32, PP33, PE54

Perfil del cargo en términos de competencias profesionales.

Competencia	Nivel
Uso tecnologías de información y comunicación	MEDIO
Trabajo en equipo	ALTO
Orientación a resultados	ALTO
Atención al cliente	ALTO
Liderazgo	BAJO
Responsabilidad social	ALTO
Comunicación escrita	MEDIO
Capacidad de análisis	ALTO
Flexibilidad	ALTO
Innovación	MEDIO
Ética profesional	ALTO
Comunicación oral	ALTO
Gestión de conflictos	MEDIO
Tolerancia a la frustración	ALTO
Mejora continua	MEDIO
Negociación	BAJO
Trabajo bajo presión	ALTO
Toma de decisiones	BAJO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	**Profesional Psico-Social**
Reporta a:	Encargado/a OMIL

PROPÓSITO DEL CARGO
Asegurar la colocación y seguimiento laboral en concordancia entre candidatos y ofertas laborales mediante la elaboración de perfiles laborales de usuarios/as y la revisión de los perfiles de cargos requeridos por las empresas.

PROCESOS	
Responsable	PP21, PP22, PP32
Participa	PP33, PE54

Perfil del cargo en términos de competencias profesionales.

Competencia	Nivel
Uso tecnologías de información y comunicación	MEDIO
Trabajo en equipo	ALTO
Orientación a resultados	ALTO
Atención al cliente	ALTO
Liderazgo	BAJO
Responsabilidad social	ALTO
Comunicación escrita	ALTO
Capacidad de análisis	ALTO
Flexibilidad	ALTO
Innovación	ALTO
Ética profesional	ALTO
Comunicación oral	ALTO
Gestión de conflictos	ALTO
Tolerancia a la frustración	ALTO
Mejora continua	MEDIO
Negociación	BAJO
Trabajo bajo presión	ALTO
Toma de decisiones	BAJO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	**Gestor/a Territorial**
Reporta a:	Encargado/a OMIL

PROPÓSITO DEL CARGO
Desarrollar, establecer y fortalecer la relación con el empresariado, mediante un conocimiento detallado y práctico del territorio con el objetivo de la promoción de los servicios de la OMIL entre el empresariado y el levantamiento de vacantes específicas para la intermediación de los usuarios/as de la OMIL.

PROCESOS	
Responsable	PE51, PE52, PE53, PE54, PE55, PE31, PP33
Participa	PS64

Perfil del cargo en términos de competencias profesionales.

Competencia	Nivel
Uso tecnologías de información y comunicación	MEDIO
Trabajo en equipo	ALTO
Orientación a resultados	ALTO
Atención al cliente	ALTO
Liderazgo	MEDIO
Responsabilidad social	ALTO
Comunicación escrita	ALTO
Capacidad de análisis	ALTO
Flexibilidad	ALTO
Innovación	ALTO
Ética profesional	ALTO
Comunicación oral	ALTO
Gestión de conflictos	MEDIO
Tolerancia a la frustración	ALTO
Mejora continua	MEDIO
Negociación	ALTO
Trabajo bajo presión	ALTO
Toma de decisiones	MEDIO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	**Profesional de Apoyo**
Reporta a:	Encargado/a OMIL

PROPÓSITO DEL CARGO
Apoyar al equipo en procesos de intermediación laboral específicos en los que se requieran acciones de acompañamiento a empresas o usuarios/as, seguimiento a colocaciones, asesorías individuales y grupales etc.

PROCESOS	
Responsable	
Participa	PP33, PE54 PP21, PP22, PP32 PE45

Perfil del cargo en términos de competencias profesionales.

Competencia	Nivel
Uso tecnologías de información y comunicación	MEDIO
Trabajo en equipo	ALTO
Orientación a resultados	ALTO
Atención al cliente	ALTO
Liderazgo	BAJO
Responsabilidad social	ALTO
Comunicación escrita	ALTO
Capacidad de análisis	ALTO
Flexibilidad	ALTO
Innovación	ALTO
Ética profesional	ALTO
Comunicación oral	ALTO
Gestión de conflictos	ALTO
Tolerancia a la frustración	ALTO
Mejora continua	MEDIO
Negociación	BAJO
Trabajo bajo presión	ALTO
Toma de decisiones	BAJO

Procesos Primarios

Inscripción de Usuarios/as en Bolsa Nacional de Empleo

Proceso Primario PP11

Recepción del Usuario/a

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Recepción del usuario/a vecino/a. .....
   4.2 Registro de RUT en BNE.....
   4.3 Registro de Antecedentes en BNE.....
   4.4 Inducción al sistema e impresión de credencial de BNE. .....
5. Registros .....
6. Flujograma PP11.....
7. Lista de Distribución.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es inscribir en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) a los/as usuarios/as que llegan a la OMIL en búsqueda de certificación del Fondo de Cesantía Solidario, de intermediación laboral o de capacitación. La inscripción se realiza en línea y el usuario/a recibe un comprobante de su inscripción en el que aparecen sus identificadores en el sistema. La inscripción permite el levantamiento de información clave para el proceso de intermediación. La atención de usuarios, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende público, siendo fundamental como primer paso, aptitudes positivas, el respeto por el usuario/a, generar vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación.

Inscripción de usuarios/as en Bolsa Nacional de Empleo	PP11

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Ejecutivo/a de atención al usuario/a.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea, y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo.
AFC	Administradora de Fondos de Cesantía
FCS	Fondo Cesantía Solidario

4. Desarrollo

Recepción del usuario/a

Cuando un profesional de la OMIL atiende a un usuario/a debe, en primer lugar, preguntar por el motivo de su consulta. Las cuatro posibilidades consideradas para la inscripción en la BNE son las siguientes:

i. **Intermediación laboral**: el usuario/a se encuentra cesante o trabajando y busca oportunidades de trabajo o de un trabajo mejor.
ii. **Capacitación**: el usuario/a está cesante y está interesado en instancias de capacitación.
iii. **Certificación FCS**: el usuario/a está cesante y necesita certificar su cesantía para obtener el pago del FCS.
iv. **Programas sociales**: el usuario/a está postulando a algún programa social que requiere que éste se encuentre inscrito en la BNE o en la OMIL.

Al usuario/a que se acercara a la OMIL en función de cualquiera de estos cuatro casos y no tuviera una inscripción vigente en el sistema se le procede la inscripción del usuario/a en la BNE. En caso de que la demanda del usuario/a

no respondiera a ninguna de estas cuatro motivaciones debe procederse a su derivación hacia otros servicios de la municipalidad o públicos que puedan atender su demanda, según lo establece el procedimiento "Derivación Extra OMIL" (PP12).

Para poder inscribirlo el usuario/a debe presentar sólo la Cédula de Identidad Vigente y en el caso que corresponda, credencial del Registro Nacional de Discapacidad[2].

Si el usuario/a no cuenta con este documento, se le debe instar a conseguirlo, indicándole la importancia de registrarse y los beneficios a los cuales podría acceder.

Registro de RUT en BNE

Con la documentación requerida, el funcionario/a OMIL de atención al público ingresa a la BNE y luego se dirige al vínculo "Sección Administrador" en la parte inferior izquierda de la página.

Luego de ingresar su nombre de usuario/a y contraseña, el funcionario/a OMIL pulsa sobre el vínculo "Trabajadores" y a continuación sobre "Ingresar CV".

El sistema solicita el RUT del usuario/a. Luego de ingresarlo el sistema mostrará si existe registro del usuario/a o, en caso contrario, un formulario para completar.

Registro de Antecedentes en BNE

El funcionario/a OMIL registra o modifica los antecedentes en la BNE, consultándole al usuario/a la información de los distintos campos que el formulario de registro va solicitando.

Inducción al sistema e impresión de credencial de BNE

Finalizada la inscripción, el funcionario/a explica al usuario/a el modo de utilización de la BNE y le imprime la credencial que entrega el sistema. Asimismo, le entrega las claves de acceso a la BNE.

---

[2] Para obtener la Credencial de Discapacidad la persona debe: A. Dirigirse a la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) que corresponde a su domicilio, ellos iniciarán el proceso de calificación o derivarán al Centro de Salud correspondiente. B. Dirigirse directamente al Centro de Salud que lo atiende, ya sea al consultorio, al Centro de Salud Familiar, CESFAM, o al Centro Comunitario de Rehabilitación, CCR, para comenzar el proceso de calificación.

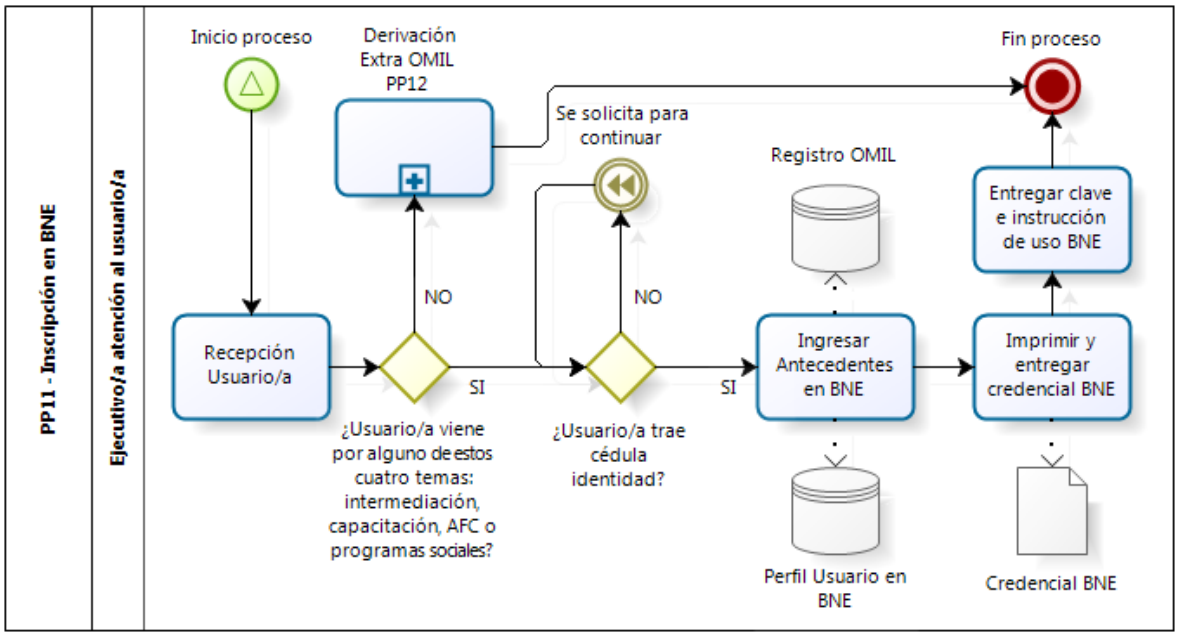
La credencial BNE es un documento que recibe el usuario/a y lleva consigo para referencia futura. Ésta lo identifica como un/a usuario/a inscrito/a en la OMIL. Además en ella se indica la dirección, nombre de usuario/a y la ocupación. La vigencia de la inscripción en la BNE es de 6 meses, luego de lo cual se recomienda reactualizar la inscripción.

La inscripción en la BNE es requisito para recibir el pago de cesantía del Fondo Solidario de Cesantía de la AFC. Así mismo, los beneficiarios/as del FCS se deben presentar mensualmente para certificarse. Dicha certificación se realiza a través de la BNE.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Perfil de Usuario/a	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Sistema BNE	OMIL, Usuario/a	6 meses	
Registro Usuario/a	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Registro digital OMIL	OMIL	2 años	
Credencial BNE	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Se entrega a usuario/a	Usuario/a	6 meses	

6. Flujograma PP11



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Ejecutivo/a de atención al usuario/a.

Derivación extra OMIL

Proceso Primario PP12

Recepción del Usuario/a

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Indagación en aspectos a apoyar. .....
   4.2 Identificación de la instancia pertinente. .....
   4.3 Registro de la derivación. .....
5. Registros.....
6. Flujograma PP12 .....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexo.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es derivar a los/as usuarios/as que llegan a la OMIL en busca de la solución a un problema que escapa al ámbito de competencia de la oficina y/o que busca fortalecer determinadas competencias del beneficiario. La OMIL actúa sólo como una entidad orientadora para derivar a la instancia pública o privada que mejor responde a la necesidad del usuario/a.

Puede ser también que usuarios/as inscritos en la OMIL sean derivados o referidos, como parte de los servicios que reciben en la oficina, a otras instancias para solucionar problemas distintos a los que maneja la oficina, para activar más redes de oportunidades en los mismos temas o para acceder a programas que directamente no son gestionados por la oficina.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Ejecutivo/a atención a usuarios/as.

3. **Términos y Definiciones**

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea, y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo.

4. **Desarrollo**

Indagación en aspectos a apoyar.

Luego de identificar que el usuario/a viene por un motivo distinto a aquellos que son de competencia de la OMIL, o que el usuario/a inscrito en la BNE, tiene necesidades cuya solución escapa a la intermediación laboral, cursos de capacitación o certificación FCS, el funcionario/a de atención pública le consulta al usuario/a por el requerimiento particular que necesita solucionar.

Luego de comprender el requerimiento, el funcionario/a elabora un diagnóstico que comparte con el usuario/a de manera de estar seguro de comprender correctamente la situación. Este diagnóstico de la situación ha de revisarse según lo que el usuario/a acote o agregue a su requerimiento.

Dentro de los ámbitos de derivación están:

- Nivelación de Estudios.
- Reducción de Inhibidores para el Empleo.
- Formación Laboral.
- Micro emprendimiento.
- Otros programas u oficinas municipales
- Instituciones de la sociedad civil de y para la discapacidad u otra condición de vulnerabilidad

Identificación de la instancia pertinente.

Tras escuchar al usuario/a en el problema o necesidad relatado, el funcionario/a OMIL identifica, dentro de su ámbito de conocimiento y de las redes que han sido establecidas para tal efecto, las instancias que mejor oportunidad brinden para canalizar el requerimiento del usuario/a.

El funcionario/a ofrece al usuario/a posibilidades de derivación de acuerdo al diagnóstico co-construido. La entrega de referencias e indicaciones se debe realizar de manera clara, asegurando que el usuario/a sepa dónde dirigirse. Si el usuario/a así lo requiriese, el funcionario/a entregará por escrito los datos de contacto que la persona necesite para solucionar su problema (Carta de Derivación).

Así, por ejemplo, si el usuario/a busca información acerca de planes de emprendimiento, se le derivará a la persona correspondiente del departamento de Fomento Productivo. Si la persona necesita ayuda en cuidado de niños para poder trabajar, el funcionario/a podrá derivarle al encargado/a correspondiente del departamento social. En el caso que el usuario/a requiera información respecto de temas relacionados a su discapacidad, podrá derivarlo a la oficina, departamento y/o encargado municipal de discapacidad de su comuna.

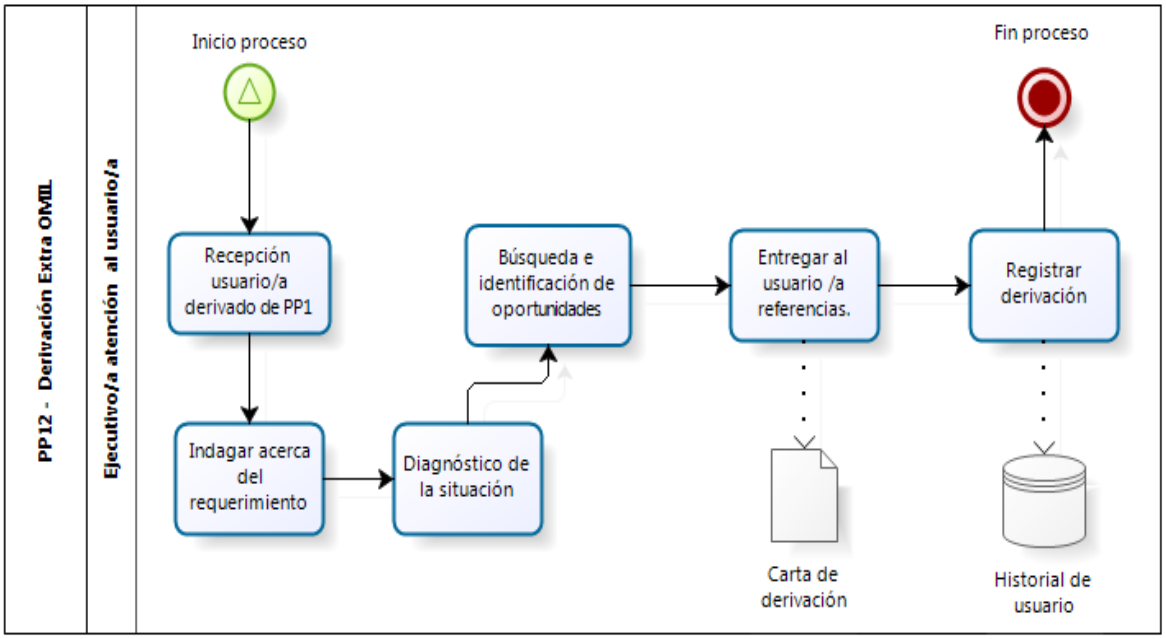
Registro de la derivación.

Junto con comunicar la derivación al usuario/a, el funcionario/a OMIL ingresa, en caso que el usuario/a contase con un perfil creado en la BNE, el registro de la derivación en la sección "Historial" del perfil personal en la BNE.

5. **Registros**

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Historial en Perfil de Usuario/a	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Registro OMIL	OMIL	6 meses	
Carta de derivación	Ejecutivo /a atención al usuario/a	Se entrega a usuario/a	Usuario/a		

6. **Flujograma PP12**



7. **Lista de Distribución**

Encargado/a OMIL, Ejecutivo/a de atención al usuario/a.

Derivación Extra OMIL — PP12

8. **Anexo**

CARTA DE DERIVACIÓN

Para: _____

Organización:_____

Dirección:_____

_____

Teléfono: (___) _____ - _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Ilustre Municipalidad de _____

Oficina Municipal de Información Laboral

Teléfono: (__) ____ - ____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

_____

Ámbito de derivación

Nivelación de Estudios		Formación Laboral	
Reducción de Factores Obstaculizadores para el Empleo *(apoyo en el cuidado hijos, ayudas técnicas, eliminación de antecedentes penales, entre otros).*		Micro emprendimiento	
Otro			

Estimado/a _____:

Me dirijo a usted para presentarle a _____,

quien se ha presentado en nuestra Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL) con un requerimiento que creo que es de su ámbito de competencia.

Según lo que me ha contado, él/ella:

_____

_____

_____

Ruego prestarle atención a su requerimiento. En caso de tener alguna duda, por favor contáctenos en el teléfono o correo electrónico anteriormente señalado.

Se despide atentamente

_____

(nombre funcionario/a)

Certificación FCS / AFC

Proceso Primario PP13

Recepción del Usuario/a

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo .....
   4.1 Recepción del usuario/a . .....
   4.2 Certificación del usuario/a. .....
5. Registros .....
6. Flujograma PP13.....
7. Lista de Distribución.....
8. Anexo.....
.

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es certificar, de acuerdo a lo que establece la ley 19.728, la situación de cesantía de los/as beneficiarios/as del Fondo de Cesantía Solidario (FCS) y comunicarla a la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC Chile) mediante la BNE. Ello con el propósito de que los/as beneficiarios/as reciban su beneficio en caso que permanezca sin trabajo.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el encargado/a de la OMIL o la persona responsable del seguro de cesantía en la Municipalidad.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea, y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo.
AFC	Administradora de Fondos de Cesantía
FCS	Fondo Cesantía Solidario

4. Desarrollo

Recepción del usuario/a.

Cuando el funcionario/a de atención al usuario/a identifica una persona que viene por certificación FCS, es **recomendable** que el usuario/a presente la solicitud del beneficio (Solicitud de Prestación) que se le ha entregado en AFC Chile. En caso que el usuario/a no contase con dicha solicitud, no se le puede exigir como requisito, igualmente se le debe inscribir en BNE y puede realizar el proceso de certificación correspondiente.

Si el usuario/a presenta la solicitud del beneficio entregada por AFC Chile, el funcionario/a OMIL debe revisar en dicha solicitud que la OMIL que aparece como derivado por AFC es la misma OMIL en que el beneficiario/a se está presentado, de no ser así, el beneficiario/a puede solicitar el **Cambio de OMIL** en la misma OMIL. También aparecen en dicha solicitud las fechas en las cuales el beneficiario/a debe presentarse a realizar el proceso de firma, lo mismo que los montos a percibir, lugar y forma de pago. Toda la información que necesita el beneficiario/a aparece en dicha solicitud.

Certificación del usuario/a.

Para certificar al usuario/a beneficiario/a del FCS, el funcionario/a debe solicitar la cédula de identidad y comprobar la identidad de la persona, ya que de acuerdo a la normativa el proceso de certificación es **presencial,** vale decir, que sólo el beneficiario/a personalmente puede realizar el proceso de firma en la OMIL. A continuación el funcionario/a OMIL procede a inscribir al trabajador/a en la BNE; TRABAJADORES / INGRESAR CV, sección administrador. Luego de inscribir al usuario/a, lo certifica ingresando el código

correspondiente en el sistema. Las personas que no se presenten a realizar proceso de firma deben ser certificadas con estado de certificación "beneficiario/a no se presenta en el mes correspondiente".

Además el funcionario/a OMIL debe registrar la certificación en el registro interno de certificación OMIL y **solicitar al beneficiario/a la firma** correspondiente en el libro de registro de certificación FCS, que debe mantener la OMIL como respaldo de las certificaciones realizadas.

Durante la recepción del beneficio (5 meses de beneficio para trabajadores/as con contrato indefinido y 2 meses de beneficio para trabajadores/as con contrato a plazo fijo o de obra), los usuario/a deberán acudir personal y mensualmente a la OMIL, en la fecha indicada en la solicitud del beneficio realizada ante la AFC para realizar el proceso de firma.

El proceso de certificación del Fondo de Cesantía Solidario se encuentra normado por la Superintendencia de Pensiones mediante las circulares: N°1593 (Normas y Procedimientos para otorgar las prestaciones de cesantía) y N°1785 (Modificaciones a Circular 1593).

Se pueden revisar en www.spensiones.cl, sección Regulación, Seguro de Cesantía.

Adicionalmente la OMIL debe realizar cuando sea necesario:

Pre-certificación: Las OMIL tienen acceso a poder PRE-CERTIFICAR a beneficiarios/as FCS que se presenten a realizar proceso de firma antes del inicio de la certificación. Con dicha opción las OMIL pueden anticipar la gestión y confirmar los estados marcados con anterioridad al inicio de la CERTIFICACION.

Re-certificación: Las OMIL podrán corregir la certificación originalmente extendida al trabajador/a, a través de la BNE; en Menú Certificación, opción recertificación.

La OMIL podrá recertificar a un trabajador/a:

Por motivos de fuerza mayor.

Por error u omisión de la OMIL.

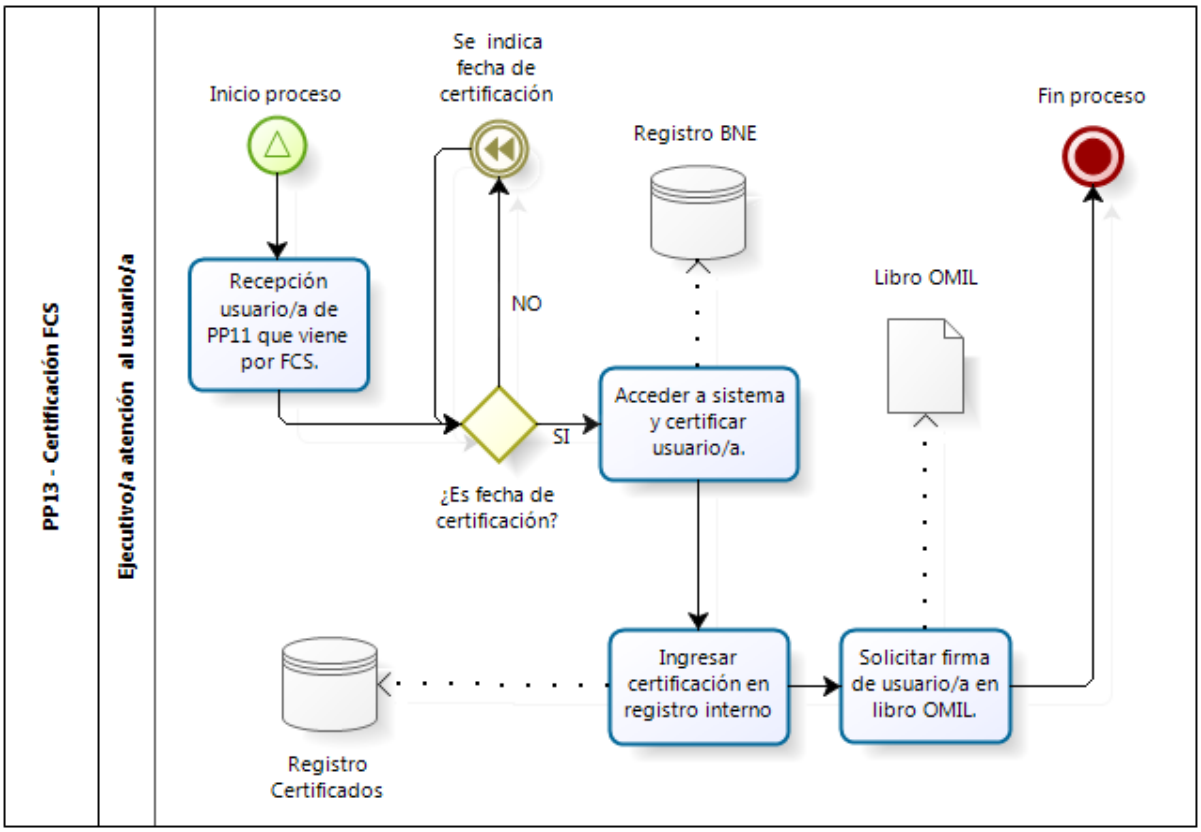
Cambios de OMIL: Dicha opción permite cambiar la OMIL donde se está certificando la persona. Si una persona se presentaba en OMIL A, pero desea presentarse en OMIL B, es ésta última OMIL la que debe realizar el cambio a través del módulo de Certificación de AFC Chile.

Certificación FCS / AFC	PP13

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Registro BNE	Ejecutivo/a atención al usuario/a	BNE			
Usuario/a Certificados FCS	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Registro OMIL	OMIL	1 año	
Libro de Firmas	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Cuaderno OMIL	OMIL	1 año	

6. Flujograma PP13



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Personal de atención al usuario/a OMIL.

Certificación FCS / AFC — PP13

8. Anexo

AFC Chile

Solicitud de Prestación por Seguro de Cesantía Afiliados con Derecho a Fondo de Cesantía Solidario

Nro. Solicitud : 8.738.383

Tipo de Solicitante : TITULAR | Tipo de Contrato : INDEFINIDO | Fecha de Recepción : 13/05/2013

>> Antecedentes del Afiliado

Rut	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Domicilio Actual - Calle	Número	Depto/Block/Sector/Pob./Villa	Comuna
[redacted]	[redacted]	[redacted]	PUERTO MONTT

Actualizó Datos Afiliado	Actualizó Beneficiarios	Autorizó Despacho Cartola Por E-Mail	Región
NO	NO		X

>> Antecedentes del Empleador

Rut	Documentación	Causal Término	Fecha Término
[redacted]	Finiquito	161 NECESIDADES DE LA EMPRESA	16/01/2013

Nombre o Razón Social: [redacted]

>>Cálculo Estimativo de Prestaciones (Valores estimativos, que pueden ser afectados con la variación del valor cuota a la fecha efectiva del pago)

Remuneración Promedio Calculada: $295.547 (ult. 12 meses)

Opción 1: FINANCIAMIENTO CON FONDO DE CESANTIA SOLIDARIO

Presentarse en la OMIL			Fecha Giro	A Percibir
13/05/2013	20/05/2013	Giro 1	30/05/2013	147.773
31/05/2013	20/06/2013	Giro 2	01/07/2013	132.996
02/07/2013	19/07/2013	Giro 3	30/07/2013	118.218
31/07/2013	21/08/2013	Giro 4	30/08/2013	103.441
31/08/2013	16/09/2013	Giro 5	30/09/2013	88.664
			Total	591.092

En este acto, el solicitante es notificado que para hacer uso del Fondo de Cesantía Solidario debe presentarse en la OMIL de PUERTO MONTT a inscribirse y obtener la certificación que le da derecho al pago de su seguro.

Financiamiento Fondo Cesantía Solidario Cod. Opción : I3d7qQ

CONDICIONES DEL PAGO CON FONDO DE CESANTIA SOLIDARIO:

- Estar CESANTE al momento de suscribir el beneficio.
- Asistencia obligatoria en forma mensual a la OMIL de PUERTO MONTT en las fechas indicadas, quedando disponible para el empleo o capacitación que esta pueda ofrecer.
- Estar inscrito en la Bolsa Nacional de Empleo.
- Al cobrar el 5° giro si es contrato indefinido o, el 2° si es contrato a plazo fijo o por obra, infórmese si tiene derecho a 2 giros adicionales (800 800 232).

Remuneración Promedio Calculada: $295.547 (ult. 6 o 12 meses)

Opción 2: FINANCIAMIENTO CON SALDO CUENTA INDIVIDUAL CESANTIA

	Fecha Giro	A Percibir
Giro 1	23/05/2013	147.774
Giro 2	24/06/2013	80.804
Giro 3		0
Giro 4		0
Giro 5		0
Giro 6		0
Giro 7		0
Total		228.578

Financiamiento Cuenta Individual Cod. Opción : IyDuTQ

CONDICIONES DEL PAGO CON SALDO CUENTA INDIVIDUAL:

- Estar CESANTE al momento de suscribir el beneficio.

Si se pierde esta condición, se interrumpirá el beneficio teniendo derecho a optar por:

A) Retirar el giro al cual hubiese tenido derecho en ese mes en el caso de haber permanecido cesante, o

B) Mantener dicho monto en la cuenta individual.

>> Modalidad de Pago

EFECTIVO

Lugar de Pago / Comuna	Agencia - Dirección
Servipag - PUERTO MONTT	En cualquier agencia a lo largo del país.

>> Firmas y Datos de Control (IMPORTANTE: El solicitante debe seleccionar solo una opción.)

Solicitante opta por Opción 1: FONDO CESANTIA SOLIDARIO

Declaro expresamente haber optado por el financiamiento de la opción 1, habiendo sido informado en este acto y al momento de suscribir este documento, respecto del alcance y contenido de esta opción. ADEMÁS DECLARO BAJO JURAMENTO ESTAR CESANTE Y QUE TODOS LOS DATOS CONTENIDOS EN LA PRESENTE SOLICITUD CORRESPONDEN FIELMENTE A LA VERDAD.

Declaro bajo juramento no tener la calidad de PENSIONADO bajo ninguna modalidad, salvo invalidez parcial o bajo un régimen no contributivo.

Firma del Trabajador o del Mandatario

Solicitante opta por Opción 2: SALDO CUENTA INDIVIDUAL CESANTIA

Declaro expresamente haber optado por el financiamiento de la opción 2, habiendo sido informado en este acto y al momento de suscribir este documento, respecto del alcance y contenido de esta opción. ADEMÁS DECLARO BAJO JURAMENTO ESTAR CESANTE Y QUE TODOS LOS DATOS CONTENIDOS EN LA PRESENTE SOLICITUD CORRESPONDEN FIELMENTE A LA VERDAD.

Declaro bajo juramento no tener la calidad de PENSIONADO bajo ninguna modalidad, salvo invalidez parcial o bajo un régimen no contributivo.

Firma del Trabajador o del Mandatario

NOTA: Si el monto del último giro es igual o inferior al 20% del giro anterior, ambos giros se pagarán conjuntamente.

CERTIFICO QUE HE TENIDO ANTE MI VISTA LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE: FINIQUITO Y AUTORIZACIÓN DE CARGAS FAMILIARES, SI CORRESPONDE Y QUE ESTOS DATOS ALLÍ CONSIGNADOS CORRESPONDEN A AQUELLOS CONTENIDOS EN ESTA SOLICITUD.

Nombre y Rut Funcionario: [redacted]

Firma - Timbre

Informamos a usted que tiene beneficios de salud a través de FONASA, mientras recibe beneficios del Seguro de Cesantía, podrá solicitar recálculo de tramo en FONASA.

Se recomienda que la persona que solicita el beneficio presente el comprobante de solicitud que se entrega en la AFC. En este comprobante se indica claramente la elección de la persona (si firma al lado izquierdo optó por FCS) y las fechas en las que tiene que presentarse en la OMIL.

Diagnóstico Individual

Proceso Primario PP21

Habilitación Laboral

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo .....
   4.1 Entrevista con el usuario/a. .....
   4.2 Elaboración del perfil Laboral . .....
   4.3 Orientación y derivación.....
5. Registros .....
6. Flujograma PP21.....
7. Lista de Distribución.....
8. Anexo.....
   ..

