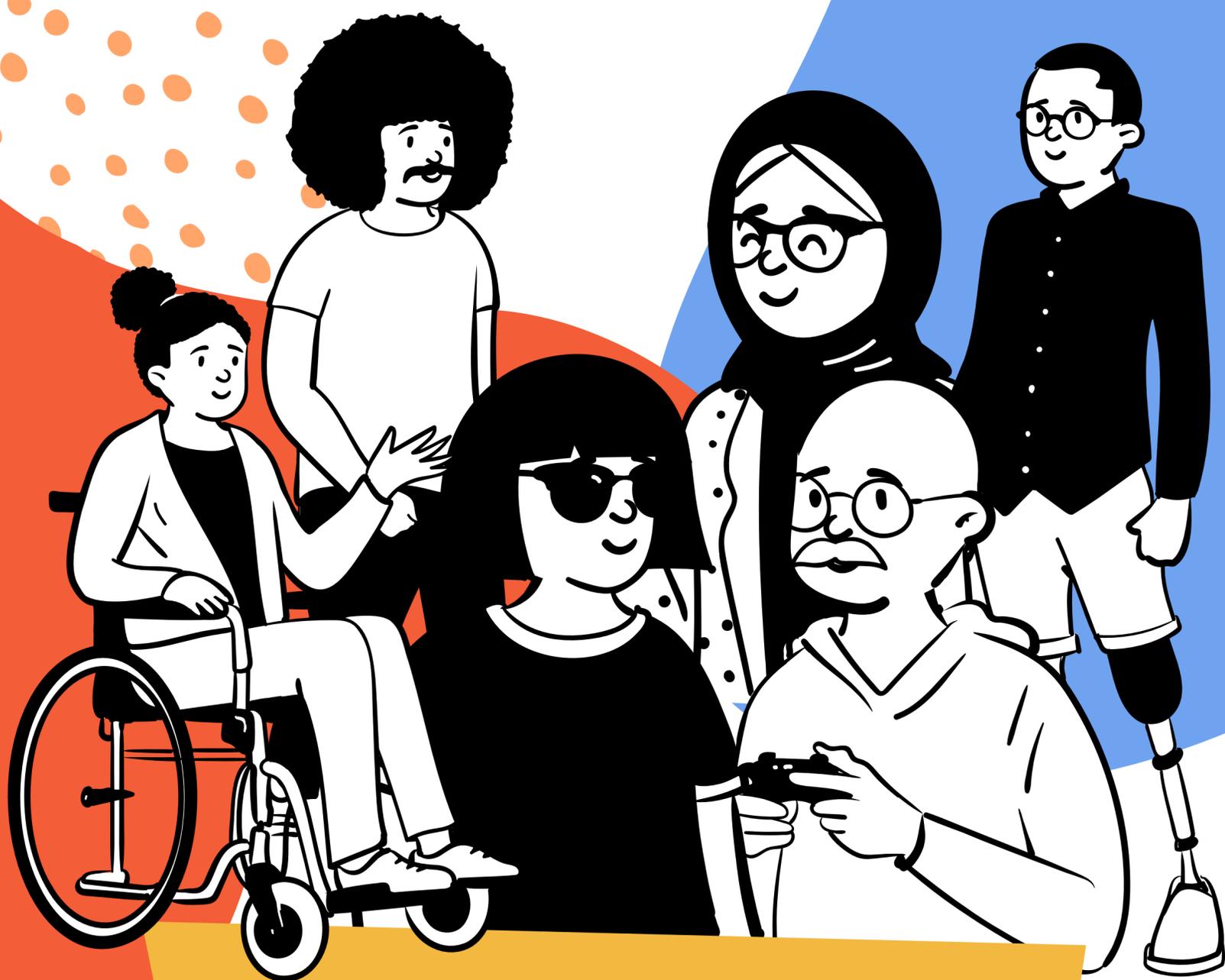




Guía de Gestión para la Inclusión Laboral



Un comienzo en el camino de la inclusión

©AVANZA Inclusión. Noviembre 2021.

Programa de Apoyo a la Inclusión Laboral
de Personas con Discapacidad.

Resolución Exenta N°2502.

Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS.

Edición:

Arturo Mora Esquivel.

Evelyn Contreras Schultz.

Diseño de cubierta y composición:

Daniela Vera Alegría.

Ilustración digital: Sketchify con licencia de medios
exentos de derechos de autor.

Impreso en Chile.

Ninguna parte de esta publicación puede ser
reproducida, almacenada o transmitida en manera
alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico,
mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin
permiso previo del editor.

SENADIS y AVANZA Inclusión	4
Autoras y autores	6
Marco Normativo	
Discapacidad desde un enfoque de Derechos	9
Normativa nacional e internacional vigente	16
Cultura	
Comunicación y Cultura organizacional	30
Prácticas	
Accesibilidad de entorno e información	38
Análisis de puestos de Trabajo y Ajustes razonables	43
Proceso de reclutamiento y selección inclusivos	46
Compatibilidad y Ajustes Razonables	50
Prácticas de Recursos Humanos	53
Sostenibilidad del proceso de inclusión laboral	62
Prevención de riesgos laborales inclusivos	72
Anexos de profundización	
Perspectivas sociológicas sobre la discapacidad	83
Tipos de discapacidad, necesidades de apoyo y consideraciones para la inclusión laboral	86
Herramientas de Evaluación de Riesgos: Mapa de Riesgo Inclusivo	95
Bibliografía	97

La inclusión social de las personas con discapacidad debe ser promovida en todos los ámbitos, incluido el laboral, donde debe existir un fuerte compromiso de sus actores con una cultura organizacional inclusiva.



Francisco Subercaseaux
Director Servicio Nacional
de la Discapacidad

El Programa de Apoyo a la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad impulsado por el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, y ejecutado por AVANZA Inclusión ha permitido que diversas empresas e instituciones públicas del país se capaciten en esta materia y comprendan cómo la inclusión de personas con discapacidad permite fomentar la valoración de la diversidad y la no discriminación.

Sabemos que implementar un cambio cultural inclusivo dentro de una organización es un trabajo arduo, que requiere el apoyo de todas las personas y esperamos que tanto la capacitación, como esta guía sean herramientas poderosas para su contribución en la construcción de un Chile más inclusivo.

La guía que les presentamos tiene por finalidad apoyar a los equipos de recursos humanos y gestión de personas de las empresas en la comprensión y aplicación de estrategias que hagan de las organizaciones espacios más inclusivos con la discapacidad.



Rossanna Oyarzún

Directora Ejecutiva
AVANZA Inclusión

Potenciar el desempeño de los trabajadores con discapacidad al mismo tiempo que reducir las barreras de acceso y actitudinales hacia ellos, son algunos de los objetivos perseguidos por nuestro equipo de trabajo, desde los orígenes de nuestra organización.

Naturalizar la discapacidad como parte de las características que nos hacen diversos a todos y cada uno de los que habitamos el mundo significa un cambio social que inició hace ya un par de años y que llegó para quedarse. Abrazar ese cambio es parte de nuestro desafío como sociedad.

Autoras y autores

Constanza López

constanzalopezradrigan@gmail.com

"Discapacidad desde un enfoque de derechos"

Doctora en Estudios Interdisciplinarios sobre Pensamiento Cultura y Sociedad de la Universidad Valparaíso, Magíster en Innovación Social para la Inclusión de la Universidad Viña del Mar y Licenciada en Comunicación Social y Periodista de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Posee Diplomados en Comunicación Corporativa y en Feminismos, Estética y Crítica (en curso) de la Pontificia Universidad Católica de Chile; y en Derechos Sexuales y Reproductivos y Políticas Públicas de la Fundación Henry Dunant. Sus áreas de investigación y desarrollo se han centrado en los estudios de discapacidad, los estudios feministas de discapacidad, la inclusión/exclusión social y las interseccionalidades. Se ha desempeñado a lo largo de su trayectoria en labores de gestión territorial, formación, vinculación y divulgación científica.

Francesca Andreani

francesca.andreani@cajval.cl

"Normativa legal nacional e internacional"

Es abogada de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Diplomada en Inclusión Social de Personas con Discapacidad: estrategias para promover la vida adulta independiente, de la Universidad Viña del Mar. Se desempeña en la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso como abogada ejecutora del Programa de Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad, existente entre la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso y el Servicio Nacional de la Discapacidad, cuya línea de acción es la representación jurídica de personas con discapacidad que hayan sido vulneradas en sus derechos y la difusión y promoción de derechos de las personas con discapacidad a través de charlas, seminarios y/o talleres.

Bernardita López

b.lopez@avanzainclusion.cl

"Reclutamiento y selección inclusivos"

Fonoaudióloga, Magíster en Integración de personas con discapacidad. Diplomada en Neuropsicología Infantil, en Neuropsicología y Neuropsiquiatría del adulto, en Fonoaudiología geronto-geriátrica, en Educación Inclusiva y discapacidad y en Mental health, human rights and law. Preparadora Laboral certificada por la Asociación Española de Empleo con Apoyo. Con amplia experiencia profesional y docente en neuropsicología, inclusión laboral y discapacidad. Representante en Chile de Fundación Emplea, España.

Pía Nicolini

p.nicolini@gmail.com

"Comunicación y cultura organizacional"

Licenciada en comunicación social, Periodista de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Subdirectora de Vinculación Institucional en AVANZA Inclusión.

Flor Navarro

f.navarro@avanzainclusion.cl

"Análisis de puestos de trabajo y ajustes razonables"

"Inducción de PcD y postulaciones accesibles e inclusivas"

Terapeuta Ocupacional de la Universidad de Playa Ancha, Magíster © en Recursos Humanos y Habilidades Directivas de la Universidad Andrés Bello y Preparadora Laboral Especialista en Empleo con Apoyo de la Universidad de Salamanca. Con experiencia trabajando con el colectivo de Personas con Discapacidad, intermediando y liderando procesos de intermediación laboral, así como también en la elaboración de cursos y relatorías en torno al Modelo Empleo con Apoyo y a la concientización del colectivo de Personas con Discapacidad desde un enfoque de derechos.

Karla Hernández

karlahp@gmail.com

"Accesibilidad de entorno"

Terapeuta Ocupacional Universidad de Playa Ancha, Magíster en Terapia Ocupacional, mención salud física de Universidad Andrés Bello, Diplomada en Neuropsicología clínica Universidad Valparaíso, Diplomada en Pedagogía para la educación superior, Universidad Santo Tomás, Postgrado en Accesibilidad y Diseño para todos Universidad Internacional de Cataluña, España, Doctorando en Discapacidad Universidad Favaloro, Argentina. Jefe de Carrera de Terapia Ocupacional Universidad Viña del Mar. Con 20 años de experiencia en el abordaje de personas con discapacidad en procesos de inclusión social y ocupacional, aportando en la formación de profesionales de pre y postgrado, con desarrollo en la investigación en terapia ocupacional.

Lorena Nuñez

lorenaconstanza@gmail.com

"Desarrollo de carrera y sostenibilidad en la inclusión"

Psicóloga de la Universidad de Valparaíso, Doctora© en Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Magíster en Integración de Personas con Discapacidad de la Universidad de Salamanca. Sus trabajos han estado dirigidos a la democratización del acceso y la permanencia de personas con diversidad funcional en el espacio laboral. Sus líneas de investigación se enmarcan en el estudio de los procesos de inclusión en el trabajo, las dis/capacidades y la producción de subjetividades.

Ramón Collao

rcollao67@gmail.com

"Prevención de riesgos"

Es Ingeniero en Ejecución en Minas, Experto en Prevención de Riesgos, Diplomado en Gestión Ambiental y Sistemas Integrados de Gestión. Relator/Expositor Prevención de Riesgos Inclusivos para Subgerencia de Inclusión Mutua de Seguridad (CChC), y otras Organizaciones que trabajan en temas de Inclusión, como DESCÚBREME, AVANZA Inclusión, REIN (Red de Empresas Inclusivas) de SOFOFA, etc. Presidente Regional (Coquimbo)," Forjadores por la Inclusión" - Organización Social (con Personalidad Jurídica) - Personas con Discapacidad, de Pensionados de Mutua de Seguridad (Cámara Chilena de la Construcción).

Paulina Arriagada

paulina.arriagada.inclusion@gmail.com

"Reclutamiento y selección inclusivos"

Psicóloga Universidad de Valparaíso, Máster en Inclusión Social y Discapacidad, Universidad de Deusto, España. Diplomada en Itinerarios Sociolaborales de personas con necesidades de apoyo, Universidad Complutense. 15 años de experiencia en recursos humanos y en procesos de inclusión laboral.

Guía de Gestión para la inclusión laboral

PROGRAMA DE APOYO A LA INCLUSIÓN
LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Discapacidad desde un enfoque de Derechos Humanos

Los Derechos Humanos (DD.HH. en adelante) establecen derechos y libertades fundamentales, atributos universales, indivisibles, irrenunciables, inalienables y no suspendibles de todas las personas en el mundo entero.

Agrupan derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales, y derechos emergentes (de conceptualización más reciente). Entre los que se encuentran desde formulaciones estrictamente novedosas, como el derecho a una renta básica, hasta nuevas interpretaciones de derechos clásicos, como por ejemplo el derecho a acceder a los medicamentos, lo que es una prolongación del clásico derecho a la salud.

Uno de los instrumentos del sistema universal de DD.HH. orientado a combatir las barreras que dificultan la participación social e igualitaria de las personas con discapacidad, es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, en adelante) de Naciones Unidas (2006).

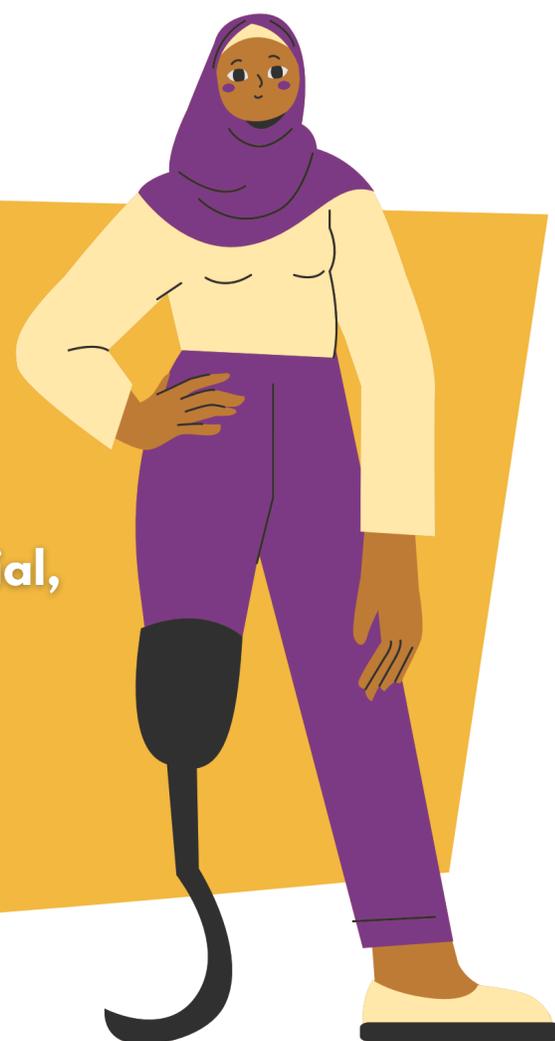
En la presente guía se utilizará el término “Persona con Discapacidad”, en línea con las propuestas del movimiento social que participó en el activismo que dio pie a la elaboración de la CDPD.

