



Recomendaciones para la Inclusión Laboral en el Servicio Público

Un paso a paso para construir entornos laborales accesibles, inclusivos y sostenibles.



ÍNDICE

01.

Página
4

INTRODUCCIÓN

02.

Página
6

LEY DE INCLUSIÓN LABORAL

- Ley N° 21.015
- Ley N° 21.690

03.

Página
8

PROCESO DE INCLUSION LABORAL

04.

Página
9

ORIENTACIONES PARA LA INCLUSIÓN LABORAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Compromiso y liderazgo dentro de la institución
- Compromiso de la unidad de gestión de personas
- Conformación de un comité de diversidad e inclusión
- Gestor/a de Inclusión Laboral
- Diagnóstico de Inclusión
- Plan de Trabajo

Introducción



El año 2006 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, cuyo propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. En materia laboral, los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y entornos laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles.



En el ámbito nacional, en el año 2010 se publica la Ley N° 20.422 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. Para dar cumplimiento a esta ley, se deben contemplar los principios de: Vida Independiente, Accesibilidad Universal, Diseño Universal, Intersectorialidad y Participación y Diálogo Social.



Respecto a inclusión laboral y capacitación, establece que el Estado promoverá y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de las personas con discapacidad, especialmente deberá:

- Fomentar y difundir prácticas laborales de inclusión y no discriminación.
- Promover la creación y diseño de procedimientos, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles y difundir su aplicación.
- Crear y ejecutar programas de acceso al empleo para personas con discapacidad.
- Difundir los instrumentos jurídicos y recomendaciones sobre el empleo de las personas con discapacidad aprobados por la Organización Internacional del Trabajo.

Documentos sobre marco normativo internacional y nacional	
Nombre del Documento	Detalle
“Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”	https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf
Ley 20422 Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad	https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903&idParte=
Resultados III Estudio Nacional de la Discapacidad, III ENDISC 2022	https://www.senadis.gob.cl/pag/693/2004/iii_estudio_nacional_de_la_discapacidad

Ley de Inclusión Laboral en el Servicio Público

- **Ley N° 21.015**

Esta ley busca garantizar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector privado y público, promoviendo su derecho al trabajo en condiciones de igualdad. Afirma que las entidades públicas deben asegurar que sus procesos de selección sean accesibles y no discriminatorios, incluyendo la adaptación de pruebas y entrevistas para personas con distintas discapacidades, junto con ser responsables de crear un ambiente laboral inclusivo, lo que implica no solo la contratación, sino también la retención y promoción de empleados con discapacidad.

Además, establece la obligación de que las empresas con 100 o más trabajadores contraten, al menos, a un 1% de personas con discapacidad. Desde la perspectiva de los servicios públicos, esto implica:

- **Cumplimiento de Cuotas**

Las instituciones del Estado deben ajustarse a esta normativa, garantizando que un porcentaje de sus trabajadores/as sean personas con discapacidad.

- **Políticas de Inclusión**

Los servicios públicos deben desarrollar políticas y estrategias para facilitar la contratación y adecuada integración de personas con discapacidad en el ambiente laboral.

- **Ajustes razonables**

Se requiere que las entidades realicen ajustes razonables en los lugares de trabajo, para asegurar que los empleados con discapacidad puedan ejercer sus funciones de manera efectiva.

- **Ley N° 21.690**

Esta ley complementa y refuerza la Ley 21.015, estableciendo medidas adicionales para promover la inclusión laboral.

En cuanto a su aplicación en los servicios públicos establece medidas para promover la inclusión de personas con discapacidad, ampliando las oportunidades de empleo en el sector, fomenta la capacitación de los funcionarios/as públicos en temas de discapacidad, para crear un entorno laboral inclusivo y respetuoso, y busca implementar mecanismos de seguimiento para evaluar la efectividad de las políticas de inclusión en el Estado.

- **Ampliación de la Cuota**

Esta ley refuerza las disposiciones de la Ley 21.015, aumentando la visibilidad y la obligación de cumplir con la cuota de inclusión no solo en el empleo, sino también en programas de formación y capacitación; aumentará a un 2% de la dotación total cuando el 80% de las organizaciones cumpla con el 1% establecido en primera instancia.