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es orientar al usuario/a a tomar decisiones respecto de las posibles líneas que éste tiene para mejorar su actual situación laboral. Comprende la confección de un perfil laboral a partir de una entrevista con el usuario/a y la identificación de acciones pertinentes al perfil construido. El resultado del proceso es la derivación hacia las instancias que resulten más efectivas para el usuario/a. El proceso permite al usuario/a una toma de conciencia respecto de si mismo para orientar su búsqueda de trabajo y de desarrollo profesional, y al equipo de la OMIL encontrar vacantes que se adecúen al perfil del usuario/a para aumentar las posibilidades de contratación y además lograr que esta sea exitosa.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Profesional Psico-Social de la OMIL.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea, y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).

4. Desarrollo

Entrevista con el usuario/a.

El proceso se inicia con la recepción del usuario/a inscrito en la BNE y la entrevista del usuario/a por parte del Profesional Psico-Social. Esta instancia se desarrolla: (a) en un horario previamente establecido a través del funcionario/a de atención al público durante la inscripción en la BNE, o (b) según disponibilidad del Profesional Psico-Social en el momento de la inscripción del usuario/a.

Durante el desarrollo del diagnóstico, el Profesional Psico-Social indaga en la experiencia laboral, niveles educacionales, las motivaciones del usuario/a para la búsqueda de trabajo, las preferencias laborales, habilidades e intereses del usuario/a. También evalúa las áreas cognitiva, motora, psicológica y/o una evaluación funcional del usuario/a para detectar, entre otras cosas, los ajustes que podría requerir una persona en situación de discapacidad en el puesto de trabajo[3].

En caso que el usuario/a esté considerando postular a una vacante disponible o si el Profesional Psico-social lo estima conveniente para mejorar la precisión en la selección de postulantes, éste ofrece al usuario/a la aplicación de uno o más test psico-laborales.

Elaboración del perfil Laboral.

A partir de la información recabada, el Profesional Psico-Social elabora un documento en el que da cuenta de las dimensiones relevantes para el desempeño laboral de la persona. Este documento, normalmente de 2 o 3 páginas de extensión da una visión general de las habilidades físicas, cognitivas y psicológicas del usuario/a, y orienta el tipo de puestos en los que éste se

[3] Revisar documento de Orientación de Ajustes Necesarios por Tipo de Discapacidad.

desempeñaría de manera adecuada. Es importante señalar que el Profesional Psico-Social sólo indica en el documento lo recabado y de lo que tenga respaldo. Por ello durante la elaboración del perfil, el profesional irá adjuntando al historial del usuario/a (archivo interno OMIL), la información que respalde el perfil redactado.

Orientación y derivación.

Con el perfil laboral ya confeccionado, el Profesional Psico-Social orienta al usuario/a acerca de las posibilidades existentes en los ámbitos de capacitación e intermediación laboral.

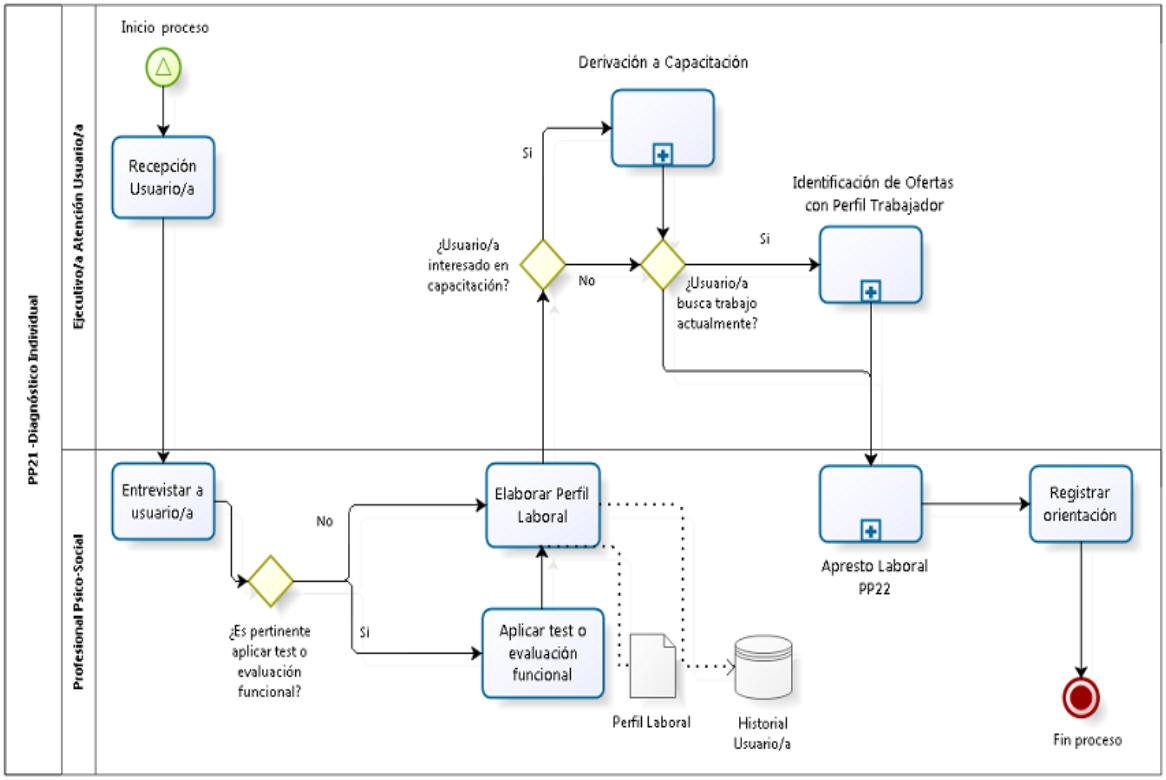
El usuario/a es referido hacia el proceso que mejor responda a sus fortalezas y/o necesidades, según se defina en el perfil laboral.

Independiente de la referencia, se debe proponer al usuario/a participar en un taller de apresto laboral.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Historial en Perfil de Usuario/a	Profesional Psico-Social	Interno OMIL	OMIL	2 años	
Perfil Laboral	Profesional Psico-Social	Interno OMIL	OMIL	2 años	

6. Flujograma PP21



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Profesional Psico-Social, Ejecutivo/a de atención al usuario/a.

8. Anexos

PERFIL LABORAL

I. Antecedentes Generales

Nombres: .....
Apellidos: .....
Rut: ..... Género: .....
Fecha Nacimiento: ..... Edad:.....
Nacionalidad: ..... Estado Civil: .....
Dirección: ..... Comuna:.....
Ciudad: ..... Teléfono: .....
Teléfono de contacto en caso emergencia:.....
Correo electrónico: .....

II. Situación Laboral

- Situación laboral actual

Estado	(Marcar con X la/s que corresponda/n)
Con trabajo formal	
Con trabajo informal	
Con trabajo temporal	
Independiente	
Sin trabajo	
Busca trabajo por primera vez	
Estudiante	
Recién egresado	
Otro	

- Experiencia Laboral Previa (puede considerar las prácticas laborales) (marcar con una X)

Si	No

- Detallar (si corresponde)

Fecha Inicio	Fecha término	Cargo	Empresa	Descripción

- Ocupación u Oficio:

- Área Laboral en que presenta interés por trabajar: (Marque con X las que correspondan**)**

Administración		Informática		Textil/confección	
Agrícola/ganadero		Minería		Transporte	
Agropecuario		Operario		Turismo	
Construcción		Retail		Ventas	
Hotelería/gastronomía		Seguridad		Agregar otras áreas	

- Expectativas Jornada Laboral (Marque con X la/s que corresponda/n**)**

				Horario (diurno/vespertino)
Completa		Parcial		
Horarios punta		Turnos		

- Expectativas de sueldo líquido (Marque con X la que corresponda**)**

Rango de sueldo	Marque con X la que corresponda	Rango de sueldo	Marque con X la que corresponda
Hasta $150.000		$300.001 - $450.000	
$150.001- $200.000		$451.001 – $600.000	
$200.001 - $250.000		$600.001 - $850.000	
$250.001 - $300.000		Sobre $850.000	

- Traslado a otras comunas (Marque con X la que corresponda**)**

	Si	**No**
Disponibilidad para trasladarse a otras comunas		
Requiere de apoyo de terceros para traslado en vía pública		

- Entorno Laboral preferente (Marque con X la/s que corresponda/n**)**

Espacio abierto		Ajetreado (alto flujo de personas)	
Espacio cerrado		Tranquilo (bajo o nulo flujo de personas)	
Presión productiva		Sin presión productiva	

III. Antecedentes Educacionales y de Formación (Marque con X la que corresponda**)**

Nivel educacional	(X)	Ultimo año cursado		(X)	Ultimo año cursado
Sin Escolaridad			Educación Técnica		
Educación Especial			Educación Técnica superior		
Educación Básica			Educación Superior		
Educación Media					

	Año	Nombre/Descripción
Capacitaciones		
Cursos		

- Lecto-escritura (Marque con X la que corresponda)

Si	No	Observaciones:

- Uso de Computador

Nulo		Básico	
Intermedio		Avanzado	

- Idiomas

Si (nivel)	No	¿Cuál/es?

- Licencia de conducir

Si	No	Tipo/s

III. Otros Antecedentes (N/A) (Marque con X la que corresponda**)**

¿Pertenece a una fundación/organización/escuela/oficina de discapacidad, etc.? ¿Cuál?

¿Pertenece o posee alguna de estas características?

		Origen		
Etnia			Inscrito CONADI	
Discapacidad			Registro Discapacidad	
Movilidad reducida				

¿Recibe algún subsidio del Estado?

	Si	No	Monto	Observación
Pensión Básica Solidaria				
Pensión por invalidez				
Otro				

Si presenta situación de discapacidad y/o movilidad reducida completar:

Tiene o requiere Ayudas Técnicas o Adaptaciones para el Trabajo (Marque con X la que corresponda**)**

Si	No

- Si la respuesta anterior es "Si", (Marque con X la que corresponda**)**

Ayudas Técnicas	**tiene**	**requiere**
Movilidad		
Comunicación		
Visión		
Audición		
Tutor/acompañante		
Otra		

Adaptaciones	**Tiene**	**requiere**
Movilidad		
Comunicación		
Visión		
Audición		
Otra		

IV. Diagnóstico y expectativa

	Marque con X la que corresponda	Observaciones
Jefe/a de hogar		
A cargo de cuidado de otros (hijos familiares, otro)		
Necesidad de derivación a otro dispositivo de la red		
Necesidad de nivelación de estudios		
Necesidad de financiamiento de micro emprendimiento		
Necesidad de capacitación en oficio		
Necesidad de regularizar antecedentes		

V. Acciones de Intermediación laboral y/o derivación

Acción	Fecha 1	(asiste Si/No)	Fecha 2	(asiste Si/No)	Observaciones
Capacitación uso BNE					
Apresto laboral					
Derivación a capacitación					
Derivación a nivelación de estudios					
Derivación a otro dispositivo de la red					
Certificación seguro de cesantía					
Actualización de ficha					
Generación de					

credencial					
Derivación a entrevista					
Colocado					
Otro					

Fecha elaboración del perfil:

Diagnóstico Individual — PP21

EVALUACIÓN DE UN PERFIL FUNCIONAL

		3	2	1	0
POTENCIAL FUNCIONAL/FÍSICO					
Postura	1.De pie				
	2.Sentado				
	3.Otra				
Locomoción	4.Caminar o desplazarse				
	5.Subir o bajar escaleras				
	6.Levantar y transportar				
Extr. Superiores	7. Movilidad				
	8.Fuerza				
	9.Precisión				
Extr. Inferiores	10. Movilidad				
Visión	11. Próxima				
	12. Lejana				
	13. Diferencia colores				
	14. Perspectiva				
SENSORIAL/COMUNICACIONAL					
Audición y lenguaje	15. Capacidad auditiva				
	16. Hablar				
POTENCIAL PSÍQUICO/MENTAL					
	17. Atención				
	18. Memoria				
	19. Tolerancia al cambio				
	20. Estabilidad emocional				

		3	2	1	0
ASPECTOS SOCIO-RELACIONALES					
	21.Capacidad de trabajo con otros				
	22. Manejo de Tensiones y Conflictos				
Autonomía	23. Capacidad de trasladarse sin ayuda de terceros				
	24. Higiene y presentación personal				
POTENCIAL DE TRABAJO					
Actitudes	25. Hábitos básicos (asistencia, puntualidad, permanencia)				
	26. Disposición a la tarea/Motivación				
	27. Decisión e iniciativa				
	28. Tolerancia al estrés				
Condiciones	29. Habilidades de lecto-escritura				
AMBIENTE DE TRABAJO					
Ambiente	30. Ruido				
	31. Iluminación				
	32. Ventilación				
	33. Temperatura				
	34. Humedad				
	35. Polvo				
	36. Vibraciones				
REQUERIMIENTOS DE ACCESIBILIDAD					
	37. Accesibilidad				

Apresto Laboral

Proceso Primario PP22

Habilitación Laboral

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Preparación Taller .....
   4.3 Ejecucion Taller. .....
5. Registros.....
6. Flujograma PP22 .....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexos .....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es contribuir en la habilitación laboral que realiza la OMIL con sus usuario/s, a través del desarrollo de talleres de apresto laboral. El taller es una instancia de información y preparación acerca del mundo laboral y del proceso de búsqueda y postulación a los puestos de trabajo. También se configura como un espacio de toma de conciencia respecto de las propias capacidades y de las oportunidades de desarrollo a las que se puede aspirar.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Profesional Psico-social.

Apresto Laboral	PP22

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea, y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo.

4. Desarrollo

Preparación Taller.

El proceso se inicia con la información entregada por el Profesional Psico-Social al Encargado/a OMIL. Se define la fecha de realización del taller de apresto laboral. El Encargado/a OMIL gestiona el espacio accesible[4] para la realización del taller y avisa al Ejecutivo/a de atención al usuario/a para la convocatoria de participantes.

El Ejecutivo/a de atención al usuario/a debe generar el máximo de instancias para la difusión de la actividad. Por último, en caso que existiesen usuarios/as que deseasen o requiriesen participar en un taller de apresto laboral y lo hubiesen comunicado a los funcionarios/as de atención a usuarios/as, el Ejecutivo/a de atención al usuario/a les contactará para comunicarles la fecha de realización e invitarlos a participar.

Por su parte, el Profesional Psico-Social planifica y prepara los contenidos del taller así como los materiales que necesita para su ejecución (considerar metodologías ajustadas y uso de materiales de apoyo para que el acceso a la información sea comprendido por todas las personas). Como contenido base, el taller deberá contar con una revisión del proceso de búsqueda de trabajo; una revisión de buenas prácticas en la confección de un *curriculum vitae*, así como un fortalecimiento de las habilidades necesarias para un desempeño efectivo en las entrevistas laborales. Además se sugiere considerar en los contenidos aspectos formales del trabajo como respeto de horarios y normas, asistencia, respeto a las jefaturas, derechos y deberes laborales, seguro de cesantía, entre otros. Es posible que, por requerimiento de los usuarios/as o por una necesidad evidente constatada por el profesional de la OMIL, estos contenidos sean profundizados o especificados en mayor medida debiendo realizar el taller en más de una sesión.

[4] Accesible considerando las orientaciones del Manual de Accesibilidad descargable en http://www.senadis.gob.cl/pag/138/435/documentos_y_herramientas

Apresto Laboral | PP22

Si el equipo OMIL considera que hay una población particular que comparte ciertas características y que requieren o se verían beneficiadas con un taller de apresto laboral especifico, el Profesional Psico-Social podrá adaptar el taller a dicha población y así hacerlo más significativo para los participantes. Se recomienda realizar la actividad en un lugar común para la población, por ejemplo, en una sede comunitaria donde participen organizaciones que estén interesadas en insertarse en el mercado laboral.

Además se recomienda invitar a la ejecución del taller a profesionales con experiencia en la población a atender de otras instancias municipales o extra municipales quienes pueden ser un aporte sustantivo al taller.

Ejecución Taller.

A partir de la preparación realizada y de acuerdo a la planificación, el taller se efectúa en la hora y lugar indicados. El profesional Psico-social preside la ejecución del taller, entregando y asegurando la efectiva comprensión de los contenidos por parte de los usuarios/as. Para esto se ajustó previamente tanto las metodologías como los materiales a utilizar durante la sesión. Es importante que genere espacios de diálogos, consultas y reflexión para que la instancia desarrolle todo su potencial.

El profesional de habilitación laboral u otra persona de la OMIL que lo apoyase, realizará un registro de asistentes, solicitando nombre, RUT y firma de quienes participen en la actividad. Además se realizará un registro fotográfico de la misma.

PREPARANDO EL TALLER DE APRESTO LABORAL

El Taller de Apresto Laboral es un espacio de trabajo grupal diseñado y dirigido a personas que se encuentran buscando un empleo, donde se descubre y aprende en conjunto la manera de enfrentar la búsqueda de trabajo de forma organizada y planificada.

Objetivo del Taller
Entregar información y herramientas a las personas desocupadas para fortalecer la preparación y planificación personal en relación a la búsqueda de empleo.

Preparación de la sesión
Ubique las sillas en semicírculo de manera que todos/as los participantes queden en primera fila, esto contribuye a un mejor contacto visual y genera un ambiente de cercanía entre los participantes y el capacitador/a. La cantidad de sillas que estén debe ser igual al número de personas confirmadas para ese día. Si llegan menos personas, se sacan las sillas sobrantes de manera que no haya sillas vacías. Esto cuida el ánimo de los participantes, ya que da la sensación de que la audiencia está completa a pesar de no ser tantos participantes. Preocúpese de la ventilación y/o calefacción de la sala. En el caso que asiste una persona que utiliza silla de ruedas se debe dejar el espacio sin silla en el mismo semicírculo

Duración del Taller
El Taller de Apresto Laboral consta de una sesión de 140 minutos de duración aproximada que incluye una pausa de 20 minutos, esta duración puede variar en función de la cantidad de contenidos a abordar y nivel de profundidad con que sean abordados.

Participantes
El número recomendado para el Apresto Laboral es de 10 a 15 personas y mínimo de 5 personas. Si asisten menos usuarios/as es recomendable hacerlo igual, ya que esas personas demuestran interés y los contenidos entregados les serán útiles. Si hay más participantes recomendamos dividir el grupo y realizar más de un taller, ya que si el número es mayor se dificulta el hacer una intervención personalizada.

Apresto Laboral	PP22

Contenidos

Los contenidos mínimos que se deben entregar durante el Taller son:

1. Documentación para la búsqueda de empleo: Currículum Vitae
2. Estrategias para la búsqueda de empleo
3. Preparación para enfrentar una entrevista laboral
4. Habilidades blandas para la obtención y mantención de un empleo

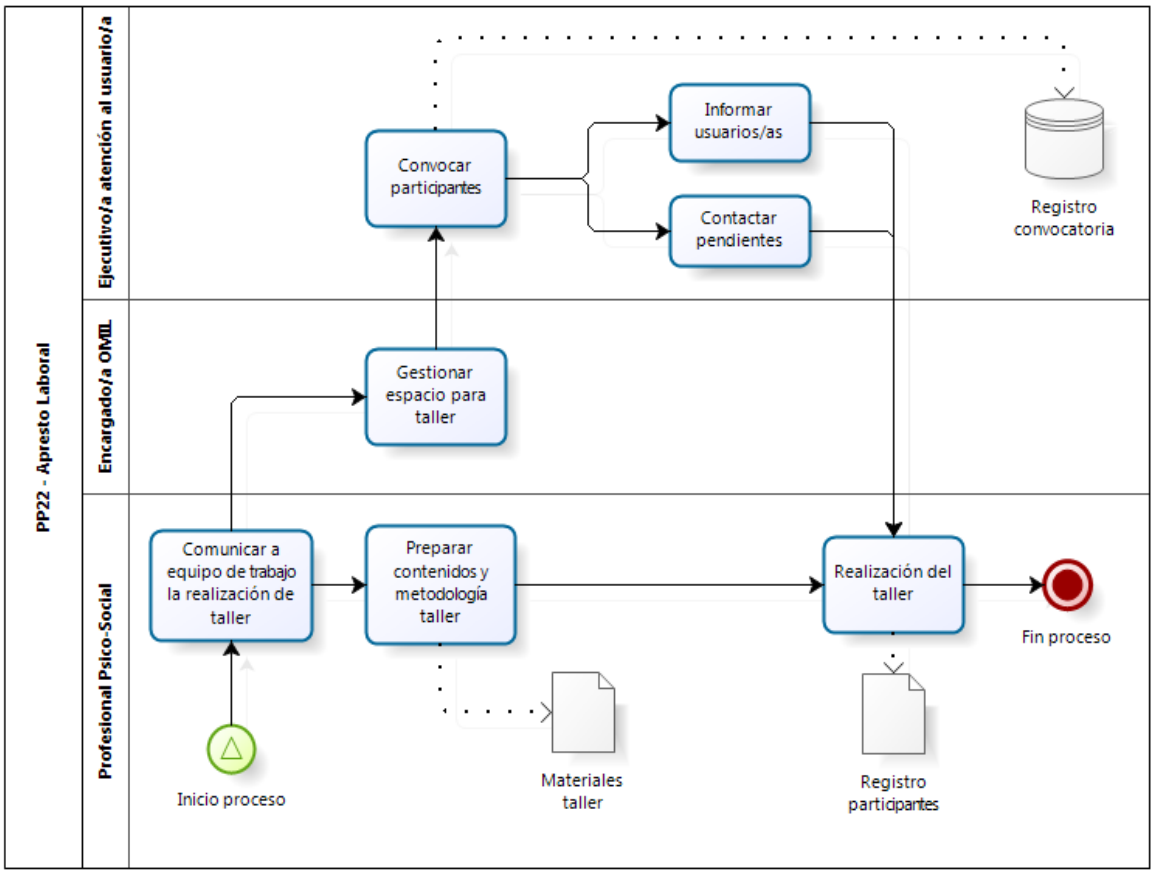
Además se sugiere considerar en los contenidos aspectos formales del trabajo como respeto de horarios y normas, asistencia, respeto a las jefaturas, derechos y deberes laborales, seguro de cesantía, entre otros

Es conveniente registrar la realización de esos aprestos, en la ficha que cada persona tiene en BNE (Sección Historial).

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Material Taller	Profesional Psico-Social	Registro Interno OMIL	OMIL	2 años	
Registro convocatoria	Ejecutivo/a de atención al usuario/a	Registro interno OMIL	OMIL	2 años	
Registro participantes	Profesional Psico-Social	Registro interno OMIL	OMIL	2 años	

6. Flujograma PP22



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Profesional Psico-Social, Ejecutivo/a de atención al usuario/a.

8. Anexos

TALLER DE APRESTO LABORAL

REGISTRO DE PARTICIPANTES

Antecedentes OMIL:

REGIÓN:	FECHA:
OMIL:	LUGAR:

Antecedente de Usuarios Asistentes a Taller de Apresto Laboral

NOMBRE USUARIO	RUT	TELEFONO CONTACTO	CORREO	FIRMA

Apresto Laboral	PP22

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN TALLER APRESTO LABORAL

Fecha	

Estimado asistente. Por favor marque con una X la opción de su preferencia.

CÓMO CALIFICARÍA LA ORGANIZACIÓN DEL TALLER					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

LE PARECIERON ADECUADAS LAS ACTIVIDADES REALIZADAS					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

QUE LE PARECIÓ LA PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DE LOS ASISTENTES					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

LOS TEMAS EXPUESTOS SE RELACIONAN CON SUS NECESIDADES					
SI		No		En caso de opción No, ¿Por qué?	

ME HA GUSTADO ESPECIALMENTE PORQUE…
SUGERENCIAS PARA FUTURAS VERSIONES
¡Muchas gracias por sus valiosos aportes!

Gestión de Capacitación

Proceso Primario PP23

Habilitación Laboral

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Difusión de oportunidades. .....
   4.2 Recepción de interesados/as. .....
   4.3 Inscripción de interesados/as .....
5. Registros.....
6. Flujograma PP24 .....
7. Lista de Distribución .....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es articular el proceso de intermediación laboral, la evaluación inicial del usuario/a, con los planes de capacitación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) u otras capacitaciones disponibles. El acceso a dichos programas permite desarrollar las competencias técnicas y otras habilidades que determinan mejores posibilidades laborales para los usuarios/as de la oficina.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Ejecutivo/a de atención al usuario/a.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).

4. Desarrollo

Difusión de oportunidades.

El ejecutivo/a de atención al usuario/a se informa con el Encargado/a OMIL de los programas de capacitación vigentes y difunde la información a través de correo electrónico a todos los departamentos del municipio, con la oficina de discapacidad (si hubiere), centro de rehabilitación, establecimientos educacionales (regulares/especiales), mural de la OMIL y a las instituciones de la red intersectorial territorial comunal y durante las entrevistas que tenga con usuarios/as.

La OMIL asume un rol de orientación e información con la comunidad sobre las características y requisitos de acceso para cada Programa.

Paralelamente, el funcionario/a contacta a aquellos usuarios/as que durante su inscripción en la OMIL o durante la realización del perfil laboral hayan manifestado su interés en capacitarse en el área en que se dicta el curso y/o en nivelar estudios. Para la identificación de potenciales beneficiarios/as es recomendable apoyarse en la BNE.

Recepción de interesados/as.

Cuando un usuario/a se interesa en algún programa de capacitación, el ejecutivo/a de la oficina le informa sobre los requisitos y plazos del programa, así como del modo de inscripción para el mismo.

Inscripción de interesados/as.

Dependiendo del Programa, el proceso de inscripción es a través de la Dirección Regional del SENCE y/o a través de inscripciones en portales web asociados a cada Programa, o a través de listas en la misma oficina. Dependiendo cual sea el caso, el funcionario/a señala al usuario/a el modo de proceder.

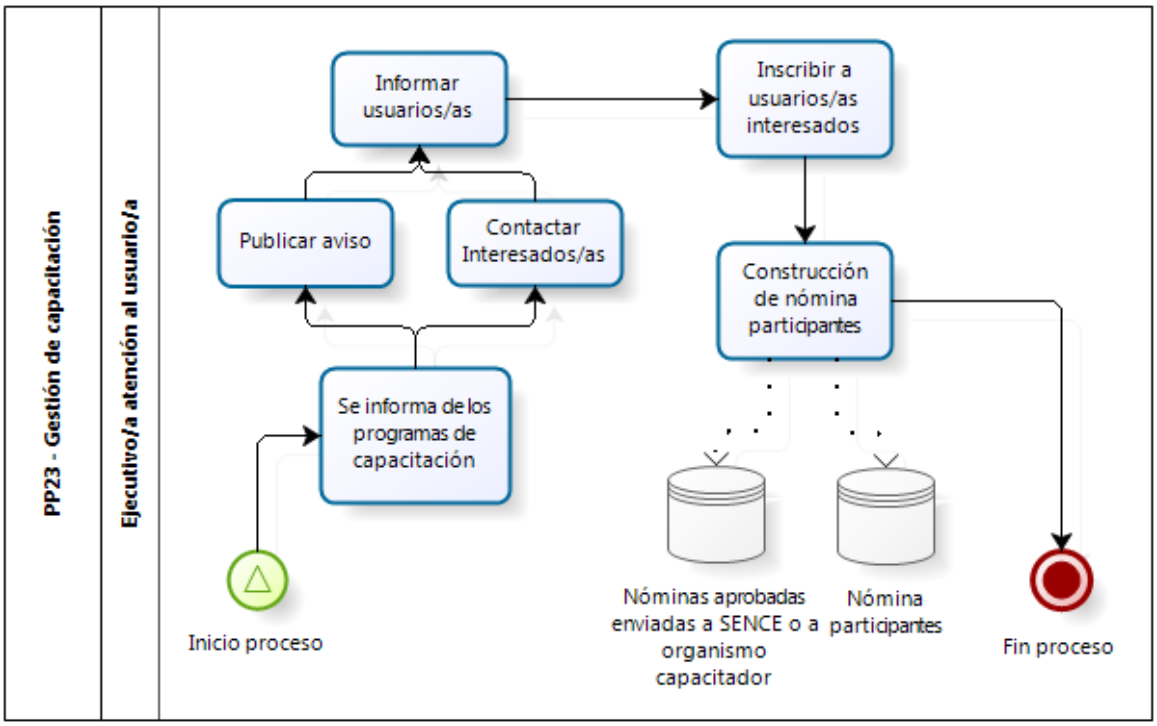
Si la inscripción requiere que el registro sea en la oficina, el funcionario/a inscribe al usuario/a, preguntándole si está dispuesto a que lo contacten de parte de la entidad capacitadora para la realización de la actividad de capacitación.

Si el programa requiere el envío de la nómina a una entidad capacitadora, el ejecutivo/a envía la nómina de aquellos interesados/as que hayan accedido a ser inscritos/as y contactados/as por el capacitador.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Nómina de interesados	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Registro OMIL	OMIL	2 años	
Nómina interesados a organismo capacitador	Ejecutivo/a atención al usuario/a	Se envía			

6. Flujograma PP24



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Ejecutivo/a atención al usuario/a.

Gestión de vacantes

Proceso Primario PP31

Intermediación Laboral

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Difusión de la vacante.....
   4.2 Procesamiento de la vacante. .....
5. Registros .....
6. Flujograma PP31.....
7. Lista de Distribución.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es asegurar un manejo efectivo de las vacantes en términos de su actualización como de su desactivación. La ejecución efectiva de este proceso permite un mejor contacto del trabajador con la empresa, asegurando la vigencia de la vacante y respondiendo en el menor tiempo posible a los requerimientos de las empresas usuarias.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Gestor/a Territorial.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
OTEC	Organismo Técnico de Capacitación.

4. Desarrollo

Difusión de la vacante.

El proceso se inicia con la recepción de la vacante específica identificada a través del proceso PE43. El Gestor/a Territorial recaba información acerca de la vacante a través del formulario de solicitud de empleo enviado por la empresa.

Antes de publicar la oferta en los medios que la OMIL establezca para tal efecto (BNE, panel de OMIL, aviso en radios o redes sociales), el Gestor(a), en conjunto con el profesional Psico-social, deben revisar en la base de datos de la OMIL, los Perfiles Laborales de los usuarios/as que se han inscrito durante los últimos 6 meses en la OMIL y aquellos perfiles que cumplan con los requerimientos establecidos en la vacante.

En el caso que exista una persona que cumpla con el perfil de puesto de trabajo, pero que por presentar alguna discapacidad u otra característica específica que haga necesario contar con más información respecto a la vacante, el Gestor(a) deberá contactar a la empresa y realizar un Análisis del Puesto de Trabajo, para mayor información, consultar el Anexo "Manual de Aplicación Análisis de Puesto de Trabajo" elaborado por la "Red Incluye"[5].

Si la OMIL no tiene en su base de datos a ninguna persona que cumpla con el perfil de puesto de trabajo, debe difundir la vacante de manera general para responder a la demanda de la empresa.

[5] Red Incluye es una asociación multisectorial abierta y voluntaria de organizaciones públicas y privadas de la Región Metropolitana, que tiene como principal propósito "Promover el desempeño del rol productivo de las personas en situación de discapacidad, bajo la perspectiva de derecho" como una estrategia de equiparación de oportunidades e inclusión social y laboral de las personas en situación de discapacidad.

Procesamiento de la vacante.

La OMIL debe realizar el proceso de intermediación a través de la BNE, ingresando la vacante al sistema, e identificar el Perfil Laboral de usuario/a que responda al cargo.

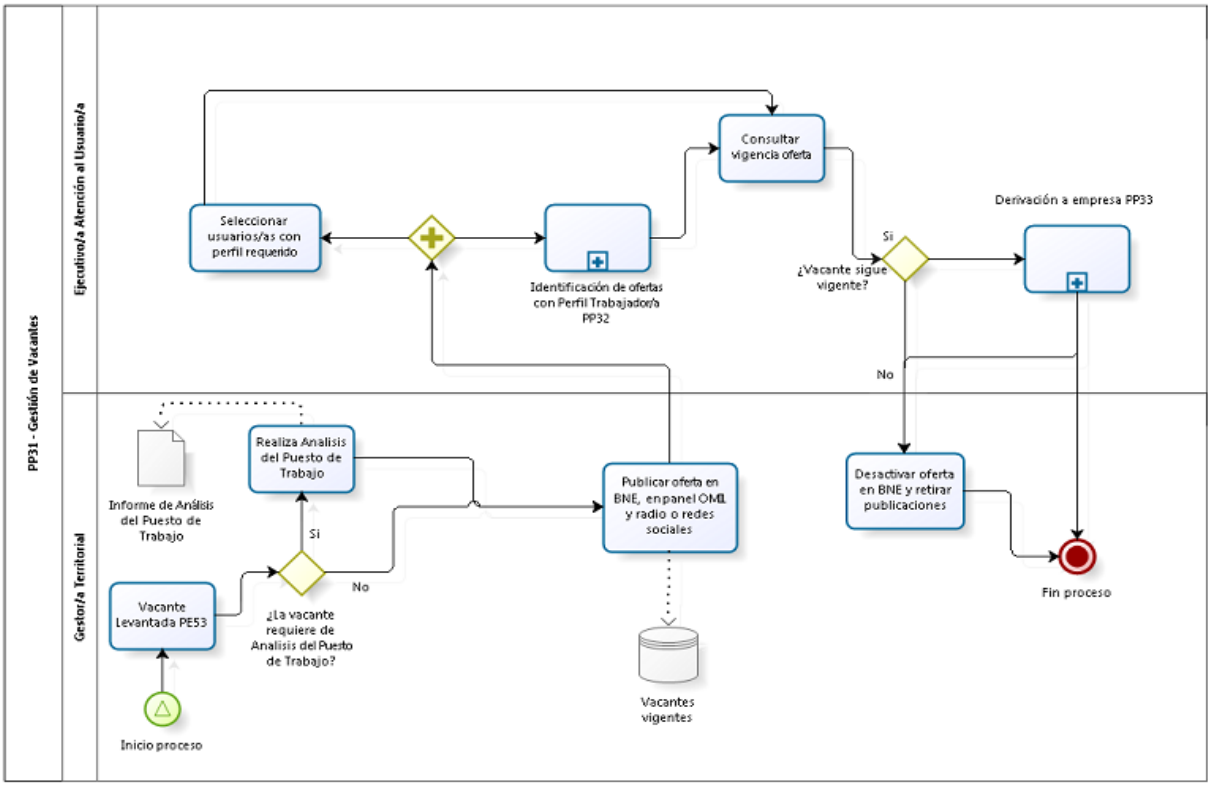
Luego de publicar la vacante, la OMIL recepciona a los interesados/as en la vacante. Posteriormente, la OMIL los deriva a la empresa, verificando antes la vigencia de la vacante con el encargado/a de reclutamiento de la empresa. En caso que la vacante siga vigente en la empresa, el funcionario/a deriva al usuario/a, según se establece en el procedimiento PP33. En caso contrario procede a su desactivación en la BNE y a retirar cualquier aviso que quedase de esta vacante.

