

Pautas para la atención efectiva de personas con discapacidad desde la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo



German Barragán Agudelo

Pautas para la atención efectiva de personas con discapacidad desde la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo

Marco Conceptual y Legal¹:

La acción de la Unidad de Servicio Público de Empleo busca garantizar 4 puntos fundamentales con su actividad, a saber, que la prestación del servicio sea universal, para todas las personas y empresas; que se garantice un acceso igualitario de los trabajadores a los servicios, sin discriminación; que se garantice una adecuada y oportuna prestación de servicio, conforme a los criterios de calidad definidos por la Unidad; y que se garantice una atención diferencial, a partir de las particularidades de personas y grupos poblacionales.

Este documento recoge pautas que creemos necesarias para garantizar el acceso efectivo de las personas con discapacidad al Servicio de gestión y colocación de Empleo, que es considerado como un servicio público, basándose en la información más actualizada sobre la población, sus procesos de inclusión laboral, el funcionamiento del sistema público de empleo y el trabajo realizado en conjunto durante los últimos meses.

Por fortuna, el panorama de la inclusión laboral de la población ha mejorado de manera significativa en los años recientes. La Convención de los Derechos de las Personas con discapacidad CDPD promulgada por la ONU y suscrita y luego certificada por Colombia, ha sido reflejo y también motor de una nueva época donde las concepciones sobre la discapacidad han superado en gran parte la visión de enfermedad y cada vez más, la de limitación, para situarse en una noción más de diversidad y parada en enfoque de derechos.

La CDPD es entre otras explícita en los elementos que deben tenerse presente respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad. Retoma elementos tradicionales como la igualdad de oportunidades y remuneración, la protección contra el acoso, las condiciones de trabajo saludables y otros aspectos ya presentes en referentes como la OIT y el discurso de Trabajo Decente. Sin embargo, como complemento la CDPD incluye también elementos que dan línea explícita sobre lo que podría significar una nueva visión de hacer inclusión laboral desde el Modelo Conceptual Social de la discapacidad.

¹ El presente documento toma como referencia el Modelo de Inclusión Laboral de personas con discapacidad del Programa Pacto de Productividad y los documento de Definición del Modelo y de Política de Atención a Personas con discapacidad – SENA, establecidos en el mismo contexto

En primera instancia reconoce y promueve el derecho de las Personas con discapacidad a vincularse laboralmente como todos los demás en el mercado laboral abierto, lo que de entrada demarca el derrotero frente a alternativas otrora tradicionales como los talleres protegidos. En segunda instancia determina la necesidad de tener entornos laborales inclusivos y accesibles planteando la necesidad de ajuste en el entorno, aspecto que trasciende y complementa la carga tradicional que se puso sobre las Personas en cuanto a la adaptación, en especial bajo modelos conceptuales cercanos a la normalización vía acción médica o rehabilitadora.

A este respecto la CDPD es clara en que el entorno, de intermediación, de formación o de empleo por ejemplo, debe ser accesible e inclusivo, materializando en gran medida lo que implica en la práctica la no discriminación. En tercer lugar se refiere a las prácticas -y de forma implícita a los procesos- dentro de las Empresas relacionados con las condiciones de selección, contratación y continuidad en el empleo, trayendo elementos relacionados con la cotidianidad de las Empresas.

Por último, es explícito en el tema de ajustes razonables al considerar como discriminación la denegación de la implementación de dichos ajustes. Los conceptos de Ajustes Razonables y Diseño Universal son tremendamente poderosos pues son la bandera de lo que en el fondo plantea el Modelo Social y la CDPD, de entender la discapacidad la interrelación de condiciones personales y condiciones del entorno.

Desde el Modelo Social de discapacidad y la CDPD, la Inclusión Laboral es un asunto en el que los protagonistas son las Personas y las Empresas. En un mundo inclusivo, el encuentro de estos dos actores ocurriría de manera natural. No existirían brechas en el amplio proceso de preparación de las personas -que no se limita a su parte académica-, y por su parte, los entornos laborales estarían contruidos para la diversidad, desde un diseño físico y organizacional universal. Las personas por lo mismo, podrían vincularse en el mercado laboral abierto y las empresas contarían con la posibilidad de vincular personas con discapacidad como empleados. Las personas podrían llevar a cabo una carrera laboral en ámbitos que cumplan todas las condiciones y a partir de dicha vinculación, generarían permanentemente impactos positivos a sus condiciones cotidianas de vida. Las personas en todo el proceso, tendrían la posibilidad de agenciar su bienestar.