- **Red de Apoyo**

La ley fomenta la creación de redes de apoyo y seguimiento para funcionarios y funcionarias con discapacidad, con el fin de facilitar su integración y desarrollo profesional dentro de los servicios públicos.

- **Formación Profesional**

Se promueve la creación de programas de formación y capacitación dirigidos a personas con discapacidad, asegurando que tengan las habilidades necesarias para acceder a empleos en el sector público.

- **Evaluación de Impacto**

Se requiere que las instituciones públicas realicen evaluaciones periódicas de sus políticas de inclusión, para medir el impacto y realizar ajustes necesarios.



El proceso de Inclusión Laboral

La inclusión laboral puede ser considerada como una vía de inclusión social, especialmente para colectivos con dificultades de participación en el mercado laboral. Así, la incorporación al mundo del trabajo no puede ser entendida como un acto concreto o puntual, sino como un proceso que requiere actuaciones previas, simultáneas y posteriores a la contratación, con el fin de garantizar el éxito, tanto para las personas que acceden como para las organizaciones contratantes y para el contexto social más amplio.



El proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad debe ser un proceso individual, que se construye paso a paso. Los y las profesionales especialistas en inclusión laboral constituirán un soporte fundamental sobre el cual se apoyará la intervención.

A continuación, se detallan los diferentes pasos que una organización debe dar para lograr la inclusión laboral de personas con discapacidad, lo que considerará al menos:

- **Compromiso y liderazgo dentro de la institución.**
- **Elaboración de diagnóstico de la organización.**
- **Incorporación de personas con discapacidad a la institución.**
- **Plan de seguimiento.**

Orientaciones para la inclusión laboral en los Servicios Públicos

Dado que la inclusión laboral es un proceso que se debe hacer de manera planificada, sistemática y organizada, es importante que las personas que conforman el equipo de gestión y desarrollo de personas, considerando al perfil encargado de la gestión de la inclusión laboral, idealmente un gestor/a de inclusión laboral, compartan la misma idea respecto a cómo desarrollar buenas prácticas en la vinculación de trabajadores/as con discapacidad. Para esto, revisaremos orientaciones relacionadas con la implementación de la inclusión laboral en los servicios públicos.

Compromiso y liderazgo dentro de la institución

Los actores que cumplen roles de liderazgo son los que desempeñan un papel crucial en la gestión de la inclusión laboral, ya que proporcionan la estructura, las políticas y los procesos que logran guiar y supervisar las iniciativas relacionadas a la temática dentro de la institución. Este hito, tanto en el área de gestión y desarrollo de personas como en los distintos niveles jerárquicos, se logra gracias a cuatro puntos claves:

Compromiso y respaldo de la alta dirección

La alta dirección debe establecer su liderazgo y responsabilidad para impulsar la inclusión laboral, asignando recursos y estableciendo objetivos que cuenten con un proceso de control de gestión que los respalde.

- Existencia de una declaración aprobada por la alta dirección, que establezca puntos claves en manejo y gestión de estrategias relacionadas a la temática.
- Asignación de un perfil encargado de la gestión de la inclusión laboral, como el gestor de inclusión laboral.

Compromiso de la unidad de gestión de personas

Se deben establecer políticas y procedimientos claros que respalden la inclusión laboral y guíen las decisiones en torno a los procesos de reclutamiento, selección y contratación, considerando ajustes razonables y evitando situaciones de discriminación. Vale destacar que, en la ley, el rol de gestor/a de inclusión se visualiza como parte de esta área, por lo que es importante la comunicación entre el equipo y que las estrategias conversen entre sí.