Paralelamente la OMIL puede procesar la vacante seleccionando entre los usuarios/as que se han inscrito durante los últimos 6 meses en la OMIL y aquellos perfiles que cumplan con los requerimientos establecidos en la vacante.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Vacantes Vigentes	Gestor/a Territorial	Registro OMIL	OMIL	2 años	

6. Flujograma PP31



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a Territorial, Ejecutivo/a atención al usuario/a.

Identificación de ofertas con Perfil Laboral

Proceso Primario PP32

Intermediación Laboral

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Recepción del usuario con perfil laboral.....
   4.2 Identificación y derivación.....
5. Registros.....
6. Flujograma PP32.....
7. Lista de Distribución.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es asegurar el mejor ajuste posible entre las ofertas de empleo que la oficina tiene disponible y el perfil laboral del usuario/a. Una correcta identificación de ofertas de empleo y análisis del puesto de trabajo para el usuario/a se traduce en una mejora del empleo, mejora para las condiciones de las familias involucradas y mejores resultados para la gestión de la OMIL.

2. Responsable

El/ la responsable de este proceso es el Ejecutivo/a de atención al usuario/a o el Profesional Psico-Social en aquellos casos que se requiera por la complejidad del perfil requerido o del perfil identificado en el usuario.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo (www.bne.cl)

4. Desarrollo

Recepción del usuario/a con perfil laboral.

El proceso se inicia con la entrevista al usuario/a con el Perfil Laboral establecido en el proceso PP21.

Identificación y derivación.

A partir de la información señalada en el perfil laboral, el Ejecutivo/a de atención al usuario/a en conjunto con el usuario/a proceden a buscar aquellas vacantes que sean de interés y coherentes con el perfil de la persona. Cuando encuentra alguna oferta laboral, el funcionario/a relaciona los requisitos señalados en la vacante a través del Informe de Análisis de Puesto de Trabajo o del formulario de solicitud de empleo con el perfil laboral del usuario/a y se definen los ajustes que requiere el puesto laboral o el usuario/a para desempeñarse en el cargo.

En caso de que no se pueda ajustar los criterios persona/cargo se continúa revisando la lista hasta encontrar nuevas ofertas laborales.

Luego de encontrar la/s vacantes/s que interesa/n al usuario/a, el Ejecutivo/a de atención al usuario/a informa al Gestor/a Laboral sobre los resultados obtenidos. El Gestor/a contacta a las empresas de acuerdo a lo señalado en el proceso PP33.

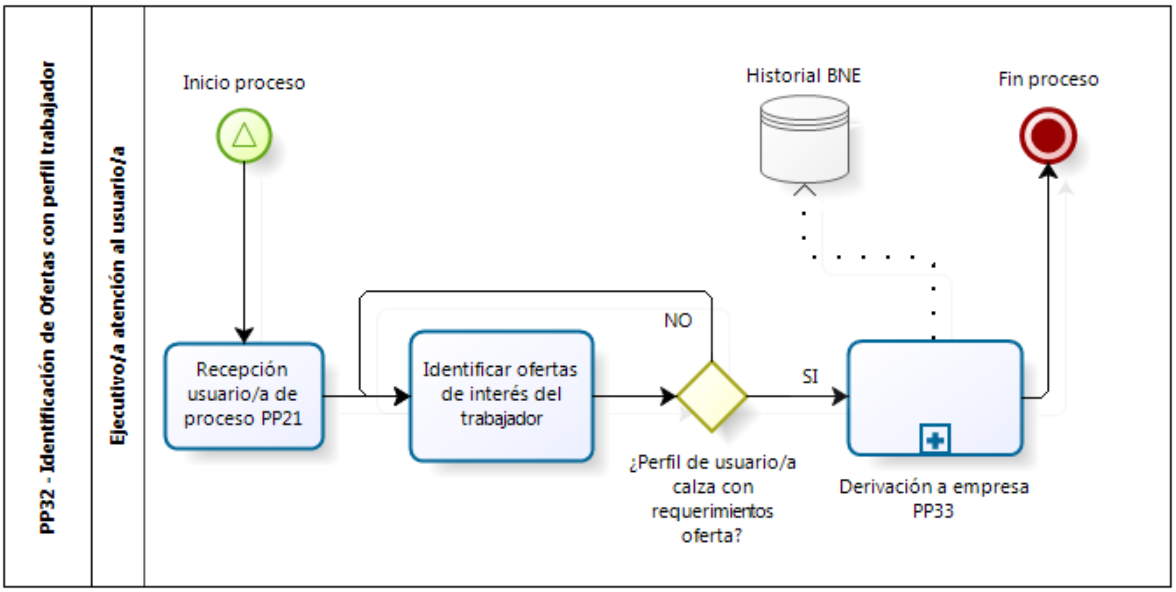
En caso de no encontrar vacantes que cumplan con el ajuste entre el Perfil Laboral del usuario/a y requisitos de la empresa, el funcionario/a informa al usuario/a que el levantamiento de puestos laborales es una tarea constante de la OMIL y que continuara haciendo búsqueda de empleo. Se le convocará si

se presenta otra oportunidad y se le indica que debe estar atento a la BNE por nuevas vacantes que pudiesen ser publicadas en los espacios destinados a ello.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Historial BNE	Ejecutivo/a de atención al usuario/a	BNE	OMIL	6 meses	

6. Flujograma PP32



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Ejecutivo/a atención al usuario/a.

Derivación a Empresa

Proceso Primario PP33

Intermediación Laboral

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo .....
   4.1 Recepción usuario/a. .....
   4.2 Envío de nóminas. .....
   4.3 Reclutamiento en OMIL. .....
   4.4 Derivación a la empresa. .....
5. Registros .....
6. Flujograma PP33.....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexo.....
..

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es poner en contacto de manera efectiva al usuario/a con la empresa que tiene una vacante de empleo disponible, con el fin de que ésta considere al usuario/a como candidato para llenar la vacante, considerando que el candidato presenta un perfil laboral congruente con las funciones y tareas del cargo.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Gestor Territorial.

Derivación a Empresa	PP33

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea, y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo (www.bne.cl)

4. Desarrollo

Recepción usuario/a.

El proceso se inicia con el envío de la información del postulante a la contraparte definida por la empresa.

Envío de nóminas.

Si la empresa usuaria ha solicitado el envío de nóminas como método de contacto con el/a postulante, la OMIL procede a confeccionar una lista con los interesados/as en la vacante que cumplan con el perfil requerido por la empresa. Para la confección de la nómina se actualiza la información de cada usuario/a, cerciorándose que el usuario/a esté disponible para el trabajo.

Reclutamiento en OMIL.

En caso que la vacante identificada se refiera a algún proceso de reclutamiento masivo solicitado por la empresa a la OMIL, y para el cual se vaya a realizar una actividad de reclutamiento y selección por parte de la empresa, en dependencias provistas por la OMIL, el usuario/a será derivado de acuerdo al Proceso soporte de empresa: reclutamiento en OMIL, PE44.

Derivación a la empresa.

Si la empresa no ha solicitado un proceso de reclutamiento masivo ni tampoco el envío de nóminas, el usuario/a interesado/a en la propuesta es derivado directamente a la empresa. Para ello el Gestor(a) Laboral envía el Perfil Laboral y Currículo de la persona y, en los casos que amerite, un informe de necesidades de apoyo o adaptaciones.

Independiente de cuál sea el mecanismo de derivación del usuario/a (a través del envío de nóminas, reclutamiento en OMIL o derivación directa a la empresa), el Profesional Psico-social, coordinado con el Gestor territorial, puede realizar una asesoría individual o grupal para preparar a los usuarios/as para un puesto de trabajo en particular, de esta manera se pueden repasar algunos contenidos del apresto laboral enfocándose en una entrevista en particular. Esto puede traer buenos resultados especialmente si se trata de la primera entrevista a la que asiste el usuario/a. En los casos de reclutamiento en OMIL, se podría citar a los interesados un tiempo antes de que comience el proceso para hacer la asesoría.

Si la empresa así lo solicitase, el funcionario/a OMIL puede agendar directamente, según el régimen horario definido por la empresa, las horas de las entrevistas de los/as usuarios/as derivados.

La Carta de Derivación de una OMIL debe contener:

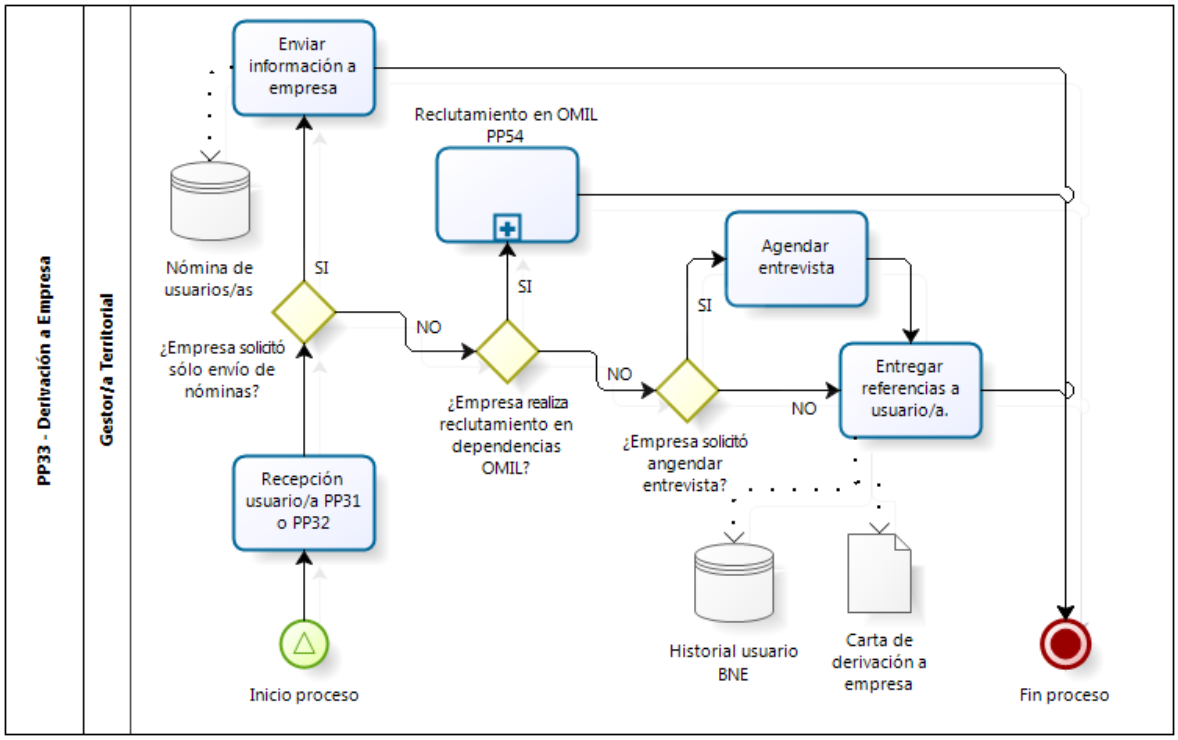
- Identificación de la OMIL que deriva.
- Identificación de la persona que deriva y datos de contacto.
- Identificación de la persona derivada.

*Ver anexo al procedimiento para un ejemplo.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Nóminas de usuarios/as	Ejecutivo/a de atención al usuario/a.	Registro OMIL	OMIL	2 años	
Carta de derivación a empresa	Ejecutivo/a de atención al usuario/a.	Entregada a usuario/a	Usuario/a		
Historial Usuario	Ejecutivo/a de atención al usuario/a	BNE	OMIL	6 meses	

6. Flujograma PP33



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor Territorial, Ejecutivo/a atención al usuario/a, Profesional Psico-social.

8. Anexo

FORMATO CARTA DE DERIVACIÓN A EMPRESA

Para: _____

Empresa:_____

Dirección:_____

_____

Teléfono: (___) _____ - _____

Ilustre Municipalidad de _____

Oficina Municipal de Información Laboral

Teléfono: (___) _____ - _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

_____

Fecha: _____ / _____ / _____

Estimado/a _____:

Junto con saludarle, informo a usted que don(ña)

_____

_____, RUT ___._____._____-__, quien es usuario/a de la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL) de la Ilustre Municipalidad de _____, cumple con los requisitos establecidas por vuestra empresa a través de la Ficha de Solicitud de Oferta de Empleo, para el cargo de _____. *(En esta carta de derivación la OMIL debe indicar si se requiere generar ajustes al proceso de selección cuando el/a usuario/a es una persona en situación de discapacidad (discapacidad auditiva, visual, física o intelectual).* Con el fin de hacer seguimiento a nuestros usuarios, agradeceré que nos mantenga informados de la situación de las personas derivadas).

Se despide atentamente

_____

(Encargado/a OMIL)

Procesos de Soporte

Identificación Demanda Laboral

Proceso Empresas PE41

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Estudio Territorial.....
   4.2 Actualización .....
5. Registros .....
6. Flujograma PE41 .....
7. Lista de Distribución.....
8. Anexos .....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es identificar, describir y contactar a las entidades presentes en el territorio que generan o pudiesen generar puestos de trabajo. Ello con la finalidad de promocionar los servicios de la OMIL, los programas SENCE, colaborar con la provisión de mano de obra y aumentar la cantidad de vacantes disponibles para la intermediación laboral que realiza la OMIL.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Gestor/a Territorial.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo. www.bne.cl.

4. Desarrollo

Estudio Territorial.

El punto de inicio de este proceso es la realización de un catastro de las empresas, organizaciones u otras entidades que proporcionan, fomentan el empleo o podrían ser aliados estratégicos que funcionan en el territorio. Para ello, el gestor/a territorial consulta en el departamento de patentes de la municipalidad, a los referentes regionales de diferentes Servicios o reparticiones públicas, tales como, SENCE, SENADIS, SERNAM, GENCHI, SENAMA, entre otros, además de otras fuentes de información que le permitiesen tener un panorama más completo.

Junto con obtener la información de la entidad, el gestor/a territorial inicia la etapa de gestión y se contacta con el/la representante de la empresa (de preferencia con el encargado de reclutamiento de personal y/o RRHH) y agenda una reunión. En esta oportunidad, además de presentar los servicios de la OMIL, el gestor/a territorial indaga acerca de la realidad de la institución, el levantamiento de demanda de las empresas y sus necesidades en cuanto a mano de obra. Además, aprovecha la instancia para generar conciencia sobre la importancia de la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo tanto para personas con discapacidad como para mujeres o personas pertenecientes a diversas etnias y hacer difusión de los programas de SENCE.

La información levantada en este catastro se registra en una base de datos y grafica la información según ubicación geográfica territorial (georreferenciación). Cuando se ha concluido el levantamiento se sistematiza la información registrada en la BBDD en un documento, llamado "Estudio Mercado del Trabajo", que describe las instituciones encontradas en el territorio y las características de su mano de obra: cantidad de gente que trabaja en ellas, tipo de puestos de trabajo que tiene, estacionalidad de su fuerza de trabajo, etc.

Identificación Demanda Laboral	PE41

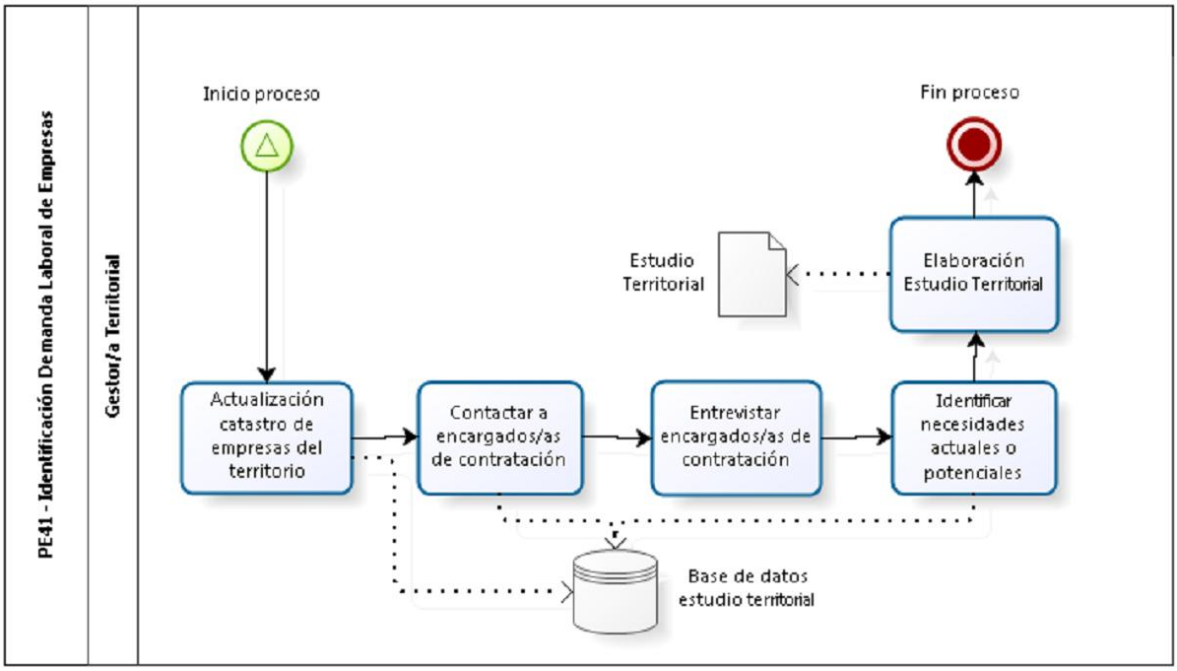
Actualización.

Una vez obtenido el documento del Estudio Territorial, el gestor/a territorial actualiza periódicamente (por lo menos 2 veces al año), la información acerca de nuevas instituciones u organizaciones que surgiesen o se instalasen en el territorio para incluirlas dentro de la BBDD y así hacerlas parte de un próximo estudio territorial.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Base de datos estudio territorial	Gestor/a Territorial	Registro Digital OMIL	OMIL	2 años	
Estudio Territorial	Gestor/a Territorial	Impreso y Digital	OMIL	2 años	Actualizar anualmente

6. Flujograma PE41



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a Territorial.

8. Anexo

CONTENIDOS ESTUDIO MERCADO DEL TRABAJO

RESUMEN DEL ESTUDIO
¿Cuál es **la pregunta** que buscó resolver en su Estudio de Mercado?
Enumere los **factores** y/o explicaciones que permiten responder su pregunta.
¿Qué **fuentes** de información utilizó para realizar el estudio? Ej. Entrevistas, páginas web, estadísticas, prensa.

Variables de Entorno
¿Qué explicaciones **contextuales** podrían contribuir a su estudio de mercado? Considere la presencia de hitos históricos de la comuna y/o tendencias nacionales.
¿Qué explicaciones **económicas** podrían contribuir a su estudio de mercado? Considere elementos tales como la fuerza laboral, la demografía comunal y tasa de desempleo local.
¿Existen **factores** políticos, tecnológicos o sociales que inciden en la intermediación laboral desarrollada por su equipo OMIL?

OFERTA Y DEMANDA DE EMPLEO
Realice una **tipología** de los usuarios que acuden a la OMIL en búsqueda de empleo. Considere elementos tales como: rango etario, género, escolaridad, tipo vulnerabilidad y/o discapacidad, frecuencia de atención a usuarios, ofertas más recurrentes.
Realice una **tipología** de las empresas que ofrecen empleo a nivel comunal. Considere el tipo sector productivo al que pertenece, nivel de colaboración, rubros de contratación, disponibilidad para trabajar con personas con discapacidad u otra vulnerabilidad, cantidad de trabajadores con discapacidad u otra vulnerabilidad, infraestructura de empresa (contemple accesibilidad universal).

NICHOS DE EMPLEABILIDAD
¿Dónde se encuentran las principales **fuentes de colocación** en la comuna? Identifique el sector productivo principal, las necesidades de capacitación, perfiles y cargos captados por la OMIL, tipología usuario colocado, colocaciones proyectadas el 2015.
¿Qué **estrategias** utiliza el equipo OMIL para vincular oferta/demanda de trabajo? Analice las actividades que podría realizar y acciones básicas que actualmente son efectivas.
¿Qué tipo de alianzas estratégicas ha generado la OMIL con el sector productivo o institucional del territorio? Mencione nombre, rubro o tipo de institución aliada, tipo de alianza (convenio, informal, esporádica).

Encuentro con Empresas

Proceso Empresas PE42

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Preparación .....
   4.2 Convocatoria .....
   4.3 Ejecución. .....
5. Registros .....
6. Flujograma PE42 .....
7. Lista de Distribución.....
8. Anexos .....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es preparar, convocar y realizar los encuentros empresariales con las empresas que utilizan o pudiesen utilizar los servicios de la OMIL. El desarrollo de esta actividad permite: dar a conocer el compromiso de las OMIL con la disminución del desempleo de su territorio, el funcionamiento de la OMIL, promocionar los servicios que ésta entrega, difundir la oferta pública para los empresarios, generar procesos de reflexión y compartir buenas prácticas y fortalecer la relación con las empresas.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Gestor/a Territorial.

Encuentro con empresas	PE42

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).

4. Desarrollo

Preparación.

El proceso se inicia con la coordinación entre el Gestor/a Territorial y el Encargado/a OMIL para llevar a cabo un encuentro empresarial. Conjuntamente definen:

i. Temática del encuentro
ii. Tipo de evento a realizar (reunión, seminario, feria laboral)
iii. Perfil de empresas invitadas
iv. Servicios públicos y organizaciones privadas invitados
v. Autoridades invitadas
vi. Lugar de realización
vii. Fecha del encuentro
viii. Plan comunicacional

Convocatoria.

Luego de haber definido la temática del encuentro, el tipo de evento y junto con eso el perfil de empresas invitadas, el encargado/a OMIL gestiona el espacio para realizar la actividad e invita a las autoridades pertinentes (autoridades municipales, de Servicio y/o instituciones invitadas). El Gestor/a Territorial convoca a los representantes de los distintos servicios o instancias públicas y privadas que han sido definidas como partes del encuentro. Luego envía una invitación al área de comunicaciones de las empresas del territorio que cumplan con el perfil definido. Esta comunicación ha de ser precisa y efectiva, procurando recibir retroalimentación del empresariado respecto a su participación en la instancia.

Idealmente la OMIL debiese articularse con el área de comunicaciones del municipio para aprovechar la experticia y contactos que estos posean, además de la asesoría que pudiesen entregar tanto en normas gráficas como en estrategias efectivas para lograr la convocatoria.

Encuentro con empresas	PE42

Ejecución.

Habiendo realizado la planificación y convocatoria, el Gestor/a Territorial y el Encargado/a OMIL realizan el encuentro de acuerdo a las definiciones que en conjunto como equipo OMIL acordaron (en todas las etapas se incluye al Ejecutivo/a de atención al usuario/a y al Profesional Psico-social)

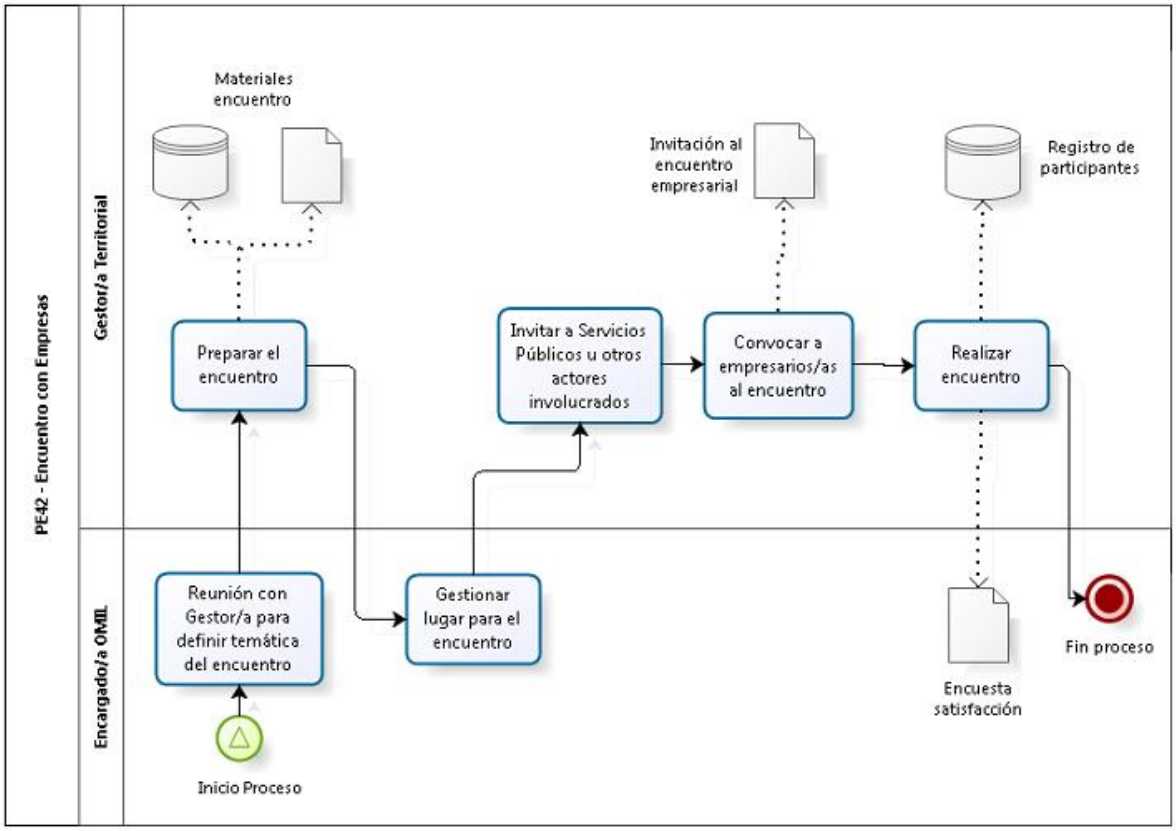
Durante la realización del encuentro, se registra a los participantes mediante una lista y un registro fotográfico para su posterior difusión y respaldo. Además se aplica una encuesta de satisfacción a los participantes de la actividad.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Materiales encuentro	Gestor/a Territorial	Archivador	OMIL	2 años	
Invitación encuentro empresarial	Gestor/a Territorial	Archivador o digital	OMIL	2 años	
Registro de participantes	Gestor Territorial	Archivador o digital	OMIL	2 años	
Encuesta Satisfacción	Gestor/a Territorial	Archivador	OMIL	2 años	

Encuentro con empresas | PE42

6. Flujograma PE42



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL y Gestor/a Territorial.

Encuentro con empresas | **PE42**

8. Anexo

REGISTRO DE PARTICIPANTES ENCUENTRO EMPRESARIAL

Antecedentes OMIL:

REGIÓN:	FECHA:
OMIL:	LUGAR:
NOMBRE ACTIVIDAD:	

Temas Abordados:

Acuerdos Contraídos

Antecedentes Participantes:

NOMBRE INSTITUCIÓN	RUT INSTITUCIÓN	NOMBRE REPRESENTANTE	RUT REPRESENTANTE	TELEFONO	CORREO	FIRMA REPRESENTANTE

Encuentro con Empresas | PE42

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO EMPRESARIAL

Fecha	

Estimado asistente. Por favor marque con una X la opción de su preferencia.

CÓMO CALIFICARÍA LA ORGANIZACIÓN DEL ENCUENTRO EMPRESARIAL					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

LE PARECIERON ADECUADAS LAS ORGANIZACIONES Y EMPRESAS CONVOCADAS					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

QUE LE PARECIÓ LA PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DE LOS ASISTENTES					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

LOS TEMAS EXPUESTOS SE VINCULAN A LAS NECESIDADES DE SU EMPRESA					
SI		No		En caso de opción No, ¿por qué?	

QUÉ LE PARECIÓ LOS TEMAS TRATADOS EN EL ENCUENTRO EMPRESARIAL					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

COMO CALIFICARIA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL ENCUENTRO					
Deficiente	Regular	Normal	Bueno	Muy Bueno	

ME HA GUSTADO ESPECIALMENTE PORQUE…
SUGERENCIAS PARA FUTURAS VERSIONES
¡Muchas gracias por sus valiosos aportes!

Levantamiento de Vacantes Específicas con Empresas

Proceso Empresas PE43

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Solicitud de empleo.....
   4.2 Registro de Empresa y Oferta en BNE.....
5. Registros.....
6. Flujograma PE43.....
7. Lista de Distribución.....
8. Anexos.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es identificar, describir, validar y publicar la/s vacante/s o necesidades de empresas usuarias de la OMIL. De este modo generar instancias de intermediación a las que serán convocados los/as usuarios/as que se interesen en dichas vacantes.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el encargado de la OMIL o quien cumpla las funciones de atención y relación con empresas, como el Gestor/a Territorial.

Levantamiento de vacantes específicas con empresas | PE43

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procedimientos	Documento que define los procedimientos de la OMIL.
Procedimientos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Procedimiento
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo. www.bne.cl.
Solicitud de empleo	Solicitud de una persona, de una empresa para llenar una vacante.

4. Desarrollo

Solicitud de empleo.

El punto de inicio de este proceso ocurre con la recepción de una solicitud de empleo por parte de las empresas en las OMIL. Los dos canales son:

i. **Demanda espontánea**: la empresa se acerca a la OMIL (presencialmente o por algún medio de comunicación) con la inquietud o requerimiento de la necesidad de reclutar personas.
ii. **Seguimiento a empresas**: en el marco de una visita a empresa (para dar a conocer los servicios de la OMIL o para realizar el seguimiento de alguna colocación anterior) el gestor/a territorial, en vista de la necesidad de la empresa, ofrece el servicio de reclutamiento.

Para ello la empresa podrá ingresar directamente el aviso en sistema BNE o completar un formulario de solicitud de empleo (FXX) y remitirlo a la persona responsable en la OMIL. Este formulario deberá contener información básica que permita establecer requerimientos para establecer el perfil del trabajador/a buscado, condiciones de trabajo y algunas especificaciones referentes al requerimiento funcional del cargo.

> La OMIL puede crear accesos para que las empresas publiquen directamente sus requerimientos en el portal BNE.
>
> También puede orientar y capacitar a la empresa para que sea ésta de forma autónoma quien publique sus ofertas.

Levantamiento de vacantes específicas con empresas | PE43

Registro de Empresa y Oferta en BNE.

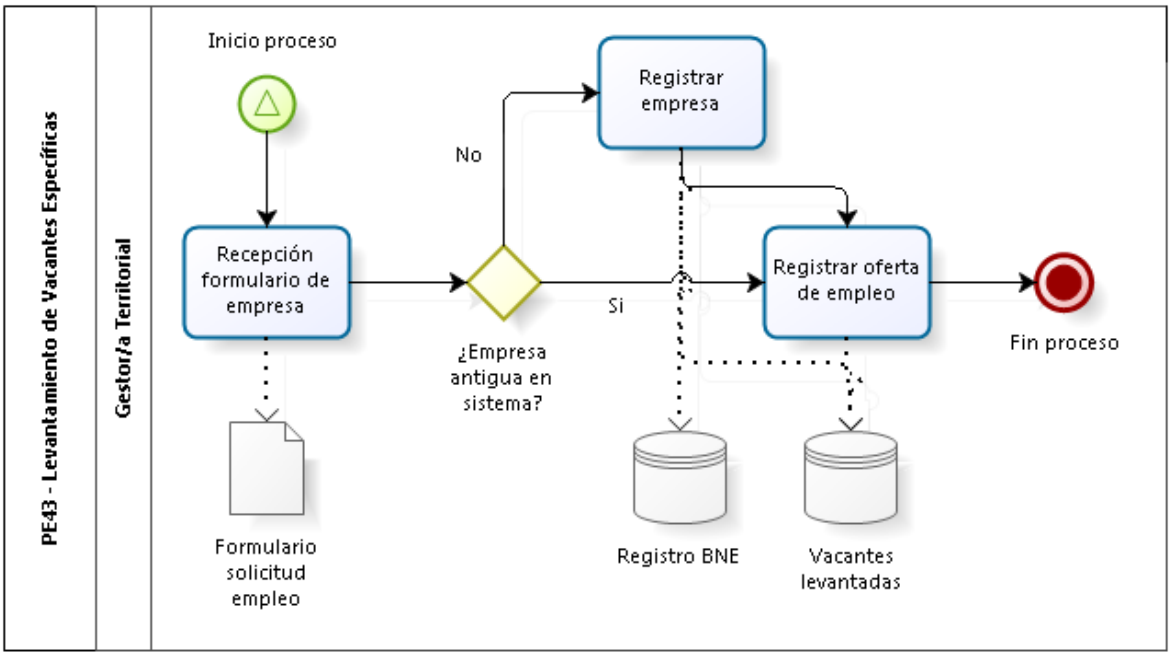
Con posterioridad, el funcionario/a OMIL verifica si se trata de una nueva empresa o es una de la que ya se ha trabajado. En caso que se trate de una empresa nueva debe ingresarla en la sección "Empresas" del módulo de administrador de la BNE.