Lamentablemente, a pesar de los avances aún no vivimos en un mundo inclusivo. En países como Colombia son aún más palpables las brechas que se generan en el proceso de preparación o de generación de capacidades en las Personas. Así mismo, son también evidentes las brechas en el diseño físico y organizacional de las empresas y por esto, la necesidad de implementación de ajustes razonables como medida de corrección. La oferta pública de servicios, como la formación y la intermediación, adolece de los mismos problemas.

Cuando pensamos en la acción en pro de Inclusión Laboral para personas con discapacidad, en el fondo estamos hablando de acciones dirigidas a cerrar las brechas que nos separan del mundo inclusivo y que se manifiestan tanto en el proceso que deben llevar a cabo personas como en el proceso que debe ocurrir dentro de las entidades y empresas. De ahí la importancia de establecer mecanismos dirigidos a adecuar la oferta de entidades como las pertenecientes a la Red del Servicio Público de Empleo. El Servicio agrupa la más amplia oferta de gestión y colocación de empleo en el país y cuenta con una capacidad de cobertura en el territorio que ninguna otra entidad o empresa posee.

Cualquier estrategia nacional, regional o local de promoción de la inclusión laboral de la población, pasa indiscutiblemente por el aporte que pueda hacer la Red de Prestadores. Dicho de otra manera, el éxito de las distintas estrategias de promoción de la inclusión laboral de Personas con discapacidad depende en gran medida en la capacidad que tenga la Red de ofrecer servicios adecuados a la población.

La suscripción y posterior ratificación de la CDPD por parte del Estado Colombiano, no solo reitera la importancia de la Convención sino que además la incorpora a nuestro bloque constitucional, haciéndola parte del ordenamiento legal que nos cubre. La ley 361 de 1997 y posteriormente la Ley 1618 de 2013 son la muestra de la intención explícita de incorporar los principios y recomendaciones de la CDPD a nuestra cotidianidad.

La Constitución Política de Colombia de 1991 reconoce a las Personas con discapacidad como ciudadanos sujetos de derechos y establece que el Estado debe brindarles una atención diferencial para asegurar su inclusión en educación, cultura y trabajo, en armonía con los tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos ratificados por el Congreso colombiano.

El artículo 4 de la Ley 1346 de 2009 Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, señala que los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.

A tal fin, Colombia se comprometen a:

a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención;

- b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las Personas con discapacidad;
- c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las Personas con discapacidad;
- d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella.

Los Artículos 24 y 27 de la Ley 1346 de 2009, reconocen de manera puntual el derecho a la educación de las Personas con discapacidad en todos los niveles del sistema educativo y el derecho a trabajar sin discriminación, sobre la base de igualdad de oportunidades y equidad, promoviendo el diseño de entornos abiertos, inclusivos y accesibles que garanticen su participación plena en la sociedad.

La discapacidad se construye en la interacción entre algunas personas con sus características y entornos que por no estar estructurados desde un carácter universal sino para las mayorías, generan barreras. Lo anterior, lejos de constituir un juego de palabras es el reconocimiento de parte de los principales cambios en la forma en que se concibe hoy día la discapacidad en contraste a las concepciones históricas del tema. Se basa en una noción de diversidad más que en una de limitación y adopta una perspectiva de derechos que resalta el papel del entorno al hablar de discapacidad.

En términos de Inclusión Laboral, lo anterior significa que la labor de quienes promueven el tema debe enfocar su mirada no solo en personas sino también en los entornos, muy especialmente los entornos relacionados con la preparación para el trabajo, los entornos relacionados con la intermediación y los entornos laborales en las empresas, y procurar un urgente y expedito proceso de identificación e implementación de ajustes razonables necesarios.