La CDPD permite luchar contra la vulneración de sus DD.HH. y promover y proteger su dignidad y derechos.

Desde este enfoque, la discapacidad constituye un “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (p.1).

En esta línea, incluye dentro de las personas con discapacidad a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales de causa psíquica y/o intelectual o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (p.4).

Por lo tanto, se trata de un instrumento que enfatiza la importancia de la valoración y el respeto a la diferencia, la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, la inclusión social, y los principios de vida independiente, no discriminación y accesibilidad universal (Palacios, 2008).



Estos principios fueron parte de los movimientos sociales de personas con discapacidad en el contexto anglosajón, movilizados durante la década de los sesenta y setenta del siglo XX. Abogaron por la desinstitucionalización, la desmedicalización y el cuestionamiento a la visión de la discapacidad como una tragedia personal (Oliver, 1998).

Al día de hoy, nos encontramos en una transición desde un paradigma* biomédico hacia uno social y de DD.HH. (Palacios, 2008).

¿Qué quiere decir esto?

Mientras el paradigma* biomédico se centra en la discapacidad como un fenómeno individual y enfatiza su naturaleza orgánica y la rehabilitación como la respuesta más efectiva; el paradigma social la entiende como un fenómeno de causas principalmente sociales. Es decir, como una construcción y modo de opresión social que resulta de una sociedad que no considera ni tiene presente a las personas con alguna condición particular de salud y/o de funcionamiento diverso. En este paradigma, el foco está en la materialización de la igualdad de oportunidades, a través de la eliminación de barreras causadas por la producción de condiciones económicas y sociales transformables.

*Entenderemos el concepto de paradigma como un conjunto de teorías con un núcleo central aceptado sin cuestionamiento y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento.

El enfoque de DD.HH. y el modelo de diversidad

La teoría de los DD.HH. se fundamentó desde sus inicios en principios modernos de dignidad humana, igualdad y autonomía. Estos establecieron un modelo normativo de sociedad donde los individuos, para ser nombrados plenamente humanos y sujetos de derecho, debían cumplir ciertas funciones de beneficio colectivo, a través del ejercicio de la razón, la virtud y la capacidad productiva (Cruz, 2017). Recién durante los movimientos de la segunda mitad del siglo XX las personas con discapacidad ponen públicamente en tensión los contenidos de estos principios y reclaman una caracterización universal de la dignidad que involucre por igual la de todas las personas, frente a teorías filosóficas que incluso hasta hoy excluyen la discapacidad de dicho concepto.

Tal como señala Palacios (2020), la construcción y justificación de los valores que sustentan los DD.HH. recién incorporaron a las personas con discapacidad una vez que se infiltró en ellos el modelo social, lo cual generó un cambio dentro de la teoría, justificación y derecho internacional de los DD.HH. En consecuencia, actualmente, el activismo de la diversidad funcional* y el modelo de la diversidad** - como nueva ola del modelo social - ilustran para Palacios (2020) el desafío en marcha de construir una identidad de las personas con discapacidad desde una mirada transdisciplinar y desde el propio movimiento social, trascendente a su concepción como condición biológica, natural y deficitaria; junto a la necesidad de profundizar en ella como cuestión de DD.HH., entendiendo que la vida de estas personas forman parte intrínseca de la humanidad y su diversidad.

*El término diversidad funcional se refiere “a sociedades intrínsecamente imperfectas donde, en relación con un sector con amplio poder e ideas de normalidad basadas en mayorías cuantitativas, se establece un modelo de perfección al que ningún miembro concreto tiene acceso (Romañach y Lobato, 2005). Con este concepto se busca situar la agencia y las posibilidades de resistencia desde el cuerpo, definiendo la diversidad funcional como un hecho somático encarnado y subversivo, constituido como verdad y efecto de poder, a partir de la funcionalidad de un cuerpo hegemónico” (López Radrigán, 2020b, p. 99).

** Al justificar el modelo de diversidad, Romañach y Palacios (2008) identifican dos dimensiones de la idea de dignidad humana, una intrínseca asociada al igual valor de todos los seres humanos por el simple hecho de serlo; y una extrínseca, vinculada a la necesidad de que la sociedad se edifique sobre la igual titularidad y posibilidad de ejercicio de derechos.

Trabajo decente, discapacidad y desarrollo

En la actualidad, la discapacidad representa un problema de desarrollo social y mantiene un estrecho vínculo con la pobreza en diversos países del mundo (Palacios, 2020).

Siguiendo lo documentado por López y López (2021) en base a reportes sobre discapacidad y desarrollo de organismos de Naciones Unidas, la relación empleo-población para las personas con discapacidad es de un 36% en promedio, mientras que para las personas

sin discapacidad es del 60%; los empleos a los que acceden tienden a ser más precarios y los salarios más bajos;

su tasa de inactividad económica dobla a la de personas sin

discapacidad; y las mujeres

con discapacidad y las personas

con discapacidad múltiples, muy graves

o personas con discapacidad mental tienen aún menos probabilidades de trabajar.



Esto cobra relevancia al considerar con Katzman (2001), que el trabajo condiciona la movilidad y las oportunidades de inclusión y exclusión social de las personas, fortaleciendo o debilitando la cohesión social en sus dimensiones objetivas y subjetivas, asociadas, respectivamente, al ingreso económico y la generación de capital social (CEPAL, 2007). En consecuencia, el trabajo decente es fundamental para el bienestar, la dignidad, la inclusión social y la calidad de vida de las personas con discapacidad. Contribuyen a romper el círculo de pobreza y marginación en la que pueden caer.

Es decir, junto con derribar las barreras organizacionales relacionadas específicamente con la inclusión laboral de personas con discapacidad, asociadas a la falta de oportunidades, recursos y apoyos, la discriminación en el lugar de trabajo, y la inadecuación de los entornos; es necesario respetar, promover y garantizar contextos laborales de trabajo decente (Somavía, 2014). Estos se caracterizan por condiciones de justicia, igualdad de género, libertad de expresión y opinión, organización y participación en las decisiones, ingresos dignos, seguridad y protección social, junto a estabilidad familiar y desarrollo personal de toda persona que trabaja, incluidas las personas con discapacidad .

Normativa nacional e internacional vigente

El 13 de diciembre de 2006 se aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, cuyo propósito es el de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Algunos de los principios generales que dicha convención contempla y que son muy relevantes en materia de discapacidad, son:

Autonomía individual

Independencia de las personas

Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad

Igualdad de oportunidades

Accesibilidad

En materia laboral, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) reconoce el derecho al trabajo y empleo a todas las personas con discapacidad, lo que destaca el derecho a trabajar en igualdad de condiciones con las demás, incluyendo el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad, adoptando medidas pertinentes, como por ejemplo, la realización de ajustes razonables en el lugar de trabajo.

Chile – al ser uno de los Estados Parte de la Convención -ratifica en el año 2008, tanto la convención como su protocolo facultativo obligándose, entre otras cosas, a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la CDPD, modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyen discriminación contra las personas con discapacidad, promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la CDPD, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, promover la toma de conciencia respecto de las capacidades y aportaciones de las personas con discapacidad y, promover el reconocimiento de las capacidades, los méritos y las habilidades de las personas con discapacidad y de sus aportaciones en relación con el lugar de trabajo y el mercado laboral.

En el año 2010 se publica la Ley N° 20.422 (primera ley que se dicta en nuestro país luego de haber ratificado la CDPD) que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad. Para dar cumplimiento a esta ley, se deben contemplar los principios de: **Vida Independiente, Accesibilidad Universal, Diseño Universal, Intersectorialidad y Participación y Diálogo Social.**



La ley define a persona con discapacidad, como aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Esta ley establece expresamente el Derecho a la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, señalando que este derecho contempla la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la **vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social**, estableciendo diversas medidas para garantizarlo, las que consisten en **exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso**.

Además, esta ley se refiere al proceso de calificación y certificación de la discapacidad, la prevención y la rehabilitación.

En cuanto a la discriminación, la ley se refiere a ésta como toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico.



Para acceder a los beneficios y prestaciones sociales que se establecen en esta ley, se debe contar con la **certificación de la discapacidad de las COMPIN y estar inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad del Servicio de Registro Civil e Identificación**, establecido en el Decreto Exento 945/2012 del Ministerio de Justicia, cuyo objetivo es reunir y mantener los antecedentes de las personas con discapacidad y de los organismos que correspondan, el Decreto 47/2012 del Ministerio de Salud, aprueba el Reglamento para la calificación y certificación de la discapacidad, la que está a cargo de las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, y las instituciones públicas y privadas reconocidas por el Ministerio de Salud (COMPIN). Esta calificación de la discapacidad la puede solicitar la persona a quien se va a calificar, su representante o institución; o persona que la tenga a su cargo. El plazo establecido por ley para esta calificación es de 20 (veinte) días hábiles y el de la certificación de la discapacidad es de 5 (cinco) días hábiles.

El trámite a realizar cuenta de 3 etapas:

Etapas 1:

Calificación de la Discapacidad

Persona con discapacidad o representante solicita al equipo de profesionales tratante de salud u otra Entidad Calificadora de Discapacidad de su territorio el levantamiento de los informes obligatorios, que conformarán el expediente de calificación:

1. Informe Biomédico Funcional
2. Informe Social y de Redes de Apoyo
3. Informe de Valoración del Desempeño en Comunidad (IVADEC).

Para ello, podrá descargar los respectivos formatos de los dos primeros informes en el sitio web de COMPIN

<https://milicenciamedica.cl/discapacidad.html#que-es> o solicitarlos al establecimiento al que acude.

En caso de que el equipo tratante de la entidad calificadora no cuente con profesionales que apliquen el IVADEC, COMPIN realizará la evaluación.

Una vez levantados al menos los dos primeros informes, podrá ingresar la solicitud a COMPIN a través de dos vías:

Remota: En el sitio web <https://compin.cerofilas.gob.cl/>

- Ingresar con RUT y Clave Única.
- Seleccionar la región y subcomisión que le corresponda según comuna.
- Completar correctamente el formulario de ingreso.
- Adjuntar los informes:

Biomédico-Funcional.

Social y de Redes de Apoyo.

Valoración del Desempeño en Comunidad- IVADEC (este último si lo tuviere, en caso de no tenerlo el solicitante será citado por COMPIN para su aplicación).

- Si la información es aceptada por COMPIN le llegará un correo de notificación.
- Puede hacer seguimiento al trámite a través de la plataforma, ingresando a “historial”, además, llegará al correo electrónico de la persona la notificación de cada etapa del proceso.

- **Presencial: Identificando la oficina de la COMPIN que le corresponde según domicilio.**

- Se realiza de lunes a viernes entre las 09:00 y las 14:00 horas

Puede verificar su oficina correspondiente en

<https://milicenciamedica.cl/oficinas.html> o llamando al 600 460 4600.

Etapa 2: Certificación de Discapacidad

Una vez aceptada la información en COMPIN y completado el expediente de calificación, la institución realizará la certificación de discapacidad la cual contempla:

- Porcentaje de discapacidad.
- Grado global de discapacidad.
- Causa principal de discapacidad y secundarias, si las hubiere.
- Vigencia de la certificación.
- Existencia o no de movilidad reducida.

Si la Certificación de Discapacidad es rechazada o si la propuesta de calificación es modificada, COMPIN notificará al solicitante, quien podrá apelar dentro de los cinco días hábiles posteriores a su notificación, entregando los antecedentes que COMPIN solicite.

Si la solicitud fue realizada a través del sitio web, se notificará el cierre de la etapa a través de correo electrónico incluyendo una copia de la resolución del trámite.

Etapa 3: Inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad

Una vez que COMPIN certifica la discapacidad, remite la respectiva resolución al Servicio de Registro Civil e Identificación, para su inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad, RND.

Realizada la inscripción de la persona con discapacidad en el RND, el Servicio de Registro Civil y de Identificación remitirá el respectivo certificado y la Credencial de Discapacidad al domicilio del solicitante, que fue informado cuando se inició el trámite.

Una vez terminado el proceso de certificación de la discapacidad, las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez dictarán una resolución que contendrá todos los antecedentes de identificación del interesado, de la institución responsable del procedimiento de calificación de la discapacidad, el grado de la discapacidad global, la causa principal de la discapacidad, y además se señalará la Comisión de Medicina preventiva e invalidez que certifica y el período de vigencia de la certificación, la que será remitida dentro del plazo de 20 días hábiles siguientes al Servicio del Registro Civil e Identificación para su inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad.

Las personas beneficiarias del registro pueden ser personas naturales o personas jurídicas que actúen en el ámbito de la discapacidad.

Las personas receptoras del Registro Nacional de la Discapacidad podrán acceder a los siguientes beneficios:

- Rebaja arancelaria para importación de vehículos.
- Postulación a ayudas técnicas a través del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).
- Postulación a subsidios especiales para la vivienda a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU).
- Acceso a capacitación laboral a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- Uso de estacionamientos de uso exclusivo para personas con discapacidad.

Ley N° 21.015 que Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral

En el año 2017, se dicta la Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. En términos generales establece la reserva de una cuota mínima de un 1% para personas con discapacidad y/o que tengan pensión de invalidez o estén inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad. Esta cuota mínima se aplica a las empresas públicas y privadas, y organismos del Estado con 100 o más trabajadores/as.

En el ámbito público, establece las siguientes obligaciones: obligación de cuota y obligación de selección preferente en igualdad de mérito.



La Obligación de Cuota es la reserva de contratación o de mantener contratados, a lo menos, un 1% de personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional para los organismos del Estado con 100 o más trabajadores y trabajadoras. Los órganos, servicios o instituciones pueden excusarse de esta cuota sólo por razones fundadas, las que sólo se consideran como tales:

- Aquellas relativas a las funciones que desarrolla el órgano, servicio o institución;
- No contar con cupos disponibles en la dotación de personal;
- La falta de postulantes que cumplan los requisitos respectivos.

Para excusarse, el jefe de servicio deberá presentar un informe fundado a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Servicio Nacional de la Discapacidad, en abril de cada año.

Obligación de Selección Preferente en igualdad de mérito.

La Ley de Inclusión Laboral no modifica el derecho de selección preferente en la administración del Estado, manteniéndose lo ya existente en la Ley N°20.422, artículo 45, que establece la obligación de selección preferente para todos los servicios públicos en igualdad de condiciones de mérito, ampliándose los organismos obligados a Tribunales Especiales y Justicia Electoral.

Así, en los procesos de selección, la autoridad debe velar por que en la definición de los perfiles y en los contenidos de las bases o pautas de selección respectivas, no se establezcan condiciones, requisitos o exigencias que impliquen discriminaciones arbitrarias que limiten la participación de las personas con discapacidad.

La igualdad de mérito se define como la posición equivalente que ocupan dos o más postulantes como resultado de una evaluación basada en puntaje o la valoración objetiva utilizada al efecto. Esta materia se encuentra regulada en el Decreto 65/2018 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En el ámbito privado, se establecen las siguientes obligaciones:

Obligación de cuota y obligación de registrar los contratos de trabajo.

La obligación de cuota es la reserva de contratación de, a lo menos, un 1% (uno por ciento) de personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional para las empresas privadas con 100 (cien) o más trabajadores/as.