El siguiente paso es ingresar la oferta en la sección "Ofertas de Empleo" del módulo de administrador de la BNE.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Formulario Solicitud Empleo	Gestor/a territorial	Archivador	OMIL	6 meses	
Registro Empresa	Gestor/a territorial	BNE	OMIL	6 meses	
Registro Vacante	Gestor/a territorial	BNE	OMIL, Usuarios	Hasta desactivación	

6. Flujograma PE43



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a Territorial.

Levantamiento de vacantes específicas con empresas | PE43

8. Anexo

FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO	
I. DATOS DE LA EMPRESA	
Fecha de solicitud	
Nombre De Empresa	
Razón Social	
Rut	
Actividad de la Empresa	
Dirección Comercial	
Fono	
e-mail	
Nombre solicitante	
Cargo del solicitante	
Fono	
e-mail	
Descripción de infraestructura y accesibilidad (accesos, rampas, ascensores, baños adaptados, otros)	
¿Cuenta con programas o iniciativas de Inclusión de personas con discapacidad? Describa	

II. DATOS DE LA OFERTA DE EMPLEO			
Cargo:			
Descripción del cargo (funciones, lugar de trabajo):			
Área:			
Perfil del postulante:			
Rango de Edad:	Nivel de estudios:	Conocimiento técnico:	Tiempo de Experiencia:
Sueldo bruto:	Sueldo liquido:	Tipo de contrato:	
Bonificaciones:	Beneficios:	Traslado (buses acercamiento):	
Lugar de trabajo:	Horario de trabajo:	Fecha de contratación:	
Lugar de entrevista:	Hora entrevista:	Fecha de entrevista:	
Nº Vacantes :	Nº Postulantes :		
Documentos solicitados para entrevista:			

Currículum		Certificado de estudios		Ultimo finiquito	

Copia Cedula de identidad		Licencia de conducir		Licencia militar	
Certificado antecedentes		Certificado de residencia		Recomendaciones	
Otros:					
¿Incluiría en su proceso de postulación personas en situación de discapacidad u otra población en proceso de reinserción social?, Indique cuál/es					
Observaciones:					
RECUERDE INFORMAR LA SITUACION DE LOS POSTULANTES ENVIADOS POR NUESTRA OMIL: **Contacto OMIL: _____** **Fono: _____ / Dirección: _____**					

Reclutamiento en OMIL

Proceso Empresas PE44

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Solicitud de reclutamiento.....
   4.2 Preparación del evento.....
   4.3 Realización del evento.....
5. Registros.....
6. Flujograma PE44.....
7. Lista de Distribución.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es proveer de un espacio y soporte organizacional a las empresas usuarias que requieran realizar procesos de reclutamiento en las OMIL. Se busca responder de una manera práctica y efectiva a la empresa en cuestión y a los/as usuarios/as que se interesen en la oferta, a menudo disminuyendo los costos de ambas partes para llevar a cabo la selección de candidatos/as.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Gestor/a Territorial.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procedimientos	Documento que define los procedimientos de la OMIL.
Procedimientos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Procedimiento
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo. www.bne.cl.

4. Desarrollo

Solicitud de reclutamiento.

El punto de inicio de este proceso ocurre con la recepción de una solicitud de reclutamiento por parte de la empresa a la OMIL. Normalmente esto ocurre luego de una conversación con el Gestor/a Territorial de la OMIL o el encargado de ésta.

Al igual que en el levantamiento de vacantes, la OMIL debe solicitar a la empresa el formulario de solicitud de empleo y de ser necesario la evaluación del puesto de trabajo, esto es fundamental para que los usuarios/as cuenten con la información necesaria del trabajo a postular.

Preparación del evento.

El Gestor/a Territorial avisa al Ejecutivo/a de atención al usuario/a, quien se aboca a la difusión del evento y convocatoria de interesados. Por su parte, el Gestor/a Territorial gestiona un espacio de acceso universal[6] para la realización del reclutamiento.

En el caso de que la empresa manifieste disposición a contratar a personas con discapacidad y la OMIL convoque a usuarios/as con algún tipo de discapacidad, tanto la empresa como la OMIL deben asegurar igualdad de condiciones para acceder y enfrentar la entrevista (infraestructura, formato de entrevista, entre otros).

[6] Art 3, Ley 20.422.- Para todos los efectos se entenderá por b) 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.

Realización y seguimiento del evento.

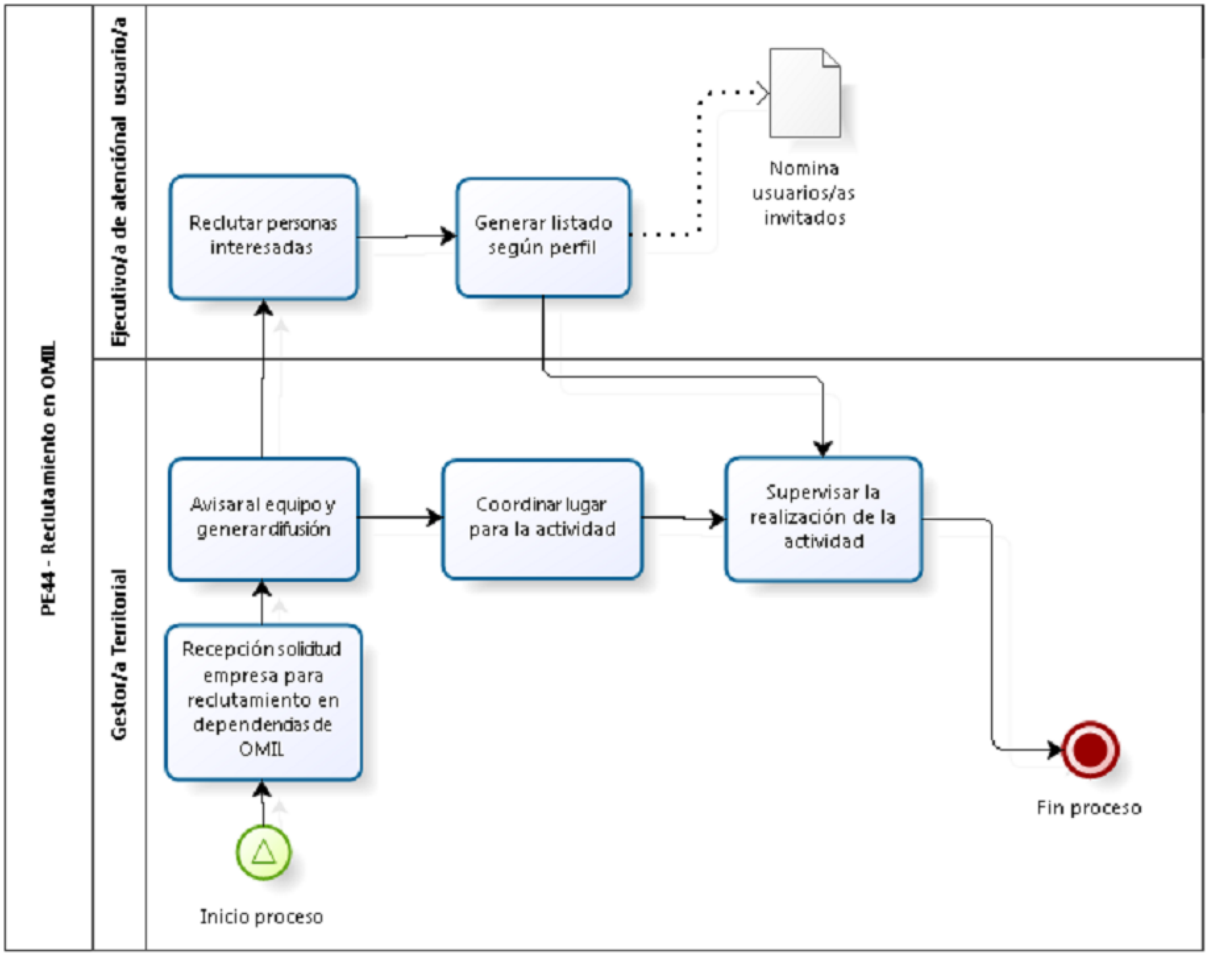
Llegado el día del evento y en la medida que la carga de trabajo y composición del equipo OMIL así lo permita, ambos funcionarios/a de la OMIL colaboran en la realización del evento.

El Gestor/a Territorial además deberá registrar el evento mediante fotografías para posterior referencia. Luego del evento, el Gestor/a Territorial procura obtener con el representante de la empresa el número de entrevistados y de contratados que se derivaron del evento para evidenciar el resultado del mismo.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Formulario Solicitud Reclutamiento	Gestor Territorial	Archivador	OMIL	1 año	
Registro Empresa	Gestor Territorial	Registro OMIL	OMIL	1 año	

6. Flujograma PE44



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a Territorial, Ejecutivo/a atención al usuario/a, Profesional Psicosocial.

Seguimiento Colocaciones

Proceso Empresas PE45

Contenido

Contenido.....
1. Propósito y Alcance:.....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones.....
4. Desarrollo.....
   4.1 Búsqueda de derivaciones.....
   4.2 Contacto encargados de reclutamiento en empresas.....
   4.3 Certificado de contratación y validación de colocaciones.....
   4.4 Seguimiento en el puesto de trabajo.....
5. Registros.....
6. Flujograma PE45.....
7. Lista de Distribución.....
8. Anexos.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es generar una retroalimentación para la gestión de la OMIL respecto de las derivaciones a empresas realizadas mensualmente. El seguimiento de colocaciones permite apoyar en el proceso de colocación laboral a la empresa y también acompañar el proceso de inserción de aquellos usuarios/as que lo requieren (empleo con apoyo)[7].

Permite a su vez, conocer en cifras concretas el resultado de la gestión de la oficina en el empleo de los usuarios/as, así como también contrastar el impacto de la aplicación de mejoras en dicha gestión.

[7] El Empleo con Apoyo consiste en un conjunto de servicios y acciones centradas en la persona, fundamentalmente individualizadas, para que la persona con discapacidad y con especiales dificultades pueda acceder, mantenerse y promocionarse en una empresa ordinaria en el mercado de trabajo abierto, con el apoyo de profesionales y otros tipos de apoyos. Asociación Española de Empleo con Apoyo.

Seguimiento Colocaciones	PE45

2. Responsable

El responsable de seguimiento en la empresa es el Gestor/a Territorial. El responsable del seguimiento del usuario/a es el Profesional Psico-social en coordinación con el Gestor/a Territorial.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procedimientos	Documento que define los procedimientos de la OMIL.
Procedimientos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Procedimiento
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
BNE	Bolsa Nacional de Empleo. www.bne.cl.

4. Desarrollo

Búsqueda de derivaciones.

Mensualmente el Gestor/a Territorial recopila información respecto de las derivaciones realizadas en el mes anterior. Para ello revisa registro OMIL de derivación a empresas (PP33) del mes correspondiente.

Contacto encargados de reclutamiento en empresas.

El Gestor/a Territorial toma contacto de manera telefónica o presencial con el encargado/a de reclutamiento en la empresa que solicitaba el reclutamiento para el que fueron derivados usuarios/as de la OMIL. Junto con validar las contrataciones, prepara los certificados de contratación.

Certificado de contratación y validación de colocaciones.

El Gestor/a Territorial entrega al encargado/a de reclutamiento de empresa los certificados de contratación para que éste los firme. De esta manera el Gestor/a Territorial tiene el respaldo necesario para validar internamente y ante SENCE la colocación realizada por la OMIL.

Además, aprovechando la instancia con el empresario, el Gestor/a Territorial puede aplicar una encuesta de satisfacción a la persona de la empresa para recoger la impresión de ésta respecto del servicio de la OMIL.

Seguimiento en el puesto de trabajo

El profesional Psico-social realizará visitas a la empresa como parte del apoyo que se da al comenzar un nuevo trabajo con el objetivo de mantenerlo en el tiempo.

La frecuencia de este apoyo dependerá de las necesidades individuales que tenga el empleado, para mayor información, consultar el Anexo "Manual de Aplicación Pauta Seguimiento Laboral del Trabajador Colocado", elaborado por la "Red Incluye"[8].
El contacto con el supervisor del trabajador debe ser directo y el Gestor/a Territorial debe proveer la asesoría técnica necesaria para afrontar complejidades que se puedan presentar durante el proceso de adaptación al trabajo.
Se recomienda realizar un seguimiento de tres meses, este tiempo puede ser mayor o menor dependiendo de los requerimientos del trabajador/a y/o de la empresa.

En los casos en que la OMIL logre la colocación de una persona con discapacidad u otra condición, por ejemplo, antecedentes penales, se sugiere que previo al primer día de trabajo, se realice una charla educativa con el entorno de trabajo directo y la jefatura directa, con el fin de aclarar conceptos, derribar mitos y favorecer una inclusión laboral exitosa.

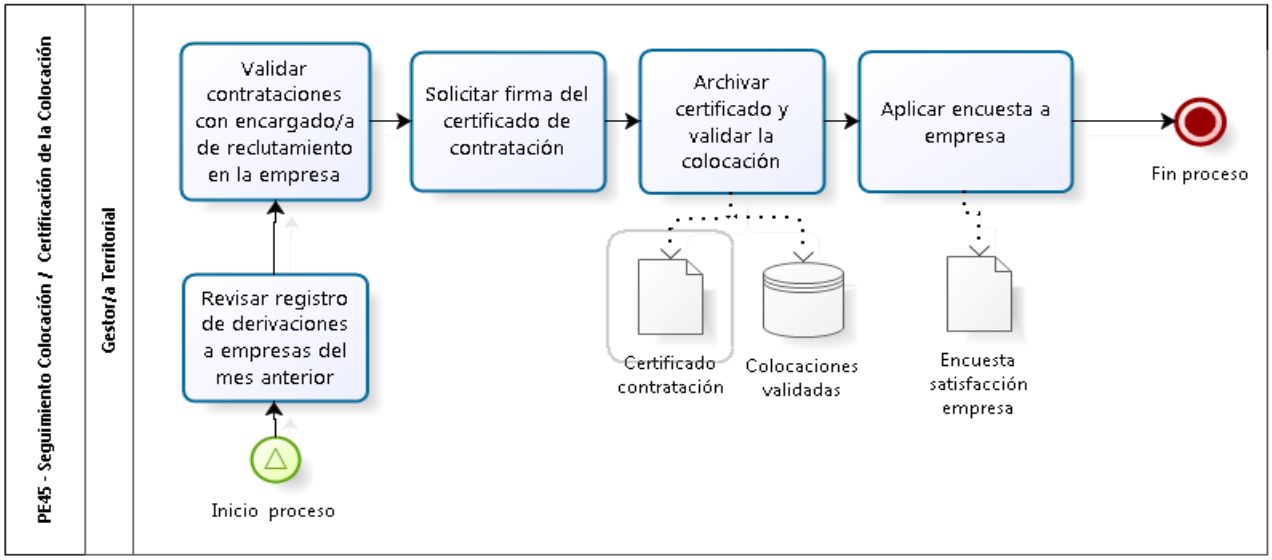
5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Certificado Contratación	Gestor/a Territorial	Archivador	OMIL	2 años	
Validación Colocación	Gestor/a Territorial	Registro electrónico OMIL	OMIL	2 años	
Encuesta Satisfacción empresa	Gestor/a Territorial	Archivador	OMIL	2 años	

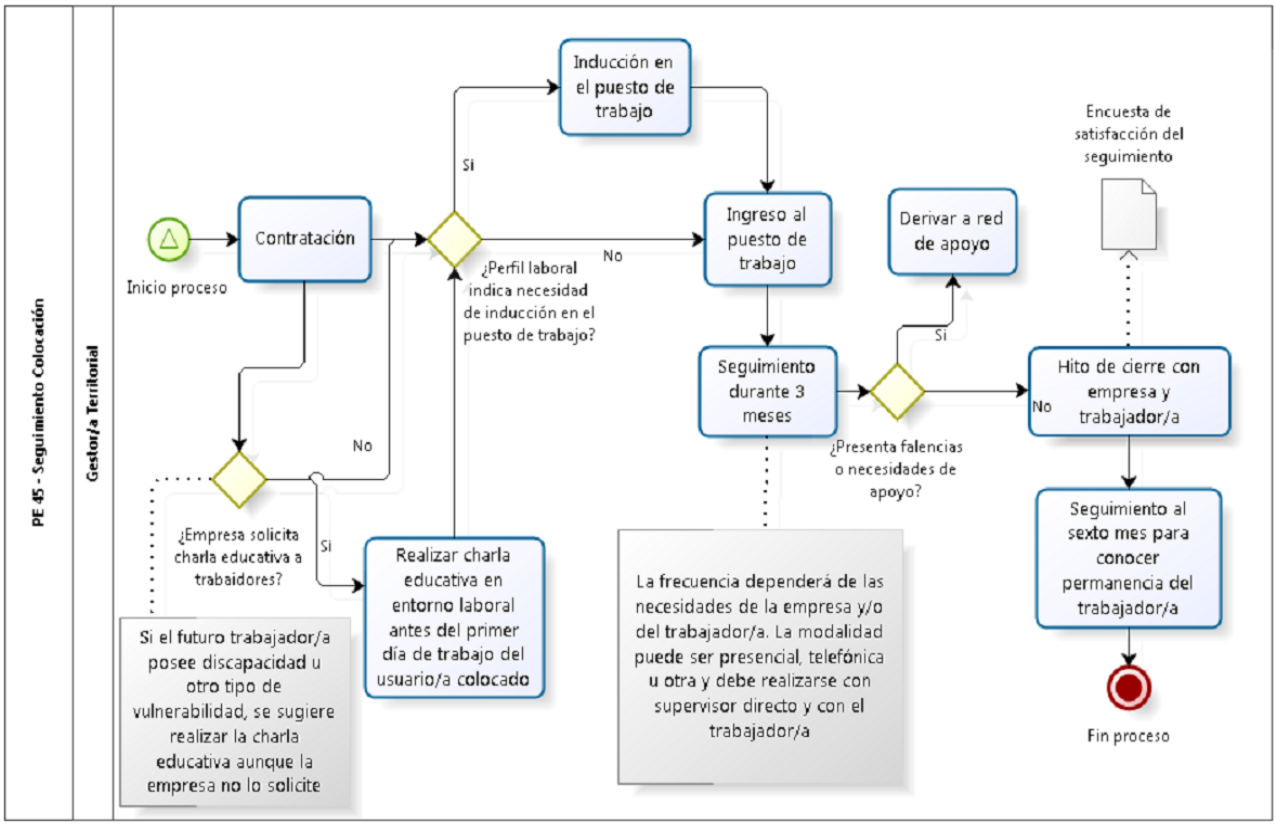
[8] Red Incluye es una asociación multisectorial abierta y voluntaria de organizaciones públicas y privadas de la Región Metropolitana, que tiene como principal propósito "Promover el desempeño del rol productivo de las personas en situación de discapacidad, bajo la perspectiva de derecho" como una estrategia de equiparación de oportunidades e inclusión social y laboral de las personas en situación de discapacidad.

Seguimiento Colocaciones | PE45

6. Flujograma Certificación de la Colocación



Flujograma PE45



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a Territorial.

8. Anexos

FORMULARIO DE CERTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN

REGIÓN:	FECHA:
OMIL:	
NOMBRE VISITADOR:	CARGO EN OMIL:

Antecedentes Empresa:

NOMBRE EMPRESA:	RUT:
NOMBRE REPRESENTANTE:	CARGO:
TELEFONO:	CORREO:
RUT REPRESENTANTE:	TELEFONO:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:
Mediante el presente documento, la empresa individualizada anteriormente, certifica que las personas mencionadas a continuación fueron contratadas con posterioridad al proceso de intermediación laboral efectuada por la OMIL. Los contratos señalados se encuentran debidamente normados por el Código del Trabajo, correspondientes a una jornada laboral completa /media y por un período mínimo de 3 meses.

FIRMA REPRESENTANTE OMIL	FIRMA REPRESENTANTE EMPRESA (TIMBE EMPRESA)

NOMBRE TRABAJADOR	RUT TRABAJADOR	FECHA INICIO CONTRATO	FECHA TÉRMINO CONTRATO	CORREO TRABAJADOR	TELEFONO TRABAJADOR	HORAS SEMANALES

Seguimiento Colocaciones — PE45

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN SEGUIMIENTO

Fecha	

Por favor marque con una X la opción de su preferencia.

CÓMO CALIFICARÍA EL PROCESO DE SEGUIMIENTO QUE LLEVA A CABO LA OMIL				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

ES RELEVENTE PARA SU EMPRESA EL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LA OMIL				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

CÓMO CALIFICARÍA LA COMUNICACIÓN CON LA OMIL				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

CÓMO CALIFICARÍA LA ACCESIBILIDAD POR PARTE DE LA OMIL				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

CÓMO EVALUARÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA OMIL HACIA SUS NECESIDADES				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

COMO EVALUARÍA EL NIVEL DE TRABAJADORES QUE DERIVA LA OMIL				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

COMO EVALUARÍA LA ORGANIZACIÓN DE LA OMIL				
Deficiente ☐	Regular ☐	Normal ☐	Bueno ☐	Muy Bueno ☐

HA SIDO IMPORTANTE ESPECIALMENTE PORQUE…
SUGERENCIAS
¡Muchas gracias por sus valiosos aportes!

Procesos de Soporte

Planificación Estratégica

Proceso Soporte Interno PS51

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Formulación de la misión institucional. .....
   4.2 Definición de una estrategia. .....
   4.3 Elaboración de un Plan de Acción. .....
   4.4 Definición de indicadores, monitoreo y reportes. .....
5. Registros. .....
6. Flujograma PS51 .....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexos .....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es definir la orientación general del trabajo de la OMIL desde una perspectiva proactiva, definiendo visión, misión y estrategias institucionales. Esto permite a la oficina lograr objetivos de mediano y largo plazo mediante la priorización de actividades en función de las estrategias definidas.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Encargado/a OMIL.

Planificación Estratégica	PS51

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
FODA	Análisis de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

4. Desarrollo

Formulación de la misión institucional.

El proceso de planificación estratégica comienza con la convocatoria del encargado/a OMIL al equipo para juntarse a evaluar la planificación anterior y plantear los lineamientos siguientes. Se plantea la revisión de la misión institucional, enunciado que define el motivo por el cual la institución existe y el medio por el cual la institución realiza una contribución a la sociedad.

Definición de una estrategia.

Con la misión institucional definida, el encargado/a OMIL invita al equipo a actualizar el análisis de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA) de la oficina para evaluar la capacidad del equipo y las características del entorno. A partir de este análisis, el equipo puede elaborar estrategias que serán los lineamientos que permitirán apuntar a la misión de la institución y asimismo definir objetivos estratégicos que serán metas de dichos lineamientos en períodos definidos.

Elaboración de un Plan de Acción.

Con las estrategias definidas, el equipo puede definir entonces una operacionalización de las mismas que se han de traducir en un Plan de Acción que indica las acciones específicas que han de ser realizadas, el tiempo que implican, los responsables de las mismas y los miembros del equipo que estarán involucrados en ésta.

Definición de indicadores, monitoreo y reportes.

Luego de elaborar el Plan de Acción, el equipo define el modo de monitorear el avance del mismo y el cumplimiento de los objetivos

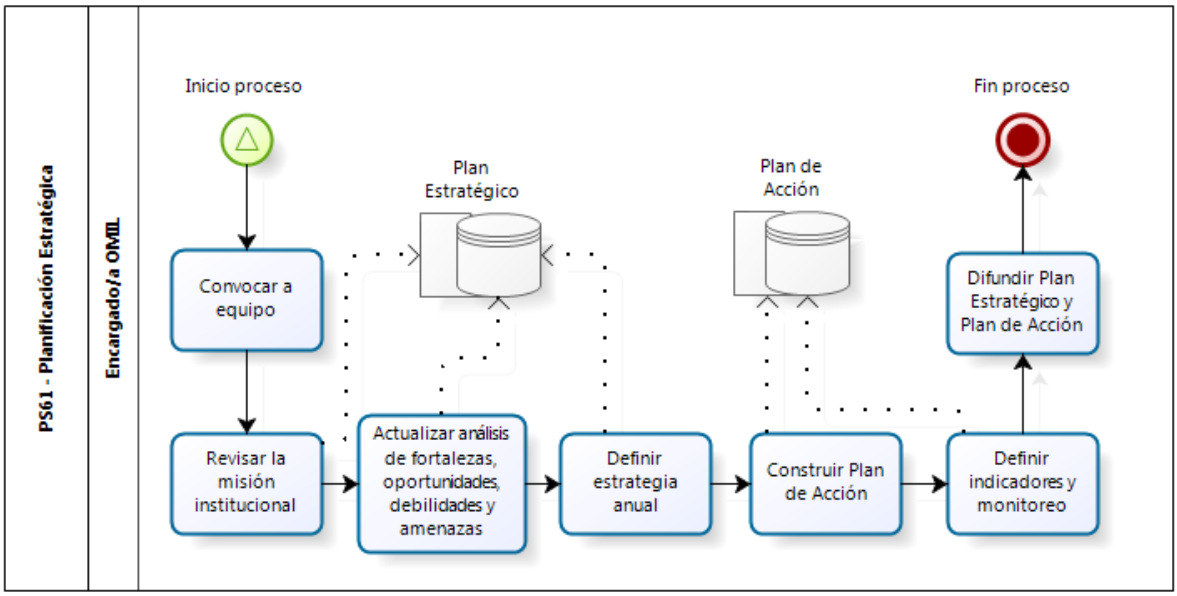
estratégicos. Para ello define los indicadores pertinentes que den cuenta del avance, la periodicidad y forma de los reportes que reúnan dichos indicadores.

Además el equipo debe asegurarse de ajustar los registros que sean necesarios para recabar y sistematizar la información requerida en los reportes que han sido definidos.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Plan Estratégico	Encargado/a OMIL	Impreso y Digital	OMIL	2 años	Actualizar anualmente
Plan de Acción	Encargado/a OMIL	Impreso y Digital	OMIL	2 años	Actualizar anualmente

6. Flujograma PS51



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a Territorial, Ejecutivo/a de atención al usuario/a, Profesional Psicosocial.

8. Anexos

FORMATO TIPO PLAN ESTRATÉGICO

El plan estratégico es un documento en el que la organización refleja la estrategia a seguir durante un plazo definido. El proceso para llegar a su elaboración parte de la revisión de la misión y visión de la organización y debe comprender al menos un análisis de la organización, así como de su entorno.

Misión - ¿Cuál es la razón de ser de la empresa?, ¿Qué nos da vida y sentido?

Visión - ¿A dónde deseamos ir?, ¿qué queremos lograr?

Diagnóstico - ¿Cómo está mi organización (Fortalezas y Debilidades)?, ¿Cómo está el entorno (Oportunidades y Amenazas)?

Objetivos estratégicos - ¿Qué queremos hacer? (¿cuáles son las metas intermedias?)

1.
2.
3.
4.

Plan de acción - ¿Con qué acciones específicas cumpliremos nuestros objetivos?

-
-
-
-
-

Gestión de Infraestructura

Proceso Soporte Interno PS52

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable.....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Realización de Inventario.....
   4.2 Identificación de problemas. .....
   4.3 Desecho de bienes.....
5. Registros.....
6. Flujograma PS52.....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexo.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es asegurar la gestión de la infraestructura de la OMIL de una manera eficiente y sustentable en el tiempo, manteniendo un registro actualizado de los activos de esta, así como del estado de estos activos. El correcto funcionamiento de este proceso facilita la toma de decisiones respecto de la adquisición y gestión de equipamiento y otros bienes de la oficina.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Encargado/a OMIL.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).
FODA	Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas.

4. Desarrollo

Realización Inventario.

El Encargado/a OMIL o a quien éste encomendase la tarea realiza un inventario de todos los bienes inventariables de la OMIL. Éstos comprenden todos los bienes que constituyen valor mueble o inmueble y que no son insumos directos y variables de trabajo. El inventario comprende una categorización de los bienes identificados, según la medida que el encargado estime conveniente para su mejor gestión.

Identificación de problemas.

Luego de inventariar los bienes, el Encargado/a OMIL constata el estado del mismo y evalúa la pertinencia y/o necesidad de repararlo. En caso que fuere necesario y posible se repara el bien, se ingresa la reparación en el registro de reparaciones.

Desecho de bienes.

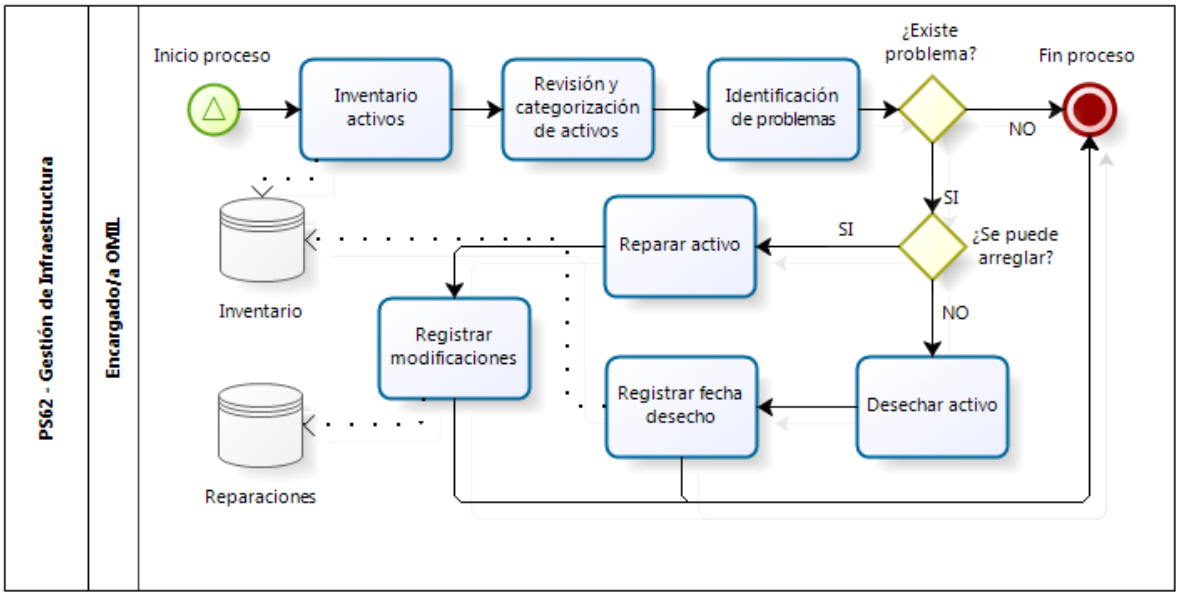
Si luego de identificar un problema con el bien inventariado se decidiese que no es reparable, se procede a desechar el activo de acuerdo a los lineamientos que para ello establece la ley y mediando las autorizaciones que su valor declarado implicasen. Luego se registra la fecha de desecho del mismo en el inventario. Asimismo, en caso que se requiriese, se procede a la gestión de la adquisición de la reposición del bien dado de baja.

Gestión de Infraestructura | PS52

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Inventario	Encargado OMIL	Registro Digital OMIL	OMIL	2 años	Actualizar anualmente
Reparaciones	Encargado OMIL	Registro Digital OMIL	OMIL	2 años	

6. Flujograma PS52



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a territorial, Ejecutivo/a de atención al usuario/a, Profesional Psico-social.

8. Anexo

Infraestructura OMIL

Las OMIL requieren para asegurar su desempeño positivo y sostenible la siguiente infraestructura:

a) Una oficina que cuente con, al menos, un módulo cerrado para llevar a cabo las entrevistas realizadas por el Profesional Psico-Social. Idealmente debería contar también para un lugar de espera de los usuarios/as y con un dispensador de números de llegada para una atención clara y ordenada.

b) Acceso a un espacio para actividades masivas (talleres de apresto laboral, actividades de reclutamiento en OMIL, etc.)

c) Acceso a un medio de transporte para la visita a empresa y para contacto con otras entidades territoriales.