Dicho de otro modo, no importa qué tan buenos resultados se obtengan en los procesos tradicionales de rehabilitación, si las entidades encargadas de su preparación y las empresas siguen generando entornos discapacitantes. No se podrán alcanzar buenos resultados en el campo de la Inclusión Laboral si el campo de acción para apoyar el tema se reduce a acciones directas sobre las personas en procesos de rehabilitación.

De acuerdo a la CDPD debemos tener como horizonte los siguientes temas:

Frente	Objetivos Específicos	Puntos (Aspectos Clave) por Objetivo Específico
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión Laboral 	<p>Determinar si se reconoce 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 en entornos laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles; incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo; la no discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier empleo; incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo; la continuidad en el empleo, la promoción profesional; condiciones de trabajo justas y favorables; en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor; a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluidas la protección contra el acoso, y la reparación por agravios sufridos; velar porque se realicen los ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo; programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de su Derecho al Trabajo Reconocimiento a trabajar en Igualdad de Condiciones Reconocimiento a trabajar en un entorno laboral abierto, inclusivo y accesible Reconocimiento a seguir trabajando a pesar de adquirir una discapacidad durante el trabajo Reconocimiento a no ser discriminado en procesos de Selección Reconocimiento a no ser discriminado en procesos de Contratación y Empleo Reconocimiento a no ser discriminado en procesos de Promoción profesional Reconocimiento a trabajar en Condiciones justas y favorables Reconocimiento a recibir oportunidades y remuneraciones equivalentes Reconocimiento a trabajar en Condiciones seguras y saludables Reconocimiento a trabajar bajo Protección al Acoso Laboral Reconocimiento a ser Reparado por agravios y acoso Reconocimiento a la necesidad de realizar Ajustes Razonables
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 	<p>Determinar si el acceso de las personas con discapacidad se da en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acceso en Igualdad de Condiciones al Entorno Físico Acceso en Igualdad de Condiciones al Transporte Acceso en Igualdad de Condiciones a la Información Acceso en Igualdad de Condiciones a las Comunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Formación para el Trabajo 	<p>Determinar si se da el acceso efectivo a programas de orientación técnica y vocacional, servicios de formación profesional continua, alentar las oportunidades de promoción profesional de las personas con discapacidad. Además, si se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a la educación, sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, en un sistema de educación inclusivo a todos los niveles; fomentando que las personas con discapacidad no queden excluidas del sistema general de educación por motivos de su discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acceso efectivo a Programas de orientación técnica y vocacional Acceso a servicios de formación profesional continua Fomento a oportunidades de Promoción Laboral Reconocimiento de su Derecho a la Educación Reconocimiento a educarse sin Discriminación Reconocimiento a educarse en Igualdad de Oportunidades Reconocimiento a educarse Inklusivamente en cualquier nivel sin quedar por fuera del SGE

Pautas de Operación para la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo:

El Estado Colombiano reconoce la gestión y colocación laboral como un servicio público. Por lo mismo, la prestación de servicios a través de la Red de Servicio Público de Empleo debe contemplar las medidas necesarias para el acceso efectivo de todos los ciudadanos, entre estos, las personas con discapacidad.

El Programa Pacto de Productividad del que el Ministerio de Trabajo y el SENA son socios, llevó a cabo un proceso de acompañamiento y capacitación a funcionarios de Centros de Empleo relacionados con 4 Cajas de Compensación, 2 Oficinas del Sena y una Alcaldía. En total 255 funcionarios de 25 Centros participaron del proceso.

El trabajo incluyó abordar sesiones de trabajo en los siguientes temas:

1. Taller de Contexto general de discapacidad
2. Presentación de los elementos claves del Modelo de Inclusión
3. Taller estrategias de abordaje de población con discapacidad
4. Entrega herramientas de acercamiento y sensibilización a empresas
5. Entrega de herramientas para la elaboración del diagnóstico, análisis de puestos de trabajo y planes de ajuste en las empresas.
6. Acompañamiento a realización de un diagnóstico, análisis de cargos y plan de ajuste en el SPE
7. Acompañamiento a una empresa para la visita de acercamiento
8. Acompañamiento a una empresa para desarrollo de un diagnóstico empresarial, análisis de puesto de trabajo y plan de acción
9. Reunión con las Entidades prestadoras de Servicios de inclusión y Movimientos Asociativos
10. Programación de jornadas de inscripción de personas con discapacidad
11. Desarrollo de las jornadas de inscripción en el SPE de P.C.D.
12. Entrega de empresas y procesos empresariales
13. Participación en el desarrollo del Aula Virtual
14. Presentación del Sistema Virtual de Información y Articulación SIA.