Las empresas pueden excusarse de cumplir la cuota sólo por razones fundadas, las que pudiesen ser:

- La naturaleza de las funciones que desarrolla la empresa.
- La falta de personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez interesadas en las ofertas de trabajo.

Si la empresa se excusa de cumplir la obligación de cuota, debe adoptar por alguna de las medidas subsidiarias de cumplimiento. Las que pueden ser:

A. Celebrar y ejecutar contratos de prestación de servicios con entidades que tengan contratadas personas con discapacidad;

B. Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones cuyo objeto social incluya la capacitación, rehabilitación, promoción y fomento para la creación de empleos, contratación o inserción laboral de las personas con discapacidad. Las asociaciones, corporaciones o fundaciones destinatarias de estas donaciones serán aquellas incorporadas en el **Registro de Donatarios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia**; los montos anuales de dichas donaciones no podrá ser inferior al equivalente de 24 (veinticuatro) ingresos mínimos mensuales ni superior a 12 (doce) veces el límite máximo imponible, respecto de cada trabajador/a que debía ser contratado por la empresa. De esto se informa a la **Dirección del Trabajo a través de una comunicación enviada en el mes de enero de cada año.**



En caso de no cumplimiento o cumplimiento parcial de la obligación, se deberá informar a la Dirección del Trabajo mediante comunicación electrónica, indicando las razones fundadas y las medidas subsidiarias de cumplimiento adoptadas.

La obligación de registrar los contratos de trabajo:

El empleador deberá registrar los contratos de trabajos celebrados con personas con discapacidad o asignatarios de una pensión de invalidez, así como sus modificaciones o términos dentro del plazo de 15(quince) días siguientes a la celebración, a través de la página web de la Dirección del Trabajo. Esta materia se encuentra regulada en el Decreto 64/2018 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La Ley N° 21.275 modifica el Código del Trabajo para exigir de las empresas pertinentes la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad.

Esta ley modifica el Código del Trabajo con la finalidad de generar una efectiva integración de los trabajadores/as con discapacidad, estableciendo que al menos 1 trabajador/a que se desempeñe en el área de recursos humanos de las empresas obligadas por ley a mantener la reserva de cuota de la Ley de Inclusión Laboral, deberá contar con conocimientos específicos en materias que fomenten la inclusión laboral de las personas con discapacidad, lo que debe ser acreditado con una certificación otorgada por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establecido en la **Ley N° 20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales** y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo.

Además, establece que dichas empresas deberán promover en su interior políticas en materias de inclusión, las que serán informadas anualmente a la Dirección del Trabajo y deberán elaborar y ejecutar anualmente programas de capacitación de su personal, con el objeto de otorgarles herramientas para una efectiva inclusión laboral dentro de la empresa.

Finalmente señala que las actividades realizadas durante la jornada de trabajo o fuera de ella deberán considerar las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad establecidos en la **Ley N° 20.422**, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, como también los principios establecidos en las demás normas vigentes en la materia.

La vigencia de esta ley comienza el 1 de noviembre de 2022.

Comunicación y Cultura Organizacional

La comunicación es, en términos generales, el intercambio y transmisión de mensajes. A lo largo del tiempo, diversos autores han postulado definiciones que comparten la idea de ser un proceso por el cual un emisor y un receptor establecen una conexión, en un momento y espacio en particular, para transmitir o intercambiar ideas, información o significados comprendidos por ambos.

Para que se produzca esa instancia de interacción y comunicación, es necesario que exista algún lenguaje o forma de expresión común. Es a partir de este acto que se van dinamizando y construyendo las realidades del contexto en el que vivimos, siendo fundamental incorporar los acuerdos que surgen y que incluyan a todas y todos quienes conformamos la sociedad.



Comunicación inclusiva

La comunicación inclusiva es necesaria porque es derecho de todas las personas acceder a la información general, en formatos accesibles.

Para lo anterior, es importante usar un lenguaje libre de estereotipos y prejuicios, que sea respetuoso con los colectivos en riesgo de exclusión social, y que sea el reflejo de la diversidad que nos permite construir un mundo más justo e igualitario.

Como se mencionó al inicio de este apartado, el lenguaje plantea un proceso de encuentro y de relación donde se construyen significados en conjunto. En relación a la discapacidad, hay factores culturales y experienciales que hacen que el paradigma de la inclusión pase por transformaciones políticas, culturales y prácticas, donde el nombre que le ponemos a las cosas determina cómo las vemos.

La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad declara la discapacidad como un “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Claves para una adecuada interacción con personas con discapacidad

En cuanto a recomendaciones para comunicarse con personas con discapacidad, ponemos énfasis en la persona, y no en la discapacidad, a pesar de ser necesario tener conciencia de las necesidades de apoyo de quien recibe el mensaje.

Evitemos usar palabras como “normal” para referirnos a una persona sin discapacidad, ya que, a pesar de ser un concepto estadístico, implícitamente hace mención a una supuesta anormalidad de las personas con discapacidad, lo que sin duda es despectivo y reviste una forma de discriminación.

SENADIS en su documento “Recomendaciones para el uso del Lenguaje en Discapacidad” propone dejar de lado descripciones negativas o sensacionalistas que refuerzan estereotipos “víctima de...”, “sufre de...”, “está relegado a una silla de ruedas”; descripciones que infantilizan en forma permanente como “sordito”, “cieguito”, “enfermito”; al igual como descripciones condescendientes “campeones”, “héroes”, “ángeles”.

.....
<https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2023/documento>
.....

USO CORRECTO



USO INCORRECTO



Persona con discapacidad

Enfermito/Discapacitado
Personas con capacidades diferentes
Personas con necesidades especiales

Persona con
discapacidad física

Inválido/ Minusválido/ Lisiado/Cojo

Persona con
discapacidad intelectual

Mongólico/ Retardado/Retrasado mental

Persona con
discapacidad psíquica

Loco/ Trastornado/Bipolar/Maníaco

Persona ciega o persona
con discapacidad visual

No vidente/Cieguito/Invidente/"El" ciego

Persona sorda o
persona con
discapacidad auditiva

Sordomudo/ "El" sordo/ Sordito

Comunicación no verbal

Los gestos también comunican, y pueden llegar a ser irrespetuosos. La comunicación no es sólo lo que decimos o mostramos, sino también cómo lo hacemos. Nuestro cuerpo también se comunica, y muchas veces cometemos acciones discriminatorias sin ser conscientes de ello, por ejemplo:

- Exagerar la gesticulación cuando se interactúa con personas con discapacidad, personas migrantes o personas mayores.
- Dirigirnos a algún acompañante (o intérprete) en lugar de hacerlo directamente a la persona con discapacidad.

La gestión de la diversidad como parte de la cultura organizacional

Gestionar la diversidad como parte de la cultura de una organización, implica identificar todas las acciones que van a influir directamente en el entendimiento y expresiones que tengan de manera transversal los distintos grupos de interés de una compañía o empresa, como las personas que trabajan en ella, proveedores, clientes, socios, u otros.

Aquellas acciones, van a considerar actividades que ayuden a fomentar la tolerancia en la diferencia, dejando de lado barreras actitudinales, estereotipos y prejuicios, ya sean raciales, de género, de clase o de discapacidad.

El objetivo está en promover valores como el respeto, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de derechos, valores tendientes a cultivar la diversidad y la diferencia.

En el presente apartado, ahondaremos específicamente sobre la gestión en la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones. Estos son algunos ejemplos para comenzar a lograrlo:

- Crear una política de diversidad e inclusión. Apoyándonos en instituciones u organizaciones que se especialicen en el trabajo de personas con discapacidad para así guiar el proceso.
- Crear un comité de inclusión, género y diversidad. Si es que el comité lo conforma un grupo diverso en disciplinas, posiciones dentro de la compañía, géneros y niveles de estudios, ¡Mucho mejor! El objetivo es que se planteen y desarrollen diversas iniciativas que puedan ser monitoreadas en el tiempo.
- Llevar a cabo charlas de aprendizaje y concientización sobre sesgos asociados al trabajo de personas con discapacidad.
- Realizar capacitaciones en normativa, lengua de señas, y/u otros elementos que contribuyan a la comprensión de la discapacidad, diversidad e inclusión.
- Recibir asesoría respecto a ajustes razonables a implementar dentro de la organización para las personas que los requieran.
- Como mencionamos anteriormente en este capítulo, realizar adecuaciones digitales en sitios web o intranet de la organización, velando por el acceso para todas y todos.
- En actividades que ejecute la empresa, contemos siempre con un intérprete de lengua de señas.

Claramente para lograr el cambio cultural de la organización es fundamental el compromiso de todos, pero con gran responsabilidad en los líderes de la compañía. Se necesitan líderes que sean promotores de la Diversidad Cultural, y con una actitud inclusiva con tolerancia a las diferencias tanto tangibles como intangibles.

La **Gestión de la Diversidad** no aplica sólo a ciertas personas que poseen determinadas diferencias, sino al espectro completo de diferencias que hacen a las personas únicas, por lo que el concepto de diversidad trata también de las similitudes entre seres humanos.

Por lo tanto, no se puede olvidar que la disciplina de gestionar la diversidad pretende que estas dos facetas –similitudes y diferencias– se gestionen simultáneamente reconociendo diferencias y compartiendo una identidad común.

Tengamos en cuenta los siguientes conceptos claves:

- Los líderes de cada equipo dentro de la organización necesitarán del apoyo de la Dirección y de los mecanismos necesarios para afrontar este crecimiento, que supone llegar a consensos para evitar los riesgos presentes y futuros. Del mismo modo será de suma relevancia trabajar y valorar de una forma auténtica las diferencias de opinión y de propuestas. La convicción de la Dirección al promover un entorno más inclusivo es clave.

- La igualdad de oportunidades no significa “todo igual para todas y todos”. Tener las mismas oportunidades no pasa por tratar a todas las personas por igual, la diferenciación y personalización es la clave para un entorno inclusivo. Es necesario garantizar la igualdad de oportunidades, pero que esta no intente invisibilizar, suprimir o eliminar las diferencias que cada persona aporta.
- Debemos querer aprender sobre las diferencias y similitudes que se presentan en las personas que forman parte de la organización. Es probable que lo logremos en el largo plazo, y por lo mismo debe existir el compromiso de los líderes de ser constantes y afrontar los desafíos que surjan en el camino.
- Fomentar la comunicación y la colaboración. Cuando se entrega la información y se presentan los canales necesarios para escuchar a todas las personas que componen una organización, así como un clima de apertura y cercanía con la Dirección, genera un ambiente de confianza, lo que hace sentir a todas y todos como personas valoradas. La misión está en fomentar un equipo cohesionado, donde las personas están con sus diferencias, y no sólo con sus puntos en común.



Accesibilidad de entorno e información – Diseño Universal

Accesibilidad en entorno laboral

La accesibilidad es un concepto que ha evolucionado a partir de la visibilización y comprensión de las situaciones de discapacidad a nivel mundial y que ha permitido conceptualizar la responsabilidad social de las naciones y de las organizaciones para promover la inclusión y equiparación de oportunidades para las personas en todos los roles vitales, en el caso de los adultos, especialmente los vinculados con la vida independiente, con el trabajo y con ello la plena participación en los diversos contextos laborales. Enrique Rovira-Beleta (2003) define la **accesibilidad** como una característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización y la máxima autonomía personal y da cuenta de que una **buena accesibilidad** es aquella que pasa inadvertida para la mayoría de los usuarios. En Chile, la Ley N°20.422 (2010), define **accesibilidad universal**: “como 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”. Esta definición establece, por tanto, la comprensión de un término complejo que no sólo da cuenta de un entorno construido, sino de todo lo que rodea a una persona en su interacción con el ambiente y su contexto, en estrecha relación con todas las actividades y roles en los que participa, en este sentido Alonso (2007)

hace referencia a la amplitud y relatividad del concepto accesibilidad como fundamental para conseguir una efectiva igualdad de oportunidades para las personas, así como una forma de optimizar el diseño de un entorno, producto o servicio, estableciendo un **modelo de intervención integral** para asegurar la accesibilidad, en el que se deben conjugar las estrategias de la **Supresión de Barreras y el Diseño para Todos**.

Existen cuatro argumentos centrales para la implementación de la **accesibilidad**, el primero, **ético-político**, vinculado a la no discriminación, el segundo - **legal y normativo** - que hace referencia a las leyes existentes sobre accesibilidad e igualdad de oportunidades; en tercer lugar, un argumento **demográfico** que tiene relación con las personas beneficiarias y finalmente el cuarto argumento - el **económico** - vinculado a la valoración del costo/beneficio de la accesibilidad, en este sentido efectivamente la accesibilidad requiere de una inversión, pero sin duda los beneficios justifican su implementación, tanto por los ahorros en gastos en salud y la disminución en la necesidad de asistencia, como por el valor agregado de tener mayor comodidad, mejor calidad de vida, seguridad y no discriminación, todo lo cual resume a la accesibilidad como un bien social (Alonso, 2017).

La relación entre la persona, su entorno y sus actividades es dinámica y única, y esa relación puede facilitar o dificultar su desempeño, por tanto, lo más eficiente y eficaz es modificar el entorno para lograr la compatibilidad persona-entorno (Brown, 2016).

Un entorno laboral accesible debe considerar características que permitan el uso integral del espacio, las principales consideraciones son las siguientes:

- **Accesos y desplazamientos:** esto quiere decir circulación libre de barreras en el itinerario peatonal desde los accesos a los espacios interiores, esto debe contemplar cumplimiento de Decreto Supremo 50 de Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (OGUC) en cuanto a anchos de puertas, pasillos, rampas, estacionamientos, entre otros. Estas acciones favorecen el desplazamiento de todas las personas en la circulación horizontal, las cuales deben incluir la incorporación de contraste de color y pavimento **podotáctil** (líneas y señales en relieve) para personas con discapacidad visual.
- **Circulación vertical:** las edificaciones que contemplen más de un nivel deben considerar la incorporación de ascensores o plataformas elevadoras que favorezcan el desplazamiento independiente de quienes trabajan en la empresa o institución. En este punto es fundamental que los espacios claves de participación laboral no se encuentren con barreras por desnivel, como, por ejemplo: baños, casinos u oficinas de RR.HH.

- **Atención directa de personas:** la atención de personas (ya sea público o trabajadores) debe contar con los espacios y el mobiliario que favorezcan la participación, como mesones que permitan la aproximación de sillas de ruedas, elementos de apoyo a la comunicación, entre otros. Debe capacitarse al personal en atención accesible de personas con discapacidad especialmente en instancias de comunicación compleja.
- **Información de la ubicación al interior de la organización:** para favorecer la orientación y desplazamientos, deben utilizarse sistemas de lectura fácil y/o **opciones hápticas** (táctiles), junto con la adecuada identificación de espacios claves.
- **Servicios:** Quienes trabajan utilizan diversos servicios al interior de la organización, los cuales deben ser accesibles para todas las personas que trabajan como baños, casinos, oficinas de RR.HH., salas de reuniones, oficinas de jefaturas, entre otros. En estos espacios, tanto la circulación, el mobiliario, la información debe permitir el uso generalizado e inclusivo.