En términos tecnológicos es necesario contar con:

a) Un computador con conexión a internet para cada uno de los integrantes del equipo OMIL. Cada integrante del equipo debe realizar actividades que requieren de acceso a un computador y a internet, ya sea para el procesamiento de información o para remitir la misma a otras instancias de trabajo.

b) Una línea de teléfono exclusiva y con salida a teléfonos celulares. La exclusividad se fundamenta en la necesidad de la oficina en posicionarse como un prestador de servicios que es accesible y con una presencia activa que pasa también por la disponibilidad. Por su parte, en un contexto de extrema movilidad de los usuarios y con un creciente aumento comparativo de líneas móviles por sobre las líneas fijas, la posibilidad de realizar llamados a teléfonos móviles es un requerimiento imprescindible.

c) Una impresora e insumos para su operación. Si bien el trabajo realizado por la oficina depende crecientemente de la tecnología digital, es cierto que una impresora funcional (con tinta y papel) es imprescindible para la realización exitosa de los procesos primarios y de soporte de la OMIL.

Gestión de Recursos Humanos

Proceso Soporte Interno PS53

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Actualización de los perfiles de cargo. .....
   4.2 Catastro de personal. .....
   4.3 Plan de capacitación.....
   4.4 Evaluación del desempeño. .....
5. Registros.....
6. Flujograma PS53.....
7. Lista de Distribución .....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es asegurar una gestión eficiente de las personas que trabajan en la OMIL, desarrollando el equipo de manera alineada con la estrategia de la oficina. Esto permite entregar un servicio de buena calidad y en mejora constante.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Encargado/a OMIL.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).

4. Desarrollo

Actualización de los perfiles de cargo.

El proceso de gestión de los recursos humanos de la oficina se funda sobre una correcta actualización periódica de los perfiles de cargo, según los roles necesarios para el funcionamiento de la oficina. Para ello, el Encargado/a OMIL revisa los perfiles de cargo, sus descripciones y las competencias requeridas para su ejecución.

Catastro de personal.

Con los perfiles de cargo actualizados, el Encargado/a OMIL contrasta los perfiles actualizados con el personal vigente en la OMIL. Si es necesario y factible incluir nuevas personas en el equipo, el encargado/a procede al reclutamiento, selección y contratación de personal según los requerimientos que se desprenden del perfil actualizado.

Plan de Capacitación.

Si las brechas de competencias identificadas se pueden mejorar con el personal vigente o si ya se ha incluido a nuevos integrantes según los perfiles de cargo, el Encargado/a OMIL elabora un plan de desarrollo de competencias de los trabajadores/as de la oficina. En consulta con SENCE, para evaluar las capacitaciones presupuestadas por el servicio y considerando el presupuesto disponible de la oficina para este efecto, el Encargado/a OMIL elabora un Plan Anual de Capacitación para los funcionarios/as OMIL.

Este plan ha de ser referido a la Dirección regional de SENCE, para su consideración y ajuste de la asistencia técnica que entregan a las necesidades y expectativas de las OMIL.

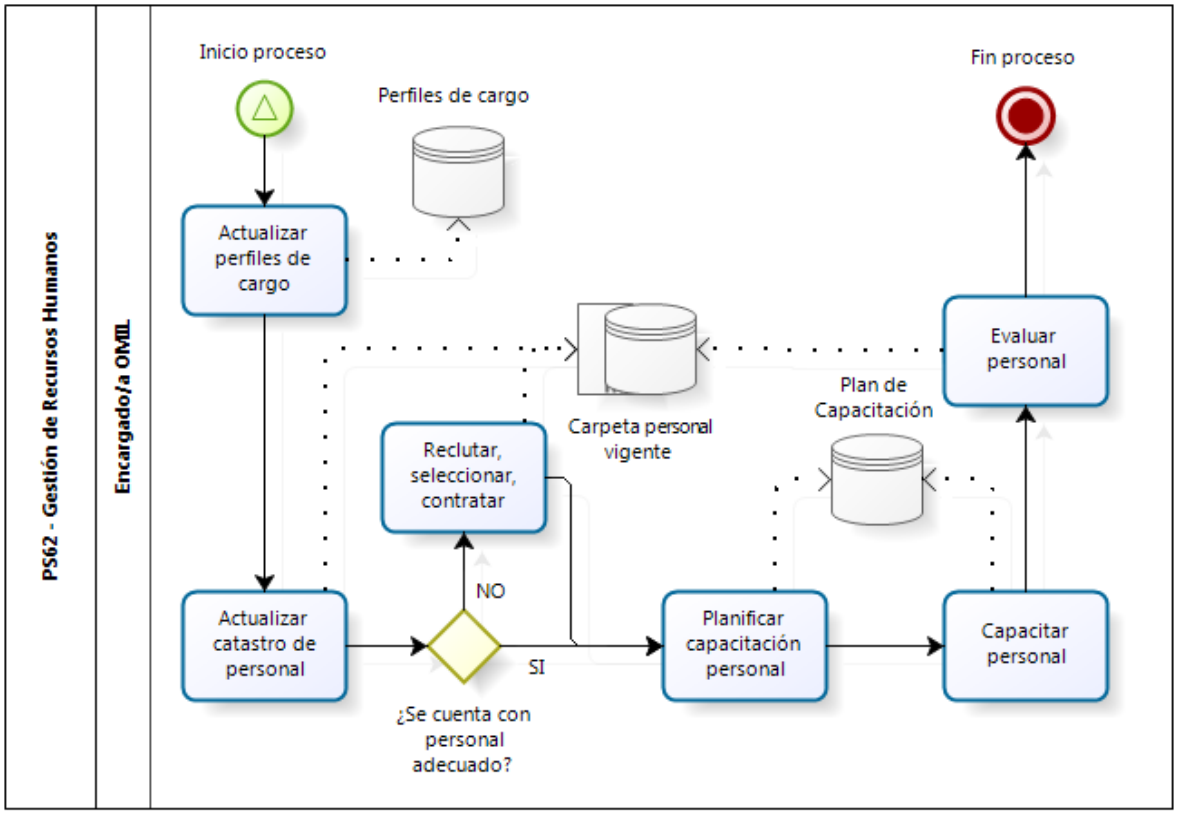
Evaluación del Desempeño.

Terminado el período anual de trabajo, el Encargado/a OMIL se junta con cada persona del equipo para revisar de manera conjunta el trabajo realizado por ésta durante el año. De esta instancia se podrán determinar nuevos elementos de desarrollo del trabajador/a para períodos posteriores o ajustes en las formas de organización y coordinación del equipo.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Perfiles de Cargo	Encargado/a OMIL	Registro Digital OMIL	OMIL	5 años	Actualizar anualmente
Carpeta Personal Vigente	Encargado/a OMIL	Impreso y Digital (según información)	OMIL	Vigencia de la persona + 6 meses	
Plan de Capacitación	Encargado/a OMIL	Digital	OMIL	2 años	

6. Flujograma PS53



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a territorial, Ejecutivo/a de atención al usuario/a, Profesional Psicosocial.

Alianzas estratégicas

Proceso Soporte Interno PS54

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Revisión Alianzas vigentes. .....
   4.2 Diagnóstico de necesidades. .....
   4.3 Contacto y acuerdos. .....
   4.4 Monitoreo de alianzas.....
5. Registros.....
6. Flujograma PS54.....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexo.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es asegurar la provisión y mantenimiento de alianzas estratégicas para las oficinas con el objetivo de contar con un capital social organizacional que se manifieste en mejores y más eficientes derivaciones, así como flujos de información más expeditos.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Encargado/a OMIL, con una colaboración estrecha del Gestor/a Territorial.

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).

4. Desarrollo

Revisión alianzas vigentes.

Este proceso comienza con una revisión que realiza el Encargado/a OMIL de las alianzas, convenios y trabajos en red con que cuenta la oficina. Este catastro incluye convenios o alianzas declarados, así como también instituciones con las que se trabaja en un entendimiento mutuo aún sin acuerdos. También se deben considerar instituciones con las que se tiene algún tipo de vínculo, pero no se encuentran operacionalizadas. (Ver anexo al procedimiento para una tipificación no exhaustiva de las instituciones con las que más se vinculan las OMIL.)

Todas las alianzas y organizaciones son incorporadas al Estudio Territorial (PE61) en tanto favorecen un conocimiento más completo del entorno, así como mejores resultados de la oficina. Para ello, el Encargado/a OMIL trabaja junto al Gestor/a Territorial para el levantamiento y sistematización de alianzas.

Diagnóstico de necesidades.

Con un conocimiento de las redes y alianzas vigentes, el Encargado/a OMIL levanta los requerimientos que tiene la oficina en términos de trabajo con otras instituciones. Estos requerimientos van en la línea de facilitadores para el cumplimiento de los procesos de la oficina. Incluyen así: agrupaciones de empresarios, instancias municipales, servicios públicos, etc.

Contacto y acuerdos.

Si se identifican brechas entre las alianzas actuales y las necesidades, el Encargado/a OMIL busca posibles socios para generar redes que provean los recursos requeridos y no satisfechos por los actuales acuerdos. Habiendo identificado a los posibles socios, se reúne con ellos y busca una nueva alianza.

Alianzas Estratégicas | PS54

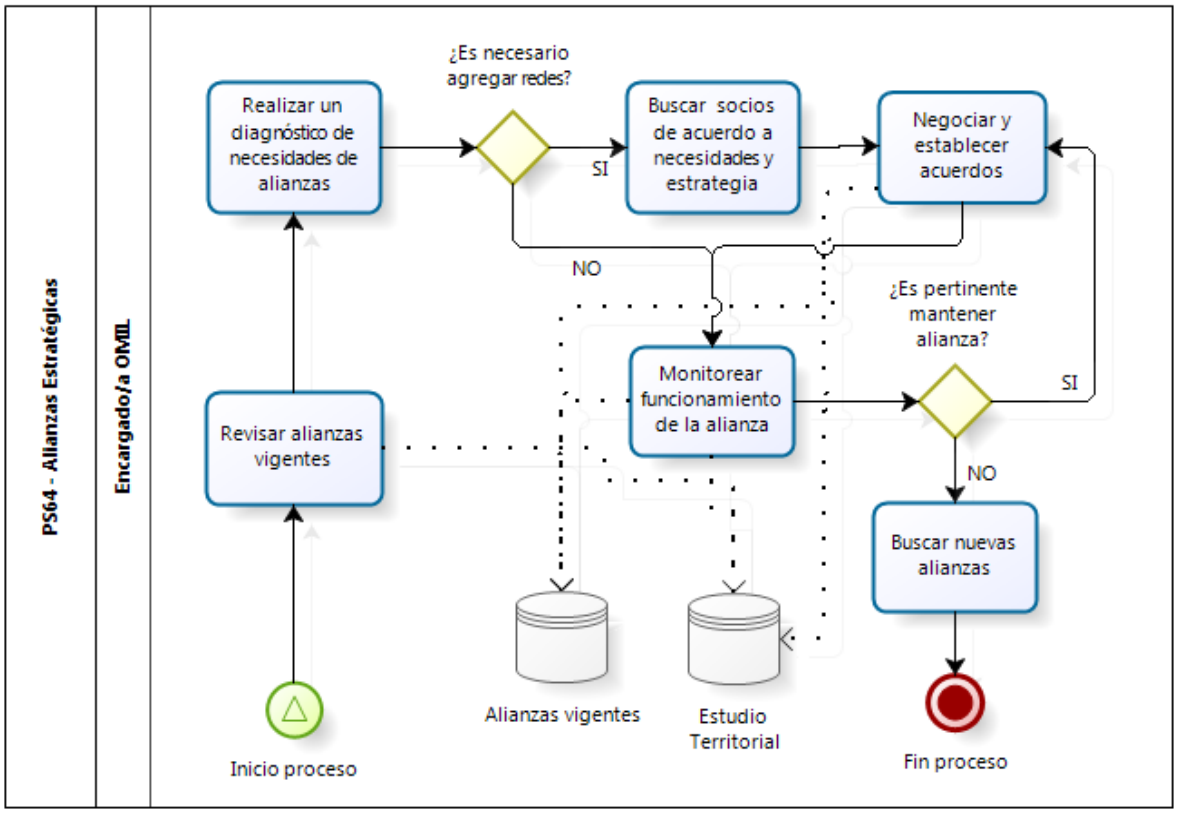
Monitoreo de alianzas.

Durante el período, el Encargado/a OMIL supervisa el funcionamiento de las alianzas, preguntando a los integrantes de su equipo los resultados de las mismas para asegurarse que su impresión se corrobora con los otros integrantes que se relacionan con los socios. Si fuera necesario durante el período o de todos modos al final del mismo, el Encargado/a OMIL evalúa los acuerdos y define si es necesario modificarlos, reemplazarlos o especificarlos parar una mejor coordinación.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Alianzas Vigentes	Encargado/a OMIL	Registro Digital OMIL	OMIL	5 años	

6. Flujograma PS54



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a territorial, Ejecutivo/a de atención al usuario/a, Profesional Psicosocial.

8. Anexos

Metodología de selección de alianzas

La elección de socios y establecimiento de acuerdos para alianzas es un proceso crítico en el contexto de especialización y trabajo de redes que requiere la sociedad actual. A continuación se presenta una metodología para el proceso de elección y establecimiento de alianzas.

1. Realizar *rankings* ordinales de los posibles socios para las alianzas en función de los siguientes criterios.

   a. Alineamiento con el Propósito de la Red.
   b. Confiabilidad.
   c. Interés y Disponibilidad
   d. Nivel de conectividad.
   e. Costos asociados a su membresía.

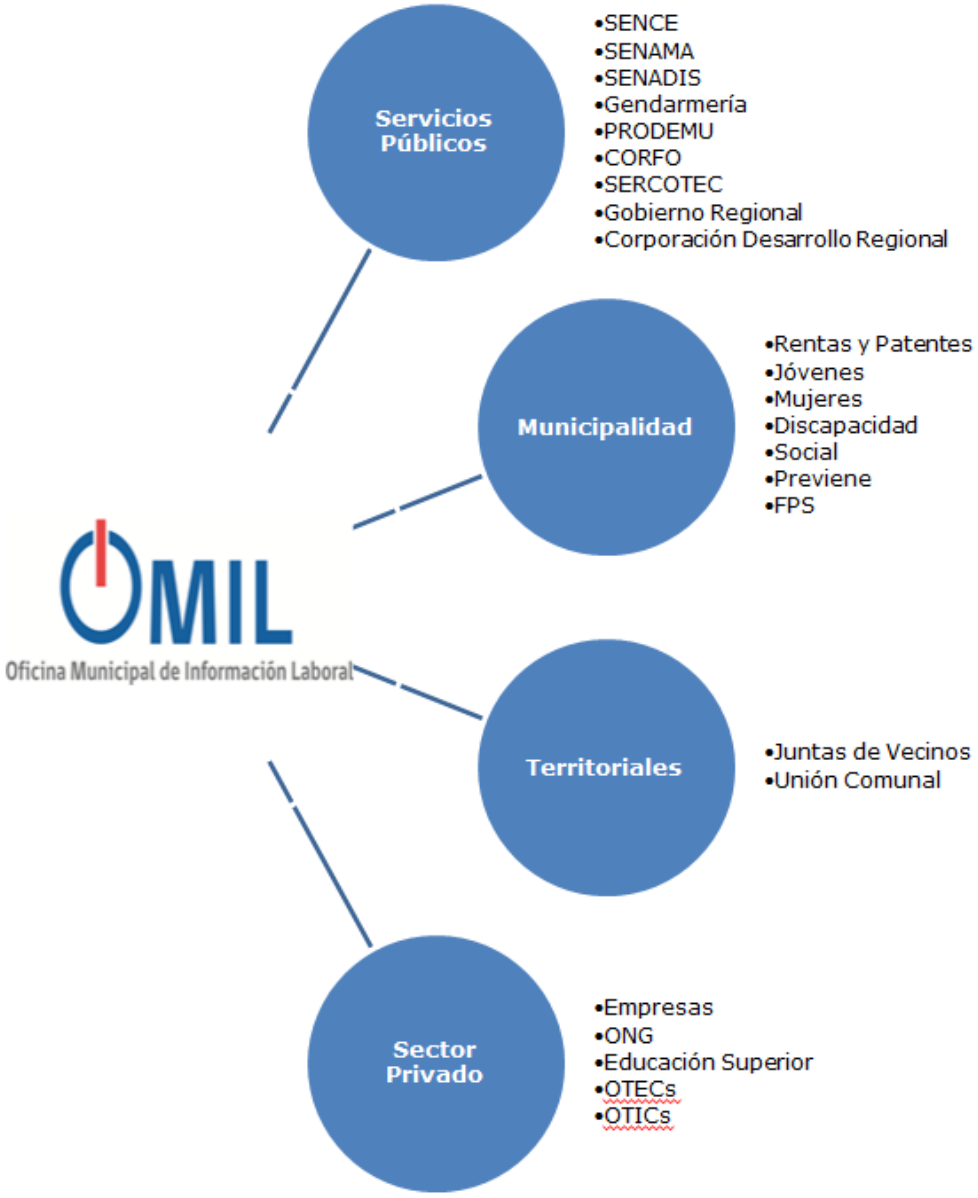
2. Ordenar los posibles socios en una matriz en función de los criterios señalados. A modo de ejemplo, se presenta el ordenamiento de tres organizaciones.

   a. Se pueden ponderar los criterios en consideración de su relevancia para la institución.

Miembros	Alineamiento	Confiabilidad	Interés	Conectividad	Costos	Puntuación
Org A	2	0	2	2	1	
Org B	1	1	1	2	1	
Org C	2	1	2	0	1	

3. Tomar una decisión según el agregado de información y el ordenamiento de la matriz.

Alianzas comunes en las OMIL (se agregan a Estudio Territorial)



Sistemas de Información

Proceso Soporte Interno PS55

Contenido

Contenido .....
1. Propósito y Alcance: .....
2. Responsable .....
3. Términos y Definiciones .....
4. Desarrollo .....
   4.1 Requerimientos normativos.....
   4.2 Inventario de registros. .....
   4.3 Actualización de registros. .....
   4.4 Reportes y mejoras.....
5. Registros.....
6. Flujograma PS55.....
7. Lista de Distribución .....
8. Anexo.....

1. Propósito y Alcance:

El propósito de este proceso es asegurar una gestión eficiente, organizada y sustentable de la documentación y los sistemas de información de los que depende el quehacer de la OMIL. Un buen manejo de la información asegura un acceso oportuno, claro y eficiente a la misma y reduce los costos de actualización y reporte, ofreciendo una importante oportunidad de eficiencia en la gestión organizacional.

2. Responsable

El responsable de este proceso es el Encargado/a OMIL.

Sistemas de Información	PS55

3. Términos y Definiciones

Términos	Definiciones
Manual de procesos	Documento que define los procesos de la OMIL.
Procesos	Documentos que describen la forma y orden en que se desarrolla un proceso o tarea y sus responsables.
PXX	Proceso
FXX	Formulario
Registro	Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias objetivas de actividades realizadas. Pueden tomar forma en medios físicos (papel) o magnéticos (archivos informáticos).

4. Desarrollo

Requerimientos normativos.

Para asegurar registros que respondan a las necesidades normativas y de gestión, el Encargado/a OMIL evalúa, en primer lugar cuales son dichos requerimientos. Para ellos considera los marcos normativos de operación de la OMIL y los alcances en términos de reportes que requieran los objetivos estratégicos de la oficina.

Inventario de registros.

Luego de definir los registros necesarios para los reportes requeridos, el Encargado/a OMIL elabora un inventario o catastro de los registros en uso de la OMIL. Si éstos no fueran suficientes, el Encargado/a OMIL evalúa e implementa los cambios necesarios para responder a los requerimientos anteriormente identificados.

Actualización de registros.

Durante el período de ejecución, el Encargado/a OMIL supervisa la actualización efectiva de los registros desde los distintos procesos primarios, de empresa y de soporte de la OMIL.

Para ello revisa periódicamente los registros cerciorándose que estén recabando la información emanada de los procesos de funcionamiento de la oficina.

Reportes y mejoras.

Cuando los marcos normativos o las fechas de control de gestión interna lo establecen, el Encargado/a OMIL o a quién éste encomendase

recurre a los registros y genera los reportes necesarios para el respaldo de la gestión.

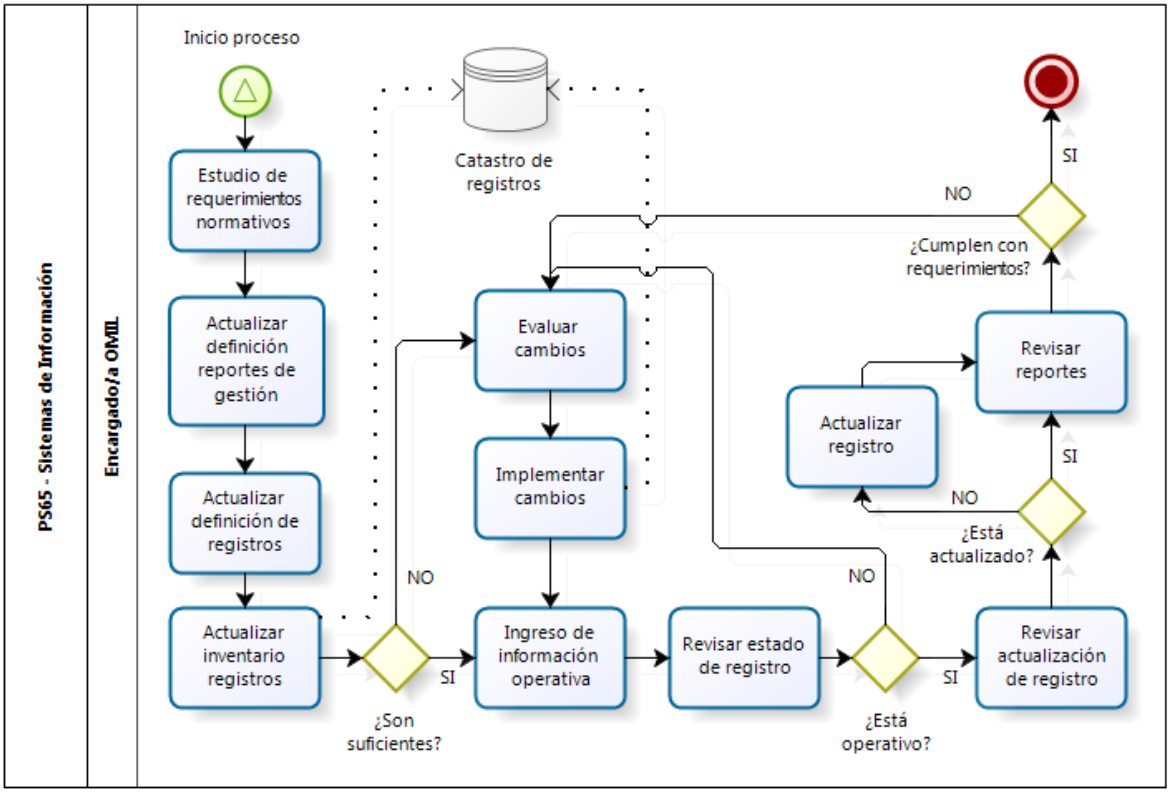
Habiendo revisado el proceso, el Encargado/a OMIL evalúa la pertinencia de implementación de mejoras en los registros para facilitar la generación de reportes o para generar reportes nuevos o más efectivos.

> Con vistas a evitar registros de información duplicada, la recomendación es que los sistemas de gestión municipal estén conectados con la BNE.

5. Registros

Registro	Responsable	Archivo	Acceso	Tiempo de Conservación	Observaciones
Catastro de registros	Encargado/a OMIL	Digital	OMIL	2 años	Actualizar anualmente.

6. Flujograma PS55



7. Lista de Distribución

Encargado/a OMIL, Gestor/a territorial, Ejecutivo/a de atención al usuario/a, Profesional Psicosocial.

Sistemas de Información PS55

8. Anexos

REGISTROS OMIL

REGISTROS	ARCHIVO	OBSERVACIONES
Encuesta satisfacción (Encuentro Empresa)	Archivador	
Certificado contratación	Archivador	
Libro Firmas FCS	Archivador	
Formulario solicitud empleo	Archivador o PC OMIL	
Registro participantes Encuentro Empresa	Archivador o PC OMIL	Ordenado por fecha
Formulario solicitud reclutamiento	Archivador o PC OMIL	
Nómina de usuarios/as invitados	Archivador o PC OMIL	
Registro realización actividad	Archivador o PC OMIL	
Encuesta satisfacción a empresa (Seguimiento)	Archivador o PC OMIL	
Estudio Territorial	Archivador o PC OMIL	
BNE FCS	BNE	
BNE Vacantes	BNE	
BNE Empresas	BNE	
BNE Usuarios/as	BNE	
Carta derivación extra OMIL	Entregado a usuario	
Carta derivación a empresa	Entregado a usuario	
Credencial BNE	Entregado a usuario	
Nómina de usuarios enviada a empresa	Enviado a empresa	
Nómina participantes enviadas a OTEC	Enviado a OTEC	
Catastro de registros	PC OMIL	
Historial usuario/a	PC OMIL	Indexado por RUT
Perfil Psico Laboral	PC OMIL	Indexado por RUT
Plan de Capacitación Personal OMIL	PC OMIL	
Carpeta Personal Vigente OMIL	PC OMIL	
Perfiles de Cargo OMIL	PC OMIL	
Procesos OMIL	PC OMIL	
Plan Estratégico	PC OMIL	
Plan de Acción	PC OMIL	
Inventario	PC OMIL	
Reparaciones	PC OMIL	
Vacantes Vigentes	PC OMIL	
Registro certificados FCS	PC OMIL	
Nómina de participantes reclutamiento en OMIL	PC OMIL	
Vacantes Levantadas	PC OMIL	
Materiales preparación encuentro empresa	PC OMIL	
Invitación encuentro empresa	PC OMIL	
Material taller apresto	PC OMIL	
Registro convocatoria taller apresto	PC OMIL	

Registro participantes taller apresto	PC OMIL	
Colocaciones validadas	PC OMIL	
BBDD Estudio Territorial	PC OMIL	
Alianzas Vigentes	PC OMIL	

Pautas y Manuales Específicos para Procesos de Intermediación Laboral Inclusivos

Además de los anexos que encontrará al final de cada capítulo, y con el fin de facilitar determinados procesos establecidos en este Manual de Procesos de Intermediación Laboral Inclusivo, la Red Incluye[9] ha facilitado las siguientes pautas y manuales:

- Manual de Aplicación Análisis de Puesto de Trabajo
- Manual de Aplicación Pauta de Seguimiento del Trabajador Colocado
- Formato de Descripción de Cargo
- Pauta para Aplicar la Evaluación Funcional

Estas pautas y manuales se consideran parte integrante de este documento y esperamos que sean útiles en su quehacer diario.

[9] Red Incluye es una asociación multisectorial abierta y voluntaria de organizaciones públicas y privadas de la Región Metropolitana, que tiene como principal propósito "Promover el desempeño del rol productivo de las personas en situación de discapacidad, bajo la perspectiva de derecho" como una estrategia de equiparación de oportunidades e inclusión social y laboral de las personas en situación de discapacidad

MANUALDE APLICACIÓN

ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO

SANTIAGO 2015

Material adaptado por organizaciones Red Incluye
DOCUMENTO EN TRABAJO

MANUAL DE ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN GENERAL

El análisis de puesto de trabajo (desde ahora en adelante APT) es una herramienta de utilidad en el proceso de intermediación laboral de personas con discapacidad. Consiste en **evaluar e identificar las exigencias de los puestos de trabajo.** El APT comprende una serie de pasos de observación, consulta y registro en el espacio laboral, y tiene como objetivo determinar el nivel de exigencias y demandas del puesto de trabajo y de las condiciones generales del empleo, con el fin de generar un perfil de estos.

El APT es de suma relevancia, puesto que determina el nivel de complejidad del puesto de trabajo, aportando información de las demandas motoras, sensoriales, psíquicas y otras requeridas para su desempeño, asimismo entrega información respecto a las condiciones ambientales, requisitos de formación y/o experiencia previa y condiciones generales del empleo.

La información recogida permitirá realizar la selección de postulantes con discapacidad que cumplan con las competencias necesarias para la ejecución del cargo analizado.

En el caso de personas con discapacidad esta información se torna vital al momento de realizar un proceso de postulación.

La pauta consta de siete pasos y cuatro anexos:

Paso Nº1: Información General
Paso Nº2: Accesibilidad Física
Paso N°3: Condiciones Contextuales
Paso Nº4: Condiciones Contractuales
Paso N°5: Requisitos del Cargo
Paso Nº6: Descripción del Puesto de Trabajo Visitado: Se debe realizar una descripción detallada de las tareas asignadas al trabajador
Paso N°7: Exigencias del (los) puesto (s) según factores de desempeño

Anexo 1: Pauta de Exigencias del Puesto de Trabajo
Anexo 2: Pauta de Puntajes
Anexo 3: Formato de descripción de cargo
Anexo 4: Informe APT tipo

APLICACIÓN

La pauta de APT, se aplica a través de la observación directa del puesto de trabajo y la entrevista al trabajador que lo desempeña y a la persona que tenga conocimientos acabados del puesto de trabajo y sus requerimientos, de preferencia jefe de área o jefatura directa de la que depende el puesto.

Es necesario realizar una visita por las instalaciones y el lugar donde la persona realizará el trabajo y lugares de uso común como baños, vestidores, casino, etc., para así, identificar con claridad las características de éste.

En terreno, se observa tanto el espacio físico, como el recurso humano encargado del cumplimiento de tareas, se identifican exigencias, uso de herramientas, maquinarias, tecnologías, riesgos potenciales, entre otros.

Todos los pasos deben ser aplicados en orden secuencial (excepto el "**Formato de Descripción de Cargo**", que debe ser enviado a la empresa como autorreporte). El APT debe ser realizado idealmente en el transcurso de 1 hora.

A continuación describiremos cada uno de los pasos que conforman la pauta:

Paso Nº1: Información General:
Se registra información sobre la empresa: Quienes son, qué hacen y las motivaciones para contratar a una persona con discapacidad, nombre de la empresa, dirección, datos de la persona de contacto, entre otros.

Paso Nº2: Accesibilidad Física:
Accesibilidad corresponde al conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicios o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas[10].

Se solicita registrar las condiciones de **accesibilidad** del edificio, **del lugar de trabajo**, los **espacios de uso común** y **acceso a través de transporte público.** Asimismo, describir con detalle los obstáculos que pudiesen existir. Debe ser lo más detallado posible con el fin de dar cuenta con la mayor fidelidad acerca de la empresa, el lugar de trabajo y los espacios de uso común.

Edificio:(Describir condiciones de accesibilidad del edificio en que se encuentra el puesto de trabajo vacante). Ej.: *"Al edificio se ingresa directamente desde la calle. La rampa tiene aproximadamente 1 mt. de ancho y conduce a la recepción…".*

Estación de Trabajo:(Describir condiciones del espacio físico en que se ubica la estación de trabajo). Ej.: *"Está situado al fondo del pasillo principal y se compone de una mesa de trabajo la cual es compartida por otros tres trabajadores. La mesa mide aproximadamente…"*

Espacios de uso común por el personal:(Describir condiciones del espacio físico compartido por los trabajadores como casino, comedor, cocina, baño, salas de estar, etc.). Ej.: **"***Detrás de la estación de trabajo hay un pasillo sin obstáculos y de 1m. de ancho aprox., donde están los casilleros del personal y la puerta para ingresar al baño compartido. El comedor se ubica…"*

Transporte público: (Describir paraderos cercanos y recorridos de buses Transantiago, colectivos y otros medios como por ej. buses de acercamiento de la propia empresa así como estaciones cercanas de Metro). Ej.: "*A tres cuadras en calle Palomar se ubica parada de Buses o desde Estación Los Héroes inicia recorrido bus de acercamiento el que se detiene frente a estación Qta. Normal del Metro…"*

[10] Ref. Guía de consulta de Accesibilidad Universal, Bodeguer, Prett y Squella, 2012. Descarga desde www.senadis.cl

SE RECOMIENDA ADJUNTAR FOTOGRAFÍAS DE LA EMPRESA, ESTACIÓN DE TRABAJO PROPIAMENTE TAL Y ESPACIOS DE USO COMÚN COMO POR EJEMPLO: ACCESOS, ESCALERAS, ASCENSORES, RAMPAS, RECEPCIÓN, VESTIDORES, CASINO, ETC.

Paso N°3: Condiciones generales
Información respecto a condiciones del puesto de trabajo. Es necesario señalar entrega de vestuario, colación y la existencia de casillero (en el caso que sea necesario), describiendo claramente las condiciones existentes.

Paso Nº4: Condiciones Contractuales:
Se deben especificar las condiciones laborales ofertadas por la empresa (jornada laboral, horario, trabajo en turnos, tipo de contrato, remuneración fija o variable y bonificaciones, beneficios o incentivos).

Paso N°5: Requisitos del Cargo:
Señalar el nivel educativo requerido para el puesto de trabajo, al igual que conocimientos técnicos. (Por ej. 4to medio rendido, formación técnica específica). En el caso de que el puesto de trabajo sea el de "Conductor", especificar tipo de licencia o requisitos.