Estas actividades permitieron contextualizar el trabajo que ha realizado la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo con el Programa Pacto de Productividad, identificando los elementos que deberían tenerse en cuenta en la provisión de servicios desde los Centros de Empleo y Puntos de Atención de las distintas Agencias y Bolsas de Empleo.

Los actores públicos pueden cumplir por su naturaleza, distintos roles. Por un lado, pueden cumplir la labor de proveer servicios directamente, tanto a las personas con discapacidad como a las empresas. Ejemplo de esto son los Centros de Promoción de Empleo o sus equivalentes, que directamente o con su financiación, prestan servicios a Personas relacionados con consejería, preparación, remisión de hoja de vida, realización de procesos de selección o acompañamiento a la vinculación entre otros. También prestan servicios a las empresas, identificando, estructurando y publicando ofertas laborales, llevando a cabo procesos de preselección y remisión de candidatos, y acompañando durante la contratación, entre otros. Los funcionarios encargados de diseñar y administrar este tipo de servicios deben tener en cuenta las premisas antes descritas a fin de que los servicios se presten con la mejor calidad.

Desde el diseño o antes desde la formulación de los términos de contratación de operadores; en la definición de las resoluciones, acuerdos, directivas u otros a que den lugar; en el establecimiento de los procesos, procedimientos, protocolos y políticas de atención; o cualquier otros caso pertinente, el actor público debe regirse por el marco legal relacionado –esto es la Convención de Derechos de Personas con discapacidad CDPD de Naciones Unidas suscrita y ratificada por Colombia, la Ley 361 de 2007 y la Ley 1618 de 2013, y por las pautas técnicas establecidas en este Modelo a fin de garantizar la prestación idónea de Servicios.

El caso del Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo es más que claro en esto. La Unidad es la encargada de administrar el Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores de Servicio del Servicio Público de Empleo –y demás actores que sean Agencias colocadoras de Empleo, incluyendo a los privados autorizados por el Ministerio-, la promoción y prestación de los servicios, y la administración de los recursos públicos para la gestión y colocación de empleo en el país, incluyendo el Registro de Oferentes, demandantes y Vacantes; la Orientación ocupacional a oferentes y demandantes; la preselección y la remisión de candidatos.

En los primeros meses fueron puestos en funcionamiento más de trescientos sesenta y dos centros de empleo en 75 municipios del país constituyendo la principal estrategia de generación de empleo y las proyecciones de más de 500 Centros en 250 municipios ponen en evidencia que la gran mayoría de la gestión y colocación de empleo para todos los colombianos pasará de una forma u otra por la acción de la Unidad a través de los Centros. Esta coyuntura resulta en una gran oportunidad para promocionar la vinculación laboral de personas con discapacidad, más aún si tenemos en cuenta que la gran mayoría de los Centros de empleo se han implementado en asocio con Cajas de Compensación, el Sena o Alcaldías Locales, socios del Programa Pacto y beneficiarios de la gestión en pro de la inclusión laboral de la población que ha realizado el Programa.

EL trabajo con la Unidad se ha centrado en establecer las medidas preventivas y correctivas necesarias para que los distintos servicios prestados a personas y empresas tengan en cuenta las pautas establecidas por la CDPD. En este sentido, se busca que las personas con discapacidad puedan hacer uso efectivo de los servicios de intermediación y colocación, así como que los procesos llevados a cabo en relación a las vacantes ofrecidas por las empresas tengan en cuenta a las personas con discapacidad y las premisas que correspondan en cada caso.

Frente a los servicios que prestan a personas, se analizaron y establecieron premisas en los procedimientos relacionados con registro, orientación, talleres, preselección y remisión; frente a las acciones que los funcionarios realizan directamente con las empresas, se analizaron y establecieron otro tanto relacionado con la sensibilización a empresarios, registro y publicación de vacantes, implementación de ajustes razonables, y seguimiento post-intermediación.