- **Iluminación:** todos los espacios deben contemplar el uso de luz suficiente que favorezca el desplazamiento seguro, sumando el uso de contrastes de color que facilite la percepción de desniveles.
- **Planes de emergencia:** deben elaborarse planes accesibles que contemplen la evacuación independiente. En casos en que el desplazamiento pueda requerir asistencia deben considerarse ayudas técnicas especializadas y planificación humana que permita la asistencia pertinente. Deben incorporarse **elementos multisensoriales de alerta** como por ejemplo detectores de humo con luz y sonido (apelando a la visión y audición en forma simultánea).

Las organizaciones idealmente deberían someterse a análisis de accesibilidad que tengan una **perspectiva del diseño** para todos, eso quiere decir que contemplen generalidades del uso de espacio para un amplio número de personas desde la consideración de la diversidad funcional, incorporando ajustes razonables en casos individuales de trabajadores para la adecuada interacción en puestos de trabajo y servicios del entorno laboral.

Análisis de puestos de Trabajo y Ajustes razonables

El análisis de puesto de trabajo se define como el procedimiento para determinar las responsabilidades de éstos, así como las características que debe tener la gente que se contratará para cubrirlos, brindando información sobre las actividades y los requisitos del puesto para luego, elaborar a partir de esa información, las descripciones de los puestos de trabajo (lo que implica tal puesto) y las especificaciones o el perfil del puesto de trabajo basado en sus competencias.

Otros objetivos que puede perseguir el análisis de puesto de trabajo son (Fernández, 1997):

- Es útil en procesos de reclutamiento y selección de personal, determinando el nivel de demanda del puesto y por lo tanto buscando compatibilidad;
- Contribuye a los procesos de evaluación de desempeño del trabajador;
- Puede servir para orientar vocacional y profesionalmente a una persona, aportando a la creación de planes formativos que potencien la promoción laboral de la persona que trabaja;
- Permite visualizar riesgos laborales que no se hayan considerado antes y con esto aprovechar de incorporar medidas de seguridad accesibles universalmente;
- Entrega elementos de juicio a la hora de diseñar y estructurar organizacionalmente a una empresa, permitiendo clasificar puestos, líneas de autoridad y de responsabilidad. Y con esto, por ejemplo, elaborar manuales de procedimientos que favorezcan la calidad de los procesos.

Un buen análisis de un puesto de trabajo juega un rol fundamental a la hora de hablar de igualdad de oportunidades, porque es el punto de partida para entender la funcionalidad mínima que debe tener una persona con discapacidad a la hora de ser incluida laboralmente y por lo tanto sienta las bases para buscar compatibilidad entre el puesto de trabajo y la persona a incluir, dando paso a la definición de los ajustes razonables necesarios en cada caso.

En contexto de trabajo virtual es posible lograr la observación indirecta a través del uso de imágenes o videos tanto del espacio a ocupar dentro de la empresa como de los espacios de las rutas que la persona debe transitar, y a partir de esos registros visuales complementar la información faltante.

La información que contiene el análisis de puesto de trabajo abarca:

- **El cargo y las funciones de éste**, considera tanto las funciones que se realizan de forma principal y por lo tanto consideradas esenciales, como aquellas tareas eventuales que la persona debe realizar.
- **La forma en que se trabaja**, considerando aspectos como las metodologías que utiliza la empresa para llevar a cabo sus actividades, modelos o maquinarias específicas que se utilicen, estándares de calidad y de productividad esperados y por supuesto la normativa a la cual se ciña la empresa.
- **Nivel de responsabilidad esperado**, considerando el tipo de decisiones que debería tomar la persona que se desempeñe en ese cargo, como también el nivel de impacto de sus decisiones, ya que son habilidades que tendremos que tener en cuenta a la hora de encontrar una persona idónea para el cargo.

- **Accesibilidad**, identificando si los accesos, espacios comunes, espacios de trabajo, cumplen con la normativa de accesibilidad y diseño universal, o de lo contrario, qué barreras de acceso pueden estar presentes.
- **Riesgos asociados al puesto de trabajo**, identificar los riesgos y medios de prevención es fundamental para entender si una persona podrá tomar las medidas propuestas.

Por supuesto en forma complementaria deberemos conocer las condiciones contractuales ofrecidas por la empresa, considerando tipo de contrato, tiempo de contrato en plazo fijo, remuneración, horario, condiciones especiales, entre otras. En resumen, y para estos efectos lo ideal será considerar la mayor cantidad de aspectos que puedan facilitar o limitar la participación laboral de una persona con discapacidad.



Proceso de reclutamiento y selección inclusivos

Los procesos de reclutamiento y selección tienen por objetivo que una organización encuentre a la persona idónea para ocupar un puesto de trabajo vacante. Una empresa inclusiva está abierta a la diversidad y esto debiera notarse en sus procesos de reclutamiento y selección, haciendo caso omiso a mitos y prejuicios, fomentando la contratación de personas con una mirada que valora sus diferencias. En este sentido, es importante generar políticas de inclusión laboral que promuevan la diversidad y que procuren la igualdad de oportunidades y la no discriminación; las empresas inclusivas son aquellas que están abiertas a contratar considerando las competencias para el cargo, centrándose en las capacidades, independiente de las características que nos hacen diferentes a unos de otros.

En el marco de la Ley N° 21.015 las empresas deben hacer una convocatoria amplia y accesible, invitando a los postulantes a ser parte del proceso, evitando procesos de selección que sean exclusivos para personas con discapacidad, puesto que es un principio contrario al de la inclusión.

Proceso de reclutamiento inclusivo

El proceso de reclutamiento inclusivo es el proceso de convocar a las personas más idóneas para ocupar las vacantes de la organización, promoviendo el acceso y participación de diferentes candidatos.

Para esto, se recomienda que:

- Las ofertas laborales informen explícitamente que son ofertas inclusivas;
- Las publicaciones se hagan en formatos accesibles;
- Las empresas y organizaciones estén dispuestas a realizar los ajustes razonables necesarios que requiera el futuro ocupante del puesto de trabajo;
- Publicar la oferta en diversos portales tales como la Bolsa Nacional de Empleo BNE (del SENCE), en portales privados generados para personas con discapacidad o hacer invitaciones directas a participar del proceso, a través de instituciones intermediarias que trabajen por la inclusión de personas con discapacidad.

Proceso de selección inclusiva

El proceso de selección inclusiva es el proceso en el cual se realizan las entrevistas y evaluaciones para encontrar al candidato más idóneo para cubrir una vacante, centrándose en las competencias.



Recomendaciones generales para entrevistas de trabajo a personas con discapacidad

La entrevista para un puesto de trabajo es el primer acercamiento presencial formal que se tiene entre quien representa a la empresa y quien desea ser parte de la misma. Si la persona postulante tiene algún tipo de discapacidad y la organización contratante no ha considerado pertinente aún preparar sus protocolos para ser más inclusiva, es importante atender a diversas consideraciones, que van a llevar a la misma de mejor forma hacia la inclusión.

Una de las falsas creencias que podrían estar presentes en el equipo encargado de la selección y la organización en general, es el de considerar que todas las personas con discapacidad son iguales y que todas (en mayor o menor grado) requerirán algún tipo de apoyo. Algunas personas necesitarán de algún soporte durante el proceso de la entrevista y otras no. Será pertinente entonces, consultar a la persona entrevistada si requiere algún tipo de apoyo y cuál es el tipo de ayuda que requiere, lo que permitirá a todas las personas postulantes participar de un proceso sin barreras de acceso.

Cuando la entrevista en cuestión ya esté en marcha, es importante que quien realiza la entrevista se atenga a formular preguntas típicas que se harían a una persona sin discapacidad, evitando centrarse en la discapacidad de la persona entrevistada, a menos que sea necesario para la definición de ajustes razonables en el cargo a desempeñar.

Si la persona que está realizando la entrevista de trabajo considera importante hablar sobre la discapacidad, es importante que lo haga con la mayor naturalidad y respeto, dejando de lado el sinnúmero de creencias o prejuicios acerca de las personas con discapacidad que presuponen (como lo expresamos anteriormente) que siempre necesitará ayuda o que es digno de admiración, lástima y/o simpatía.

Y, como debería ser en todas las labores que el ser humano emprende, en caso de no entender algo relacionado con la discapacidad, hacer las consultas que sean pertinentes con el ámbito laboral, evitando adentrarnos en ámbitos personales irrelevantes para el trabajo.

Es importante realizar entrevistas por competencias, desarrollando preguntas basadas en la experiencia laboral o personal que permita establecer la existencia de las aptitudes para el cargo y realizar un cierre con la entrega de la información sobre cómo continúa el proceso.

Las organizaciones deben tener en cuenta que los procesos de reclutamiento y selección inclusivos pueden ser procesos más largos, que se deben realizar adecuaciones de las estrategias de selección, eligiendo las que sean accesibles para la persona postulante con discapacidad.

Las entrevistas al igual que todo el proceso de selección deben ser accesibles para las personas con discapacidad, realizando las adaptaciones necesarias para garantizar el acceso de todos los postulantes. Resulta de gran utilidad que los equipos de selección se capaciten en inclusión y discapacidad para evitar prejuicios y sesgos.

Compatibilidad y Ajustes Razonables

El Artículo 27 de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, hace alusión al trabajo, mencionando entre otros aspectos, la obligatoriedad de realizar estos ajustes en el puesto de trabajo. Posteriormente, en nuestro país esto se refuerza tanto en la Ley 20.422 como en la Ley 21.015.

En la Convención, se definen los ajustes razonables como:

[...] las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Protocolo 5 de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad).

Así mismo, la convención determina como un acto discriminatorio la denegación de estos ajustes puesto que afecta directamente el goce o ejercicio de los derechos. Debe entenderse entonces estos ajustes como una forma de acceder, en igualdad de condiciones, a todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

En la Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas (2015) se señala que un ajuste razonable debe cumplir con algunas características:

- **Ser adecuado y necesario:** El ajuste razonable debe permitir que la persona se desempeñe con autonomía e independencia, de manera cómoda, segura y por sobre todo eficiente. Para este punto es esencial comprender que para que sea considerado adecuado, un ajuste no debe alterar la esencia del puesto de trabajo, por tanto, sólo apuntaremos a modificar o adaptar lo que sea necesario para que se cumpla el objetivo.
- **Ser razonable:** El término “razonable” es bastante subjetivo, pero entenderemos que todo ajuste es razonable cuando no impone una carga desproporcionada o indebida sea a la persona o a la empresa. Para determinar esto, se pueden considerar ciertos criterios (OACDH, 2014):
 - La viabilidad de los cambios requeridos;
 - El costo;
 - La naturaleza;
 - El volumen y los recursos de la empresa que se espera que los realice;
 - La disponibilidad de apoyo financiero;
 - Los efectos para la seguridad y la salud en el trabajo;
 - La repercusión en las actividades de la empresa (p.100).
- **Ser solicitado por la persona:** Aunque exista una cierta clasificación y ajustes razonables posibles para cada origen de discapacidad, no se deben asumir ni querer implementar nada sin el consentimiento y solicitud explícita de la persona según sus propias necesidades de apoyo, ya que cada persona es distinta y se deberá analizar cada situación en particular.

- **De bajo costo:** Uno de los criterios revisados anteriormente con el concepto de “razonable” es el criterio económico, ya que en general los ajustes deberían ser sencillos y de bajo costo.
- **Garantizar el goce o ejercicio de los derechos de la persona:** es importante reforzar que los ajustes razonables no son ni beneficios ni privilegios hacia las personas con discapacidad, es un derecho que busca garantizar la igualdad de oportunidades y el goce pleno de las libertades fundamentales (AED, 2015, p.5-6).

Resulta fundamental aclarar que una cosa es la obligatoriedad de implementar estos ajustes, donde podremos evaluar la razonabilidad considerando si existe una carga desproporcionada o no y otro aspecto diferente es la obligación de realizar acciones para garantizar accesibilidad en donde no aplica considerar una carga desproporcionada. (Palacios, A, 2017, p. 3-4).

En la siguiente tabla podrás revisar ejemplos concretos en base a las distintas necesidades de apoyo que pudiesen tener las personas según el origen de la discapacidad.

Cabe mencionar que esta clasificación es solo para organizar la información, en la realidad esto puede mezclarse y modificarse según cada persona y sus necesidades, recuerda que la persona debe ser siempre el centro y por lo tanto debe ser considerada para la implementación de cualquiera de estos ajustes.

Prácticas de Recursos Humanos

Para este capítulo y con fines netamente ilustrativos, consideraremos un proceso clásico y estándar de reclutamiento y selección que, a modo muy general, consta de 3 etapas: selección inicial, selección sustantiva y selección contingente.

La selección inicial: tiene como objetivo hacer “cortes” preliminares y determinar si un candidato satisface o no los requisitos básicos para un puesto. Acá las principales herramientas son los formatos de solicitud, junto con las cartas de recomendación - por ejemplo - y la comprobación de antecedentes; La selección sustantiva: es la considerada como la etapa medular del proceso, y comienza cuando un candidato pasa los filtros iniciales, aquí se incluyen herramientas como las pruebas escritas, las pruebas de desempeño y las entrevistas; La selección contingente: que es cuando las personas están listas para ser contratadas y sólo dependen de un resultado final que – dependiendo del rubro de la empresa - generalmente dicen relación con los exámenes médicos y test de drogas, entre otros (Robbins et al, 2017, p. 585 - 590).

Considerando lo anterior, la primera de estas etapas, que denominamos “Selección inicial” tiene que ver con la etapa de postulación, que habitualmente si no cumple con ciertos requisitos de accesibilidad, genera una gran barrera de entrada. Por tanto, para realmente comenzar a hablar de igualdad de oportunidades, es fundamental implementar medidas en esta etapa. Para ello, una de las premisas claves a considerar es la **accesibilidad universal en los portales de postulación**.

Postulaciones accesibles e inclusivas

En la actualidad la mayor parte de las postulaciones a empleo se realizan a través de portales web, ya sea propio de una empresa o externo a ella. Generalmente estas solicitudes implican responder a un cuestionario para finalmente adjuntar el currículum.

La primera recomendación para hacer de este proceso uno inclusivo es asegurar medidas básicas de accesibilidad que permitan que la persona, independiente de su tipo de discapacidad, pueda acceder a la información contenida en el portal y pueda dar respuesta a cada uno de los ítems solicitados. Para esto las recomendaciones técnicas se basan en las **Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web** (WCAG por sus siglas en inglés), que se agrupan en 4 principios: **Perceptible, Operable, Comprensible y Robusto**, que se irán detallando a continuación (SENADIS, 2017, p.4).

- **Perceptible:** Principio que hace alusión a que el contenido debe ser percibido por todos los sentidos, por tanto, se deben considerar aspectos como un texto alternativo al contenido escrito, agregar contenido multimedia, que éste sea adaptable y que la persona pueda distinguir fácilmente cuál es la información más importante;
- **Operable:** Debe garantizar que la navegación sea posible, es decir, que la persona pueda navegar con el tiempo suficiente, buscar contenido y hacer uso de todas las funciones. Además de evitar considerar contenido visual que pueda causar ataques de epilepsia;

- **Comprensible:** En este aspecto, lo importante es que el contenido sea legible, entendible e intuitivo, de tal manera que el usuario utilice la plataforma de manera previsible. Una buena medida a considerar es contar con asistencia en línea que pueda brindar apoyos en caso de ser necesario;
- **Robustez:** Y finalmente, que el sistema sea lo suficientemente robusto para dar soporte a todas las tecnologías de asistencia que puede tener el usuario.