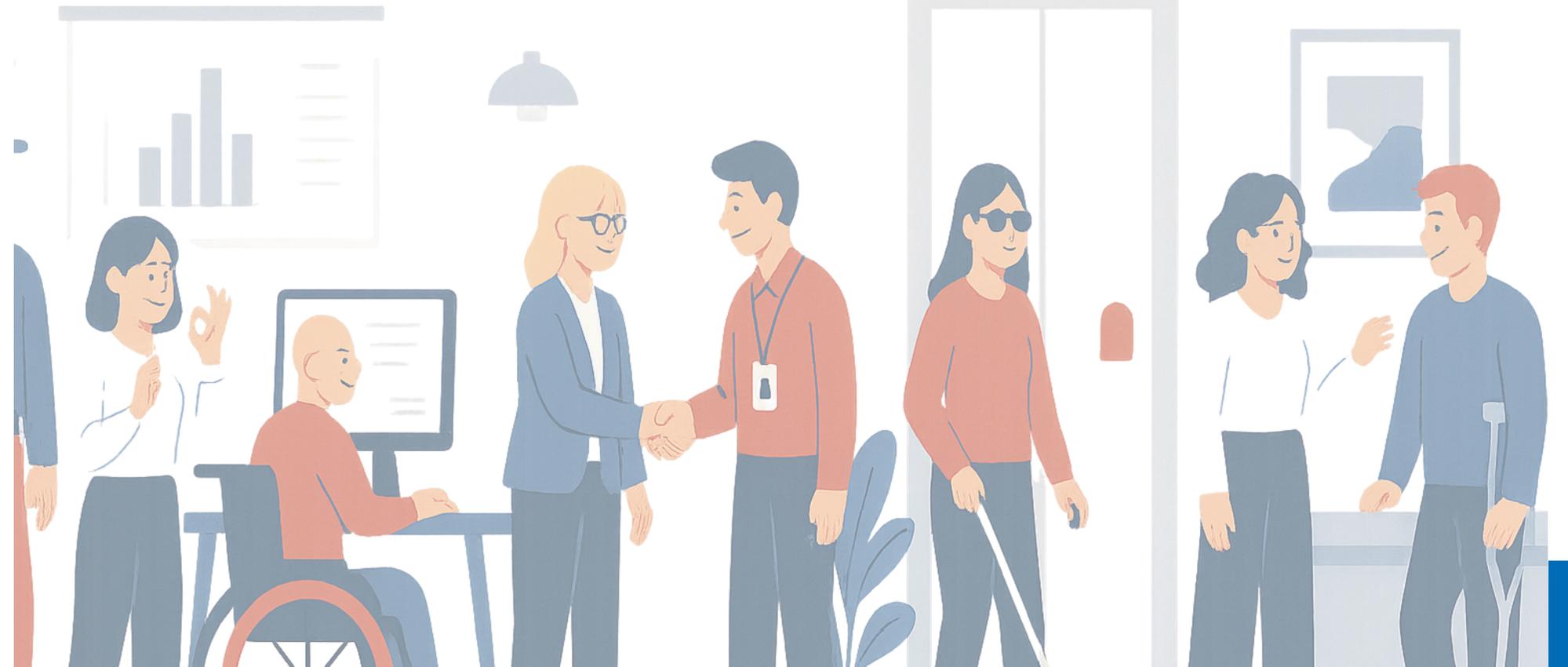
Conformación de un comité de diversidad e inclusión

Se sugiere contar con un grupo que pueda encargarse de establecer la dirección estratégica, monitoreo, coordinación de iniciativas y garantizar la realización de acciones necesarias para lograr los objetivos establecidos en torno a la temática. La conformación de este dependerá de la cultura de la institución; será indispensable establecer variados roles para el impulso de iniciativas, es recomendable que sea multidisciplinario y que haya un representante de las distintas áreas que componen el servicio, incluyendo al gestor/a de inclusión laboral de la institución.

Los siguientes enlaces conectan con fichas informativas con experiencias que han desarrollado Servicios Públicos, que pueden aportar a las iniciativas que puede generar en su propia organización:

Documentos sobre marco normativo internacional y nacional

Nombre de la ficha	Nombre del servicio	Detalle
“Comité de Inclusión Laboral”	Superintendencia de Seguridad Social	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/comite-de-inclusion-laboral/
“Programa institucional de inclusión de personas con discapacidad”	Registro Civil	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/programa-institucional-de-inclusion-de-personas-con-discapacidad/



Gestor/a de Inclusión Laboral

Cuenta con la base técnica fundamental para la implementación de iniciativas de diversidad e inclusión de personas con discapacidad. Será la persona encargada/o de coordinar y hacer las gestiones de los procesos y prácticas de la temática, por lo que deben establecerse roles y responsabilidades claras dentro de la organización.