Este trabajo que se plasma en el direccionamiento que da la Unidad a todos los centros del país, condiciona la labor de los funcionarios que atienden diariamente a personas y empresas a lo largo del territorio. La labor de llevar las premisas de la CDPD para una adecuada atención a los ciudadanos con discapacidad se complementa con la implementación de sesiones de formación presencial y virtual a funcionarios de los Centros de empleo en distintas partes del país, así como con la realización de acompañamientos piloto en distintos Centros escogidos dentro del plan de implementación.

Sin duda, este trabajo tiene la posibilidad de impactar directamente a población con discapacidad ya que permite que sean beneficiarios de la política gubernamental de generación de empleo. Más que buscar una política especial para el empleo de las personas con discapacidad, se busca adoptar el principio de la CDPD que reza que la inclusión de la población es junto con el resto de ciudadanos, implementando los ajustes razonables que tengan lugar. Por otro lado, ni sumando el esfuerzo de todas las entidades privadas sean estas fundaciones y asociaciones del país, se tendrían los recursos y la capacidad con que cuenta el Estado, en este caso el Ministerio de Trabajo, para echar a andar una estrategia de promoción de empleo como la de la Red de Centros de Servicios de Empleo. En este sentido, el trabajo con la Unidad ha sido más que estratégico.

A partir de este trabajo, se identifica la necesidad de establecer varias premisas fundamentales:

1. El primer estándar de atención debe prever las medidas necesarias para que todos los servicios básicos de gestión y colocación incluyan las medidas de ajuste razonable para la atención de personas con discapacidad. Es deseable que las pautas se contemplen progresivamente para la prestación de servicios complementarios y las medidas de accesibilidad relacionadas.

2. La inclusión social de la población y dentro de esto la inclusión laboral, no se logra creando espacios especiales para personas especiales que confinen a la población a espacios protegidos. La inclusión de acuerdo a la CDPD y la ley, se materializa cuando los distintos servicios ofrecidos para el conjunto de ciudadanos están diseñados para su prestación desde un carácter universal o en complemento, si se han implementado los ajustes razonables necesarios para su prestación efectiva. Dicho esto, la prestación efectiva de los servicios relacionados con la Intermediación no se materializa con centros o funcionarios especiales, sino con el ajuste de los procesos y procedimientos de atención de la red del Servicio Público de Empleo en el país.
3. La implementación de ajustes no radica en establecer mecanismos que eviten que las Empresas establezcan si los demandantes de trabajo tienen las competencias requeridas para el cargo. Por el contrario, los ajustes buscan que no existan restricciones que impidan la interacción entre personas y empresas, y que los procesos de selección, contratación, inducción y desempeño se den de manera adecuada y las vinculaciones laborales se materialicen cuando coincidan competencias e intereses de las personas, con competencias requeridas en el cargo y expectativas de las Empresas. Las vinculaciones laborales son exitosas cuando lo son para personas y empresas. Para personas en términos de la mejora de calidad de vida. En las Empresas, en términos del cumplimiento de las necesidades productivas.
4. Las medidas de acción afirmativa, como el establecimiento de cupos especiales y cuotas de vinculación, son útiles si están establecidas como medidas complementarias a la implementación de ajustes razonables y no en detrimento de estas. De nada sirve la implementación de medidas afirmativas si en la interacción de personas y entornos laborales se materializan situaciones discapacitantes.
5. Todos los días se desperdician espacios laborales abiertos por las empresas donde aceptarían personas con discapacidad y donde estas han manifestado interés, por falta de preparación previa tanto de las personas como de las empresas. Los procesos de promoción laboral deben buscar que las personas sean cada vez más empleables y que las empresas tengan cada vez más capacidad de emplear.
6. La definición de si una persona tiene o no las competencias para aspirar un cargo dependen de eso, de las competencias de la persona. Es un error suponer que todas las personas de una población tienen las mismas competencias. "Por lo mismo, no existen LOS cargos que las personas con discapacidad -o las personas de alguna subpoblación- no puedan hacer, o en caso contrario, LOS cargos que son los que sí podrían.
7. La discriminación laboral se materializa cuando la relación entre persona y empresa se da por temas distintos a los estrictamente laborales. No se viola el derecho al trabajo de una persona con discapacidad cuando no culmine con éxito un proceso de selección o cuando sea despedido. La discriminación ocurre cuando no es aceptado, o es despedido, por una razón distinta a la estrictamente laboral. Lo anterior incluye las preconcepciones de funcionarios en las empresas que no indaguen si la persona tiene las competencias sino que centra su decisión de selección o de evaluación de desempeño sobre la creencia que no puede o la idea de que una Empresa no recibe o

mantiene ese tipo de trabajadores. Lo último es penalizado por la ley, entre otras por el Artículo 26 de la Ley 361 de 1997, las disposiciones de Trabajo Decente de la OIT ratificadas por Colombia, y la ley y el estatuto antidiscriminación. Por lo mismo, es clave avanzar para que los servicios básicos de gestión y colocación incluyan el tema de competencias, por ejemplo, la entrevista por competencias en la orientación a personas.

8. Los ajustes razonables suelen ser pensados como ajustes al espacio físico y a la disposición de mobiliario. Sin embargo existen otro tipo de ajustes que no están enfocados en población con discapacidad física o movilidad reducida, sino para personas con discapacidades relacionadas con temas visuales y auditivos. Sin embargo, es claro que los ajustes de tipo organizacional, sobre procesos y procedimientos –y a partir de eso en prácticas- tienen aún más injerencia en la materialización de vinculaciones laborales exitosas. Este tipo de ajustes no solamente son mucho menos costosos, sino que permiten la inclusión no solo de las subpoblaciones con discapacidad referenciadas sino también de población con discapacidad cognitiva – intelectual y discapacidad psicosocial – mental.
9. La implementación de ajustes razonables, como se dijo, no son de carácter opcional sino una obligación conferida por la CDPD y parte del bloque constitucional del país luego de su ratificación, también por la ley 361 de 1997, y por la ley 1618 de 2013. Existen numerosos referentes para la identificación e implementación de ajustes razonables de distintos tipos, entre esos el manual de accesibilidad publicado por la Veeduría Distrital e Icontec. Es clave que bajo las particularidades de cada contexto se establezcan e implementen los ajustes razonables a que den lugar por ausencia de un diseño original universal. En todo caso, las distintas etapas de verificación y los diferentes mecanismos de auditoría, deben tener en cuenta la indagación sobre si los Centros de Empleo y Puntos de Servicio han incorporado medidas que garanticen el acceso efectivo de la población.

La Norma Técnica para los prestadores de Gestión y Colocación de Empleo, debe contemplar medidas que permitan que el Estándar de Calidad centre su mirada en la prestación de servicios por parte de las Agencias de Empleo a partir del Modelo de atención, esto es, la ruta de atención a personas –demandantes- y la ruta de atención a empresas –oferentes-, y que de manera efectiva se preste y se contemple a las personas con discapacidad. Para esto se propone tener en cuenta que:

- A. La comunicación de la información sobre la oferta de servicios ofrecidos, física o virtualmente, tenga en cuenta la diversidad en los canales y estrategias de comunicación. Se sugiere la impresión y puesta en texto fácil - gráfico de la descripción de la oferta y el recorrido de la ruta de atención, que apoye la labor de los funcionarios que atenderán a personas con distintos tipos de discapacidad una vez se acerquen a Centros y Puntos de Servicio.

- B. Se sugiere además la puesta de avisos guía en las instalaciones de los Centros de empleo y Puntos de Servicio. A menudo las personas con discapacidad no se acercan por temor a este tipo de espacios, por lo que la señalética y guías físicas, que las personas encuentren antes de interactuar con los funcionarios, puede transmitir un mensaje claro sobre la atención prevista para la población. El mensaje de fondo es que el Servicio Público de Empleo los está esperando.
- C. El Registro completo de la hoja de vida debe tener en cuenta el tipo de discapacidad. En el caso de los formularios por diligenciar por fuera de los Centros vía web, es necesario contemplar las adaptaciones para lector de pantalla y a futuro, videos de apoyo en lenguas de seña que den el instructivo de cómo diligenciar el formulario. En el caso del diligenciamiento en los Centros, es importante tener en cuenta que no en todos los casos es posible dirigir a la persona para que de manera autónoma diligencie el formulario en el computador. Es aconsejable tener a disposición instructivos impresos, así como la compañía permanente de un funcionario durante el diligenciamiento completo del formulario, cuando la persona lo requiera. Para este y otros procesos en los que se requiera interacción, es necesario la disposición de un intérprete de señas; a este respecto se sugiere, dependiendo del volumen, establecer espacios semanales en que las personas cuenten con la presencia del intérprete. Por ejemplo, definir la presencia permanente del intérprete los días viernes, y definir un protocolo para informar de dicho espacio semanal a las personas que lleguen un día distinto a usar los servicios del Centro. Así mismo, establecer una programación semanal con los intérpretes en los casos de Centros medianos y grandes que muevan más de 8mil procesos al mes, para que dichos intérpretes apoyen actividades concretas cada día de la semana.
- D. Registro completo empresas: Uno de los puntos que genera debate es el referente a si las empresas debería dejar consignado si recibirían personas con discapacidad, porque la contestación negativa por sí misma constituiría un acto de discriminación penalizado por la ley. La sugerencia es que durante el registro de empresas se pregunte si ha llevado a cabo procesos anteriores de inclusión laboral de la población a fin de establecer si se trata de empresas que posiblemente presenten mejores condiciones para la empleabilidad. Sobre este punto se sugiere también que los funcionarios encargados de gestionar ante las empresas, conozcan los criterios e instrumentos establecidos por el Programa que permiten identificar que tan preparada está una empresa para vincular de manera efectiva personas con discapacidad y el tipo de ajustes a que daría lugar. Tener en cuenta este tipo de criterios permitiría identificar empresas que requieran de una asesoría más profunda por parte de una entidad experta en discapacidad e inclusión laboral.
- E. Construcción perfiles adecuados para empresas: Otro de los puntos que también genera debate es el referente a si las empresas debería o no establecer vacantes para personas con discapacidad. La sugerencia es que durante el registro de las vacantes, se pregunte si la empresa quisiera abrir convocatorias exclusivas para personas con discapacidad, entendiendo que para muchos esto podría constituirse en una medida excluyente. El

espíritu de la medida, sin embargo, buscaría proteger aquellos procesos hechos a la medida, donde previamente se estén realizando adaptaciones y adelantando procesos de formación relacionados con puestos de trabajo gestionados para la población.

- F. Una de las labores del servicio es la de acompañar a las personas a construir perfiles adecuados. Se sugiere que se establezcan parámetros muy claros para dicho perfilamiento a fin de reducir el margen de subjetividad de las personas encargadas de apoyar este proceso; en el mismo sentido, definir instructivos y formación para estos funcionarios. Sugerimos además tener en cuenta los espacios de capacitación y materiales diseñados por el Programa Pacto de Productividad para tal fin, así como considerar el formato de perfilamiento diseñado por el Programa que incluye los instructivos, por tipo de discapacidad, para la aplicación de las pruebas de selección más usadas en el mercado, así como algunas versiones adaptadas y algunas sugerencias de pruebas alternativas. Otro punto a tener en cuenta es la información con la que puede llegar una persona con discapacidad acerca de su propio perfil; en este sentido, han sido tradicionales fichas de perfilamiento generadas por entidades de rehabilitación, llevados a cabo desde la lógica justamente de la rehabilitación y salud, y no desde procesos laborales por lo que la información detalla en habilidades y destrezas, no en competencias ni en otros criterios valiosos durante los procesos de selección y vinculación laboral.
- G. En cuanto a la Evaluación de perfiles de personas con base en necesidades de empresas y a los criterios de preselección, de nuevo es importante cerrar en lo posible el espacio de subjetividad para funcionarios sin la preparación suficiente en el tema, que asuman que las personas con discapacidad no pueden por definición realizar cierto tipo de actividades o vincularse a cierto tipo de cargos. Las personas con discapacidad no necesitan que seleccionados, ni ser descartados, por ser una persona con discapacidad.
- H. Por otro lado, la Remisión de información de candidatos a empresas enfrenta el debate entre la postura de hacer explícito lo más posible que se trata de un candidato con discapacidad a fin de que se contemplen los ajustes pertinentes, y quienes consideran que hacer explícita la condición puede ser una medida de discriminación al rotular a la persona e impedir así su vinculación. En este sentido, estamos convencidos que si la preselección y remisión contempla de manera cada vez más explícita las competencias del candidato y su relación frente a las competencias requeridas en la vacante, cada vez importará menos para el empleador y para el candidato, que se referencie de manera explícita si se trata de una persona con discapacidad.
- I. Por último, en cuanto al Seguimiento al proceso de selección y contratación es importante considerar el apoyo que vía los servicios de *Ventanilla única* pueden prestarse a funcionarios de empresas que tengan dudas o supongan temas relacionados con la contratación de la población que no tengan asidero. Por lo mismo, se sugiere contar con pautas en la web así como escritas y de conocimiento de los funcionarios encargados, que puedan guiar a las empresas en la vinculación de la población. Se sugiere además tener en cuenta los instructivos y material de apoyo generados sobre el Programa relacionados a temas de certificación de discapacidad, beneficios tributarios,

formalización de vinculaciones laborales, marco legal del despido de personas con discapacidad y pautas para la inducción.

En cuanto a las acciones que debería implementar la Unidad del Servicio Público de Empleo para garantizar los puntos anteriores, sugerimos:

- I. Que la Unidad apoye el fortalecimiento de los procesos de planificación previa al desarrollo de la prestación del servicio, a través de espacios de preparación y materiales para los encargados de la planeación y los funcionarios encargados de la atención.
- II. Que la Unidad establezca mecanismos e incentivos que se mejore la retroalimentación entre el prestador y el empleador, a fin de conocer qué tan adecuadas están siendo las medidas implementadas para el acceso efectivo de la población a los Servicios de la Unidad.
- III. Dentro de la estrategia de Posicionamiento de la imagen del Servicio Público de Empleo, incluir de manera decidida en los atributos y por lo mismo en los mensajes, que se trata de un servicio pensado también para las personas con discapacidad y que la totalidad de la red ha incorporado las medidas para recibirlos y prestarle sus servicios de manera efectiva. Así mismo, dar las pautas para que se mejore en la difusión local de los servicios, incluyendo el mismo tipo de mensajes. La divulgación del reglamento como carta de servicio al usuario, así como el mensaje de la obligatoriedad y gratuidad de la prestación de los servicios básicos, pueden dar un apoyo adicional importante al mensaje general que quiere enviarse a la población
- IV. Incluir en las Herramientas de satisfacción de usuarios, preguntas diferenciales por población, así como sus equivalentes en los distintos reportes solicitados
- V. Uno de los puntos que se resalta en la actualidad, es el del compromiso con la prestación del servicio y con el cumplimiento del marco legal vigente, así como la existencia de una adecuada infraestructura. Por lo mismo, es necesario tener en cuenta el marco legal consignado en este documento y las distintas pautas de accesibilidad física ya reconocidas en el país que deben ser contempladas en las pautas de disposición arquitectónica y física que desde la Unidad se le da a los Centros.
- VI. Procurar permanentemente procesos que reclutamiento, preparación, actualización y acompañamiento-vigilancia que garanticen la prestación del servicio por parte de personal competente.
- VII. La implementación regular por parte de la Unidad de planes de mejora para la cualificación de los servicios ofrecidos por la Agencia Pública de Empleo.
- VIII. Incentivos para que se incorporen servicios complementarios como Entrevistas por competencias, Reporte estructurado a las empresas, Certificación de competencias y otros que den una idea más clara de las competencias con que cuentan las personas con discapacidad y se centre cada vez menos la mirada en el rótulo discriminatorio. Así mismo, medidas como la Articulación con el PAE y Servicios Especiales, así como el seguimiento post-colocación

- IX. Por otro lado, pautas para que la prestación de otros servicios complementarios como visita domiciliarias, referenciación y validación de datos –estudios de seguridad por ejemplo-, y exámenes psicotécnicos no generen medidas de discriminación.
- X. Por último, que en el espacio de las Mesas Técnicas se contemple este tema, y en general el de la vinculación de poblaciones tradicionalmente excluidas del mercado laboral, como una temática, permitiendo socializar buenas prácticas y la guía por parte de la Unidad.