Para mayor detalle recomendamos profundizar con las lecturas sugeridas y buscar asesoría con empresas de diseño web que cuenten con experiencia elaborando portales con accesibilidad web, quienes podrán dar respuesta y adecuarse a las necesidades específicas de su empresa.

La segunda recomendación para asegurar un proceso de reclutamiento inclusivo, es evitar preguntas discriminatorias sobre raza, género, discapacidad, nacionalidad, etcétera, y evitar destinar puestos exclusivos para personas con discapacidad y, por ende, no mencionarlo en la oferta laboral. Puede considerar mencionar algo genérico como "oferta enmarcada en la Ley 21.015". Cualquier otra mención, podrá ser considerada motivo de multa por parte de la Dirección del Trabajo.

En cuanto al sector público, cabe mencionar que la Ley 21.015 modifica el artículo 45 de la Ley 20.422, que hace referencia a los procesos de selección de personal de los órganos de administración del Estado, abarcando no sólo la postulación, sino los procesos de selección en general, y mandata el cumplimiento de medidas básicas a llevar a cabo en esta temática:

Artículo 7.- En los procesos de selección, la respectiva autoridad deberá velar por que en la definición de los perfiles y en los contenidos de las bases o pautas de selección respectivas, no se establezcan condiciones, requisitos o exigencias que impliquen discriminaciones arbitrarias que limiten la participación de las personas con discapacidad. El jefe superior del servicio y quienes sean contratados en calidad de asesores externos para la implementación de los procesos de selección de personal deberán implementar las adaptaciones y ajustes necesarios, de conformidad a lo que establece el artículo 24 de la ley N° 20.422, así como proveer los servicios de apoyo o ayudas técnicas que sean necesarios. Para los efectos de la implementación de dichos ajustes necesarios, los servicios públicos podrán solicitar informes técnicos o la colaboración del Servicio Nacional de Discapacidad. Para lo anterior, la persona con discapacidad postulante deberá indicar en el formulario de postulación los ajustes necesarios y/o ayudas técnicas que requiere para participar en el proceso de selección.

Para dar cumplimiento efectivo a lo señalado precedentemente, los sistemas y sitios web en los cuales se publiquen convocatorias a los procesos de selección de las respectivas instituciones deberán ser desarrollados o implementados aplicando estándares de desarrollo, compatibilidad y accesibilidad universal, de conformidad con lo establecido en el decreto supremo N° 1, de 2015, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, o la norma que lo reemplace en su defecto de manera de permitir su acceso, en igualdad de oportunidades, a personas con discapacidad.” (p.3).

En el sector privado no se especifican medidas que hagan alusión a esta temática en la Ley 21.015, sin embargo, la Ley 20.422 es la que incorpora la premisa de “Accesibilidad Universal” siguiendo los lineamientos de la ONU y que detalla en su Art 3° letra b) como:

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 (p. 2)



Junto a lo anterior, en el artículo 24 de la misma ley se menciona que:

Toda persona o institución, pública o privada, que ofrezca servicios educacionales, capacitación o empleo, exigiendo la rendición de exámenes u otros requisitos análogos, deberá realizar los ajustes necesarios para adecuar los mecanismos, procedimientos y prácticas de selección en todo cuanto se requiera para resguardar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad que participen en ellos.

Por todo lo anterior es fundamental concientizar al respecto para que se garantice el cumplimiento de estas recomendaciones en empresas tanto del sector público como del sector privado.

Una vez que la persona queda seleccionada, el aspecto siguiente tiene que ver con la inducción del nuevo trabajador o trabajadora.

Proceso de inducción



Inducción de personas con discapacidad

La inducción de un trabajador al ingresar a un nuevo puesto de trabajo es clave para una adecuada incorporación y adaptación, no sólo a sus funciones, procesos y protocolos, sino también a la cultura organizacional. Esta instancia sin duda impactará en el sentido de pertenencia y su grado de compromiso con la organización.

Al ser una etapa tan relevante, en la que se transmite información, es fundamental incorporar ajustes razonables para que cualquier persona que ingrese, tenga discapacidad o no, pueda recibir e incorporar todo ese contenido de manera adecuada.

Para esto, algunos aspectos a tener en cuenta son:

- **Garantizar el acceso:** Sea de manera presencial o de manera remota a través de plataformas digitales como **Zoom**, debemos asegurarnos de que la persona pueda incorporarse a la actividad sin dificultades. Para eso las recomendaciones son:
 - Preguntar con anterioridad si la persona requiere algún apoyo al respecto;
 - Evaluar condiciones generales de accesibilidad en el entorno, sea acceso al edificio, estacionamientos, recepción, lugar donde se llevará a cabo la inducción, puerta de entrada, pasillos, mesa, baños, etcétera y - en caso de visualizar algún impedimento - implementar los ajustes necesarios;
 - En caso de ser online, asegurarse de haber entregado las instrucciones con imágenes, audio, etcétera siguiendo las recomendaciones entregadas en el apartado anterior.

- **Transmitir la información adecuadamente:** Preparar el material necesario para la inducción o capacitación considerando siempre los criterios de accesibilidad y diseño universal, que a modo general implica:
 - Utilizar varios medios de presentación, visuales, audibles y mixtos, sean imágenes con descripción, textos, vídeos con LENSE (Lengua de señas) y subtítulos, etcétera; de tal manera de considerar todas las vías de aprendizaje posibles;
 - Procurar utilizar un lenguaje simple y concreto para no saturar de información;
 - Evitar utilizar letras muy pequeñas y colores que puedan generar problemas de contraste. Resaltar visual y auditivamente los puntos centrales;
 - Hacer uso de estrategias prácticas que fomenten la participación activa con el objetivo de incentivar el análisis, la comprensión y la generación de aprendizaje;
 - Asegurar periodos de atención y de pausa que permitan un aprendizaje sostenible y real;
 - En caso de armar grupos, procure no agrupar a las personas por discapacidad, edad, género, etcétera. Fomente grupos inclusivos que enriquecen el análisis y la construcción de conocimiento;
 - En caso de ser necesario, asegurar la presencia de un intérprete en lengua de señas certificado para que la persona sorda pueda recibir la información.
- **Uso de tecnologías de apoyo:** Para todo lo anterior, la tecnología es una tremenda herramienta de apoyo que abre un mundo de posibilidades en donde, por ejemplo - con el simple uso de una Tablet - podría construir una inducción mucho más personalizada e inclusiva.

Para profundizar, complemente sus conocimientos con las lecturas recomendadas y siempre considere preguntar e incluir directamente a la persona con discapacidad. Son ellas quienes tienen mucho más conocimiento acerca de las ayudas técnicas o apoyos que pudiesen necesitar para poder desempeñarse en óptimas condiciones y son quienes pueden aportar - desde la experiencia - a crear conocimiento nuevo dentro de la organización, a través de charlas de concientización, nuevos manuales, protocolos de seguridad, etcétera. Hágalos parte siempre.



Sostenibilidad del proceso de inclusión laboral: ¿Cómo conseguir la permanencia de la persona que trabaja en su empleo?

Si su empresa ya ha contratado a una persona con discapacidad para que se inserte laboralmente en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros/as, significa que hemos avanzado un largo e importante tramo. Sin embargo, aún nos queda pendiente un aspecto de suma relevancia. Esto es, la permanencia del trabajador/a en su empleo. Recordemos que un contrato de trabajo es un aspecto sustancial, pero no suficiente para alcanzar la plena inclusión social de una persona.

En este sentido, la **Organización Internacional del Trabajo** (OIT, 2020) pone el énfasis en el “empleo decente”, es decir, un empleo productivo basado en las habilidades e intereses del trabajador/a, pero - que, además - sea un empleo sostenible en el tiempo que le permita alcanzar una autonomía e independencia económica. Así mismo, como comentábamos en los apartados anteriores, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, 2006), señala que la prestación de apoyos es un derecho que debe ser garantizado para que una persona con discapacidad mantenga su empleo.

Para ello, es preciso que se lleve a cabo un seguimiento de quien ha sido incluido laboralmente. Tal como plantea la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE, 2010), el seguimiento continuo del trabajador/a con discapacidad y la mantención de los apoyos, es un aspecto crucial para que un proceso de inserción laboral sea exitoso. Por el contrario, si no consideramos esta última - aunque nunca acabada - fase del proceso, podemos caer en el riesgo de perder todo el trabajo realizado a lo largo del tiempo, con nocivas consecuencias tanto para la persona con discapacidad como para la empresa.

Así mismo, resultará crucial que quien está a cargo de prestar apoyos o a cargo de recursos humanos mantenga atención ante posibles dificultades, a veces muy sutiles, que se puedan ir presentando, en tanto si no se toman en cuenta, pueden llegar a erosionar el proceso de inclusión que se ha ido construyendo.

La fase de seguimiento se inicia cuando la persona incluida ha alcanzado una mínima autonomía y autosuficiencia en las tareas que debe realizar al interior de la organización. Es decir, logra ejecutar bien las tareas propias de su puesto de trabajo, y cuenta, además, con los apoyos naturales del entorno cuando esto es necesario. En este sentido, el plazo de comienzo de esa fase variará en función de las necesidades y avances de cada persona.

El seguimiento consiste en un proceso sostenido de acompañamiento a la persona incluida, con el fin de observar los resultados del proceso de inclusión laboral, realizar los ajustes que sean necesarios y detectar posibles oportunidades de mejora. Este no debe confundirse con un proceso de supervisión adicional al que recibe el resto del equipo; el fin no es evaluar el desempeño, sino más bien observar si emergen nuevas necesidades de apoyo o dificultades que requieren ser resueltas.

Así mismo, en este proceso se debe prestar particular atención a las relaciones interpersonales de la persona incluida con el resto del equipo de trabajo, para identificar si está participando en igualdad de condiciones en el ámbito social.

Para llevar a cabo el seguimiento, es preciso un proceso ordenado, centrado en cada persona incluida de modo individualizado, contemplando su individualidad de necesidades, tanto dentro como fuera de la empresa. El programa **Pacto de Productividad** (2018) y la **EUSE** (2010) nos brindan las herramientas necesarias para llevarlo a cabo.

Para ello, sugerimos diseñar un plan de seguimiento para cada persona con discapacidad que ha sido incorporada laboralmente, el cual debe ser informado y acordado previamente con la persona. Lleve siempre registro y considere los siguientes criterios técnicos:

- La información referente al **puesto de trabajo** en el que se desempeña, sus funciones y tareas, incluyendo los mecanismos usuales de evaluación de desempeño;
- Los **ajustes razonables** y medidas de accesibilidad de cada persona con discapacidad (si es que aplica) que trabaje;
- Considerar cualquier **innovación tecnológica**, cambio de maquinaria o nueva tarea asignada al trabajador/a, asegurándose de que reciba las instrucciones de modo accesible o los eventuales ajustes si fuese necesario;
- Los **apoyos naturales** con los que cuenta y sus apreciaciones. Tener conocimiento todo el tiempo si existe apoyo por parte de los compañeros/as de trabajo. Esto es de suma importancia, pues son quienes conocen con mayor cercanía el proceso de inclusión de la persona que trabaja, siendo los principales aliados dentro de la empresa. Hay que considerar también si estos varían (si se cambian de puesto o se van de la empresa). En caso de que haya que realizar algún ajuste, se trabajará con los referentes del puesto para llevarlos a cabo;
- La **frecuencia** con la que se realizan las visitas en el puesto de trabajo, reuniones y/u observaciones, la que irá disminuyendo paulatinamente con el tiempo. Recordemos que esto variará en función de quien se desempeñe en dicho puesto de trabajo;
- Prestar atención a su **desempeño laboral**, asegurándose de que está realizando un trabajo de calidad y satisfactorio para la empresa;

- Observar la **satisfacción** con su empleo y las tareas que desempeña, indagando la motivación de quien trabaja. En ocasiones, ésta puede decaer transcurrida la novedad inicial, o bien, puede verse afectada cuando las demandas del puesto de trabajo no son acordes a las posibilidades y deseos de la persona que trabaja, afectando la calidad de su labor. También hay que prestar atención a la satisfacción laboral de sus compañeros/as y de su jefatura;
- Recopilar información, mediante observación o consulta, acerca de la incorporación del trabajador/a en el entorno laboral. Considere la **relación con sus colegas** y su jefatura y el modo en que van resolviendo las dificultades que puedan surgir;
- Considere e informe las posibilidades de **plan de carrera** para el/la trabajador/a, así como medidas de accesibilidad y acompañamiento en otros procesos, como oportunidades de formación en el trabajo;
- Recuerde siempre, en caso de que se requiera, contar con los **ajustes razonables** para recoger información durante el seguimiento por parte de las personas con discapacidad;
- Prevenir eventuales “**situaciones críticas**” y conflictos, para poder anticipar una intervención. Para ello, toda la información recogida en el seguimiento servirá de insumo para detectar si se producen cambios significativos que anteceden algún problema.

El seguimiento y apoyo a las personas incluidas laboralmente no tiene límite de tiempo, sino que es mantenido, con el fin de generar los cambios necesarios en caso de que se requiera. Sin embargo, la frecuencia debiese disminuir con el tiempo.

Este proceso puede estar a cargo del profesional de apoyo para el proceso de inclusión ya sea de un organismo intermediario, o propio del equipo de recursos humanos al interior de la organización.

Parte fundamental de esta fase es poder anticiparse a las eventuales situaciones críticas, que pueden ser causadas por múltiples motivos, dentro o fuera del entorno laboral, impactando directa o indirectamente en el rendimiento de la persona incluida y - en consecuencia - poniendo en peligro su adaptación y/o mantención en su puesto de trabajo (Serra y Rosselló, 2000). Estas situaciones pueden derivar de cualquier variable que hayamos pasado por alto en el seguimiento.

La Guía para el preparador laboral. Introducción a la metodología de Empleo con Apoyo para la inserción laboral de personas con discapacidad, publicada por el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo de Perú (2016) ilustra a través de los siguientes ejemplos, algunas situaciones críticas:

- Bajo nivel de productividad;
- Ausentismo en el centro de trabajo;
- Incumplimiento de las tareas del puesto de trabajo;
- Quejas “entre dientes” cuando le indican realizar tareas;
- Aislamiento por parte de la persona que trabaja, etcétera.

Si estas situaciones no pudieron ser anticipadas y además no son trabajadas, pueden tener las siguientes consecuencias negativas, entre las que destacan:

- Insatisfacción del propio trabajador;
- El término o no renovación del contrato laboral y la eventual rotación de personal;
- Actitudes negativas y resistencias hacia los procesos de inclusión por parte del equipo de trabajo, o el resto de la empresa si trasciende a otros equipos;
- Temor y sensación de fracaso de la inserción laboral por parte de la empresa.

Para no derivar en este tipo de consecuencias, es aconsejable abordar las situaciones críticas con prontitud y lo más objetivamente posible. Será preciso describir en qué consiste el comportamiento inadecuado, las variables contextuales que pudieron haber intervenido, las eventuales consecuencias de la situación, proponer una estrategia de intervención, identificar quiénes apoyarán en este proceso y evaluar posteriormente los resultados obtenidos.

Es fundamental que la estrategia de abordaje sea construida en conjunto con la persona incluida que se está viendo afectada por esta situación, lo que demostrará respeto por su autodeterminación y autonomía, aumentando su involucramiento y compromiso para alcanzar una solución. Sin embargo, el seguimiento considera no solo la mantención de la persona en su puesto de trabajo, sino que también, brindar el apoyo necesario para que pueda identificar las oportunidades de desarrollo laboral y profesional (EUSE, 2010), en igualdad de condiciones que el resto de sus colegas.