Paso Nº6: Descripción del Puesto de Trabajo Visitado: Se debe realizar una descripción detallada de las tareas asignadas al trabajador:
Como tarea se entiende "una fracción o actividad mas amplia correspondiente a un trabajo… tiene un fin y por tanto, su resultado es un producto o un insumo para continuar el resto del proceso general". Corresponden a las obligaciones asignadas al trabajador como parte de sus labores. Se pueden desempeñar una o varias tareas, las cuales se componen de una serie de operaciones. Se describen en lenguaje sencillo para que la persona comprenda inmediatamente lo que debe hacer. Como operaciones entenderemos las partes que componen una tarea y que tienen una identidad clara y definida en el trabajo.

Ejemplo:
Nombre del Puesto de Trabajo: Recepcionista

Tareas		**Operaciones**
1	Atiende público presencialmente	Recibir al público, consultar por necesidad requerida, responder consultas, entregar información, registrar atenciones en planilla Excel, etc.
2	Atiende consultas telefónicas o vía email	Contestar teléfono, consultar por necesidad requerida, responder consultas, orientar al cliente, derivar llamados, responder consultas de clientes a través de correos electrónicos, derivar consultas realizadas a través de correo electrónico a expertos de la empresa.

Paso N°7: Exigencias del (los) puesto (s) según factores de desempeño:
Una vez identificadas las tareas y operaciones, se realiza una breve descripción del potencial funcional exigido de cada uno de los siguientes aspectos:

-Potencial Funcional Físico
-Sensorial/Comunicacional
-Potencial Psíquico/Mental

-Aspecto Socio-Relacionales
-Potencial de Trabajo
-Ambiente de Trabajo
-Requerimientos de Accesibilidad

Cada factor de desempeño consta de una escala de valoración, la cual se describe en el Anexo N°2 (Pauta de Puntuación).

Anexos:

Anexo N°1 "Pauta de Exigencias del Puesto de Trabajo": Tabla de cotejo de la información recogida durante la visita de observación y entrevistas

Anexo N°2 "Pauta de Puntajes": Tabla de calificación para cada factor a evaluar en el puesto de trabajo observado.

Anexo N°3: Descripción de Cargo
Instrumento de autoreporte que facilita a la empresa la descripción general del cargo. Muchas empresas ya cuentan con sus propias descripciones de cargo, pero en caso de no tener un formato tipo, es posible enviar este instrumento de autorreporte que deberá completar la empresa y remitirlo al profesional previo a la visita de APT. Generalmente este documento se envía luego del primer contacto con la empresa (vía correo electrónico).

Incluye:

- Antecedentes de la empresa
- Tareas a desempeñar
- Perfil del trabajador
- Nivel de formación
- Conocimientos requeridos
- Experiencia previa

Al momento de la visita se sugiere corroborar la información enviada en el descriptor del cargo.

Anexo N°4 "Informe APT tipo": Informe tipo que ejemplifica cómo debería desarrollar un informe de APT basado en la aplicación de este instrumento.

ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO

1.- INFORMACIÓN GENERAL

FECHA VISITA:
NOMBRE E INSTITUCIÓN DE EVALUADOR:

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

NOMBRE EMPRESA:
RUT:
GIRO:
DIRECCIÓN :
COMUNA:
TELÉFONO:
PÁGINA WEB:
N° DE TRABAJADORES:
N° DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS:
Persona Contacto:
Cargo:
Email:
Teléfono:

2.- ACCESIBILIDAD FÍSICA

EDIFICIO
ESTACION DE TRABAJO
ESPACIOS DE USO COMUN

3.- CONDICIONES GENERALES

Aspecto	Descripción	
Uniforme y/o Vestuario		
Colación	**Horario**	
	Costos de la colación	
	Casino/Comedor	
Vestidor Casilleros Baños		

4.- <u>CONDICIONES CONTRACTUALES</u>

Aspecto	Descripción			
Jornada Laboral	**Parcial**			
	Completa			
Horario				
Tipo de contrato (marcar y describir si es necesario)	Plazo Fijo	Plazo Indefinido	Contrata	Honorarios
Remuneración	$			
Beneficios, gratificaciones, bonos:				

5.- <u>REQUISITOS DEL CARGO</u>

Aspecto	Características
NIVEL EDUCATIVO Y/O FORMACIÓN	
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS (manejo de equipos o herramientas, nivel usuario computación, etc.)	
EXPERIENCIA PREVIA	

6.- <u>DESCRIPCIÓN GENERAL</u>

TAREAS	OPERACIONES

7.- <u>EXIGENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO</u>

FACTOR FUNCIONAL/FÍSICO:

FACTOR SENSORIAL/COMUNICACIONAL:

FACTOR PSÍQUICO/MENTAL:

FACTOR SOCIO-RELACIONALES:

POTENCIAL DE TRABAJO:

AMBIENTE DE TRABAJO:

REQUERIMIENTOS DE ACCESIBILIDAD:

ANEXOS

ANEXO N°1: HOJA REGISTRO PAUTA EXIGENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN FACTORES DE DESEMPEÑO. Para su correcta valoración, consultar anexo 2

POTENCIAL FUNCIONAL/FÍSICO		**3**	**2**	**1**	**0**
Postura	21. De pie				
	22. Sentado				
	23. Otra Postura				
Locomoción	24. Desplazamiento				
	25. Subir o bajar escaleras				
	26. Levantar y transportar				
Extr. Superiores	27. Movilidad				
	28. Fuerza				
	29. Precisión				
Extr. Inferiores	10. Movilidad				

ASPECTOS SOCIORELACIONALES		**3**	**2**	**1**	**0**
	21.Capacidad de trabajo con otros				
	22. Manejo de tensiones y conflictos				
	23. Capacidad de trasladarse sin ayuda de terceros				
	24. Higiene y presentación personal				
POTENCIAL DE TRABAJO					
Actitudes	25. Hábitos básicos (asistencia, puntualidad, permanencia)				
	26. Disposición a la tarea/Motivación				
	27. Decisión e iniciativa				
	29.Tolerancia al estrés				
Condiciones	29. Habilidades de lecto-escritura				

SENSORIAL/COMUNICACIONAL					
Visión	11.Próxima				
	12.Lejana				
	13. Diferencia colores				
	14. Perspectiva				
Comunicación	15. Capacidad auditiva				
	16. Hablar				

AMBIENTE DE TRABAJO				
Ambiente	30. Ruido			
	31. Iluminación			
	32. Ventilación			
	33. Temperatura			
	34. Humedad			
	35. Polvo			
	36. Vibraciones			

POTENCIAL PSÍQUICO/MENTAL				
17. Atención				
18. Memoria				
19. Tolerancia al cambio				
20. Estabilidad emocional				

REQUERIMIENTOS DE ACCESIBILIDAD				
37. Accesibilidad				

ANEXO N°2: PAUTA DE PUNTAJES EXIGENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO SEGÚN FACTORES DE DESEMPEÑO

POTENCIAL FUNCIONAL / FISICO

1. Postura de pie	0	El trabajo no exige mantenerse de pie.
	1	El trabajo exige permanecer de pie durante cortos períodos en la jornada laboral.
	2	El trabajo exige permanecer de pie durante la mayor parte de la jornada laboral, pero permite caminar o sentarse por momentos.
	3	El trabajo exige permanecer de pie durante toda la jornada laboral, independientemente de las demás exigencias posturales.

2. Postura sentado	0	El trabajo no exige estar sentado.
	1	El trabajo exige permanecer sentado durante cortos períodos de la jornada laboral.
	2	El trabajo exige permanecer sentado durante la mayor parte de la jornada laboral, pero permite realizar cambios posturales con cierta frecuencia.
	3	El trabajo exige permanecer sentado durante toda la jornada laboral, independientemente de las demás variantes posturales requeridas.

3. Otras posturas	0	El trabajo no tiene exigencias posturales distintas a estar de pie o sentado.
	1	El trabajo exige de forma ocasional adoptar posturas diferentes a estar sentado o de pie.
	2	El trabajo exige adoptar diversas posturas (inclinado, agachado, tumbado) durante la jornada laboral, pero no de manera continua o repetitiva.
	3	El trabajo exige adoptar diversas posturas (inclinado, agachado, tumbado) durante la jornada laboral, incluso de forma repetitiva o continua.

4. Desplazamiento	0	El trabajo no exige caminar. Los desplazamientos que en su caso sean necesarios, pueden realizarse en silla de ruedas.
	1	El trabajo exige caminar durante la jornada laboral, pero solo durante poco tiempo o en trayectos cortos.
	2	El trabajo exige caminar durante la mayor parte de la jornada laboral, pero permite descansar ocasionalmente.
	3	El trabajo exige caminar constantemente durante la jornada laboral, incluso en terreno irregular, en trayectos largos o con carga.

5. Subir o bajar escaleras	0	El trabajo no exige subir ni bajar escaleras.
	1	El trabajo exige sólo ocasionalmente subir y/o bajar escaleras en tramos cortos y no implica necesidad de rapidez.
	2	El trabajo exige subir y bajar escaleras, pero no implica la necesidad de hacerlo con agilidad y rapidez.
	3	El trabajo exige subir y bajar escaleras sin ninguna dificultad.

6. Levantar y transportar	0	El trabajo implica la necesidad de levantar objetos de menos de 10 Kg. y/o llevar objetos de peso inferior a 5 Kg.
	1	El trabajo implica la necesidad de levantar objetos de hasta 20 Kg. y/o llevar objetos de hasta 10 Kg.
	2	El trabajo implica la necesidad de levantar objetos de hasta 30 Kg. y/o llevar objetos de hasta 20 Kg.

	3	El trabajo implica la necesidad de levantar objetos de más de 30 Kg. y/o llevar objetos de peso superior a 20 Kg.
7. Movilidad extremidades superiores	0	El trabajo no exige movilidad de las extremidades superiores.
	1	El trabajo exige que el trabajador sea capaz de mover sus extremidades superiores hasta un alcance de 30 cm.
	2	El trabajo exige que el trabajador sea capaz de mover sus extremidades superiores hasta un alcance de 60 cm.
	3	El trabajo exige que el trabajador sea capaz de mover sus extremidades superiores hasta un alcance de más de 80 cm. medidos a partir del hombro.

8. Fuerza extremidades superiores	0	El trabajo no exige manejar objetos pesados.
	1	El trabajo implica manejar objetos (piezas o herramientas) con un peso de hasta 5 Kg.
	2	El trabajo implica manejar objetos (piezas o herramientas) con un peso de hasta 10 Kg.
	3	El trabajo implica manejar objetos (piezas o herramientas) con un peso superior a 15 Kg.

9. Precisión y coordinación de extremidades superiores:	0	El trabajo no exige realizar actividades que requieran precisión, coordinación o sensibilidad táctil fina.
	1	El trabajo sólo exige realizar actividades manipulativas sencillas que no requieren especial precisión (levantar el teléfono, accionar un interruptor, etc.).
	2	El trabajo implica realizar actividades manipulativas que requieren habilidad, precisión y sensibilidad táctil.
	3	El trabajo exige realizar eficientemente actividades manipulativas que requieren la habilidad, precisión y sensibilidad táctil (por ejemplo manejo de piezas de instrumentos de precisión)

10. Movilidad de extremidades inferiores	0	El trabajo no exige realizar actividades que requieran la movilidad de caderas, rodillas y pies.
	1	El trabajo sólo exige realizar actividades que requieran una movilidad limitada de las articulaciones de los miembros inferiores: caminar, sentarse.
	2	El trabajo exige realizar con cierta frecuencia actividades y adoptar posturas que necesite una movilidad amplia de caderas, rodillas y pies: arrodillarse, accionar un pedal, etc.
	3	El trabajo exige realizar constantemente actividades y adoptar posturas que requieren la máxima movilidad de caderas, rodillas y pies: ponerse en cuclillas, arrodillarse, etc.

POTENCIAL SENSORIAL/ COMUNICACIONAL

11. Visión próxima	0	El trabajo puede ser realizado por personas ciegas o de baja visión.
	1	El trabajo no exige realizar actividades en las que la agudeza visual a corta distancia sea indispensable.
	2	El trabajo exige realizar actividades que requieran una agudeza visual moderada a corta distancia: leer, escribir.
	3	El trabajo exige realizar actividades que requieran una buena agudeza visual próxima: dibujar, utilizar instrumentos de precisión, etc.

12. Visión lejana	0	El trabajo puede ser realizado por personas ciegas o de baja visión.
	1	El trabajo no exige realizar actividades que requieran agudeza visual a larga distancia.
	2	El trabajo exige realizar actividades que requieran una agudeza visual moderada a larga distancia.
	3	El trabajo exige realizar actividades que requieran una buena agudeza visual a larga distancia (conducir, vigilar espacios abiertos).
13. Visión diferenciar colores	0	El trabajo no exige diferenciar colores.
	1	El trabajo exige diferenciar los colores, teniendo una muestra visible y no requiere la necesidad de identificarlos.
	2	El trabajo exige diferenciar colores, sólo implica hacerlo en el caso de colores de gran contraste y con una buena iluminación.
	3	El trabajo exige diferenciar adecuadamente los colores, incluso en ambientes de pobre iluminación.

14. Visión perspectiva	0	El trabajo no requiere capacidad de visión perspectiva.
	1	El trabajo requiere plena capacidad de visión perspectiva para evaluar adecuadamente la distancia relativa de objetos lejanos.

15. Comunicación: capacidad auditiva.	0	El trabajo puede ser realizado por personas sordas o con capacidad auditiva disminuida
	1	El trabajo sólo requiere un uso de habilidades auditivas limitadas, como la necesaria para seguir una conversación en voz alta en un ambiente silencioso.
	2	El trabajo requiere una capacidad moderada de percepción y de discriminación de sonidos.
	3	El trabajo requiere una buena capacidad de percepción y de discriminación de sonidos en cualquier ambiente sonoro, como la necesaria para seguir una conversación en medio de este ambiente.

16.Comunicación: hablar (expresión oral)	0	El trabajo puede ser realizado por personas que no son capaces de comunicarse verbalmente con claridad (si logra comunicarse es través de señas o de manera escrita)
	1	El trabajo puede ser realizado por personas con dificultades para hablar o vocalizar
	2	El trabajo requiere una capacidad verbal suficiente para hacerse entender sin problemas (expresarse con claridad).
	3	El trabajo requiere una buena capacidad verbal y fluidez de lenguaje.

POTENCIAL PSÍQUICO / MENTAL

17. Atención	0	El trabajo no requiere atención continua. No implica peligro en caso de distracción.
	1	El trabajo requiere atención continua ocasionalmente y/o en determinadas operaciones.
	2	El trabajo requiere una capacidad de concentración y atención normal, pero no exige mantenerla durante todo el tiempo.
	3	El trabajo requiere una buena capacidad de concentración y atención, exige mantenerlas durante largo tiempo, incluso en condiciones adversas.

18. Memoria	0	El trabajo no implica la necesidad de retener datos. Puede ser realizado incluso por personas que tienen una capacidad muy pobre para retener datos y no pueden suplirla por otros medios.
	1	El trabajo puede ser realizado por personas que tienen dificultades para retener datos, pero que pueden compensarlo mediante anotaciones y registros
	2	El trabajo requiere una capacidad moderada de retención de datos. El olvido ocasional de un dato no pone en peligro el desempeño en el puesto.
	3	El trabajo requiere una buena capacidad de retención de datos, como la necesaria para repetir sin errores una lista de 6 nombres de personas desconocidas después de leerla u oírla un par de veces.

19. Tolerancia al cambio	0	El trabajo no implica la adaptación a situaciones nuevas por parte del trabajador, dado su rutina y procedimiento, el cual es fijo.
	1	El trabajo requiere una adaptación esporádica a situaciones nuevas por parte del trabajador.
	2	El trabajo requiere una adaptación frecuente a situaciones nuevas por parte del trabajador.
	3	El trabajo requiere una adaptación permanente a situaciones nuevas por parte del trabajador.

20. Estabilidad emocional	0	El trabajo puede ser realizado por personas que presenten una gran inestabilidad emocional, y/o se exalten o depriman con frecuencia.
	1	El trabajo puede ser realizado por personas que presenten ocasionales altibajos emocionales, depresión o euforia. Puede perder la serenidad ante estímulos externos de cierta importancia.
	2	El trabajo requiere una estabilidad emocional razonable. Se espera que el trabajador mantenga normalmente sus emociones bajo control, aunque ocasionalmente pueda perder la serenidad en situaciones de estrés.
	3	El trabajo requiere una buena estabilidad emocional. Se espera que el trabajador pueda ser capaz de mantener la serenidad en todo tipo de situaciones.

HABILIDADES SOCIORELACIONALES

21. Capacidad de trabajo con otros	0	El trabajo no requiere que el trabajador se relacione con otros para el desarrollo de tareas laborales.
	1	El trabajo demanda que el trabajador se relacione circunstancialmente o por instigación con otros para el desarrollo de tareas laborales.
	2	El trabajo demanda que el trabajador se relacione sin dificultad con otros para el desempeño en tareas laborales.
	3	El trabajo demanda que el trabajador se relacione con otros en forma permanente, aportando al grupo en el desempeño de tareas laborales en conjunto.

22. Manejo de tensiones y conflictos	0	El trabajo no requiere el manejo de situaciones complejas y no debe resolver problemas.
	1	El trabajo requiere que el trabajador maneje situaciones complejas, resolver problemas y relacionarse con sus compañeros de trabajo.
	2	El trabajo requiere responsabilidad administrativa, que el trabajador maneje situaciones complejas, resolver problemas y relacionarse jerárquicamente con sus compañeros de trabajo.
	3	El trabajo es cargo directivo, con responsabilidad administrativa y toma de decisiones en el manejo de situaciones complejas y resolución de problemas.

23. Traslados	0	El trabajo no requiere independencia en el traslado.
	1	El trabajo permite que la persona sea apoyada en su traslado.
	2	El trabajo requiere que la persona pueda trasladarse en forma autónoma.
	3	El trabajo requiere que la persona pueda trasladarse en forma independiente y/o usando ayudas técnicas, sin asistencia de terceros.

24. Higiene y presentación personal	0	El trabajo requiere adecuada preocupación en la presentación personal pudiendo lucir informal.
	1	El trabajo requiere adecuada preocupación en la presentación personal, debiendo lucir formal.

POTENCIAL DE TRABAJO

25. Hábitos básicos	0	El trabajo requiere que la persona cumpla con los requisitos de hábitos básicos de un trabajo (asistencia, puntualidad y permanencia), pero se flexibiliza en su cumplimiento.
	1	El trabajo requiere máximo cumplimiento de todos los hábitos básicos de un trabajo (asistencia, puntualidad y permanencia).

26. Disposición a la tarea/motivación	0	El trabajo puede ser realizado por personas que no se encuentran altamente motivadas hacia la tarea, gracias a que las funciones del cargo tienden a la automatización.
	1	El trabajo requiere de suficiente motivación hacia la tarea, las cuáles varían esporádicamente requiriendo de atención oportuna.
	2	El trabajo requiere de motivación hacia la tarea, las cuáles varían frecuentemente requiriendo de atención constante.

	3	El trabajo requiere de alta motivación hacia la tarea, las cuáles varían permanentemente requiriendo de atención constante.

27. Decisión e iniciativa	0	El trabajo no requiere tomar decisiones ni capacidad de reacción ante situaciones imprevistas. El trabajador cuenta con supervisión constante.
	1	El trabajo sólo requiere tomar decisiones de acuerdo con criterios previamente establecidos en asuntos rutinarios. Puede ser realizado por personas cuya capacidad para valorar situaciones no previstas relacionadas con sus conocimientos y experiencia y de adoptar las decisiones oportunas sea limitada.
	2	El trabajo requiere una capacidad moderada para valorar situaciones y adoptar decisiones acertadas. Se espera que el trabajador sea capaz de resolver apropiadamente situaciones imprevistas relacionadas con sus conocimientos y experiencia.
	3	El trabajo requiere una buena capacidad para valorar situaciones y adoptar decisiones acertadas. Se espera que el trabajador sea capaz de proponer innovaciones y de actuar ante situaciones imprevistas.

28. Tolerancia al Estrés	0	El trabajo no requiere que el trabajador esté sometido a tensión alguna asociada a la tarea.
	1	El trabajo requiere de manejo esporádico de situaciones estresantes asociadas al desempeño de sus funciones.
	2	El trabajo requiere de manejo frecuente de situaciones estresantes asociadas al desempeño de sus funciones.
	3	El trabajo requiere el manejo constante de situaciones estresantes asociadas al desempeño de sus funciones.

29. Habilidades de lecto-escritura	0	El trabajo no requiere el uso de habilidades de lecto-escritura. Éstas son realizadas por un supervisor.
	1	El trabajo requiere del uso esporádico de habilidades de lecto-escritura.
	2	El trabajo requiere frecuentemente de uso de habilidades de lecto-escritura.
	3	El trabajo requiere permanentemente de uso de habilidades de lecto-escritura.

AMBIENTE DE TRABAJO

30. Ambiente: ruido	0	El trabajo se desarrolla en un ambiente sonoro normal.
	1	El trabajo se desarrolla ocasionalmente en ambiente ruidoso.
	2	El trabajo se desarrolla constantemente en ambiente ruidoso.

31. Ambiente: iluminación	0	El trabajo se desarrolla en condiciones óptimas de iluminación.
	1	El trabajo se desarrolla en condiciones de iluminación normales.
	2	El trabajo se desarrolla en condiciones de escasa iluminación.

32. Ambiente: Ventilación	0	El trabajo se desarrolla en ambientes con una excelente ventilación.
	1	El trabajo se desarrolla en ambientes con ventilación normal.
	2	El trabajo se desarrolla en ambientes con escasa ventilación.

33. Ambiente: Temperatura	0	El trabajo se desarrolla en ambientes climatizados, en los que es posible mantener unas condiciones óptimas de temperatura.
	1	El trabajo se desarrolla en ambientes con temperatura normal (entre 18°C y 26°C).
	2	El trabajo se desarrolla frecuentemente en ambientes muy fríos o muy calurosos.

34. Ambiente: Humedad	0	El trabajo se desarrolla en ambientes de humedad normal.
	1	El trabajo se desarrolla ocasionalmente y durante períodos de tiempo poco prolongados en ambientes húmedos o muy secos.
	2	El trabajo se desarrolla frecuentemente en ambientes húmedos o muy secos.

35. Ambiente: Polvo	0	El trabajo se desarrolla en ambientes libre de polvo, aserrín o partículas.
	1	El trabajo se desarrolla ocasionalmente y durante períodos de tiempo poco prolongados en ambientes con polvo, aserrín o partículas. Se debe utilizar mascarilla protectora
	2	El trabajo se desarrolla frecuentemente en ambientes con polvo, aserrín o partículas. Se debe utilizar mascarilla protectora

36. Ambiente: Vibraciones	0	El trabajo no requiere el uso de equipo vibratorio o sólo requiere utilizar equipo de baja vibración (taladros, máquinas de coser eléctricas, etc.).
	1	El trabajo requiere el uso de equipo de vibración moderada (tornos, sierras eléctricas, podadoras, etc.).
	2	El trabajo requiere el uso de equipo de alta vibración (motoniveladoras, apisonadoras, mezcladoras, etc.).

REQUERIMIENTOS DE ACCESIBILIDAD

37. Accesibilidad	0	El puesto de trabajo es accesible para personas en silla de ruedas. Posee baño adaptado.
	1	El puesto de trabajo presenta dificultades de acceso para personas en silla de ruedas o baño no adaptado. Es accesible para personas con bastones o muletas o con dificultades para subir escaleras.
	2	El puesto de trabajo presenta algunas dificultades de acceso para personas con bastones o muletas, como tramos cortos de escaleras.
	3	Puesto de trabajo no accesible para personas con bastones o muletas u otras restricciones de movilidad.

ANEXO 3: FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

A continuación se solicita a la empresa completar los antecedentes solicitados para poder identificar el perfil del cargo previo a la visita de la institución a la empresa

ANEXO 4: FORMATO TIPO DE INFORME DE APT

CARGO:	
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	
NOMBRE EMPRESA	
RUT	
GIRO	
DIRECCION	
COMUNA	
TELÉFONO	
PÁGINA WEB	
N° DE TRABAJADORES	
NOMBRE DE PERSONA DE CONTACTO	
CARGO PERSONA CONTACTO	
TELEFONO PERSONA DE CONTACTO	
EMAIL PERSONA DE CONTACTO	
N° DE VACANTES DISPONIBLES	
NOMBRE DEL PUESTO DE TRABAJO EVALUADO	
TAREAS A DESEMPEÑAR	
PERFIL TRABAJADOR	
NIVEL EDUCATIVO Y/O FORMACIÓN REQUERIDA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS	
HABILIDADES PERSONALES	
CONDICIONES DEL PUESTO	
TIPO CONTRATO	
HORARIO	
JORNADA	
REMUNERACIÓN (MONTO LÍQUIDO)	
REMUNERACIÓN FIJA Y/O VARIABLE	
UNIFORME	
COLACIÓN	
OTROS BENEFICIOS	

INFORME ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO (APT)

Empresa:XXXXXXXX, equipamiento gastronómico.
RUT:
Puesto de Trabajo: Cajero/a.
Dirección:XXXXXXXXXXXX, Santiago
Teléfono:
Fecha de Evaluación:24 de Junio del 2013
Evaluador:T.O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

INFORMACION GENERAL

1. ACCESIBILIDAD FISICA

Edificio: La empresa se encuentra ubicada en la calle San Diego N° 767 en la comuna de Santiago Centro. La edificación cuenta con escaleras para acceder a los pisos superiores, las cuales cuentan con pasamanos, lo que facilitaría el acceso a personas con dificultad para transitar. Sin embargo, no cuenta con ascensor lo que impediría el acceso a personas en silla de ruedas.No cuenta con rampas de acceso en la entrada. La recepción administrativa está ubicada en el 2do piso y de la sala de ventas en el 1er piso. Para acceder a la recepción se debe hacer uso de un timbre que está ubicado en el primer piso a una altura de 1.60 mts aproximadamente. Cuenta con un espacio para fumadores en el primer piso. Para ingresar a la sala de ventas ubicada en el 1er piso, se cuenta con un escalón que dificultaría el acceso a personas con deterioro motor. Las puertas de entrada a la sala de ventas son de 2 cuerpos y con un funcionamiento difícil de manejar, ya que son pesadas y requiere de la interacción de todo el cuerpo para acceder a la sala.

Estación de trabajo: Se encuentra en el 1er piso, en el sector izquierdo de la sala de ventas. Cuenta con un escritorio amplio y 2 computadores con sus respectivas cajas. El espacio es reducido, ya que hay muebles que contienen papeles y las impresoras para las boletas. Las sillas que utilizan son con ruedas, lo que permite movilidad entre el escritorio y los muebles con las impresoras. El escritorio cuenta con una ventanilla que separa al público de las cajeras.

Espacios de uso común por personal: Se cuenta con baños con separación de hombres y mujeres. Estos baños son amplios, ya que cuenta con urinarios y baños privados, pero están ubicados en el segundo y tercer piso, lo que dificultaría el acceso a personas en silla de ruedas. Sin embargo existe un baño en el primer piso al cual se puede acceder, pero es de un tamaño reducido, aparentemente de 1,5 metros x 1,5 metros. En cuanto a las duchas, estas cuentan con un receptáculo cuadrado de loza con un tamaño de un metro aproximado de diámetro. Baños y duchas para el personal se encuentran en el 1er piso. Se cuenta con 2 comedores ubicados en el 2do y 3er piso. Éstos son amplios, cuentan con microondas, mesas y sillas para la comodidad. El comedor del 3er piso cuenta con televisión. Sin embargo, el 1er piso no cuenta con comedor, lo cual restringiría el acceso a personas en silla de ruedas. De esta forma se podrían realizar cambios o adaptaciones en la estructura del edificio, sin embargo esto traería consigo un coste económico para la empresa y un shock emocional para la persona en cuestión. En la sala de ventas se han realizado cambios de estructura para facilitar las vías de escape y para que pueda transitar de forma cómoda y sin problemas cualquier persona, independiente de su condición.

2. CONDICIONES GENERALES

Aspecto	Descripción	
Uniforme y/o Vestuario	Lo facilita la empresa	
Colación	Horario	60 minutos
	Costos de la colación	Lo debe asumir el trabajador
	Casino / Comedor	Se cuenta con comedor, microondas.
Vestidor / Casillero / Baños	Se asigna casillero, debe traer candado. Baño en primer nivel, no apto para silla de ruedas	

3. CONDICIONES CONTRACTUALES

Aspecto	Descripción	
Jornada laboral	**Parcial**	
	Completa	**X**
Horario	De lunes a viernes 09:30 hrs. hasta las 19:00 hrs. Sábados de 10:00 hrs. a 14:00 hrs.	
Tipo de Contrato	A plazo fijo y luego indefinido	
Remuneración bruta	Se asignan bonos de vacaciones y el sueldo promedio es $360.000 bruto.	

4. REQUISITOS DEL CARGO

Nivel educativo y/o formación	Enseñanza Media completa
Conocimientos requeridos(manejo de equipos o herramientas, nivel usuario computación, etc.)	Manejo de Caja Documentos Valorados Conocimiento en Office, Word y Excel
Experiencia previa	Deseable experiencia 1 año en cargo similar (no excluyente)

PUESTO DE TRABAJO VISITADO

DESCRIPCIÓN GENERAL

Cargo: Cajero/a.

Objetivo del cargo: Realizar en caja el ingreso de dineros y documentos valorados de acuerdo a los procedimientos.

Tareas principales:

1. Recepciona todos los pagos producto de la venta realizada en la Tienda de acuerdo a los procedimientos establecidos.

2. Revisa e ingresa al sistema toda la información relativa a los documentos de compra y venta (cheques, efectivo, tarjetas de crédito y debito, facturas, boletas, notas de crédito, etc.) con exactitud.

3. Registrar toda la información correspondiente en el Libro de Venta (Jefe de Tienda)

4. Gestiona entrega de dineros de caja a tesorería y mantención de montos mínimos de acuerdo a los límites establecidos.

5. Realiza cierre y cuadratura de caja.

6. Solicita y mantiene el resguardo de los documentos tributarios.

7. Prepara carpetas con copias de facturas, guías de despachos y notas de crédito para área cobranza y control tributario.

8. Apoya otras labores de la tienda de acuerdo a las instrucciones y orientaciones de su supervisor directo.

9. Mantiene su área de trabajo limpia y en orden.

EXIGENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO

FACTOR FUNCIONAL/FÍSICO: El puesto de trabajo exige permanecer sentado durante la mayor parte de la jornada laboral, sin embargo se requiere estar de pie durante cortos periodos de tiempo. Ocasionalmente se adoptan otras posturas como agacharse para tomar cajas de menos de 10 Kg y reponer el papel de las impresoras, pero no implica la necesidad constante de realizarlo. En cuanto a locomoción, el trabajo implica caminar durante periodos cortos, ya sea para circunstancias tales como ir al baño, colación; lo cual también implica subir y bajar escaleras, pero no implica realizarlo con habilidad o rapidez. En cuanto a las exigencias de la movilidad de los miembros superiores, se requiere amplia movilidad con un alcance superior a los 80 cm a partir de los hombros, ya que debe cumplir diversas tareas, que si bien están dentro de su estación de trabajo, están repartidas en todos los espacios de ésta como contestar el teléfono, buscar las impresiones, atender al público, timbrar las boletas y manejar el computador. No implica manejar objetos con un peso superior a los 10 Kgs. En cuanto a extremidades inferiores, sólo implica caminar y sentarse, por lo tanto son de movilidad limitada.

FACTOR SENSORIAL/COMUNICACIONAL: Se requiere de agudeza visual moderada tanto a corta o larga distancia, ya sea para digitar en el computador y para leer las boletas y para captar la ubicación de las herramientas que se utilicen, como el timbre, la corchetera. También exige diferenciar colores, ya que el color

de la tinta de las boletas es claro, por lo tanto se requiere discriminación para distinguir el enunciado. Respecto a la audición se requiere moderada percepción y discriminación de sonidos para recepcionar la información, instrucciones, órdenes, sugerencias del público. El trabajo requiere una buena capacidad verbal y fluidez, ya que implica atención de público.

HABILIDADES SOCIOLABORALES: El trabajo demanda que el trabajador se relacione con otros integrantes del equipo sin dificultad, éste también sería el ideal que se busca en las empresas**;** ya que es una labor en conjunto y se requiere que todos los dispositivos de este equipo trabajen sin dificultad. Este punto se observa de forma paralela con el manejo de tensiones y conflictos, ya que también implica una buena relación con los demás integrantes y la capacidad de resolución de conflictos.