Las siguientes, son las competencias con las que un Gestor/a de inclusión debe contar, las cuales son certificadas por un centro de evaluación de competencias laborales acreditado por Chilevalora, los cuales puede encontrar en el siguiente enlace a su página Web:

Unidades de competencia

- Coordinar diagnóstico de inclusión laboral de personas con discapacidad en la organización, de acuerdo con enfoque de derechos y normativas vigentes.
- Gestionar implementación del plan de inclusión laboral de personas con discapacidad, según enfoque de derechos y normativas vigentes
- Coordinar acciones de capacitación sobre inclusión laboral de personas con discapacidad en la organización, de acuerdo con procedimientos de trabajo y normativas vigentes.



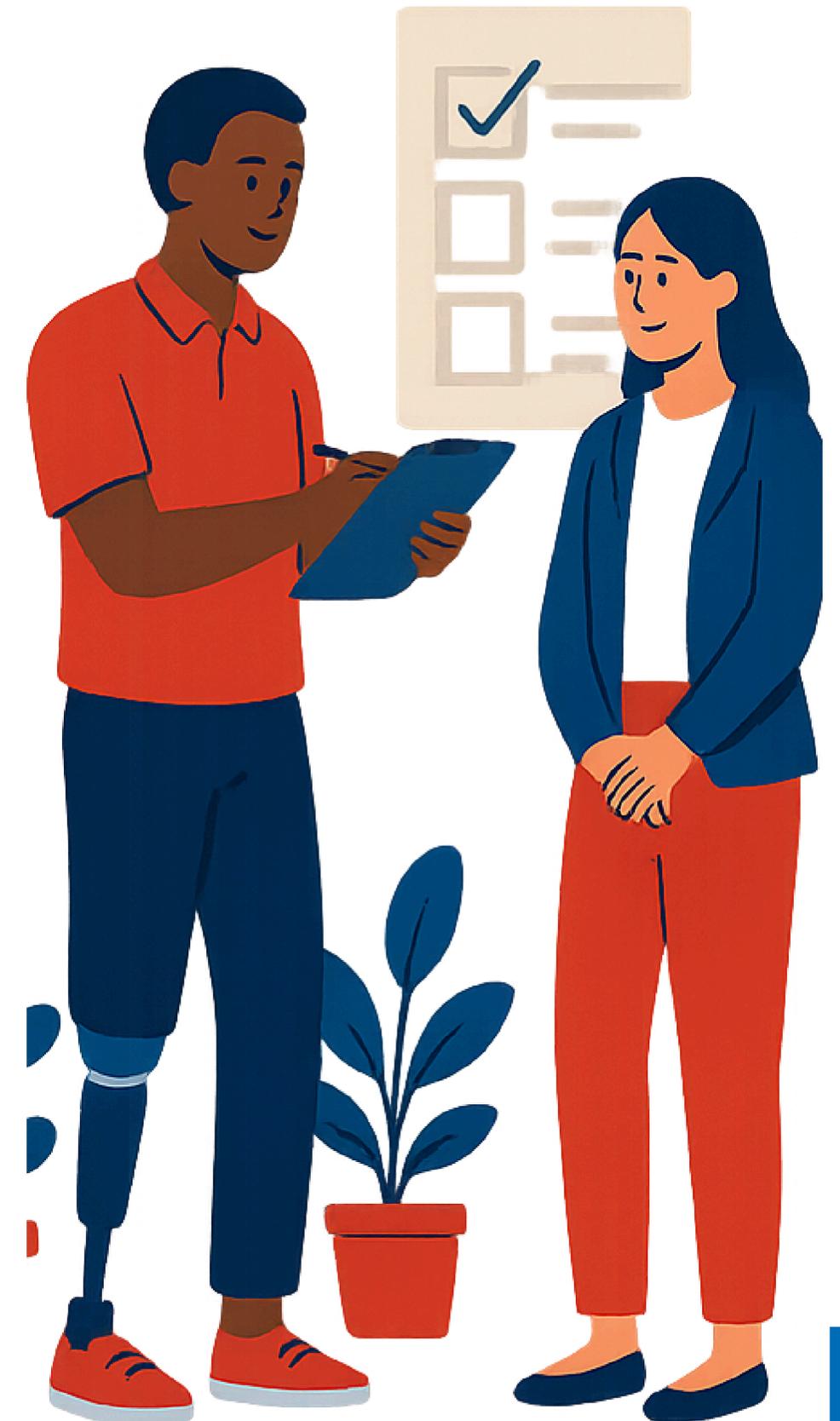
Diagnóstico de Inclusión

Este es un proceso detallado de levantamiento de información de la organización que incluye la identificación de barreras y facilitadores que la misma presenta para desarrollar un proceso de inclusión laboral. También se identifican los ajustes mínimos que debería implementar para facilitar la vinculación laboral de personas con discapacidad. El diagnóstico debe considerar al menos:

1. Identificación de procesos y procedimientos

El diagnóstico inicia con la revisión del marco organizacional: su misión, visión, valores, políticas de contratación, políticas de gestión de personas, procesos y procedimientos de gestión de personas, si están o no certificados por alguna norma de calidad, si es un organismo público, su normativa y regulaciones, entre otras. En este paso se definen los puestos de trabajo con vacantes disponibles o recurrentes.

Fichas relacionadas al proceso de diagnóstico de inclusión		
Nombre de la ficha	Nombre del servicio	Detalle
"Política de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad"	Servicio de Registro Civil e Identificación	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/comite-de-inclusion-laboral/



2. Análisis de accesibilidad y diseño universal

Este es un proceso que evalúa la accesibilidad del entorno y lugar de trabajo, como también la implementación de prácticas de diseño universal para promover la inclusión de personas con discapacidad. Su objetivo es identificar barreras físicas, comunicativas y de otro tipo que puedan limitar la participación plena y equitativa de las personas en el entorno laboral, promover ajustes razonables que les permitan acceder y trabajar de manera segura y efectiva.

- **Infraestructura.** Accesibilidad a las instalaciones, espacios de trabajo y espacios de uso común por los funcionarios/as. Busca garantizar que las personas con discapacidad puedan desplazarse de manera autónoma y segura.

- **Accesibilidad web.** Accesibilidad de los sistemas informáticos y tecnológicos del puesto de trabajo (software, aplicaciones, sitios web) para que se puedan utilizar de manera efectiva. Es la práctica de desarrollar sitios web que sean accesibles y utilizables por todas las personas, eliminando barreras y garantizando el acceso a la información y utilización de servicios en línea.

Fichas relacionadas al proceso de diagnóstico de inclusión

Nombre de la ficha	Nombre del servicio	Detalle
“Directivos trabajando por la inclusión laboral y accesibilidad universal”	Instituto de Salud Pública (ISP)	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/comite-de-inclusion-laboral/

- **Acceso a la información** (inducción, capacitación, prevención de riesgos). Análisis en la disponibilidad de herramientas y recursos de comunicación accesible (señalética Braille, intérpretes de lengua de señas, tecnologías de asistencia, etc).
- **Sensibilización o concientización.** Se evalúa la existencia de programas de sensibilización o concientización y formación en torno a la temática para las y los funcionaria/os del Servicio,, buscando fomentar la comprensión y el respeto, fomentando la creación de una cultura inclusiva.
- **Políticas y procedimientos.** Se revisan estos documentos para asegurar que sean inclusivos para todas las personas (reclutamiento y selección, formación, desarrollo profesional), es decir que permitan la participación de las personas, independientemente de sus características personales.
- **Ajustes razonables.** Se identifican los ajustes necesarios para permitir la participación plena de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo.

Fichas relacionadas al proceso de diagnóstico de inclusión

Nombre de la ficha	Nombre del servicio	Detalle
"Capacitación en evaluación de puestos de trabajo y ajustes razonables para personas con discapacidad"	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/comite-de-inclusion-laboral/

3. Catastro al interior de la organización

Es importante considerar los aspectos demográficos de la población a la que se desea incluir como también la caracterización de los funcionarios que ya son parte de los servicios públicos. Esto puede brindar información relevante para diseñar estrategias y programas que aborden sus necesidades específicas.

Fichas relacionadas al proceso de diagnóstico de inclusión		
Nombre de la ficha	Nombre del servicio	Detalle
"Encuesta nacional para el levantamiento de información, discapacidad e inclusión"	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/comite-de-inclusion-laboral/
"Catastro de personas con discapacidad y acompañamiento para acreditarse"	Instituto de Previsión Social (IPS)	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/catastro-de-personas-con-discapacidad-y-acompanamiento-para-acreditarse/

Desde este primer diagnóstico, se genera una base para comenzar a construir un plan de trabajo, ya que entrega los lineamientos que surgen desde la identificación de la realidad en la que está inmerso el servicio y sus funcionarios, desde los distintos niveles jerárquicos y contemplando la diversidad intrínseca de los equipos de trabajo.