El recorrido continúa: desarrollo de carrera y promoción laboral

Después de llevar un tiempo trabajando, es común que la gran mayoría nos proyectemos desarrollando una carrera al interior de la empresa. El mercado laboral cambiante, nos exige además el desarrollo constante de habilidades que nos permitan acceder a nuevas oportunidades de empleo. El desarrollo laboral y profesional de las personas con discapacidad es fundamental para avanzar en un proceso de plena inclusión social.

La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), indica que las personas con discapacidad deben ser alentadas en su promoción profesional, de modo que reciban las mismas oportunidades que el resto del equipo. En este sentido, las personas incluidas deben ser informadas -siempre de modo accesible- respecto a las posibilidades de carrera, así como de las oportunidades de formación que ofrece la empresa.

No obstante, las experiencias nos muestran que las personas con discapacidad, además de trabajar generalmente al margen del mercado laboral, realizando funciones rutinarias y poco calificadas, suelen enfrentarse a bajas posibilidades de desarrollo de carrera (OIT, 2002). Por su lado, estudios en Latinoamérica reflejan, que las personas con discapacidad suelen afrontar una serie de obstáculos, no sólo para acceder a un empleo y desenvolverse en él, sino también para ascender laboralmente. Estas escasas oportunidades en materia de ascenso para las personas con discapacidad incluidas no son un caso aislado, sino más bien una tendencia que da cuenta de una práctica discriminatoria reiterada (Satizabal-Reyes, 2019; Meléndez y Quiles, 2018).

Por lo mismo existe un desafío latente que invita a las organizaciones a tener lineamientos claros a la vez que ambiciosos en términos de inclusión, dando pauta a los diferentes equipos, para invitarlos a sumarse a este desafío y ser parte del cambio.

Para tomar este desafío y evitar esta brecha en el acceso, hay algunas recomendaciones (OIT, 2002):

- Asegurar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades que sus colegas, de adquirir las capacidades y experiencias necesarias para su promoción profesional;
- Toda la información referente al desarrollo profesional y las posibilidades de ascenso debe ser facilitada y difundida en la empresa siempre de modo accesible;
- Así mismo, todas las oportunidades de formación, manuales y cursos patrocinados por la empresa deben ser accesibles y deben ser dadas a conocer del mismo modo;
- Alentar la promoción profesional, especialmente cuando los trabajadores incluidos estén resistentes a intentarlo debido a su diversidad funcional y/o a obstáculos presentes en su entorno laboral;
- Cuando no es posible un desarrollo vertical, es decir, el ascenso a un puesto de mayor nivel y responsabilidad, se sugiere promover un desarrollo horizontal, reconociendo al empleado a través de la especialización.

Recordemos que la inclusión no es un estado, sino un proceso. Es decir, es un recorrido que varía en el tiempo, es móvil y cambiante en función de múltiples variables. No es una situación acabada a la que la persona con discapacidad llega por medio de un contrato de trabajo, sino más bien, es un camino que requiere de un constante acompañamiento. Para ello resulta crucial mantener información de primera fuente sobre lo que sucede en el puesto de trabajo, el desempeño de la persona incluida, la presencia de los apoyos naturales, la calidad de las relaciones sociales, y sobre cualquier cambio que se produzca en el entorno laboral. Esto es lo que nos permitirá prevenir eventuales situaciones críticas, para que el proceso de inclusión laboral se vea lo menos entorpecido posible. En definitiva, el proceso de inclusión laboral no finaliza con la consolidación de la sostenibilidad de un empleo, sino que es preciso abrir oportunidades de carrera en un mercado que es dinámico (EUSE, 2010). Para ello, tendremos que asegurarnos de brindar los apoyos necesarios no solo en la etapa de colocación, sino también durante el proceso de seguimiento, para promover tanto la permanencia de la persona incluida en su empleo, como las oportunidades de desarrollo profesional y laboral. Solo así, la inclusión laboral podrá ser un medio para que una persona con discapacidad transite hacia el horizonte de la inclusión social y será el reflejo de que, como organización, hemos logrado desarrollar realmente una cultura inclusiva.

Prevención de riesgos laborales inclusivos

La Prevención de Riesgos Inclusivos se ocupa de garantizar la seguridad y salud en el trabajo de todas las personas que forman parte de la organización, tomando en cuenta las características diversas de cada uno. Se centra en conocer y controlar las condiciones del entorno laboral a través de acciones para disminuir los riesgos.

Al incorporar la perspectiva de discapacidad a un Plan de Gestión de Riesgos, estamos reconociendo el derecho que tienen todas las personas, de poder acceder a realizar un trabajo con riesgos controlados, que no afecten su salud y seguridad en sus actividades laborales.

Esto es concordante con lo indicado en la:

- Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2016) universalidad e inclusión,
- N° 21.015: las organizaciones deberán atender a la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad incluidas, garantizando la seguridad y salud de estos trabajadores.
- Norma Técnica Nacional NCh3267:2012 Sistemas de gestión - Gestión de la inclusión de personas con discapacidad aprobada por el Instituto Nacional de Normalización (2012).

Entonces, para minimizar o controlar los riesgos a los que pueden quedar expuestos los miembros de una organización laboral, es necesario establecer un Sistema de Gestión Preventiva Inclusiva, que permita identificar, evaluar y monitorear los riesgos laborales, adoptando medidas preventivas que incorporen una visión desde el entorno laboral y no sólo desde las características y/o acciones individuales. De esta forma, se incorporan elementos fundamentales a nivel organizacional como el diseño universal, la accesibilidad y la igualdad de oportunidades.

Gestión de riesgos laborales inclusivos

Pasos a considerar para la gestión de los riesgos inclusivos en el lugar de trabajo:

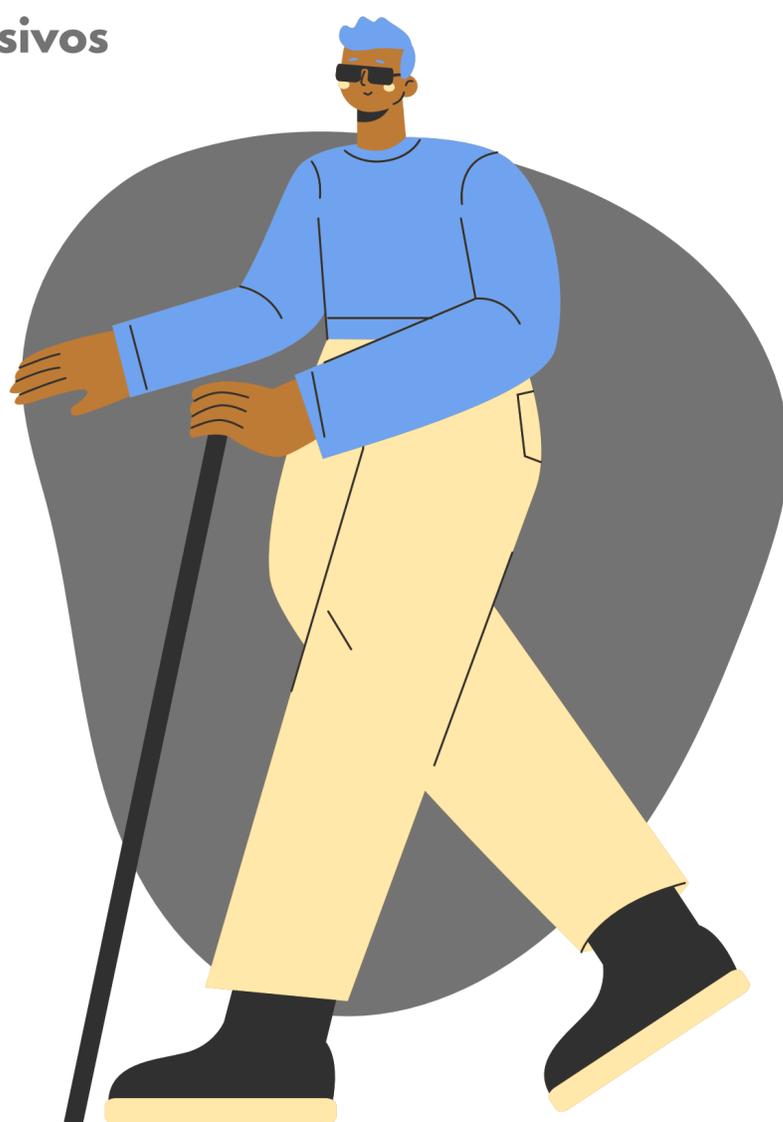
- **Diagnóstico de situación:** Realizar un diagnóstico respecto del grado de cultura inclusiva y de seguridad existente en la empresa. Este ayudará a definir una línea base respecto a las condiciones al interior de la empresa/institución considerando: conocimiento sobre diversidad, equidad de género, orientación sexual, discapacidad, accesibilidad, ajustes razonables/necesarios, brechas actitudinales existentes al interior de la empresa/institución que pudieran facilitar o dificultar la Salud y Seguridad en el Trabajo de todas las personas.
- **Implementación de una gestión preventiva inclusiva:** En esta etapa, se debe contemplar la identificación de las tareas y/o procesos que se realizan en el lugar de trabajo, estableciendo los diferentes niveles de riesgos y las medidas de control a implementar para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de todos quienes son parte de la organización.

Para llevar a cabo lo anterior es necesario considerar los siguientes conceptos:

- Peligro: Es toda circunstancia o condición que tiene el potencial de producir un daño (pérdida): lesiones a las personas, daños a los equipos, a la propiedad, etcétera. La lesión o daño puede ser física o psicológica;
- Riesgo: Es la probabilidad de la ocurrencia de un evento (si hay exposición al peligro, hay probabilidad de ocurrencia);
- Mapa de Riesgo: Representación gráfica en un plano de la presencia de los factores de riesgo en las instalaciones de una empresa, mediante una simbología previamente definida;
- Plan de Acción Preventivo: Un plan de acción preventivo es aquel que permite controlar los peligros para así evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales derivadas de las tareas desempeñadas por los trabajadores. Este plan debe considerar las diferencias entre cada individuo que forma parte de la empresa.

Gestión de riesgos laborales inclusivos

- Establecer un objetivo y metas de acción;
- Identificar los incidentes, sus peligros y controles asociados al objetivo y meta definida;
- Definir las actividades, responsables y plazos de éstas.

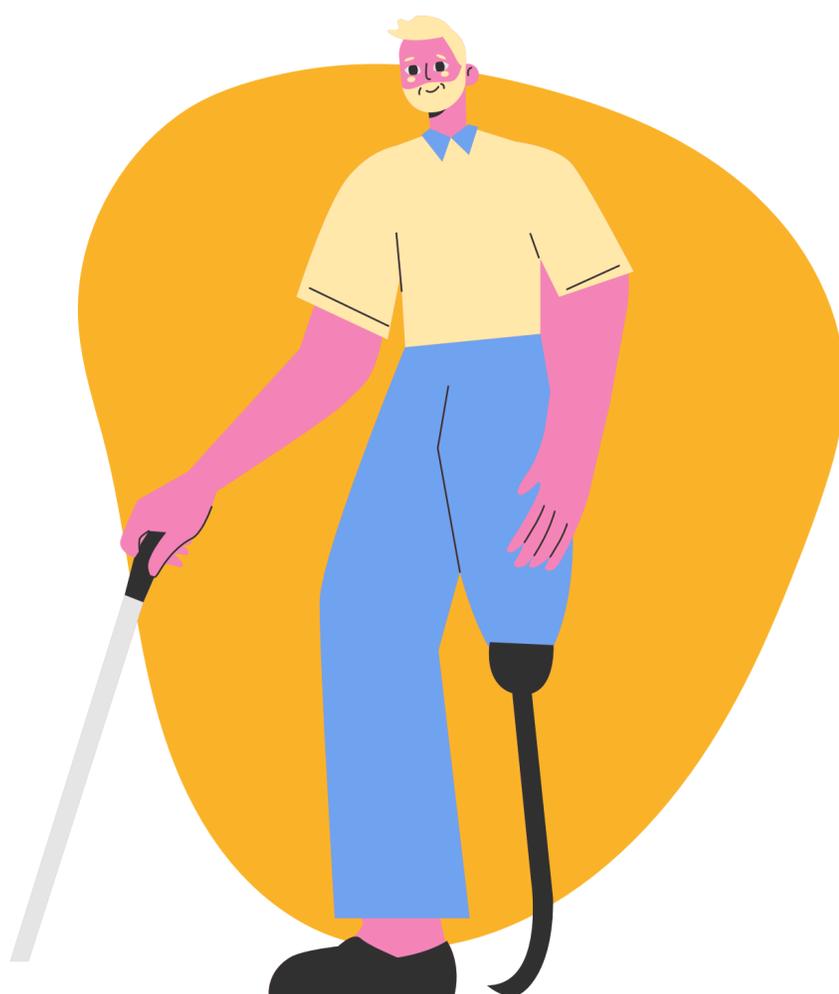


- **Identificación de peligro con perspectiva inclusiva:** Es el proceso que permite identificar que un peligro existe, y que también permite definir sus características. Se debe realizar la identificación y registro de todos los peligros que puedan originar riesgos en la interacción de la persona que trabaja con las distintas áreas y actividades de la empresa incluyendo personas, equipos, materiales y ambiente de trabajo. En este sentido se deben tener en cuenta las barreras actitudinales (por ejemplo, prejuicios, discriminación, rechazo abierto o encubierto, sobreprotección, etcétera) presentes en la organización, las barreras de accesibilidad que pudieran obstaculizar el desplazamiento de una persona con discapacidad (escaleras, ausencia de rampas, puertas estrechas, etcétera), sin dejar de considerar a su vez, las limitaciones propias de cada persona que trabaja.
- **Evaluación de Riesgos desde una mirada inclusiva:** La evaluación de riesgos consiste en examinar detalladamente todos los aspectos del trabajo que puedan generar daño físico o psicológico, contando con la colaboración y participación de los trabajadores, ya que son los que conocen más directamente su puesto de trabajo. Permite estimar la magnitud de los riesgos y decidir si un riesgo es o no tolerable. Esto lleva a determinar los elementos que pueden incrementar el riesgo para las personas. Por ejemplo, en el caso de una rampa, evaluar si cuenta con material antideslizante, si tiene la pendiente adecuada, si cuenta con pasamanos, etcétera.
- **Medidas de Control:** Se refiere a todas aquellas medidas que sirvan para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores. Implica verificar y hacer un seguimiento del control de los riesgos identificados, para minimizarlos o eliminarlos.

Alcances de la Identificación de Peligros con perspectiva Inclusiva (IPER)

La identificación de peligros con perspectiva inclusiva significa reconocer y describir los eventos y circunstancias que pueden aumentar, acelerar, y/o por el contrario, reducir o retardar una acción, que pueda poner en evidencia el potencial de pérdida o riesgo de accidentabilidad de las personas con discapacidad incluidas, como del resto de los integrantes de la organización, considerando las limitaciones y características propias de cada persona en su relación con el entorno.

En este sentido se deben identificar las tareas, los procesos, los equipos y herramientas, los elementos, los accesos, ambientes y el entorno de trabajo, con los que interactúa la persona que trabaja.