AMBIENTE DE TRABAJO: En cuanto al ruido, el trabajo se desarrolla en un ambiente ocasionalmente ruidoso, ya que si bien no se trabaja con maquinaria pesada que genere ruido excesivo, constantemente hay muchas personas cercanas y se requiere la capacidad de escuchar y atender bajo esas circunstancias. La iluminación del lugar es óptima, mayormente se trabaja con luz artificial en buenas condiciones. La ventilación es normal, ya que hay presencia de ventanas, entradas y salidas de aire. En cuanto a temperatura es normal, ya sea en invierno como en verano, ya que es un espacio cerrado con ventilación. En cuanto a la presencia de polvo y vibraciones, no hay existencia de éstos ya que no se trabaja con maquinaria pesada ni con materiales que produzcan polvo o aserrín. En cuanto a accesibilidad el puesto de trabajo no es pertinente para personas que utilicen silla de ruedas, ya que no hay baños adaptados; sí es accesible para personas que utilicen bastones o muletas o con dificultades para subir o bajar escaleras, ya que lo pueden realizar pero con más lentitud.

CONDUCTA LABORAL: En lo referente a decisión e iniciativa, es importante que el trabajador tenga la capacidad de reaccionar ante situaciones que le demanden la toma de una decisión rápida para resolver conflictos que se puedan presentar en base a formas de pago. Eventualmente personas que no tengan cupo en tarjeta o cheques rechazados le significan tomar decisiones respecto a las alternativas que se puedan ofrecer para ejecutar finalmente la venta. A la larga y con el manejo del puesto, esta acción termina siendo casi automática.

OTRAS CONDICIONES: En habilidades de lectoescritura, el trabajo requiere permanente el uso de estas condiciones, ya que el trabajo implica leer las boletas, los pedidos, E-mails; aparte de realizar los cierres de caja. En cuanto a la tolerancia al estrés, esta va asociada al manejo de conflictos y de situaciones complicadas respecto del desempeño de sus funciones.

FACTOR PSÍQUICO/MENTAL: En cuanto a la atención, el trabajo requiere de concentración y atención normal y no implica mantenerla durante todo el tiempo, ya que hay momentos de alta demanda de público y momentos en que no, por lo que se podrían tener espacios de distracción. En cuanto a memoria, el trabajo puede ser realizado por personas que tienen dificultad para retener datos, pero que pueden compensarlo con anotaciones o registros. El trabajo requiere de adaptación esporádica a situaciones nuevas, ya que si bien se realizan variadas tareas, éstas siempre son las mismas en el tiempo. Es por esto que actividades que salgan de los márgenes del desempeño son esporádicas. En lo emocional, se requiere de buena estabilidad emocional, o al menos es el ideal, ya que es importante mantener la serenidad en todo tipo de situaciones, ya sea en resolución de conflictos, manejo de situaciones adversas, etc.

ACCESIBILIDAD: El trabajo requiere que la persona pueda trasladarse de forma autónoma sin ayuda de terceros, ya que la actividad es demandante, dinámica y requiere de indemnidad motora, ya que el puesto no es accesible para personas con restricción de movilidad.

MANUAL DE APLICACIÓN EVALUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BUSCA DE EMPLEO

SANTIAGO 2015

Material adaptado por organizaciones Red Incluye
DOCUMENTO EN TRABAJO

PAUTA PARA EVALUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BUSCA DE EMPLEO

Para llevar a cabo un buen proceso de intermediación laboral para personas con discapacidad es necesario establecer en conjunto las posibilidades que la persona tiene para desarrollar actividades productivas. Por tanto, además de la formación académica y experiencia laboral que la persona tenga, se deben considerar sus aptitudes para el trabajo, sus intereses, expectativas y de forma muy importante los aspectos relacionados con su perfil funcional para el desempeño de actividades cotidianas, además de aspectos sociales y familiares que puedan influir de manera positiva o negativa en la consecución y permanencia en un empleo.

La pauta de evaluación aquí propuesta no considera la aplicación de pruebas al evaluado, por tanto en base a la entrevista personal se debe registrar la información entregada por el entrevistado, quien reportará sus propias apreciaciones de cómo ejecuta las actividades que le son consultadas. Por su parte el evaluador aplicará su criterio técnico para calificar la forma en que la persona desarrolla la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos en la pauta para ello.

La pauta es aplicada de manera presencial por el profesional del equipo de intermediación laboral, idealmente el mismo que realiza evaluación de puesto de trabajo en empresas. Toda la información recogida a través de la pauta debe ser vaciada en un informe descriptivo, que de cuenta en detalle de la condición funcional que la persona presenta para enfrentar diferentes oportunidades de trabajo.

APLICACIÓN

La presente guía permite recopilar los antecedentes personales y laborales de la persona a través de la entrevista y observación del usuario, con el fin de configurar un perfil funcional, que facilite la búsqueda y consecución de un puesto de trabajo adecuado a la persona entrevistada.

Una vez realizado esto y teniendo una oferta laboral desde alguna empresa, se iniciarían las labores de coordinación tanto con esta última como con la institución (lo que puede incluir: postulación laboral, entrevistas, capacitaciones, inducciones, etc.)

El objetivo de esta guía es orientar en la elaboración de un informe de perfil funcional que permita construir una “fotografía” del momento para esta persona que permita realizar un buen proceso de intermediación laboral.

La información a incorporar se ha organizado de manera de abordar diferentes aspectos importantes a considerar y se clasifica en los siguientes ítems:

ANTECEDENTES DEL EVALUADOR

Registrar al menos nombre completo, profesión, datos de contacto e institución donde se desempeña el profesional

ANTECEDENTES GENERALES DEL USUARIO

Registrar datos generales y de contacto del usuario.

ANTECEDENTES DE CONTEXTO

Situación Familiar: Registrar donde y con quién vive el usuario, quienes trabajan en el hogar, quien es el jefe de hogar y otras informaciones importantes relativas al grupo familiar y relación con el usuario.

Redes de apoyo: Indicar otros familiares que brinden apoyo afectivo o social e indicar participación en grupos deportivos, religiosos, vínculo con organizaciones sociales, de salud u otros grupos de interés)

ANTECEDENTES DE FORMACIÓN/CAPACITACIÓN

Registrar estudios formales, cursos, capacitaciones y entrenamientos previos.
En observaciones registrar tiempo real de estudios, rendimiento, facilidades, dificultades, etc.

ANTECEDENTES LABORALES

Registrar las experiencias laborales previas.
En caso de ser muy numerosas, incluir lo relativo a los últimos 3 años de trabajo (demás información se podrá verificar adjuntando curriculum vitae)

PERFIL FUNCIONAL

Actividades de la vida diaria

Se debe completar la pauta de evaluación propuesta en el ANEXO 1, valorando cada ítem con la escala descrita en ANEXO 2.

Finalmente se debe realizar una descripción cualitativa de cada ítem en el recuadro dispuesto para ello en el

Luego de completar la pauta de evaluación propuesta en el ANEXO 1, realizar una descripción cualitativa de este aspecto en el recuadro dispuesto para ello.

Evaluación funcional

Se debe completar la pauta de evaluación propuesta en el ANEXO 3, valorando cada ítem con la escala descrita en ANEXO 4.

Se ha incluido además una serie de preguntas orientadoras que facilitan la evaluación al entrevistador

(ANEXO 5).

Finalmente se debe realizar una descripción cualitativa de cada ítem en el recuadro dispuesto para ello.

OBSERVACIONES

Registrar aquí todos los aspectos que el evaluador considere relevantes para futuro proceso de intermediación laboral y no se han incluido en los apartados anteriores.

ANEXOS

Existe un apartado con los anexos que facilitan la elaboración del informe.

Los anexos son los siguientes:

Anexo N°1 "Hoja de registro pauta de autonomía personal en actividades básicas e instrumentales"

Corresponde a la tabla de registro para valoración de cada ítem a evaluar en actividades de la vida diaria, con la información recogida durante la entrevista y observación.

Anexo N°2 "Tabla de calificadores para evaluación Pauta autonomía personal en actividades básicas e instrumentales"

Tabla de calificación para cada factor a evaluar en actividades de la vida diaria.

Anexo N°3 "Hoja de registro pauta de evaluación funcional"

Corresponde a la tabla de registro para valoración de cada factor funcional a evaluar, con la información recogida durante la entrevista y observación.

Anexo N°4 "Tabla de calificadores para evaluación funcional"

Tabla de calificación para cada factor funcional a evaluar.

Anexo N°5 "Preguntas sugeridas para valoración en pauta de evaluación funcional"

Set de preguntas que se ha elaborado para facilitar al entrevistador el rescate de información.

Se dispone de al menos una pregunta orientadora o una sugerencia de prueba a realizar para cada factor funcional a evaluar.

Anexo N°6 "Formato tipo de informe de evaluación de persona con discapacidad en busca de empleo"

Informe tipo que ejemplifica cómo debería desarrollar un informe de este tipo, basado en la aplicación de este instrumento.

EVALUACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BUSCA DE EMPLEO

(Organizaciones Red Incluye)

Fecha evaluación:_____

ANTECEDENTES DEL EVALUADOR

Nombre profesional:	
Profesión:	
Datos de contacto (teléfonos/correo electrónico) :	
Institución :	

ANTECEDENTES GENERALES DEL USUARIO

Nombre:
R.U.T.:
Fecha de nacimiento:
Dirección:
Comuna:
Teléfonos:
Correo electrónico:
Escolaridad:
Actividad actual:
Tipo de discapacidad:
Ayudas técnicas:
Registro de discapacidad (%):
Beneficios sociales:
Usuario inscrito en OMIL ☐ NO ☐ SI Cuál:

Percibe Pensión:	PBS:	Accidente del Trabajo:	Incapacidad Laboral:
Monto pensión:			

ANTECEDENTES DE CONTEXTO

SITUACIÓN FAMILIAR

REDES DE APOYO

ANTECEDENTES DE FORMACIÓN/CAPACITACIÓN

PERIODO MM/AAAA		CURSO / CARRERA	INSTITUCIÓN	TITULO	OBSERVACIONES

ANTECEDENTES LABORALES

PERIODO MM/AAAA		EMPRESA	CARGO	GESTIÓN PARA OBTENCION (*)	DESCRIPCIÓN FUNCIONES	MOTIVO RETIRO

(*)Gestión para obtención: Gestión propia, redes, OMIL, Oficina intermediación institucional

PERFIL FUNCIONAL

AUTONOMIA EN ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA

Actividades personales:
Gestión en servicios:
Gestión en compras:
Manejo de tecnologías básicas:
Manejo de computador a nivel usuario:
Manejo de dinero :

EVALUACIÓN FUNCIONAL

Potencial funcional físico:
Potencial sensorial/comunicacional:
Potencial psíquico mental :
Aspectos socio relacionales:
Potencial de trabajo :
Ambiente de trabajo:
Requerimientos de accesibilidad:

OBSERVACIONES

ANEXOS

ANEXO N°1: HOJA REGISTRO PAUTA AUTONOMÍA PERSONAL EN ACTIVIDADES BASICAS E INSTRUMENTALES.

AUTONOMIA PERSONAL EN ACTIVIDADES BASICAS E INSTRUMENTALES	**3**	**2**	**1**	**0**
Actividades personales Hace referencia al grado de autonomía que posee la persona para desempeñar actividades habituales, como por ejemplo: preparación de la ropa, preparación de materiales de trabajo y/o de estudio, participación en actividades de ocio, etc.				
Gestión en servicios Hace referencia al grado de autonomía en el desarrollo de gestiones sencillas tales como gestión en bancos y servicios públicos, llenado de formularios, pago de cuentas, etc.				
Gestión en compras Hace referencia al grado de autonomía para realizar compras y tareas relacionadas: consultar y cotizar, usar distinto medios de pago, revisar vuelto, efectuar cambios y devoluciones, etc.				
Manejo de tecnologías básicas Hace referencia al grado de autonomía con que la persona hace uso de dispositivos tecnológicos básicos y otros tales como teléfonos fijos, teléfonos móviles, cajeros automáticos y maquinas similares, fotocopiadoras, torniquetes de acceso, reloj de acceso y controles de entradas, ascensores				
Manejo de computador a nivel usuario Hace referencia al manejo que la persona tiene de computador y respectivos recursos: Office, Internet, correo electrónico				
Manejo de dinero Hace referencia al grado de autonomía con que la persona usuaria hace uso del dinero y realiza transacciones				

ANEXO N°2: TABLA DE CALIFICADORES PARA EVALUACIÓN AUTONOMÍA PERSONAL EN ACTIVIDADES BASICAS E INSTRUMENTALES

1.- Actividades personales	0	Otras personas le preparan todo aquello necesario para el desarrollo de sus actividades personales
	1	Necesita ayuda para preparar tanto las actividades habituales como excepcionales.
	2	Prepara aquello necesario para sus actividades habituales u ocasionales, siempre y cuando una persona significativa para él se lo indique.
	3	Organiza y prepara de forma completamente autónoma todas sus actividades
2.- Gestión en servicios	0	No realiza gestiones en servicios ni participa de ellas
	1	Otras personas realizan por él las gestiones en servicios. Participación de la persona es pasiva.
	2	Hace gestiones en servicios con la ayuda directa de otras personas
	3	Hace gestiones en servicios sin la necesidad de apoyo de otras personas
3.- Gestión en compras	0	No participa en compras o lo hace de manera muy superficial: entrega el dinero que otros le preparan, recoge las bolsas, etc.
	1	Realiza las compras habituales acompañado y con apoyo de otras personas
	2	Si bien realiza por sí solo las compras habituales, precisa de apoyo para recibir el cambio o seleccionar el artículo. Habitualmente realiza estas compras en entornos en los que le conocen y donde se siente protegido. Cuando las realiza en otros establecimientos, a menudo precisa que le preparen el dinero, le indiquen el vuelto que debe recibir o le escriban indicaciones.
	3	Realiza de forma autónoma compras habituales sin necesidad del apoyo de otras personas. Paga, maneja el cambio, selecciona el producto, etc. Tanto en compras usuales y entornos habituales como para compras no usuales y aquellas que implican sumas elevadas aunque sean en entornos no habituales.
4.- Manejo de tecnologías básicas	0	No hace uso de tecnologías básicas, o participa de ellas de manera muy superficial. Por ejemplo, marca los pulsadores de un teléfono móvil siguiendo las indicaciones de otra persona.
	1	Maneja tecnologías con supervisión siempre. Por ejemplo, saca dinero del cajero automático pero siempre acompañado por otra persona o utiliza su teléfono móvil pero bajo ciertas restricciones o bloqueos establecidos por un familiar.
	2	Maneja una o dos de las tecnologías mencionadas de forma habitual y autónoma. Otras innovaciones las utiliza bajo la supervisión directa de otras personas
	3	Hace uso, de forma autónoma y eficiente, de las tecnologías básicas sin necesidad de supervisión, solicita ayuda únicamente cuando tiene dudas o ante una innovación que desconoce.
5.- Manejo de computador a nivel usuario	0	No hace uso de computador, o lo utiliza de manera muy superficial. Puede jugar, pero no le resulta posible hacer uso de Office y navegación dirigida en internet.
	1	Maneja computador con supervisión ocasional. Logra navegar en internet, usar redes sociales y manejar cuanta de correo electrónico. Solicita apoyo cuando tiene dudas o aparece un nuevo recurso.
	2	Maneja una o dos de las herramientas mencionadas de forma habitual y autónoma. Otras innovaciones las utiliza bajo la supervisión directa de otras personas
	3	Hace uso, de forma autónoma y eficiente, de las herramientas mencionadas sin necesidad de supervisión, solicita ayuda únicamente cuando tiene dudas o ante una innovación que desconoce.
6.- Manejo de dinero	0	La persona cuenta con un monto en dinero mensual para gastos, el que es manejado y controlado por un familiar o cuidador.
	1	La persona cuenta con un monto en dinero mensual que es controlado por la familia. La persona tiene noción del dinero que se le asigna.
	2	La persona cuenta con un monto en dinero mensual para gastos, decidiendo en qué lo gasta. El dinero es controlado por un familiar o cuidador.
	3	La persona controla sus gastos de forma autónoma y eficiente sin necesidad de supervisión. Solo solicita ayuda cuando tiene dudas.

ANEXO N°3: HOJA REGISTRO PAUTA DE EVALUACIÓN FUNCIONAL (Para su correcto llenado, consultar anexos 4 y 5)

Potencial Funcional Físico		**3**	**2**	**1**	**0**
Postura	De pie				
	Sentado				
	Otra postura				
Locomoción	Desplazarse				
	Subir / bajar escaleras				
	Levantar y transportar				
Extremidades superiores	Movilidad				
	Fuerza				
	Precisión y coordinación				
Extremidades inferiores	Movilidad				

		3	**2**	**1**	**0**
Aspectos Sociorelacionales	Capacidad de trabajar con otros				
	Manejo de tensiones y conflictos				
	Capacidad de trasladarse sin ayuda de terceros				
	Higiene y presentación personal				
Potencial de Trabajo					
	Hábitos básicos				
	Disposición a la tarea / motivación				
	Decisión e iniciativa				
	Tolerancia al estrés				
	Habilidades de lectoescritura				

Sensorial / Comunicacional					
Visión	Próxima				
	Lejana				
	Diferencia colores				
	Perspectiva				
Comunicación	Capacidad auditiva				
	Hablar				

Ambiente de Trabajo					
	Ruido				
	Iluminación				
	Ventilación				
	Temperatura				
	Humedad				
	Polvo				
	Vibraciones				

Potencial Psíquico Mental					
	Atención				
	Memoria				
	Tolerancia al cambio				
	Estabilidad emocional				

Requerimientos de Accesibilidad					
	Accesibilidad				

ANEXO N°4: FACTORES DE DESEMPEÑO.

1.- Postura de pié	0	La persona no es capaz de mantener la posición de pie
	1	La persona logra permanecer de pie durante cortos períodos
	2	La persona logra permanecer de pie durante la mayor parte del día, pero necesita caminar o sentarse por momentos
	3	La persona logra permanecer de pie durante todo el tiempo que requiere, independientemente de las demás exigencias posturales
2.- Postura sentado	0	La persona no es capaz de mantener la posición sentado
	1	La persona logra permanecer sentada durante cortos períodos.
	2	La persona logra permanecer sentada durante la mayor parte del día, pero necesita realizar cambios posturales con cierta frecuencia.
	3	La persona logra permanecer sentada durante todo el tiempo que requiere, independiente de las demás variantes posturales.
3.- Otras posturas	0	La persona no puede adoptar otras posturas, excepto estar de pie o sentado.
	1	La persona logra de forma ocasional adoptar posturas diferentes a estar sentado o de pie.
	2	La persona logra adoptar diversas posturas (inclinado, agachado, tumbado), pero no de manera continua o repetitiva.
	3	La persona logra adoptar diversas posturas (inclinado, agachado, tumbado), incluso de forma repetitiva o continua.
4.- Desplazarse	0	La persona no se desplaza de manera independiente o lo realiza en silla de ruedas propulsada por si misma.
	1	La persona se desplaza durante breves períodos de tiempo o en trayectos cortos.
	2	La persona se desplaza durante la mayor parte del día, requiriendo descansar ocasionalmente.
	3	La persona se desplaza constantemente, incluso en terreno irregular, en trayectos largos o con carga.
5.- Subir / bajar escaleras	0	La persona no sube ni baja escaleras por sí sola.
	1	La persona sube y/o baja escaleras de manera ocasional, en tramos cortos o muy lentamente
	2	La persona sube y/o baja escaleras, pero no lo realiza con habilidad ni rapidez.
	3	La persona logra subir y bajar escaleras sin ninguna dificultad.
6.- Levantar y transportar	0	La persona logra levantar objetos de hasta 10 Kg. y/o transportar objetos de peso no superior a 5 Kg.
	1	La persona logra levantar objetos de hasta 20 Kgs. y/o transportar objetos de hasta 10 Kg.
	2	La persona logra levantar objetos de hasta 30 Kgs. y/o transportar objetos de hasta 20 Kg.
	3	La persona logra levantar objetos de más de 30 Kgs. y/o transportar objetos de peso superior a 20 Kgs.
7.- Movilidad extremidades superiores	0	La persona no logra mover sus extremidades superiores.
	1	La persona mueve sus extremidades superiores hasta un alcance de 30 cm. medidos a partir del hombro
	2	La persona mueve sus extremidades superiores hasta un alcance de 60 cm. medidos a partir del hombro
	3	La persona mueve sus extremidades superiores hasta un alcance de más de 80 cm. medidos a partir del hombro.

8.- Fuerza extremidades superiores	0	La persona no logra el manipular objetos pesados.
	1	La persona logra manipular objetos con un peso de hasta 5 Kg.
	2	La persona logra manejar objetos con un peso de hasta 10 Kg.
	3	La persona logra manejar objetos con un peso superior a 15 Kg.
9.- Precisión y coordinación en extremidades superiores	0	La persona no logra realizar actividades que requieran precisión y coordinación.
	1	La persona realiza actividades manipulativas sencillas que no requieren especial precisión (levantar el teléfono, accionar un interruptor, etc.).
	2	La persona realiza actividades manipulativas que requieren habilidad, precisión y sensibilidad táctil.
	3	La persona realiza eficientemente actividades manipulativas que requieren habilidad, precisión y sensibilidad táctil (por ejemplo manejo de piezas de instrumentos de precisión)
10.- Movilidad de extremidades inferiores	0	La persona no realiza actividades que requieran movilidad de caderas, rodillas y pies.
	1	La persona realiza actividades simples que requieran movilidad de las articulaciones de los miembros inferiores (caminar, sentarse).
	2	La persona adopta posturas y realiza con cierta frecuencia actividades que necesitan movilidad amplia de caderas, rodillas y pies (arrodillarse, accionar un pedal).
	3	La persona adopta posturas y realiza frecuentemente actividades que requieren máxima movilidad de caderas, rodillas y pies (ponerse en cuclillas, arrodillarse, etc.
11.- Visión próxima	0	La persona es ciega o con capacidad visual muy pobre (baja visión).
	1	La persona realiza actividades que requieren uso de la vista, pero agudeza visual a distancias cortas no es indispensable (trabajos gruesos).
	2	La persona realiza actividades que requieran de buena agudeza visual a distancias cortas (leer) con o sin ayuda técnica
	3	La persona realiza actividades que requieran de excelente agudeza visual próxima (relojería, dibujo) con o sin ayuda técnica (anteojos por ejemplo)
12.- Visión lejana	0	La persona es ciega o con capacidad visual a distancias largas muy pobre.
	1	La persona realizar actividades que requieran uso de la vista, pero la agudeza visual a distancias largas no es indispensable.
	2	La persona realiza actividades que requieran de buena agudeza visual a distancias largas (leer cartel del microbús a distancia) con o sin ayuda técnica.
	3	La persona realiza actividades que requieran excelente agudeza visual a distancias largas (conducir, vigilar espacios abiertos) con o sin ayuda técnica (anteojos por ejemplo).
13.- Visión: diferenciar colores	0	La persona no logra diferenciar colores.
	1	La persona sólo es capaz de diferenciar colores teniendo una muestra visible y sin necesidad de identificarlos
	2	La persona sólo es capaz de diferenciar colores en el caso de colores de gran contraste y con una buena iluminación
	3	La persona logra diferenciar adecuadamente los colores, incluso en ambientes de pobre iluminación
14.- Visión perspectiva	0	La persona no tiene capacidad de visión en perspectiva. No puede evaluar la distancia relativa de objetos lejanos.
	1	La persona presenta visión en perspectiva. Evalúa correctamente la distancia relativa de objetos lejanos.

15.- Comunicación capacidad auditiva	0	La persona es sorda o presenta capacidad auditiva muy pobre.
	1	La persona presenta una percepción auditiva muy limitada, solo puede seguir una conversación si se le habla con tono elevado de voz en un ambiente silencioso.
	2	La persona presenta una capacidad moderada de percepción y de discriminación de sonidos. Tiene dificultad para comunicarse en un ambiente ruidoso, pero logra comunicarse vía teléfono.
	3	La persona presenta una buena capacidad de percepción y de discriminación de sonidos en cualquier ambiente sonoro, como la necesaria para seguir una conversación en medio del ruido.
16.- Comunicación hablar (expresión oral)	0	La persona no logra comunicación oral.
	1	La persona experimenta dificultades para comunicarse oralmente (por ejemplo dificultad para articular palabras).
	2	La persona se comunica de manera oral pero la entrega del mensaje no es eficiente (receptor no comprende).
	3	La persona se comunica de manera oral entregando mensaje manera eficiente (receptor comprende el mensaje), pudiendo desempeñar actividades que requieran lenguaje fluido como la locución
17.- Atención	0	La persona no logra mantener la atención de manera continua
	1	La persona mantiene de manera ocasional la atención y/o en determinadas ocasiones
	2	La persona mantiene la atención y concentración durante gran parte de la tarea.
	3	La persona muestra una buena capacidad y atención manteniéndola por el tiempo requerido incluso en situaciones adversas.
18.- Memoria	0	La persona no logra retener datos/información. Tampoco logra suplir esa carencia por otros medios.
	1	La persona posee una capacidad muy pobre para retener datos/información. Requiere siempre de anotaciones o registros para almacenar información.
	2	La persona presenta dificultades para retener datos/información, pero cuando lo requiere compensa mediante anotaciones y/o registros.
	3	La persona posee una buena capacidad de retención de datos y puede desempeñarse en puestos donde se requiera retener y recordar datos de manera eficiente.
19.- Tolerancia al cambio	0	La persona no se adapta a situaciones nuevas y prefiere desarrollar actividades rutinarias y de procedimientos fijos.
	1	La persona logra adaptarse a situaciones nuevas de forma esporádica, pero prefiere desarrollar actividades rutinarias.
	2	La persona logra una adaptación a situaciones nuevas cuando se le presentan
	3	La persona es flexible en el desarrollo de sus funciones laborales y se adapta permanentemente a situaciones nuevas.
20.- Estabilidad emocional	0	La persona presenta inestabilidad emocional y puede exaltarse o desanimarse con frecuencia, con o sin estímulo que lo provoque.
	1	La persona presenta ocasionalmente fluctuaciones emocionales y puede perder la serenidad ante estímulos que lo provoquen.
	2	La persona se mantiene estable emocionalmente, aunque ocasionalmente puede desestabilizarse ante determinadas situaciones de estrés.
	3	La persona presenta estabilidad emocional para mantener la serenidad en todo tipo de situaciones

21.- Capacidad de trabajar con otros	0	La persona puede desempeñarse sin la necesidad de relacionarse con otros
	1	La persona puede relacionarse de manera cirscunstancial o bajo instigación para el desempeño de tareas.
	2	La persona se relaciona sin dificultad con otros en el desempeño de tareas
	3	La persona puede relacionarse con otros de manera permanente en el desempeño de tareas, aportando en un trabajo conjunto.
22.- Manejo de tensiones y conflictos	0	La persona tiene dificultades en el manejo de situaciones complejas y para resolver problemas.
	1	La persona es capaz de manejar situaciones complejas, resolver problemas y relacionarse con otras personas en el desempeño de tareas.
	2	La persona es capaz de manejar situaciones complejas, resolver problemas y relacionarse jerárquicamente con otras personas en el desempeño de tareas, asi como gestionar acciones para el éxito de lo que emprende.
	3	La persona es capaz de manejarse en cargos directivos, con responsabilidad en la gestión y toma de decisiones para el manejo de situaciones complejas y resolución de problemas.
23.- Capacidad de trasladarse sin ayuda de terceros	0	La persona es dependiente en todos sus desplazamientos
	1	La persona requiere apoyo ocasional en sus desplazamientos.
	2	La persona puede trasladrse de forma autónoma.
	3	La persona puede desplazarse en forma independiente usando ayudas técnicas, sin asistencia de terceros.
24.- Higiene y presentación personal	0	La persona luce informal pero con una adecuada presentación e higiene personal.
	1	La persona luce formal y con una adecuada presentación e higiene personal.
25.- Hábitos básicos	0	La persona cumple con los requisitos de hábitos básicos de un trabajo (asistencia, puntualidad y permanencia) pero de manera ocasional flexibiliza su cumplimiento
	1	La persona tiene un máximo cumplimiento de todos los hábitos básicos de un trabajo (asistencia, puntualidad y permanencia).
26.- Disposición a la tarea / motivación	0	La persona muestra escasa disposición / motivación hacia la tarea. Puede desempeñar aquellas que tienden a la automátización.
	1	La persona muestra suficiente disposición / motivación hacia la tarea, tolerando solo variaciones esporádicas en ella. Puede requerir de atención oportuna.
	2	La persona muestra disposición / motivación hacia la tarea, independiente de las frecuentes variaciones en ella.
	3	La persona muestra alta disposición / motivación hacia la tarea, independiente de las permanentes variaciones en ella.
27.- Decisión e iniciativa	0	La persona no tiene capacidad para tomar decisiones y/o reaccionar ante situaciones imprevistas. En el desempeño de tareas debe ser supervisado.
	1	La persona tiene capacidad para tomar decisiones de acuerdo con criterios previamente establecidos en asuntos rutinarios. Según los conocimientos y experiencia que posee, es limitada su capacidad para valorar situaciones no previstas
	2	La persona tiene una capacidad moderada para valorar situaciones y adoptar decisiones acertadas. Según los conocimientos y experiencia que posee es capaz de resolver apropiadamente situaciones imprevistas
	3	La persona tiene una adecuada capacidad para valorar situaciones y adoptar decisiones acertadas. Es capaz de proponer innovaciones y de actuar ante situaciones imprevistas.

28.- Tolerancia al estrés	0	La persona no logra manejar ningún tipo de tensión asociada al desempeño de tareas
	1	La persona posee manejo esporádico de situaciones estresantes asociadas al desempeño de sus tareas
	2	La persona posee manejo frecuente de situaciones estresantes asociadas al desempeño de sus tareas.
	3	La persona posee manejo constante de situaciones estresantes asociadas al desempeño de sus tareas.
29.- Habilidades de lecto-escritura	0	La persona no presenta habilidades de lecto-escritura. Requiere apoyo total.
	1	La persona presenta uso básico de habilidades de lecto-escritura. Requiere apoyo
	2	La persona posee adecuado uso de habilidades de lecto-escritura. Puede necesitar apoyo parcial en forma ocasional.
	3	La persona posee adecuado uso de habilidades de lecto-escritura. No requiere apoyos
30.- Ambiente: Ruido	0	La persona experimenta dificultades para desempeñarse en ambientes que no presenten condiciones sonoras óptimas, se incomoda y/o ve afectado su desempeño
	1	La persona puede desempeñarse en condiciones sonoras normales, por lo que se incomoda y ve afectado su rendimiento en condiciones de bajo volumen y/o excesivos ruidos.
	2	La persona tolera ambientes ruidosos, con buen desempeño de sus tareas y sin interferir en su rendimiento.
31.- Ambiente: Iluminacion	0	La persona solo puede desempeñarse en condiciones óptimas de iluminación.
	1	La persona puede desempeñarse en condiciones normales de iluminación, por lo que se incomoda y ve afectado su rendimiento en condiciones de pobre o excesiva iluminación.
	2	La persona tolera condiciones de pobre iluminación o iluminación excesiva, sin que ello le incomode o afecte su rendimiento.
32.- Ambiente: Ventilación	0	La persona solo puede desempeñarse en condiciones óptimas de ventilación.
	1	La persona puede desempeñarse en condiciones normales de ventilación, por lo que podría incomodarse y ver afectado su rendimiento en condiciones de pobre ventilación.
	2	La persona tolera condiciones de pobre ventilación, sin que ello le incomode o afecte su rendimiento.
33.- Ambiente: Temperatura	0	La persona no tolera temperaturas elevadas o bajas. Solo puede desempeñarse en ambientes climatizados.
	1	La persona puede desempeñarse normalmente en ambientes con temperatura promedio (18°C a 26°C), pero se muestra incómodo y baja su rendimiento en ambientes muy fríos o muy calurosos.
	2	La persona puede desempeñarse normalmente incluso en ambientes muy fríos o muy calurosos.
34.- Ambiente: Humedad	0	La persona presenta molestias físicas y/o respiratorias cuando se desempeña en ambientes húmedos o muy secos, aun cuando sea por cortos periodos.
	1	La persona puede desempeñarse en ambientes que ocasionalmente se presentan muy húmedos y/o secos, pudiendo incomodarse y ver afectado su rendimiento cuando se expone a éstos.
	2	La persona se desempeña normalmente aun en ambientes húmedos o muy secos.

35.- Ambiente: Polvo	0	La persona experimenta serias dificultades para desempeñarse en ambientes con polvo, aserrín o partículas, aun utilizando mascarilla protectora.
	1	La persona se desempeña con dificultad en ambientes con polvo, aserrín o partículas, aun utilizando mascarilla protectora.
	2	La persona logra desempeñarse eficientemente sin dificultades en ambientes con polvo, aserrín o partículas, utilizando mascarilla protectora.
36.- Ambiente: Vibraciones	0	La persona solo puede realizar tareas utilizando equipo de baja vibración (taladros, máquinas de coser eléctricas, etc.) o no tolera el uso de equipo vibratorio.
	1	La persona logra desempeñarse sinn dificultades al hacer uso de equipo de vibración moderada (tornos, sierras eléctricas, podadoras, etc.).
	2	La persona logra desempeñarse sin dificultades al hacer uso de equipo de alta vibración (motoniveladoras, apisonadoras, mezcladoras, etc.).
37.- Accesibilidad	0	La persona utiliza silla de ruedas y necesita que instalaciones sean adaptadas (baño, accesos, etc.).
	1	La persona utiliza bastones, sube/baja escaleras/desniveles con dificultad o usa silla de ruedas de manera no permanentemente, pudiendo desplazarse ocasionalmente sin ésta última y/o acceder a baños no adaptados.
	2	La persona utiliza ayudas técnicas (bastones o muletas), pero logra subir y bajar tramos cortos de escaleras y usar baños no adaptados.
	3	La persona no tiene restricciones de movilidad y puede trabajar en puestos de trabajo no accesibles, así como presidir de baños no adaptados.