Construcción de la estrategia	
Objetivo y alcance del plan	Deben definirse con metras cuantificables sobre la gestión inclusiva.
Descripción de actividades	Actividades y puntos de acción a realizarse.
Oportunidades de mejora	Identificar estas oportunidades en procesos y/o áreas de la organización, en base a la información recopilada en el diagnóstico.
Indicadores	Medibles, que permitan monitorear iniciativas y avances.

En la línea del plan de acción, aparecen estrategias personalizadas e individualizadas dependiendo de los resultados del diagnóstico, la cultura organizacional del servicio y de los objetivos que se planteen en temáticas de diversidad e inclusión, como por ejemplo las que se presentan en las fichas realizadas en torno al plan de capacitación y sensibilización por los siguientes servicios:

Fichas relacionadas a la implementación de estrategias		
Nombre de la ficha	Nombre del servicio	Detalle
"Estrategia de Diversidad e Inclusión"	Servicio de Salud Metropolitano Oriente	https://www.serviciocivil.cl/noticias/iniciativa/comite-de-inclusion-laboral/

Articulación con otros servicios públicos

Uno de los objetivos de la mesa de servicios públicos por la inclusión laboral es conformar una red para promover el intercambio de buenas prácticas y experiencias entre servicios públicos que hayan implementado estrategias en la materia. Esto, gracias a la colaboración de los distintos servicios que son parte, ha impulsado la creación de variadas fichas que hacen referencias a las estrategias implementadas en el ámbito de la inclusión laboral en el servicio público, las cuales son publicadas en el área de experiencias y prácticas en gestión y desarrollo de personas, dentro de la página web del servicio civil.

El propósito de esta práctica es buscar la articulación entre los distintos servicios públicos que quieran participar de la temática de inclusión laboral de personas con discapacidad y la replicación de las estrategias ya realizadas, que permitan usar de manera eficaz y eficiente los recursos que se necesiten implementar.

<https://www.serviciocivil.cl/buenas-practicas-en-el-estado/>

Además, en caso de querer asesorarse y recibir orientación de la mesa de servicios públicos por la inclusión laboral, se deja a disposición el contacto de correo electrónico para resolver dudas y consultas con el equipo de coordinación de dicha entidad de trabajo:

consultainclusion@serviciocivil.cl

Incorporación de personas con discapacidad al servicio público

Luego de haber revisado las etapas y procesos que conlleva la gestión de la diversidad dentro de una institución y, por ende, la implementación de acciones que contribuyan a la generación de una cultura inclusiva en esta, se desagrega un paso a paso de la intermediación laboral e inclusión de la persona con discapacidad dentro de la dotación de las organizaciones.

- **Análisis del puesto de trabajo.** Este paso consiste en elaborar una descripción lo más detallada posible de las obligaciones, actividades y tareas derivadas de una vacante determinada y de las competencias que este cargo requiere por parte de quien lo vaya a ocupar. Es una indicación de las exigencias del cargo ofertado en términos funcionales. Su aplicación debe ser realizada por una persona capacitada técnicamente en el instrumento.
 - Para conocer en más profundidad el análisis de puesto de trabajo (APT), la Red Incluye deja a disposición un manual de aplicación y una visión de lo que es la herramienta en <https://www.redincluye.cl/wp-content/uploads/2022/03/manual-aplicacion-analisis-de-puesto-de-trabajo.pdf>

- **Reclutamiento y selección.** Este proceso comienza con la publicación de la oferta de trabajo en el portal de empleos públicos. La participación de la persona en las entrevistas de trabajo y las evaluaciones correspondientes al puesto, como también el contacto que tengan con el área de gestión de personas en cuanto a las condiciones que se plasmarán en el perfil del cargo, deben considerar elementos de accesibilidad y ajustes razonables para la participación plena del/la candidato/a.
- **Contratación.** Habla del comienzo de la relación laboral entre la persona con discapacidad y la institución, donde se establecen los lineamientos de las tareas que componen el rol, las indicaciones específicas del desempeño de sus labores en el puesto de trabajo, como también derechos y deberes de ambas partes.