Riesgos en Accesos Externos e Internos

Las organizaciones no sólo deben preocuparse de los riesgos internos propios e inherentes al quehacer de su empresa o institución, sino que además de las circunstancias externas, que definen y favorecen el acceso a sus instalaciones. Así también, lo establece el Decreto Supremo N°50, la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (MINVU), referente a los lugares de trabajo. Algunos ejemplos de peligros pueden ser: La ausencia de baldosas podotáctiles que guíen a las personas con discapacidad visual, para tener un acceso expedito y señalizado hacia el interior de sus instalaciones, ausencia de rampa de acceso para persona con discapacidad físico-motora (usuario de silla de ruedas o persona con discapacidad con movilidad reducida, usuario de bastón, etcétera), o que esa rampa o superficie de tránsito de personas tenga una pendiente superior a un 10% o la ausencia de barras de apoyo y superficie antideslizante, entre otros.

Respecto a las características de los espacios internos por donde se debe transitar, se debe tener en consideración lo indicado en el D.S.N°50 (MINVU), referido a:

- Pasillos y vías de circulación interiores;
- Rampas;
- Puertas;
- Ascensores;
- Baños; entre otros.

.....

*Para mayores antecedentes se sugiere revisar los siguientes links

<https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Gu%C3%ADa-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf>.

https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/05/Normativa-de-Accesibilidad-Universal-dibujada-y-comentada-D50-y-DDU-OGUC-Chile-Ciudad-Accesible-2018-block_V3-1407201

.....

En el Puesto de Trabajo

Los riesgos en el puesto de trabajo son todos aquellos inherentes a las tareas propias que tiene que realizar el/la trabajador/a. Además de los riesgos tradicionales que podemos identificar (Decreto 594, riesgos físicos, químicos, biológicos, etcétera) tenemos el desafío de poder identificar aquellos riesgos resultantes de la interacción de las personas con discapacidad y su entorno inmediato en el puesto de trabajo. Podemos comenzar por los riesgos ergonómicos, en función de las características y limitaciones funcionales propias de la persona con discapacidad que va a trabajar en un determinado lugar.

También es importante identificar elementos del ambiente laboral (barreras actitudinales) que pudieran afectar y/o favorecer la inclusión de esta persona respecto al resto de la organización. En este mismo sentido, resultan fundamentales los ajustes razonables que debe implementar el empleador de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo, artículo 154 (capítulo III Del Reglamento Interno y la Inclusión Laboral de las personas con discapacidad) dado que permiten el adecuado desempeño de las personas en su trabajo.

Evaluación de riesgos laborales inclusivos

La evaluación de riesgos laborales inclusivos, es el proceso destinado a identificar riesgos con perspectiva inclusiva (que puede afectar al conjunto de personas de condiciones diversas), evaluarlos y proponer medidas preventivas destinadas a eliminarlos o controlarlos en niveles aceptables de riesgo.

Es necesario considerar las herramientas de evaluación, tales como mapas de riesgos inclusivos y matriz de riesgos inclusivos.

.....
*Para mayores antecedentes se sugiere revisar los siguientes links

<https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Gu%C3%ADa-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf>.

https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/05/Normativa-de-Accesibilidad-Universal-dibujada-y-comentada-D50-y-DDU-OGUC-Chile-Ciudad-Accesible-2018-block_V3-1407201

.....

Medidas a considerar en un Plan de Emergencia para las Personas con discapacidad

Una vez identificados los peligros y registrados los riesgos asociados, se procede a estimar su magnitud en función de su probabilidad de ocurrencia y por la consecuencia que estos tendrían, con el propósito de facilitar las decisiones a tomar y/o definir su aceptabilidad. La magnitud del riesgo (MR) se determinará de acuerdo a la siguiente relación:

- Utilizar alarmas con sistema audible y visual (para todo centro de trabajo);
- Nombrar monitores, encargados y responsables;
- Demarcar las vías de evacuación;
- Calcular el tiempo de evacuación;
- Explicar las vías y protocolo de evacuación de manera demostrativa para todos los/las trabajadores/ras, en especial involucrando a las personas con discapacidad (que puedan presentar dificultad sensorial, de movilidad y/o intelectual);
- Identificar, considerar y ubicar a las personas con dificultad para desplazarse, considerando sus limitaciones funcionales (En particular, para cada caso);
- Asignar una persona de apoyo;
- En caso de ser necesario solicitar ayuda para el traslado de personas con discapacidad.

Fiscalización en el uso de elementos de protección personal

¿Es el empleador el responsable de que los elementos de protección personal que se han proporcionado a los trabajadores para evitar accidentes en el trabajo sean utilizados por los dependientes?

Sí. El legislador ha hecho recaer en el empleador la responsabilidad de proteger con eficacia la vida y salud de los trabajadores de su empresa debiendo dotarlos de los implementos de seguridad que sean necesarios para tales fines. Así las cosas, es el empleador quien debe adoptar las medidas tendientes a que sus trabajadores utilicen los implementos de seguridad que él mismo pone a su disposición con el objeto de evitar los accidentes en el trabajo. En el reglamento interno de orden, higiene y seguridad que tenga la empresa se puede establecer, dentro de las obligaciones a que deben sujetarse los trabajadores, aquellas relativas al uso de los implementos de seguridad que se ha puesto a su disposición y cuya inobservancia puede ser sancionada en conformidad a lo previsto en el N° 10 del artículo 154 del Código del Trabajo.

Obligaciones del empleador: Ley 16.744

Los artículos 184 y siguientes del Código del Trabajo, establecen que el empleador estará obligado a adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como los implementos necesarios para prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. A su vez, el artículo 210 de dicho código, obliga a las empresas o entidades empleadoras a adoptar y mantener medidas de higiene y seguridad.

Por su parte, de acuerdo con los artículos 66, 67 y 68 de la Ley N°16.744, las entidades empleadoras deben desarrollar un rol activo en la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, debiendo, entre otras obligaciones: implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban los organismos administradores de la ley antes citada, atendida la naturaleza del proceso productivo y el riesgo asociado al mismo; contar, cuando proceda, con Departamento de Prevención de Riesgos y/o Comité Paritario de Higiene y Seguridad; adoptar y poner en práctica las medidas de prevención que éstos les indiquen, y mantener al día el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.

Guía de Gestión para la inclusión laboral

PROGRAMA DE APOYO A LA INCLUSIÓN
LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Anexos de profundización

Perspectivas sociológicas sobre la discapacidad

Las diversas experiencias del movimiento social de personas con discapacidad impulsaron el desarrollo de la discapacidad como objeto de estudio de las ciencias sociales, en particular de la sociología (Cruz, 2017). Las primeras aproximaciones se dieron desde lo que se denomina “teoría funcionalista”. El objetivo era analizar las conductas relacionadas a la enfermedad o discapacidad y el papel de la persona respecto a su condición.

Una de las derivaciones de esta teoría fue el modelo centrado en la rehabilitación y en la conciencia personal de la discapacidad. Se basaba en un proceso de aceptación activa de la discapacidad, orientado a la máxima explotación de las capacidades para lograr un funcionamiento lo más normal posible, bajo la supervisión de profesionales de la salud.

Estas perspectivas funcionalistas fueron cuestionadas por su determinismo. Es decir, por no abordar la influencia de factores sociales, políticos y económicos en la producción de la discapacidad, y por negar las interpretaciones subjetivas de ella y sus efectos encarnados en las personas. En esta línea, un avance fundamental para los estudios de discapacidad fueron las aproximaciones desde la teoría interaccionista. Ésta incorporó dentro del análisis de la discapacidad el contexto, su influencia y las posibilidades de cambio en los procesos de construcción de los sujetos.

En dicho marco, emergió la teoría socioconstruccionista del etiquetado y el concepto de estigma de Goffman (2015)*. No obstante, a pesar de los esfuerzos, estas perspectivas también reforzaron la discapacidad desde la teoría de la tragedia personal, bajo el supuesto de que serían inevitables la segregación, la pasividad y la condición inferior impuestas a las personas.

Frente a ello, profesionales de la sociología con discapacidad, quienes fueron parte de los movimientos sociales anglosajones de personas con discapacidad previamente mencionados, trabajaron por recuperar la experiencia de vida del colectivo y reinterpretarla desde la evidencia de su opresión social y discriminación institucionalizada. En este marco, emergió en la década de los ochenta, una nueva área de estudios interdisciplinarios. Aquí la discapacidad se instituyó como una categoría de análisis sobre el significado otorgado a las conductas, apariencias y funciones diversas del cuerpo humano.

Para Goffman (2015), un estigma es un tipo especial de relación entre un atributo y un estereotipo. El sociólogo norteamericano identifica tres tipos de estigma: las abominaciones del cuerpo, los defectos de carácter y los estigmas tribales. En esta línea, lo define como una diferencia indeseable e imprevista, cuyo problema surge donde existe una expectativa difundida de que quienes pertenecen a cierta categoría deben apoyar y llevar a cabo una norma particular. En este sentido, el estigma implica un penetrante proceso social en el cual cada individuo participa tanto en los roles de estigmatizado como de normal, al menos en ciertos contextos y fases de la vida. Por lo tanto, lo normal y lo estigmatizado, más que personas, constituyen perspectivas generadas en situaciones sociales durante contactos mixtos, en virtud de normas no verificadas que intervienen en el encuentro. Para Cruz (2017), el estigma ubica a quienes lo poseen en un espacio de inferioridad. respecto a la imagen ideal de persona completa y, por lo tanto, en un espacio de humanidad no plena.

De este modo, se generaron propuestas analíticas orientadas a dar cuenta de los procesos de jerarquización, dominación y control social, basados en la consideración de estas diversidades como deficiencias.

Con posterioridad, enfoques sociológicos críticos y postmodernos se dedicaron a enfatizar la relevancia de integrar en los análisis los puntos de vista de las mismas personas con discapacidad, desde ópticas emancipadoras, dejando de verlas como un problema para considerarlas, en cambio, como sujetos de derechos cuyas limitaciones derivarían principalmente de factores externos que las definen como incapaces.

Tipos de discapacidad, necesidades de apoyo y consideraciones para la inclusión laboral

Discapacidad física

DEFINICIÓN

Se define como la alteración de las funciones neurológicas o esqueléticas que dan como resultado limitaciones en el movimiento total o parcial de uno o más miembros del cuerpo, la cual dificulta la realización de actividades motoras convencionales. Puede ser congénita o adquirida.

Las formas en las que se manifiesta la discapacidad motriz son variadas: movimientos descontrolados, dificultades de coordinación, alcance limitado, fuerza reducida, habla no inteligible.

NECESIDADES DE APOYO

-Considerar diseño universal de los espacios y mobiliario para facilitar el acceso y funcionalidad de la persona con discapacidad física permanente, así como de otros trabajadores cuyo desempeño pudiera verse facilitado (DS 50).

-Para el traslado de objetos se recomienda el uso de carros de arrastre que permitan a la persona realizar esta tarea sin afectar su equilibrio al desplazarse.

-Dependiendo del grado de discapacidad algunas personas pueden requerir asistencia para el desempeño de gran parte de sus tareas diarias. En cualquier caso, siempre que se quiera ofrecer ayuda es importante preguntar antes de entregarla. Cuando se esté hablando con una persona que está en silla de ruedas, es ideal sentarse para quedar a su altura.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

-Si la empresa recién tomará medidas para la accesibilidad, debe iniciar por el puesto de trabajo de la persona con discapacidad física, y los espacios comunes que utilizará (baños, casino, salas de reuniones, pasillos, accesos, etc.)

-Reforzar medidas de cuidado ergonómico cuidando posturas de trabajo, evitando posturas estáticas y cuidando la disposición de los implementos de trabajo para facilitar los alcances y agarres.

Tipos de discapacidad, necesidades de apoyo y consideraciones para la inclusión laboral

Discapacidad intelectual

DEFINICIÓN

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor.

La definición de “discapacidad intelectual” propuesta por la Asociación Estadounidense de Discapacidades Intelectuales y Desarrollo (AAIDD por sus siglas en inglés), en 2021 plantea que: “La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa tal como se ha manifestado en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas”.

Esta discapacidad comienza antes de los 22 años.

NECESIDADES DE APOYO

Las necesidades de apoyo son variadas y se pueden agregar en función de las dificultades que buscan suplir:

- Dificultades para mantener la Atención
- Tareas cortas y específicas.
- Débil Memoria
- Apoyo visual (gráfico explícito) para recordar ideas e instrucciones.
- Dificultades en el uso del Lenguaje expresivo/comunicación
- Uso de sistemas de apoyo.
- Comunicación aumentativa.
- Su lectoescritura podría ser rudimentaria o no existir.
- Usar textos breves y complementados con imágenes (íconos).
- Escribir con letra clara.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

Varios de los apoyos necesarios antes mencionados, están perfectamente asociados al proceso de inclusión laboral. De todos modos listaremos algunas consideraciones más específicas:

- La persona que entrevista debe utilizar un lenguaje claro y directo, parcelando la información entregada para facilitar la comunicación y verificando su comprensión.
- Es importante dar tiempo suficiente a la persona entrevistada para responder, puesto que muchas veces la respuesta se elabora con lentitud.
- Cuando sea muy difícil para la persona incluida mantener la atención, se recomienda que se considere una jornada laboral parcial, en especial si es su primera experiencia laboral o lleva al menos unos meses sin trabajar.
- Establecer rutina laboral para no depender de las habilidades de planificación de la persona incluida.

DEFINICIÓN

En base al Manual Diagnóstico (DSM V) plantean que la discapacidad intelectual se clasifica dentro de los Trastornos del Desarrollo Neurológico, cumpliendo los siguientes criterios:

- A. Deficiencias de las funciones intelectuales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje a partir de la experiencia, confirmados mediante la evaluación clínica y pruebas de inteligencia estandarizadas individualizadas.
- B. Deficiencias del comportamiento adaptativo que producen fracaso del cumplimiento de los estándares de desarrollo y socioculturales para la autonomía personal y la responsabilidad social. Sin apoyo continuo, las deficiencias adaptativas limitan el funcionamiento en una o más actividades de la vida cotidiana, como la comunicación, la participación social y la vida independiente en múltiples entornos tales como el hogar, la escuela, el trabajo y la comunidad.
- Inicio de las deficiencias intelectuales y adaptativas durante el período de desarrollo.

NECESIDADES DE APOYO

- Dificultad en el procesamiento de información (Funciones ejecutivas)
 - Entregar tareas en forma secuenciada.
 - Instrucciones parceladas.
 - Anticipación / Rutinas fijas (facilitando la planificación).
 - Apoyos explícitos (que la persona entienda sus necesidades de apoyo y la forma en la que se está apoyando)
- Dificil transferencia de aprendizajes
 - Uso de modelado, para aprendizaje de tareas complejas. Trabajo monitorizado inicial, y con retiro de apoyos progresivo.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

- Establecer junto con la persona incluida, indicadores de calidad de cada tarea, que le sirvan como parámetro para retroalimentar su quehacer. (ejemplo: las góndolas llenas, estado de limpieza, cantidad de sobres entregados por día, etc.)
- Entregar un refuerzo positivo claro: mencionar las cosas que hace bien, agradecer o felicitar por los avances, permite a la persona entender qué hizo bien y replicarlo en un futuro, le entrega además un mensaje respecto de la autopercepción de eficacia. En ningún caso infantilizar a quien está postulando al cargo.
- Entregar instrucciones concretas: frases cortas, tono tranquilo, no cargar de contenido verbal las interacciones, asegurarnos de que comprendan lo que decimos.
- Verificar con regularidad que el ambiente laboral no haya cambiado y asegurarse de que se está prestando el nivel de apoyo adecuado a las necesidades de la persona. Reevaluar el material de apoyo entregado (rutina, secuencias, check list).