ANEXO N°5: PREGUNTAS SUGERIDAS PARA VALORACION EN PAUTA DE EVALUACIÓN FUNCIONAL.

Aspecto a evaluar		**Sugerencias** Intente siempre hacer preguntas abiertas, permitirá indagar en habilidades de comunicación y serán menos directivas hacia una única respuesta. Evite preguntar "¿puede?", sino más bien ¿cómo lo hace?. Aclarar que las preguntas son solo ejemplos.	
Potencial funcional/ físico	**De pie**	Si vas al banco o al supermercado y hay mucho público ¿hace la fila de pie?	Si trabajaras en una tienda, como las vendedoras de Falabella que están todo el día de pie ¿te gustaría ese trabajo?, ¿crees que te cansarías?
	Sentado	Si estuvieras trabajando en una oficina, ¿estarías cómodo estando sentado todo el día?	Si trabajaras como telefonista y no pudieras pararte cuando te da la gana, ¿estarías cómodo?
	Otra	Dejando de lado los intereses y conocimientos, si fueras mecánico ¿podrías ponerte de rodillas, en cuclillas, meterte bajo el auto?	¿Puedes limpiar debajo de la cama, o sacar algo que está debajo del mueble del lavaplatos?
	Desplazarse	¿Dónde te dejó el bus para venir? ¿Cómo te viniste hoy?	Si tu trabajo fuera de cartero y tuvieses que hacerlo caminando ¿Crees que lo podrías hacer?
	Subir / bajar escaleras	¿Usas el metro? ¿Cómo lo haces para subir/bajar las escaleras?	¿Tu casa de cuántos pisos es? ¿Vas al segundo piso?
	Levantar y transportar	Si tuviéramos que hacer una mudanza aquí, ¿tú podrías llevarte la pantalla del computador hasta el camión?	Si trabajaras en una bodega, ¿podrías trasladar las cajas y/o encomiendas?
	Movilidad extremidades superiores	Si se te cae una moneda al suelo ¿cómo lo haces para recogerla?	¿Cómo te abrochas los zapatos? Si hay que limpiar debajo de la cama, cuéntame cómo lo haces
	Fuerza extremidades superiores	Cuando vas al supermercado, ¿cómo llevas las bolsas hasta tu casa?	Si en tu casa hay que cambiar un mueble de lugar, ¿Quién lo haría?
	Precisión extremidades superiores	¿Tienes algún hobby? ¿Haces manualidades? ¿cuáles? Si se echa a perder algo en la casa, por ejemplo, un enchufe, ¿lo arreglas?	Pruebas de coordinación, como por ejemplo: dedo – nariz, tomar objetos pequeños (cuentas) de un recipiente.
	Movilidad extremidades inferiores	Si vas a limpiar una mancha en el piso ¿cómo lo haces para acercarte al suelo?	Si un objeto cae debajo de una cama ¿te inclinas para recogerlo?

Potencial Sensorial/ Comunicacional	**Visión próxima**	(Tener algún texto, por ejemplo el diario o un libro con letra fuente 10 aproximadamente) Indicarle: Lea este párrafo por favor. Esto además permitirá evaluar las habilidades de lectura.	
	Visión lejana	Poner un cartel detrás del evaluador o a 3,5 metros del usuario, con letra fuente no inferior 45 y solicitar que lo lea en voz alta. También puede preguntar si le es posible leer los carteles de información de recorridos en los microbuses.	
	Diferenciar colores	Mostrar un objeto con matices de un mismo color y solicitar que indique si hay alguna diferencia de colores o matices y cuáles son.	
	Perspectiva	Poner frente a la persona dos objetos, ubicando uno más adelante que el otro y pedirle que indique cuál está más cerca de ella	Utilizando los mismos objetos dispuestos en la habitación, pregunte qué está más cerca del usuario dentro del ambiente en que se realiza la evaluación.
	Capacidad auditiva	Varíe el volumen de su discurso y observe si la persona requiere que usted hable más fuerte. O bien pregúntele directamente: ¿oye bien?, ¿con ambos oídos oye bien?, ¿con qué oído escucha mejor?	Si viajáramos juntos en un bus ¿podría conversar sin gritar?, ¿usted cree que me escucharía bien?
	Hablar expresión oral	Realice la evaluación en base a la forma de entregar el discurso por parte del entrevistado	
Potencial Psíquico Mental	**Atención**	En general, cuando tienes que hacer una tarea o un trabajo ¿te distraes con el ruido o conversaciones en el ambiente?	Observar al entrevistado durante la situación de entrevista de manera de determinar si mantiene el hilo de la conversación y se centra en el entrevistador y no otros estímulos del ambiente
	Memoria	Observar, por ejemplo, si al entregar los antecedentes personales tuvo que recurrir a revisar los documentos y/o realizar anotaciones.	¿Recuerda mi nombre? En general, ¿cómo anda la memoria? ¿Se le suelen olvidar las cosas?
	Tolerancia al cambio	Si te piden que hagas algo y si aún no lo finalizas y te señalan que hagas otra cosa, ¿Qué te sucede? ¿Cómo reaccionas?	Ejemplificar con alguna situación de cambio de actividad descrita por la persona durante la entrevista
	Estabilidad emocional	¿Cómo es normalmente tu carácter? ¿Qué lo hace variar?	Cuándo te enojas qué haces? Si alguien no te conoce, ¿Cómo podría saber que estás enojado?

Aspectos sociorelacionales	**Capacidad de trabajar con otros**	¿te sientes cómodo trabajando en grupo?	En general en un trabajo ¿Te preferirías trabajar solo o en grupo?
	Manejo de tensiones y conflictos	Cuando tienes un problema con un desconocido, ¿Cómo lo resuelves? Si un cliente te preguntara algo que no sabes, ¿Qué harías?	Cuéntame un conflicto que hayas tenido en la casa/colegio/trabajo ¿Qué hiciste para resolverlo?
	Capacidad de trasladarse	Mediante la evaluación de su historia ocupacional y/o relato durante la entrevista	
	Higiene y presentación personal	Mediante observación y apreciación durante entrevista y a partir de lo señalado por la persona.	
Potencial de Trabajo	**Hábitos básicos**	Mediante apreciación del relato de la persona. ¿Llega puntual a la entrevista?	
	Disposición a la tarea / motivación	¿Cómo reuniste los documentos para esta entrevista?	Cuéntame algún proyecto que hayas sacado adelante (una iniciativa personal, de estudios, con la familia, etc…). ¿De qué trataba? ¿Cómo lo hiciste?
	Decisión e iniciativa	Solicitar relate si ha debido tomar alguna decisión en su vida (personal, de estudios, con la familia, etc)	
	Tolerancia al estrés	Cuando tienes mucho trabajo y hay que hacer las cosas rápido, ¿Te afecta/te molesta?	Si hay un problema en tu casa y estás un poco preocupado ¿puedes realizar tus actividades de colegio/trabajo de todas maneras?
	Habilidades de lectoescritura	Solicite que escriba a mano una frase/su dirección y lea un breve texto (es ideal que esto se de en el contexto de entregar una información que la persona debe registrar o tome nota de un dato que le entreguemos, más que solicitar escriba algo sin sentido solo para hacer el "examen de escritura").	
Ambiente de Trabajo	**Ruido**	Si en un ambiente cualquiera hay mucho ruido ¿Te molesta para poder trabajar?	Imagínate trabajas en una mueblería, ¿Te molestaría el ruido de las máquinas para desarrollar tu trabajo?
	Iluminación	¿Te molesta la luz en exceso?, por ejemplo la de un escenario, al punto de entorpecer el desarrollo de una tarea?	¿Te cuesta trabajar en lugares poco iluminados?¿por qué?
	Ventilación	Si tu trabajo fuese en un sótano y no hubiese ventilación natural, ¿Te afectaría para desarrollar tus actividades? ¿Por qué?	Si trabajaras en un galpón abierto, ¿Te incomodaría? ¿Por qué?

Ambiente de Trabajo	**Temperatura**	Si te ofrezco un trabajo en una panadería, muy cerca del horno del pan, ¿Te afectaría ese trabajo? ¿Por qué?	Si te ofrezco un trabajo en un frigorífico, ¿Te afectaría ese trabajo? ¿Por qué?
	Humedad	Si tu ambiente de trabajo fuera un lugar muy húmedo, por ejemplo si fueras jardinero o trabajaras en una fábrica en que el suelo está siempre mojado ¿Te sentirías bien? ¿Por qué?	
	Polvo	Si trabajaras en un lugar con mucho polvo, ¿Te sentirías bien? ¿Tienes alergias? ¿Asma? ¿Necesitas usar mascarillas?	
	Vibraciones	En la construcción ¿Podrías trabajar con un taladro o con un martillo neumático?	¿En una cocina te molestaría trabajar con una batidora grande?
Requerimientos de accesibilidad	**Accesibilidad**	Mediante apreciación del relato de la persona	

ANEXO 6: FORMATO TIPO DE INFORME DE EVALUACIÓN DE PERSONA CON DISCAPACIDAD EN BUSCA DE EMPLEO

EVALUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BUSCA DE EMPLEO

(Organizaciones Red Incluye)

Fecha evaluación:_____

ANTECEDENTES DEL EVALUADOR

Nombre profesional:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Profesión:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Datos de contacto (teléfonos/correo electrónico) :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Institución :	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ANTECEDENTES GENERALES DEL USUARIO

Nombre: Alejandra XXXXXXX XXXXXXXXXXXXX
R.U.T.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Fecha de nacimiento: 01/11/1982
Dirección: Caupolican Nº 10288, Villa La Cultura
Comuna: San Ramón
Teléfonos: XXXXXXXXX
Correo electrónico:XXXXXXXXXXXXXXXXX
Escolaridad: 4° Medio rendido, especialidad Contabilidad General
Actividad actual: Cesante, solo trabajo eventual
Tipo de discapacidad: Física
Ayudas técnicas: Cuenta con 2 bastones, no los usa habitualmente
Registro de discapacidad (%): No tiene
Beneficios sociales: PBS invalidez
Usuario inscrito en OMIL NO ☐ SI ☐ Cuál:

Percibe Pensión:	PBS: si	Accidente del Trabajo:	Incapacidad Laboral:
Monto pensión: $85.000.- aprox.			

ANTECEDENTES DE CONTEXTO

SITUACIÓN FAMILIAR
Vive con sus padres y hermano menor (13 años) que asiste al colegio. Mamá es dueña de casa, solo trabaja dos días a la semana junto a Alejandra en feria libre. Papá trabaja como conductor de locomoción colectiva y es el jefe de hogar. La abuela materna (81 años) vive en la misma casa, presenta algunas enfermedades crónicas que se encuentran en tratamiento (diabetes, hipertensión) y es autovalente.

REDES DE APOYO
Es una familia pequeña, pero muy unida a la familia extendida. Alejandra se visita regularmente con su tía paterna, quien le está ayudando en la búsqueda de empleo. Además juntas asisten una vez por semana a taller de artesanía en la junta de vecinos. Alejandra se atiende en consultorio de la comuna, para sus controles regulares de salud.

ANTECEDENTES DE FORMACIÓN/CAPACITACIÓN

PERIODO		CURSO / CARRERA	INSTITUCIÓN	TITULO	OBSERVACIONES
03/1997	12/2000	Educación Media Completa	Liceo Particular Técnico Las Nieves	Técnico nivel medio en Contabilidad	
03/2002	12/2004	Contabilidad General	Centro de Formación Técnica Simón Bolívar	Técnico en Contabilidad (no cuenta con	Terminó estudios, nunca ha retirado su título por no contar

ANTECEDENTES LABORALES

PERIODO		EMPRESA	CARGO	GESTIÓN PARA	DESCRIPCIÓN FUNCIONES	MOTIVO RETIRO
03/2006	05/2006	Operadora Telefónica	Tele marketing Holding S.A. Ñuñoa	Gestión Propia	Contacto telefónico a clientes para venta productos	Decide retirase por bajo sueldo.

02/2007	a la fecha	Independiente	Venta en feria libre	Gestión propia	Vende artículos de aseo en feria libre los miércoles	

(*)Gestión para obtención: Gestión propia, redes, OMIL, Oficina intermediación institucional

PERFIL FUNCIONAL

AUTONOMIA EN ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA

Actividades personales: Organiza y prepara de forma completamente autónoma todas sus actividades.
Gestión en servicios: Hace gestiones en servicios sin la necesidad de apoyo de otras personas
Gestión en compras: Realiza de forma autónoma compras habituales sin necesidad del apoyo de otras personas. Paga, maneja el cambio, selecciona el producto, etc. Tanto en compras usuales y entornos habituales como para compras no usuales y aquellas que implican sumas elevadas aunque sean en entornos no habituales.
Manejo de tecnologías básicas: Maneja una o dos de las tecnologías mencionadas de forma habitual y autónoma. Otras innovaciones las utiliza bajo la supervisión directa de otras personas
Manejo de computador a nivel usuario: Maneja computador con supervisión ocasional. Logra navegar en internet, usar redes sociales y manejar cuanta de correo electrónico. Solicita apoyo cuando tiene dudas o aparece un nuevo recurso.
Manejo de dinero : La persona controla sus gastos de forma autónoma y eficiente sin necesidad de supervisión. Solo solicita ayuda cuando tiene dudas.

EVALUACIÓN FUNCIONAL

Potencial funcional físico: Respecto al componente motor, Alejandra puede permanece de pie por muy cortos períodos de tiempo, pues se agota fácilmente y se producen molestias a nivel de zona lumbar (cuando esto ocurre, debe usar sus bastones para desplazarse caminando). En posición sentada no presenta dificultad y puede permanecer por períodos prolongados para realizar una actividad. Respecto de cambios de posición, puede adoptar diferentes posturas (agachado, inclinado, etc.), durante el desarrollo de una actividad; solo debe ser eventual. Logra subir y bajar escaleras, usando pasamanos y lentamente para evitar caídas, pues se siente inestable. Si la escalera no tiene pasamanos no puede usarla sola.

En el uso de sus miembros superiores, presenta fuerza normal, sin dificultad para tomar y usar objetos de regular peso. Logra extender brazos para un agarre efectivo, coge y mueve objetos que están fuera del alcance cercano. Respecto de la destreza manual, realiza prehensiones hábiles pudiendo coger, soltar y aislar los movimientos de los dedos con buena destreza digital, según refiere regular pulso, permitiendo realizar inclusive pinza terminal y escritura con trazo de muy buena calidad. Realiza actividades que requieren uso de ambas manos, con muy buena ejecución.
Potencial sensorial/comunicacional: Con relación al componente sensorial, realiza actividades que requieran agudeza visual próxima, como coser y también en largas distancias. Discrimina sonidos en cualquier ambiente y es capaz de seguir una conversación en un lugar ruidoso. Las habilidades de comunicación e interacción son excelentes, usa el movimiento del cuerpo para indicar, demostrar o dar énfasis. Utiliza lenguaje oral, adecuado a la situación de entrevista.
Potencial psíquico mental: muestra atención suficiente en las tareas, no se distrae durante la entrevista. Según relato, no requiere apoyos externos para retener información. Refiere adaptarse a situaciones nuevas y sentirse a gusto con trabajos que varíen regularmente las tareas. Comenta que no se altera con facilidad y que es una persona "pacifica" (evita las discusiones).
Aspectos socio relacionales: prefiere el trabajo en grupos, ojalá compartiendo tareas, pues le gusta estar en contacto con otras personas "me defino como sociable" (ya tuvo la experiencia de trabajo en call center donde el trabajo es muy individual. Refiere "no soy enojona" y que siempre mantiene la calma ante situaciones problema, prefiere conversar y solucionar los conflictos hablando con las personas. Se desplaza de manera independiente por diferentes lugares de Santiago y fuera de la región. Muestra una presentación personal adecuada a la situación de entrevista, observádose aseada y ordenada.
Potencial de trabajo: impresiona como responsable en lo respectivo a asistencia y puntualidad, según su relato de experiencia anterior de trabajo y compromiso con esta entrevista. Refiere mucha motivación por trabajar y que está muy dispuesta a trabajos diversos, idealmente con tareas variadas. Comenta que le cuesta tomar decisiones y se define como "algo insegura". Refiere tolerar bien as situaciones de estrés, pues su trabajo como telefonista se lo enseñó. Lee y escribe sin dificultad.

Ambiente de trabajo: no presenta ninguna dificultad para trabajo en condiciones ambientales adversas, siempre que existan medidas de seguridad generales para su salud.
Requerimientos de accesibilidad: no requiere adecuaciones de los espacios físicos ni baño adaptado.

OBSERVACIONES

Alejandra refiere gran interés por trabajar, por ello ha buscado alternativas independientes, para poder satisfacer esta necesidad y tener ingresos propios.

Refiere que le acomodaría mucho el trabajo independiente, por tanto optaría por orientaciones en microemprendimiento. Sin embargo, no se cierra a opciones dependientes, pues también entiende que ello le puede dar mayor estabilidad.

MANUAL DE APLICACIÓN

PAUTA SEGUIMIENTO

LABORAL DEL TRABAJADOR

COLOCADO

SANTIAGO

2015

Material adaptado por organizaciones Red Incluye

DOCUMENTO EN TRABAJO

PAUTA DE SEGUIMIENTO LABORAL

Con el fin de favorecer la incorporación de personas con discapacidad al mercado laboral, se implementan estrategias de intermediación laboral que comprenden un conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto los oferentes de trabajo con los demandantes de empleo para su colocación. Sin embargo, la contratación de la persona con discapacidad no es el fin del proceso de inclusión laboral, pues para asegurar su adaptación al puesto de trabajo y favorecer su permanencia, es necesario realizar un proceso de Seguimiento Laboral, el que permite:

- Identificar dificultades experimentadas por el trabajador en las primeras etapas de adaptación al empleo, para colaborar en su resolución.

- Determinar necesidades de adaptación y/o ajustes necesarios para el mejor desempeño del trabajador.

- Motivar y apoyar a la empresa, sus directivos, jefaturas directas y compañeros de trabajo en el proceso de adaptación al nuevo colaborador incorporado.

- Orientar respecto del cualquier conflicto que se pueda presentar con jefaturas directas y compañeros de trabajo, debido a dudas e inquietudes no resueltas

El seguimiento debe realizarse de manera regular de forma presencial y es recomendable que pueda realizarse hasta que se compruebe que la persona colocada realmente está integrada a su actividad productiva en incluida en su entorno laboral. Eventualmente y de acuerdo a las necesidades planteadas por el trabajador y la empresa, es posible realizar seguimientos vía telefónica para verificar el estado y situación en que se encuentra el trabajador.

A. DESCRIPCIÓN DE LA PAUTA

Esta pauta permite obtener información sobre el desempeño del trabajador, desde el momento en que fue colocado en su puesto de trabajo y hasta que se encuentre adaptado e incluido en el lugar en que se desempeña.

Debe ser completada por algún profesional parte del equipo de intermediación laboral (idealmente siempre la misma persona), para llevar un registro del proceso de adecuación, adaptación y desempeño en el puesto.

B. COMPONENTES DE LA PAUTA

La pauta se compone de 2 grandes ítem; Antecedentes Generales y Áreas Laborales.

Finalmente un apartado para registrar observaciones y acuerdos tomados en la respectiva visita de seguimiento.

Al final del documento se encuentra el Anexo N°1 el cual corresponde a la descripción en detalle de cada uno de los factores a evaluar en las áreas laborales.

La pauta es aplicada de manera presencial por el profesional del equipo de intermediación laboral que realiza la visita a la empresa, siguiendo la siguiente secuencia de acciones:

1. **Entrevista con jefatura**: el profesional se entrevista con aquella persona que pueda entregar reporte del trabajador durante el periodo en que se ha desempeñado en la empresa (Supervisor, jefatura directa o en su defecto, el encargado de Recursos Humanos).

Durante la entrevista se recogen las impresiones generales y se completa la pauta de seguimiento laboral de acuerdo a la tabla de calificación que se detalla en el punto II del ítem letra D.

La jefatura deberá firmar al final del documento, en la zona indicada para ello.

2. **Entrevista con el trabajador**: Posterior a la entrevista con jefatura, el profesional se reunirá con el trabajador para solicitar sus impresiones respecto del período en que ya se ha desempeñado en la empresa y entregará el feedback respecto de la pauta completada con su jefatura directa, la cual debe presentar al trabajador para su firma. Se espera que este espacio permita recoger la opinión del trabajador en relación a la evaluación que le han realizado y definir algunos puntos críticos que pudiesen existir y requieran de orientación y/o sugerencias por parte del profesional para con la empresa y/o el trabajador.

El trabajador deberá firmar al final del documento, en la zona indicada para ello.

3. **Reunión de cierre**: finalmente el profesional se reunirá con el trabajador y su jefatura (informante) a fin de discutir aquellos elementos que requieren de refuerzo y/o apoyo y establecer acuerdos y acciones a desarrollar durante el siguiente periodo, hasta la próxima visita de seguimiento laboral.

El profesional firmará al final del documento, en la zona indicada para ello.

4. **Informe de seguimiento**: posterior a la aplicación de la pauta de seguimiento el profesional elaborará un informe resumen de la visita de seguimiento laboral, el cual deberá contener al menos:

- Antecedentes generales
- Resumen narrativo de los aspectos más importantes de la valoración de factores de áreas laborales
- Acuerdos y observaciones

Este informe se envía a la jefatura directa del trabajador y quedará como antecedente en el archivo del usuario en la institución de referencia que está realizando los seguimientos.

En el Anexo N° 2 encontrará un ejemplo de cómo elaborar el informe de seguimiento laboral.

D. LLENADO DE LA PAUTA

I. Antecedentes Generales: Registrar los datos del trabajador, empleador y puesto de trabajo, además de los datos de quién entrega la información desde la empresa y quien realiza el seguimiento.

II. Áreas Laborales: Corresponde a la valoración del desempeño del trabajador en tres distintas áreas (Hábitos básicos, Productividad, Relaciones interpersonales), calificando todos los factores incluidos en el instrumento, los cuales influyen en el rendimiento y adaptación al puesto de trabajo. Se debe consultar directamente al informante por cada uno de los factores y puntuar según él indique, de la siguiente forma:

TABLA DE CALIFICACION DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR		
Puntaje	**Calificación**	**Descripción**
5	Sobresaliente	El trabajador sobresale en el cumplimiento de esta conducta, mostrando cumplimiento más allá de lo requerido en relación a sus compañeros de trabajo.
4	Excelente	El trabajador es excelente en la práctica de esta conducta, cumpliendo siempre con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
3	Bueno	El trabajador tiene un buen desempeño de esta conducta, cumpliendo habitualmente con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
2	Regular	El trabajador muestra un desempeño regular de esta conducta, mostrando faltas o comportamientos no adecuados para el correcto desempeño de sus funciones.
1	Malo	El trabajador muestra un mal desempeño de esta conducta según lo requerido y/o definitivamente no la presenta en su desempeño habitual.

En el Anexo N°3 encontrará un modelo imprimible de esta tabla para entregar al informante de la empresa durante la visita de seguimiento, de modo de facilitar la calificación del trabajador usando como guía la descripción de cada una de las calificaciones propuestas.

III. Acuerdos y observaciones: En este apartado deben quedar detallados los acuerdos y compromisos entre las partes involucradas en el seguimiento (jefatura, trabajador y profesional que realiza el seguimiento), a fin de revisar la evolución, cambios y/o mejorías presentadas por el trabajador entre la situación actual y la siguiente visita.

PAUTA PARA SEGUIMIENTO LABORAL DEL TRABAJADOR COLOCADO

(Organizaciones Red Incluye)

I. Antecedentes Generales

	FECHA SEGUIMIENTO:
NOMBRE TRABAJADOR	
RUT TRABAJADOR	
CARGO QUE DESEMPEÑA	
FECHA INGRESO	
NOMBRE EMPRESA	
NOMBRE Y CARGO QUIEN ENTREGA INFORMACION	
TELEFONO CONTACTO	
E-MAIL CONTACTO	
PROFESIONAL QUE REALIZA SEGUIMIENTO	
INSTITUCIÓN INTERMEDIARIA	

II. Áreas Laborales

	5	**4**	**3**	**2**	**1**
A. **Hábitos básicos**					
1. Puntualidad					
2. Asistencia					
3. Presentación personal					
4. Permanencia en el puesto					
B. Productividad					
5. Iniciativa					
6. Independencia					
7. Ritmo de trabajo constante					
8. Calidad del trabajo					
9. Velocidad en la ejecución					
10. Tolerancia al cambio					
11. Disposición a la tarea					
12. Cuidado de materiales y					
C. Relaciones interpersonales					
13. Tolerancia a la frustración					
14. Tolerancia a las críticas					
15. Relación con pares					
16. Trabajo en equipo					
17. Relación con					
18. Integración del trabajador a la					

III. Acuerdos y observaciones

FIRMA INFORMANTE EMPRESA (JEFATURA)	FIRMA PROFESIONAL REALIZA SEGUIMIENTO	FIRMA TRABAJADOR

ANEXOS

Anexo N°1

HÁBITOS BASICOS		
1	**Puntualidad**	Llega a la hora pre-establecida, no registra atrasos en sus marcas de asistencia.
2	**Asistencia**	Acude al trabajo todos los días contemplados en su jornada. No se ausenta o en caso de hacerlo, da aviso con anticipación, entregando justificación de acuerdo al reglamento
3	**Presentación personal**	El trabajador se presenta en el lugar de trabajo adecuadamente vestido (usando uniforme en caso requerido) y con una higiene personal ajustada a los requerimientos del trabajo (en caso de ser requerido: afeitado, pelo corto, uñas cortas, uñas sin esmalte, entre otros requerimientos).
4	**Permanencia en el puesto**	El trabajador se mantiene en su lugar/es de trabajo habitual durante la jornada laboral, solo ausentándose por razones justificadas, por tiempos y frecuencia apropiada al contexto (por ejemplo para ir al baño).
PRODUCTIVIDAD		
5	**Iniciativa**	El trabajador busca e inicia en forma espontánea una tarea ya conocida y aprendida, no necesitando esperar que jefatura o supervisor se lo indique, actuando de manera acertada cuando considera que es necesario.
6	**Independencia**	El trabajador logra desarrollar las tareas asignadas de manera autónoma, solo con supervisión ocasional
7	**Ritmo de trabajo constante**	Realiza su trabajo ejecutando la sucesión de tareas y pasos dispuestos para el cumplimiento de sus responsabilidades, utilizando el tiempo de manera óptima, sin pausas injustificadas.
8	**Calidad del trabajo**	El trabajador realiza las tareas asignadas de acuerdo a estándares requeridos por el cliente y exigidos por el supervisor o jefatura a cargo.
9	**Velocidad en la ejecución**	El trabajador realiza las tareas asignadas con suficiente rapidez para cumplir con sus responsabilidades en la jornada laboral dispuesta para él.
10	**Tolerancia al cambio**	El trabajador se muestra dispuesto a asumir cambios de tareas y funciones en el lugar de trabajo, a fin de cumplir con los requerimientos de jefatura; asume estos cambios sin mayores problemas de adaptación.

11	**Disposición a la tarea**	El trabajador se muestra atento a solicitudes y necesidades de jefatura, realizando las tareas asignadas con actitud positiva. Se muestra dispuesto a asumir tareas más allá del horario pre-establecido, en caso de ser requerido por la jefatura.
12	**Cuidado de materiales y herramientas**	El trabajador se preocupa por el estado de los materiales y herramientas que debe utilizar para su trabajo, evitando que ellos se extravíen, dañen o deterioren por mal uso o descuido.
RELACIONES INTERPERSONALES		
13	**Tolerancia a la frustración**	El trabajador toma de buena forma las correcciones de algún trabajo o tarea que puede no haber desarrollado de manera óptima. Asimismo, al cometer errores, los asume y los supera, siguiendo con la actividad.
14	**Tolerancia a las críticas**	El trabajador toma de forma positiva las opiniones respecto de su desempeño laboral, aceptándolas para no volver a repetir errores y/o mejorar su trabajo.
15	**Relación con pares**	Mantiene relaciones armoniosas con sus compañeros de trabajo, cuidando y evitando problemas que ocasionen conflictos y malas relaciones interpersonales.
16	**Trabajo en equipo**	El trabajador es capaz de tener una meta en común con un grupo de trabajo y realizar una o varias tareas específicas en colaboración mutua.
17	**Relación con jefatura/supervisión directa**	El trabajador se muestra respetuoso y mantiene un trato adecuado con las figuras de autoridad; manifiesta inquietudes, opiniones o diferencias de manera adecuada, utilizando vocabulario acorde a la situación de trabajo.
18	**Integración del trabajador a la empresa**	El trabajador se encuentra incorporado al equipo de trabajo, es considerado cuando se conforman grupos para desarrollo de tareas y participa con sus compañeros en horario de colación, tiempos de descanso u otros espacios que la empresa contemple para el compartir de los trabajadores.

Anexo N°2

INFORME SEGUIMIENTO LABORAL (Formato tipo)

FECHA SEGUIMIENTO: 21 de enero de 2014

NOMBRE TRABAJADOR: Luis XXXXXXXXXXX RUT TRABAJADOR: 12.345.678-9

CARGO QUE DESEMPEÑA: Ejecutivo Call Center

FECHA INGRESO: 20 DE NOVIEMBRE DE 2013

NOMBRE EMPRESA: XXXXXXXXXXXX

NOMBRE Y CARGO QUIEN ENTREGA INFORMACIÓN: Juan González, Jefe directo y Veronica Fuentes, Supervisora

PROFESIONAL QUE REALIZA SEGUIMIENTO: Claudia XXXXXXXXXX, Terapeuta Ocupacional

INSTITUCION INTERMEDIARIA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Se realiza entrevista con supervisor y trabajador, luego se entrega retroalimentación a trabajador con supervisor y jefatura. Participa en la entrega de información un segundo profesional supervisor del piso.

En cuanto a los hábitos básicos, se refiere que tiene excelente puntualidad, pero su asistencia y presentación personal es regular. Al respecto se menciona que ocasiones no ha ido a trabajar y en una de ellas debe ser llamado para conocer los motivos. El trabajador refiere ante eso que fue por una raz ón de fuerza mayor. En cuanto a la presentación personal se le menciona que tiene cara de "trasnoche", ante lo cual el trabajador refuta que es por somnolencia causada por el esfuerzo físico del traslado y el calor por la falta de mayor ventilación del puesto de trabajo.

En el área de productividad, en general su rendimiento es evaluado como bueno, presentando dificultades en la constancia en las tareas, pues según se menciona tiende a distraerse y con ello a distraer a sus compañeros. Se refiere también que se observa dificultades en cuanto a la flexibilidad ante nuevas tareas. Esta observación es fundamentada en que cuando se le solicita algo con lo que al parecer Luis no está de acuerdo, su expresión facial denota malestar. Esta situación no había sido conversada con anterioridad.

En cuanto a relaciones interpersonales tiene un buen desempeño, pero se refieren dificultades en tolerancia a la frustración y a las críticas, así como en la relación con pares. Al respecto se hace mención a actitudes invasivas (como hablar fuerte), que interfieren en el trabajo de sus compañeros y que al parecer estarían generando malestar en algunos de ellos.

Se refuerzan los aspectos positivos de su desempeño y que eso ha favorecido la apertura a nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Luis refiere ciertas molestias en su pierna producto de la prótesis, pero que ha buscado estrategias para disminuir dicha molestia.

Se coordinará próximo seguimiento para primera semana de marzo. Acuerdos y compromisos

De trabajador: Luis se compromete a mejorar las áreas deficitarias, teniendo claro son los aspectos a potenciar y solicitar orientación a su supervisor cuando se le presente alguna dificultad.

De jefatura: apoyar el desempeño de Luis indicando claramente y de manera regular aquellos aspectos que debe mejorara, de forma de no esperar siempre hasta el siguiente seguimiento.

De TO: consultar con Fisiatra tratante de la institución de referencia respecto de las molestias, para definir si requiere consulta médica para ajustes.

FIRMA PROFESIONAL REALIZA SEGUIMIENTO

Anexo N°3

TABLA DE CALIFICACION DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR		
Puntaje	**Calificación**	**Descripción**
5	Sobresaliente	El trabajador sobresale en el cumplimiento de esta conducta, mostrando cumplimiento más allá de lo requerido en relación a sus compañeros de trabajo.
4	Excelente	El trabajador es excelente en la práctica de esta conducta, cumpliendo siempre con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
3	Bueno	El trabajador tiene un buen desempeño de esta conducta, cumpliendo habitualmente con lo requerido para el correcto desempeño de sus funciones.
2	Regular	El trabajador muestra un desempeño regular de esta conducta, mostrando faltas o comportamientos no adecuados para el correcto desempeño de sus funciones.
1	Malo	El trabajador muestra un mal desempeño de esta conducta según lo requerido y/o definitivamente no la presenta en su desempeño habitual.