- **Inducción y capacitación.** La inclusión laboral de personas con discapacidad incluye la posibilidad de que las mismas puedan desarrollar y optimizar su proceso productivo. En este sentido, deben participar en los ejercicios de capacitación interna, con miras a progresar al interior de la organización. En este y cualquier otro tipo de reuniones organizacionales, es necesario adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que las personas con discapacidad puedan participar plenamente, evitando el uso inadecuado de soportes de presentación o de otros medios de comunicación y asegurando que el material pertinente esté disponible en formatos accesibles.
- **Seguimiento laboral.** Una vez la persona inicie su trabajo, es importante definir con el área de gestión y desarrollo de personas y con su jefatura inmediata, visitas periódicas para evaluar el desempeño de la persona en el puesto de trabajo y su adaptación a la cultura organizacional. Es ideal contar con un especialista externo que apoye este proceso, realizando visitas en que se revisa si los ajustes razonables han sido implementados, si la jefatura tiene dudas sobre el desempeño y si se están presentando dificultades, solucionarlas a tiempo. Así mismo se rescata información de parte de la persona colocada en el puesto de trabajo, sus impresiones y percepciones respecto a su desempeño. Se aconseja que este seguimiento se haga a los 15 días de la vinculación, y posteriormente una vez al mes, por mínimo 6 meses.

Dado que este es un proceso absolutamente individual, cada persona y cada institución deberán evaluar la necesidad de extender o acortar el seguimiento. Se puede encontrar más información sobre su implementación en <https://www.redincluye.cl/wp-content/uploads/2022/03/manual-seguimiento-laboral-red-incluye.pdf>

- **Desvinculación.** No se puede eximir a las personas con discapacidad de las responsabilidades que tenga su perfil de cargo. Se debe cumplir con la aplicación de los procesos de evaluación respectivos, esperando el cumplimiento de sus objetivos y tareas en igualdad de oportunidades y condiciones que funcionarios y funcionarias sin discapacidad.



Plan de Seguimiento

Para evaluar el avance y eficacia de las estrategias relacionadas a la inclusión de personas con discapacidad dentro de la organización, es fundamental realizar un seguimiento constante a las iniciativas. Esto implica la recopilación de datos relevantes, realización de encuestas, evaluación de impacto y realización de ajustes a las acciones establecidas anteriormente. En cada etapa del plan, debe haber claridad de las personas responsables y sus tareas, quienes deberán ser integrantes transversales de la institución.

- **Control de gestión.** Se refiere a llevar un sistema que permita identificar las estrategias, sus responsables, las distintas tareas que componen el plan de trabajo y los avances que hay en el tiempo en que se planteó realizar, lo que tiene como objetivo un seguimiento constante para asegurar un resultado positivo.
- **Transparencia comunicacional.** Esta estrategia hace referencia a la transparencia que debe haber hacia los funcionarios de las diversas áreas sobre la información que se levanta del control de gestión y el avance de los lineamientos implementados en el área de inclusión laboral.

Conclusión

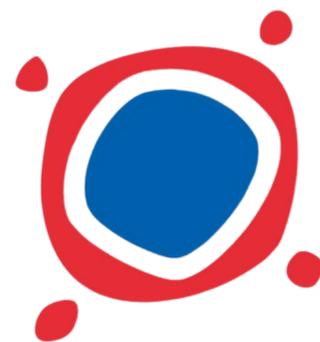
Trabajar en temáticas de inclusión, en este caso específicamente con la población de personas en situación de discapacidad, requiere de una transformación dentro de la cultura organizacional de los servicios públicos, donde la diversidad sea aceptada, acompañada e incorporada.

Contar con funcionarios y funcionarias que sean diversos abre la posibilidad a nuevas perspectivas y soluciones innovadoras a los procesos tanto internos como con la comunidad, por lo que nos entrega grandes oportunidades de mejora en los servicios que se ofrecen. Además, aumenta el sentido de pertenencia a las instituciones de todos quienes la componen, generando compromiso y responsabilidad con las temáticas vinculadas a la equidad y la justicia social, que contribuyen a la inclusión y participación social.

Finalmente, es importante recordar y recalcar que uno de los derechos fundamentales de las personas es trabajar, y es parte de las responsabilidades del Estado el poder entregar espacios y herramientas para que todos podamos disfrutar de estos.

**NADA SOBRE
NOSOTROS,
SIN NOSOTROS**





Servicios Públicos por la
**INCLUSIÓN
LABORAL**