Tipos de discapacidad, necesidades de apoyo y consideraciones para la inclusión laboral

Discapacidad visual

DEFINICIÓN

La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) engloba dentro del término discapacidad visual los términos baja visión o deficiencia visual y ceguera, en ambos casos la situación es estable, es decir, sin posibilidad de mejoría mediante algún tratamiento.

Se considera baja visión o deficiencia visual a la limitación visual, aunque exista tratamiento óptico correctivo.

Dentro de la categoría ceguera, se consideran cuatro situaciones:

NECESIDADES DE APOYO

La persona con discapacidad visual accederá a la información del ambiente, principalmente a través del tacto y la audición. Para esto existen algunas adaptaciones o sugerencias:

Adaptación para acceder a textos:

-Braille (al que se accede a través del tacto), y que se puede escribir a mano con regletas y punzón o en máquinas de escribir Braille.

-Softwares que transforman la lectura digital en audio (JAWS u otro). Los softwares pueden dar acceso a la información digital siempre y cuando se usen formatos que pueden ser reconocidos como letras, no es el caso de las imágenes.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

-Es esencial que la persona que va a llevar a cabo la entrevista, además de presentarse e idealmente autodescribirse, entregue orientación a la persona con discapacidad visual para encontrar la silla y brinde indicaciones verbales acerca de la disposición de la sala.

-Antes de moverse de un lado a otro, la persona que entrevista debe informar a la persona entrevistada de lo que va a hacer.

-Al realizar una entrevista en grupo, quien dirige la entrevista debe mencionar el nombre de la persona a la que se va a dirigir.

- Según las habilidades de orientación de la persona, puede ser útil situar el puesto de trabajo cercano a espacios de uso común, con el fin de favorecer el desplazamiento autónomo de la persona en su entorno.

DEFINICIÓN

- 1) La persona presenta ceguera absoluta
 - 2) La persona logra sólo percepción de luz, siendo capaz de distinguir entre luz y oscuridad, sin distinguir la forma de los objetos que la rodean.
 - 3) La persona sólo logra distinguir objetos que se encuentran directamente al frente de ella, es decir, su visión periférica y/o lateral está reducida considerablemente (no es capaz de identificar si el objeto está al lado, encima o debajo de sus ojos).
- La persona presenta pérdida de visión central, es decir, al mirar ve un punto ciego como si le faltara algo en el centro de la imagen.

NECESIDADES DE APOYO

- Lupas tradicionales y/o electrónicas, en el caso de las personas con una disminución de visión importante.
 - Softwares de ampliación de imagen.
- Orientación en el espacio y desplazamientos:
- Pueden ser requeridas ayudas técnicas y sistemas como bastón guía y guías podotáctiles en el suelo.
 - Se puede ofrecer apoyo pero NUNCA tomar a la persona o dirigirla sin preguntar.

En caso de ser necesario, permitir el acceso de guía canino (perro de asistencia), sin confundirlo con una mascota, por lo que no se debe distraerlo o acariciarlo.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

- Procurar orden y estabilidad en la distribución de equipos, muebles y herramientas en el espacio laboral, ya que las personas con discapacidad visual ocupan la memoria para orientarse en los espacios.
 - Tomar contacto con el trabajador mediante la voz al aproximarse a la persona con discapacidad visual y describir verbalmente algunas situaciones importantes.
 - Considerar la necesidad de facilitar documentación contractual vía electrónica para la revisión previa a la firma. Ideal poder contar con firma digital
- En caso de entregar material visual (imágenes, esquemas, logos) procure describir la imagen que se está compartiendo para que la persona con discapacidad visual pueda imaginar y entender el material entregado.

Tipos de discapacidad, necesidades de apoyo y consideraciones para la inclusión laboral

Discapacidad auditiva

DEFINICIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad auditiva es la pérdida de la audición en uno o ambos oídos tanto para la percepción del sonido ambiente como del lenguaje oral, siempre dependiendo del grado de afectación, lo que dificultará el desarrollo de su vida cotidiana (OMS, 2015). Esta característica podrá aumentar o disminuir dependiendo de las barreras que se encuentren presentes en el medio ambiente al momento de entablar una conversación, tales como:

- La cercanía o distancia de las fuentes auditivas.
- La interferencia de sonidos de distinto tipo.

Las dificultades asociadas al lenguaje oral o escrito. Si una persona posee una pérdida auditiva severa o profunda y sólo se usa como forma de comunicación el lenguaje oral y/o no se le mira al hablar se estará dificultando su comprensión generalizada de lo que ocurre en el contexto". (MINEDUC, 2007, p07).

NECESIDADES DE APOYO

Las personas con Discapacidad auditiva reciben la información del ambiente a través de su visión principalmente, por lo que algunas medidas que facilitarán su acceso a la información serán:

1. Lengua de señas (LENSE): es la lengua natural de las personas Sordas, por lo que es la forma más eficiente para su acceso a la información. Saber LENSE o contar con un intérprete es fundamental en especial en ocasiones en las que la persona Sorda se enfrentará a información delicada o compleja (trámites, acciones legales, decisiones, etc.). La interpretación puede hacerse virtualmente a través de videollamada y en cualquier caso es fundamental recordar que la comunicación es con la persona Sorda, por lo que a ella uno debe dirigir la mirada y lenguaje gestual. El intérprete en este caso se limita a traducir la información.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

- Es ideal antes de la entrevista saber cómo se facilitará la comunicación:
 - Intérprete, es lo recomendado para optimizar la comunicación.
 - Lectura labial.
 - Apoyo escrito.
- Muchas veces las personas sordas quedan aisladas de los grupos sociales, por lo que es importante concientizar y monitorear las relaciones del equipo, evitando acciones discriminatorias u otros roces por mala comunicación.

DEFINICIÓN

Según el grado de discapacidad auditiva, se pueden clasificar en:

- Sordera total o profunda.
- Hipoacusia: Presentan una pérdida parcial de su capacidad auditiva, su clasificación dependerá del porcentaje de decibeles (DB) a escuchar, determinados por una audiometría.

Otros temas importantes son:

- Ser sordo no implica ser mudo, algunas personas sordas perdieron la audición después de haber aprendido a hablar (sordera postlocutiva). Al no escuchar puede que no regulen bien el volumen o la entonación, pero igualmente puedan comunicarse hablando.
- La lengua de señas no es universal: En el caso de la lengua de señas chilena, las señas pueden variar dependiendo de cada región.

Las barreras en la comunicación, hacen que algunas personas con discapacidad auditiva sientan una constante discriminación. Es fundamental educar a los grupos para evitar estas barreras evitando que efectivamente sean víctimas de una discriminación en sus lugares de trabajo.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

En caso de que la comunicación sea compleja, las rutinas de trabajo con misiones claras y estables, son una buena herramienta para ayudar de manera efectiva a personas con discapacidad auditiva, ya que propicia funciones más autónomas en el lugar de trabajo.

NECESIDADES DE APOYO

2. Lectura labial, o lectura labio-facial pueden ayudarnos en caso de no saber lengua de señas o no contar con un intérprete. Permite a la persona con discapacidad auditiva saber qué estamos diciendo verbalmente. En este sentido algunos consejos son:

- Hablar de frente a la persona,
- Verbalizar con una buena modulación (sin exagerar) la información que queremos entregar,
- Evitar subir el volumen porque es una exageración que en la mayoría de los casos no facilita la comunicación,
- Hacer pausas e intencionar la comprensión.

Si uno no está seguro de que la persona recibió el mensaje, repetir nuevamente de manera pausada.

3. Complementar la comunicación con gesticulación: al momento de entablar una conversación se recomienda utilizar el lenguaje no verbal, ya que existen señas que son de fácil comprensión.

DEFINICIÓN

NECESIDADES DE APOYO

4. Usar mensajes escritos: El idioma oral (español de Chile en nuestro caso) es secundario en la vida de las personas Sordas que perdieron la audición sin haber aprendido a hablarlo (sordera prelocutiva), por lo que no todas lo manejan en forma acabada. En esos casos es posible que su expresión escrita no sea perfecta y cometa omisiones de ilativos o algunos errores en las conjugaciones como: “Yo hoy estar bien”, “cuando yo tener ir a reunión?”.

En la lengua de señas no existen los conectores gramaticales, por eso siempre considerar nuestras respuestas hacia ellos bajo las mismas características y siempre en párrafos cortos.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

procurar orden y estabilidad en la distribución de equipos, muebles y herramientas en el espacio laboral, ya que las per

Tipos de discapacidad, necesidades de apoyo y consideraciones para la inclusión laboral

Discapacidad psíquica

DEFINICIÓN

La discapacidad psíquica es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Se dice que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo.

Se asocia a diagnósticos psiquiátricos como:

depresión, esquizofrenia, bipolaridad, condición de espectro autista.

(CIF)

Al mostrar conductas o formas que pueden ser poco usuales a nivel social muchas veces conviven con mucha discriminación y pocas opciones de participación social. Esto asociado al desconocimiento de la población general, puede generar falsas creencias y miedos que refuerzan esta exclusión.

NECESIDADES DE APOYO

Por tener su origen en diagnósticos de salud mental, todos los factores protectores de ésta van a ser de especial importancia:

- Se recomienda mantener apoyo terapéutico o de su equipo de salud mental, en función del diagnóstico particular.

- Su desempeño cotidiano puede verse muy favorecido por una rutina estable, que incluya orden en las horas de sueño.

- La persona podría mostrarse ansiosa ante situaciones inesperadas o ambiguas por lo que la entrega de información debe ser clara y concreta.

Resulta ideal que puedan darse instancias de apoyo entre pares, por la comprensión y estrategias cotidianas que pueden aportarse mutuamente.

CONSIDERACIÓN PARA INCLUSIÓN LABORAL

- Quien realice la entrevista debe utilizar un lenguaje directo; evitando el uso de ironías y metáforas; poniendo especial atención en facilitar la comunicación.

- Facilitar la participación en controles de salud (requiere de flexibilidad horaria).

- Comunicación fluida, un ambiente de confianza, estable y que brinde seguridad.

- Fomentar la participación en contextos de participación social internos o externos de la empresa, siempre y cuando sea del interés del participante.

- Evitar estigmatizaciones, consensuando con el trabajador, la información importante de socializar en la empresa.

- Reconocer situaciones que podrían aumentar los niveles de estrés en el participante.

- Establecer rutinas de trabajo facilitando la anticipación y disminuyendo la incertidumbre.

Anexos de profundización

Herramientas de Evaluación de Riesgos: Mapa de Riesgo Inclusivo

Es la representación gráfica, en un plano, de la presencia de los factores de riesgo en las instalaciones de una empresa, mediante una simbología previamente definida. La construcción de un mapa de riesgos debe ser una actividad participativa y visual. Por eso, es recomendable efectuar dicho mapa luego de haber identificado los peligros y sus medidas de control.

Pasos para su desarrollo:

- Definición del área y equipo de trabajo;
- Capacitación de los participantes;
- Confección de un croquis del área de trabajo;
- Identificación de los peligros;
- Determinación del nivel de riesgo estimado;
- Ubicación de los riesgos y peligros en el plano o croquis;
- Definir las conductas seguras.

Matriz de Riesgo Inclusivo

Esta es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de las personas que trabajan, incluidas las personas con discapacidad y sirve para analizar el nivel de riesgo presente en los trabajos preexistentes, sus modificaciones y ajustes para los puestos de trabajo y su entorno.

Análisis de Riesgos

Una vez identificados los peligros y registrados los riesgos asociados, se procede a estimar su magnitud en función de su probabilidad de ocurrencia y por la consecuencia que estos tendrían, con el propósito de facilitar las decisiones a tomar y/o definir su aceptabilidad. La magnitud del riesgo (MR) se determinará de acuerdo a la siguiente relación:

$$\text{MR} =$$

Probabilidad X Consecuencia

		NR Nivel de Riesgo		
		Consecuencias		
		1	2	3
Probabilidad	1	Riesgo Trivial	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderable
	2	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderable	Riesgo Importante
	3	Riesgo Moderable	Riesgo Importante	Riesgo Crítico

Consecuencia						
↓		5	10	15	20	25
5 Catastrófico	5					
4 Severo	4					
3 Significante	3					
2 Menor	2					
1 Insignificante	1					
		1	2	3	4	5
		Altamente Improbable	Improbable	Posible	Probable	Frecuente

Un principio básico de la prevención es el resguardo de la vida y la salud de las personas en el trabajo, por eso es fundamental conocer las limitaciones tanto físicas, como psíquicas o sensoriales de la persona que trabaja. El análisis de riesgos, permite evaluar y determinar si ese trabajo o puesto de trabajo y su entorno, e interacción con él y su organización, además de sus ajustes razonables correspondientes, le dará a la persona que trabaja las garantías necesarias de seguridad y un ambiente de trabajo digno y adecuado.

Bibliografía

Asociación Empresarial para el Desarrollo, Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, Organización Internacional del Trabajo. (2015). Caja de herramientas inclusivas. Obtenido de www.aedcr.com/redempresasinclusivas

CEPAL. (2007). Cohesión social. Inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. Santiago: Naciones Unidas.

Cruz, M. P. (2017). De Cuerpos Invisibles y Placeres Negados. Ciudad de México: UAM-Xochimilco.

Goffman, E. (2015). Estigma: la identidad deteriorada. Buenos Aires: Amorrortu.

Katzman, R. (2001). Seducidos y abandonados: El aislamiento social de los pobres urbanos., en Revista de la CEPAL, (75), pp. 171-189.

López Radrigán, C. (2020b). Estudios feministas de discapacidad en Iberoamérica: una aproximación al estado de la discusión, en Nómadas, (52), pp. 97-113.

López, B. y López, C. (2021). Inclusión laboral y discapacidad desde un enfoque de derechos humanos. En Centro de Pensamiento en Evaluación y Meritocracia (Coord.), Meritocracia: Las ilusiones, los miedos y las esperanzas. Bogotá: Editorial UN (nimeo).

Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo.
<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Oliver, M., (1998). ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada?. En Barton, L. (Comp.), Discapacidad y Sociedad (pp. 35-58). Madrid: Morata.

Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: CINCA.

Palacios, A. (2020). ¿Un nuevo modelo de derechos humanos de la discapacidad? Algunas reflexiones –ligeras brisas- frente al necesario impulso de una nueva ola del modelo social, en Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos, 4(2), pp. 12-42

Romañach, J. y Palacios, A. (2008). El modelo de la diversidad: una nueva visión de la bioética desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional, en Intersticios. Revista Sociológica de Pensamiento Crítico, 2(2), pp. 37-47.

Somavía, J. (2014). El Trabajo Decente. Una lucha por la dignidad humana. Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (2017). SENADIS.

Esta Guía de Gestión para la Inclusión Laboral fue desarrollada por el Programa de Apoyo a la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad



Un comienzo en el camino de la inclusión

Ejecuta:



AVANZA
INCLUSIÓN

Financia:

