GUÍA DE NAVEGACIÓN:

Recomendaciones clave para una | RUTA DE INCLUSIÓN **LABORAL EXITOSA**

de personas con discapacidad en ***el sector financiero***

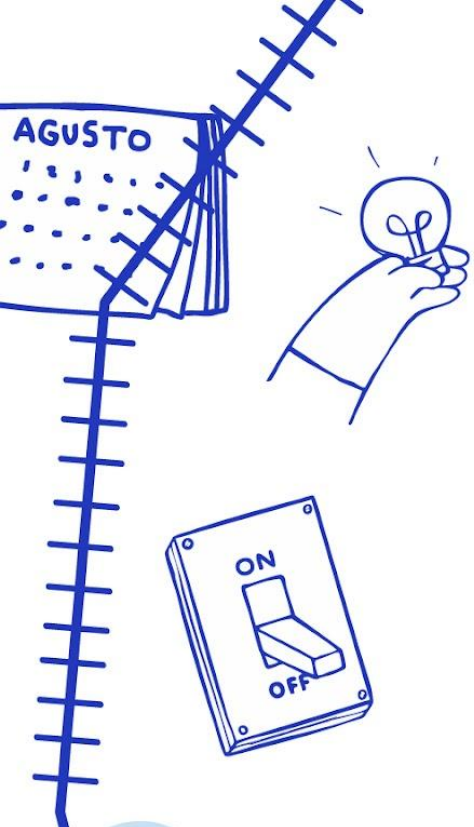


Este proyecto ha
sido **desarrollado por:**

Aso Ban Caria

Pacto de productividad

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



índice

Introducción Pág. 01

Conceptos Clave Pág. 03

¿Qué necesitamos para el viaje? Pág. 10

Mapa de acción Pág. 16

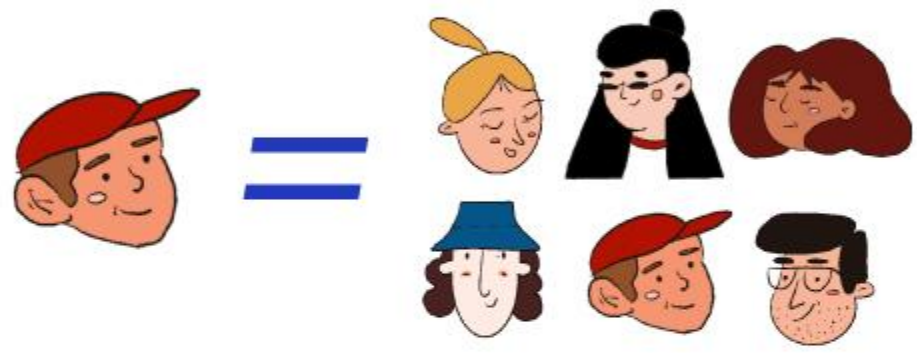
Estación #1 ____ Pág.17
Convocatoria y Atracción de Talento
Estación #2 ____ Pág.19
Preselección y selección
Estación #3 ____ Pág.21
Contratación
Estación #4 ____ Pág.23
Inducción / Onboarding
Estación #5 ____ Pág.25
Desarrollo y Capacitación
Estación #6 ____ Pág.27
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
Estación #7 ____ Pág.30
Comunicaciones
Estación #8 ____ Pág.32
Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud **(OMS),** en **2022** existían en el mundo alrededor de

1.300 millones *de personas con alguna discapacidad,*

lo que equivale a aproximadamente **UNA DE CADA SEIS PERSONAS.**[1]



Por su parte, un reciente estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)[2] Evidencian que, a pesar de los múltiples esfuerzos globales por promover la inclusión laboral, **aún persisten brechas significativas que afectan la inclusión laboral de esta población.** En 2024,[3] las personas con discapacidad en Colombia presentaron una tasa de ocupación del **21%,** muy por debajo del **56,6%** de la población general, lo que evidencia una marcada brecha laboral del **35,5%.** Además, su tasa de desempleo **(12,7%)** fue superior a la del promedio nacional **(11,2%),** reflejando las dificultades de acceso al empleo formal.

Este estudio también identifica diversas barreras que limitan el acceso al empleo, **clasificadas en tres tipos:**

(1) Tomado de https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health
(2) (OIT) Estudio sobre los resultados laborales y salariales de las personas con discapacidad. Febrero de 2025.
(3) Tomado de DANE (2024). Gran Encuesta Integrada de Hogares. Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Bogotá

Las actitudes y de percepción,

que incluyen la discriminación directa basada en prejuicios o estigmas sociales, así como la toma de decisiones fundamentadas en creencias generalizadas sobre la productividad de las personas con discapacidad y no en sus capacidades individuales. También se destaca la tendencia de algunos empleadores a sobreestimar los costos asociados con la implementación de ajustes razonables.

Las barreras organizacionales,

relacionadas con entornos laborales y procesos de selección que no están adaptados para garantizar la participación en igualdad de condiciones de esta población. Esto incluye, por ejemplo, el uso de herramientas digitales o plataformas de contratación que no cumplen con criterios de accesibilidad.

Las barreras de información y gestión,

como el desconocimiento por parte de los empleadores sobre los apoyos disponibles, las políticas de inclusión existentes y las alternativas para adaptar los puestos de trabajo.

En este contexto, Asobancaria, a través de la Dirección del Laboratorio de Innovación Social, ha liderado proyectos orientados a promover la inclusión financiera y laboral de las personas con discapacidad. Uno de ellos es Abriendo Puertas, con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario de las personas mayores y de las personas con discapacidad en tres canales de atención de los servicios financieros: digital, físico y telefónico. Para ello se realizó una investigación documental y de usuarios, el acompañamiento en accesibilidad digital y experiencia de usuario de la población objetivo, así como la generación de recomendaciones a las entidades financieras.

A partir de esta experiencia surge la necesidad de seguir avanzando de manera articulada para que las entidades del sector bancario puedan seguir implementando procesos efectivos de inclusión. En tal sentido, en línea con uno de los ejes estratégicos del Protocolo Social de Asobancaria, se llevó a cabo un proyecto orientado a promover **la inclusión laboral de las personas con discapacidad,** vista como una oportunidad para fortalecer la calidad de la fuerza laboral y la cultura interna de las entidades del sector financiero.

Esta guía práctica, Es el resultado de las reflexiones y lecciones de seis (6) meses de trabajo conjunto con nueve (9) entidades agremiadas que fueron acompañadas técnicamente para promover y fortalecer prácticas de inclusión laboral. Su objetivo es proveer herramientas a las entidades bancarias, especialmente a los equipos de gestión del talento humano, para facilitar la vinculación de personas con discapacidad. Está diseñada a modo de journey descrito para cada uno de los siguientes subprocesos:

CONVOCATORIA Y ATRACCIÓN DE TALENTO, **PRESELECCIÓN Y SELECCIÓN,** **CONTRATACIÓN,** **INDUCCIÓN / ONBOARDING,** **DESARROLLO Y CAPACITACIÓN,** **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST),** **COMUNICACIONES,** **POLÍTICA DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN (DEI)**

Además se brindan recomendaciones para fortalecer la política DEI, las acciones de Seguridad y Salud en Trabajo SST y del área de comunicaciones, de manera que se conviertan en procesos sostenibles y significativos.



Conceptos CLAVE

1. AJUSTES RAZONABLES

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad - CDPD define este concepto como "aquellas 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 los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales".[4]

2. BARRERAS

factores del entorno que limitan o restringen la participación plena de las personas en la sociedad. Pueden manifestarse en actitudes, estructuras físicas, normas, prácticas o sistemas que excluyen directa o indirectamente.[5]

(4) Artículo 2, Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006.

(5) Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial, Informe mundial sobre la discapacidad (Ginebra: OMS, 2011).

3. CATEGORÍAS DE DISCAPACIDAD

Los conceptos que se describen a continuación son tomados textualmente de la **Resolución 1197 de 2024,** expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

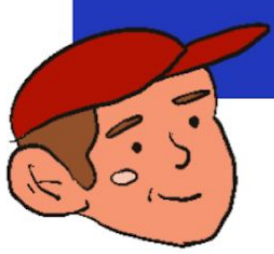


DISCAPACIDAD AUDITIVA:

Personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas **con la percepción de los sonidos** y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL:

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen **deficiencias del funcionamiento adaptativo,** de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional, y la independencia personal en la casa o en la comunidad.





DISCAPACIDAD FÍSICA:

Personas que presentan en forma permanente **deficiencias corporales funcionales** a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:

Presencia de **dos o más deficiencias asociadas o de orden físico, sensorial, mental o intelectual,** las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes





DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL:

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. **Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.**



SORDOCEGUERA:

La sordoceguera es **una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva,** que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.



DISCAPACIDAD VISUAL:

personas que presentan **deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos.** Quienes presentan esta discapacidad suelen dividirse según el nivel de su pérdida de visión, así:



PERSONAS CON CEGUERA TOTAL:

Se presenta en quienes **no perciben ningún estímulo visual.** En muchos casos, estas personas se apoyan para su movilidad en bastones guía y para acceder a información escrita en el sistema de lecto escritura Braille o en ayudas tecnológicas a través de lectores de pantalla (en sus teléfonos celulares o computadores); lo anterior, depende del acceso que cada persona haya podido tener a este tipo de ayudas existentes.



PERSONAS CON BAJA VISIÓN:

Son quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen **dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.** Es la condición visual en la que se presenta una disminución importante del campo o agudeza visual y puede presentar diferentes formas como: visión borrosa, visión parcheada, deslumbramiento, ceguera nocturna, visión en túnel, pérdida de contraste, entre otras.

4.

DISCAPACIDAD

Es un concepto 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.

5.

DISEÑO UNIVERSAL

La actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal **forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.** *6*

EXCLUSIÓN *6.*

Situación que ocurre cuando ciertas personas o grupos son deliberadamente dejados fuera o **no tienen acceso a servicios, derechos, espacios o decisiones que les afectan.** Es una forma de marginación que impide la participación plena en la vida social, económica, educativa o laboral.*7*

FACILITADORES

7. Son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona que permiten su **libre funcionamiento y disminuyen el nivel de discapacidad.** Pueden incluir aspectos como, por ejemplo, un ambiente físico accesible, tecnología asistencial apropiada, las actitudes positivas de las personas hacia la discapacidad, así como la existencia de servicios, sistemas y políticas que favorezcan la participación.*8*

(6) La configuración jurídica de los ajustes razonables. Luis Cayo Pérez.
(7) UNESCO, Glosario sobre políticas inclusivas y de equidad social (París: UNESCO, 2023)
(8) Conceptualización de la Organización Mundial de la Salud - OMS. 2001



INCLUSIÓN *8.*

De acuerdo con el Protocolo Social de Asobancaria, "se refiere al **esfuerzo y prácticas organizacionales que valoran y honran la diversidad dentro y fuera de la organización** para que todas las personas o grupos poblacionales tengan el mismo acceso a oportunidades de desarrollo y puedan participar en los procesos de toma de decisiones organizacionales (Global Diversity Practice, s.f.). Adicionalmente, la inclusión en ambientes laborales se refiere a los esfuerzos orientados para que todas las personas puedan recibir un trato justo y respetuoso; tengan el mismo acceso a las oportunidades y los recursos; y puedan contribuir plenamente al éxito de la organización." *9*



se da cuando una persona o grupo es separado del resto de la sociedad y **obligado a participar en entornos distintos por su condición** (como la discapacidad), bajo la justificación de que "reciben una atención especial" *10*

SEGREGACIÓN *9.*



(9) Asobancaria, Protocolo Social: Diversidad, Equidad e Inclusión (Bogotá: Asobancaria, 2024).
(10) Naciones Unidas, Comité sobre los Derechos de las Personas con discapacidad (CDPD)

Los personajes representan:



los equipos de trabajo de las entidades financieras que, desde sus distintos roles, comparten orientaciones prácticas para hacer que cada etapa del **proceso de inclusión laboral sea más accesible,** equitativa y coherente con principios de igualdad de oportunidades.

A través de sus voces, se ofrecen recomendaciones y acciones concretas que **facilitan la participación de todas las personas,** promoviendo entornos laborales inclusivos.

¿Qué necesitamos PARA INICIAR EL VIAJE?

01



Existen **diferentes razones** por las que algunas empresas y las organizaciones inician procesos de **inclusión laboral de personas con discapacidad,** algunos motivados por:

Cumplimiento normativo.

políticas internas de las organizaciones.

estrategia de valor y empresarial.

propósito social y liderazgo.

Independientemente de la razón que impulse al sector productivo a emprender este camino, como en cualquier viaje, es clave prepararse adecuadamente. **Este recorrido no solo implica cumplir una meta, sino generar un cambio cultural que fortalezca a la organización desde el interior.**



A continuación, compartimos los elementos básicos que se deben tener en cuenta como mínimo antes de comenzar:



Son como **la maleta,** el mapa y los aliados de ruta que ayudarán a que **este viaje sea exitoso, sostenible y alineado** con la identidad de cada organización:

1.1

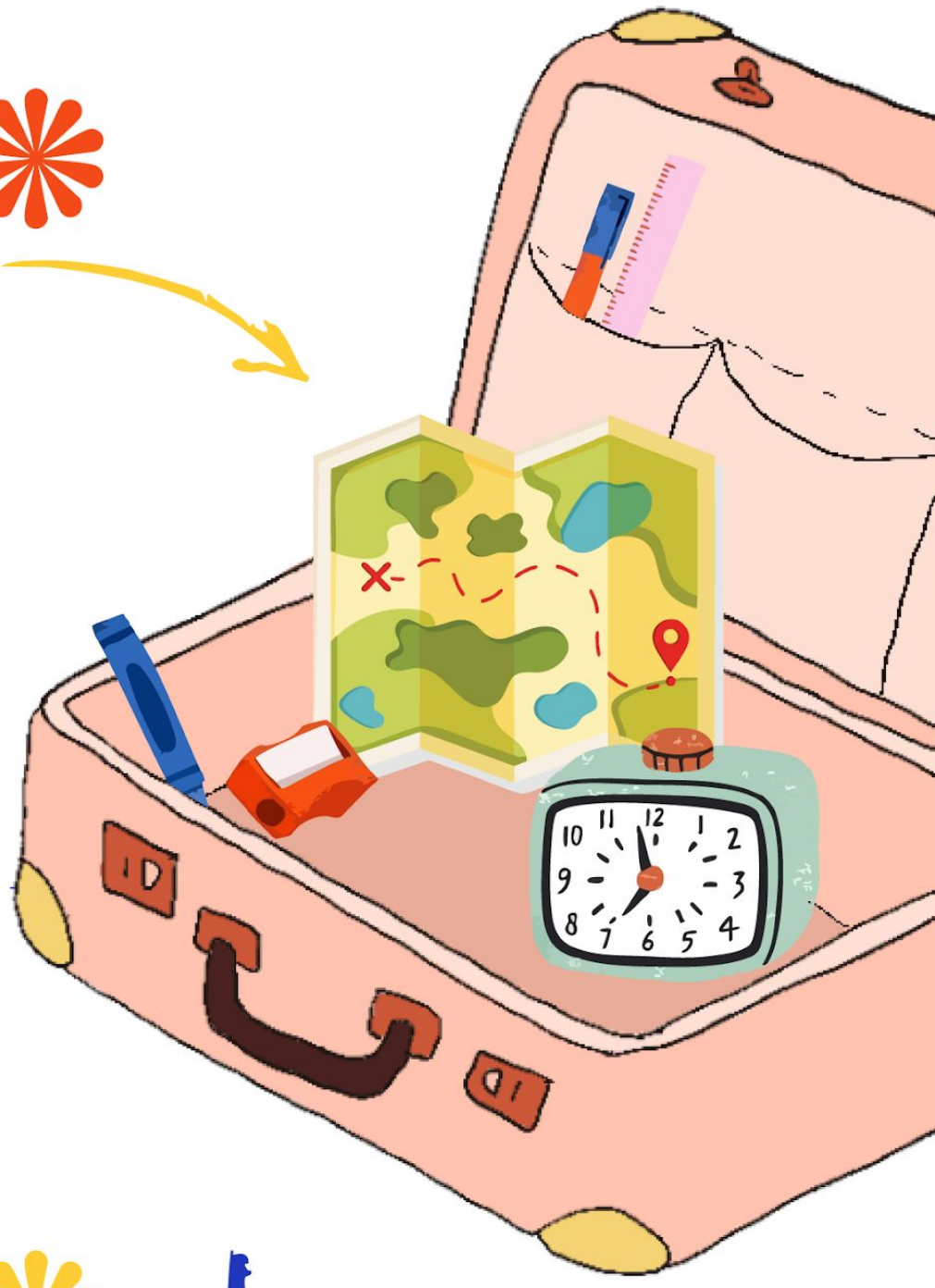
Tener un mapa de ruta claro, **antes de avanzar,**

es importante saber en qué punto estamos, o dicho en otras palabras es como tener una radiografía de la empresa. Esto implica identificar:

-Qué elementos ya facilitan la inclusión (normas, cultura, prácticas existentes)

-Qué oportunidades de mejora existen en temas como comunicación, accesibilidad en los procesos, instalaciones y cumplimiento legal.

Este diagnóstico inicial servirá como base para priorizar acciones realistas y necesarias, coherentes con las capacidades actuales de cada entidad.



1.2

Conocer e informarse **desde el principio,**

contar con información básica y confiable sobre discapacidad e inclusión laboral ayuda a preparar el terreno.

Promover espacios de formación continua para líderes y equipos permitirá no olvidar, actualizar conocimientos y reforzar capacidades a lo largo del tiempo.



1.3

Contar con un kit de ajustes, **desde el primer paso en el recorrido,**

con el fin de promover condiciones accesibles que permitan a las personas con discapacidad avanzar en igualdad de oportunidades. Implica contar con los ajustes razonables como parte del equipaje institucional:

ACCESOS FÍSICOS ADECUADOS,

CONVOCATORIAS EN FORMATOS PERTINENTES,

APOYO DURANTE ENTREVISTAS O EVALUACIONES,

Y CUALQUIER OTRO RECURSO QUE FACILITE UNA PARTICIPACIÓN PLENA.

Así como cada viajero necesita **herramientas distintas** para llegar a su destino, estos elementos deben estar identificados para cuando se deban implementar, por lo que es clave aclarar que no se requiere su implementación **al 100% para iniciar un proceso ¡pero sí conocerlos!**

1.4

Los acompañantes son fundamentales y estratégicos.

Ninguna organización está sola en este camino.

Identificar e interactuar con actores que ya tienen experiencia en el tema, o que ofrecen servicios complementarios, enriquecerá la perspectiva de la entidad y facilitará la implementación de acciones efectivas.

Mapa de acción

LO QUE NO PUEDE FALTAR

EN CADA ETAPA DEL VIAJE HACIA LA INCLUSIÓN LABORAL DE **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

02



Conoce el

Mapa de acción

antes de iniciar tu viaje

#1 Convocatoria y atracción de talento





#2 Pre selección y seleccción

#3 Contratación



#4 Inducción / Onboarding



#5 Desarrollo y capacitación









#6 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST) / #7 COMUNICACIONES INCLUSIVAS / #8 POLÍTICA DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN (DEI)

VIAJE HACIA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Sigue el camino,
confía en el proceso.

VIAJE HACIA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Convocatoria y atracción de talento.





Estación #1



Mi papel en este proceso es garantizar que las vacantes sean claras, accesibles y abiertas a todas las personas.

1. Redacto la oferta laboral en un lenguaje claro y sencillo



- Evito palabras técnicas o complejas que no sean necesarias.
- Explico de forma directa las funciones del cargo y las habilidades requeridas para cada uno de los cargos para así evitar generar falsas expectativas y contar con candidatos más idóneos al requerimiento.

2. Defino requisitos que sean realmente esenciales



- Solo incluyo lo que la persona necesita para desempeñar el cargo.
- No agrego condiciones que puedan excluir sin necesidad (ej. idioma extranjero, licencia de conducción, exceso de años de experiencia).



En este link puedo ubicar todas las entidades a nivel nacional administradas por el Servicio Público de Empleo

WWW.SERVICIODEEMPLEO.GOV.CO



3. Elijo canales accesibles para publicar la vacante

- Subo la oferta a mi plataforma garantizando que sea accesible y fácil de usar.
- Me articulo con las agencias públicas y privadas de empleo que hay en la ciudad o departamento.
- Me aseguro que también existan opciones alternativas como correo electrónico o formato físico sencillo.

4. Incluyo un mensaje de diversidad e inclusión



- Comunico que la entidad está comprometida con la inclusión laboral.
- Hago explícito que valoramos la experiencia y competencias de todas las personas.
- Si aún no contamos con todos los ajustes razonables, debo hacer notas de discriminación positiva como, por ejemplo: las categorías de discapacidad que pueden participar de dicho proceso.



VER EJEMPLO

Preselección y selección.

Estación #2





En esta parte del proceso debo asegurar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades para participar, que los criterios sean claros y que la experiencia sea justa y accesible.

Reviso las hojas de vida con criterios objetivos

- Me concentro en las competencias y habilidades relacionadas con el cargo, no en las limitaciones propias de la discapacidad.
- No descarto candidatos por condiciones personales que no afectan el desempeño (discapacidad, edad, género, etc.).

Organizo entrevistas y pruebas accesibles

- Verifico que los espacios físicos sean accesibles (rampas, señalización, espacios amplios, baños).
- Valido con el equipo preseleccionador que cuente con las herramientas y conocimiento para llevar a cabo las pruebas y/o entrevistas sin sesgos.
- Si la entrevista es virtual, confirmo que la plataforma sea fácil de usar y compatible con lectores de pantalla.
- Me aseguro de que las pruebas estén en formatos alternativos cuando sea necesario (lectura fácil, letra ampliada, altos contrastes, indicaciones o instructivos claros, entre otros, apoyo de intérpretes o guías intérpretes).

Por ejemplo: La prueba EROS-K que fue adaptada para ser aplicada a personas ciegas y sordas

VER AQUÍ

Signos en red:
HTTPS://SIGNOSENRED.GOV.CO/HOME

Servicio con costo:
HTTPS://SERVIR.FENASCOL.ORG.CO/

Guía para ser parte

VER AQUÍ

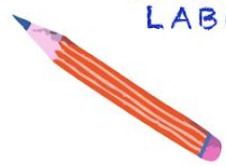
Me comunico de manera clara y respetuosa

- Aviso con tiempo la fecha, hora y lugar de la entrevista.
- Explico de manera sencilla las instrucciones de las pruebas o dinámicas.
- Escucho y pregunto si la persona requiere algún ajuste razonable específico.

Evalúo con criterios inclusivos

- Uso guías o matrices que midan las competencias requeridas para el cargo.
- Evito preguntas que no tienen relación con el puesto o que puedan ser discriminatorias (qué limitaciones tiene).
- Tomo decisiones basadas en evidencias, no en prejuicios o percepciones.







Estación #3

Contratación.





El objetivo es formalizar la vinculación garantizando acceso, claridad y equidad para todas las personas.



PREPARO LA DOCUMENTACIÓN EN FORMATOS ACCESIBLES

Y DEFINO LOS AJUSTES RAZONABLES

- Me aseguro que los contratos, anexos y demás documentos estén disponibles en PDF etiquetado, lectura fácil o formatos impresos claros. Por ejemplo, si el contrato tiene muchas cláusulas, entrego un resumen en lenguaje sencillo que explique los puntos clave.
- Si la persona lo requiere, también ofrezco versiones en audio o letra ampliada.
- Adicionalmente, durante todo el proceso, debo garantizar los ajustes necesarios, como acompañamiento de intérpretes, guía intérpretes y personas que apoyen la lectura de los documentos.
- Cuento con un documento que registra los ajustes razonables considerados antes y durante la contratación, como evidencia del compromiso con procesos inclusivos.



FACILITO LA FIRMA Y EL ACCESO

A LA INFORMACIÓN

- Ofrezco opciones de firma digital accesible o firma física en un espacio cómodo y accesible.
- Me aseguro de que la persona tenga copias de todos los documentos en el formato que le resulte más útil.



GENERO UN AMBIENTE DE BIENVENIDA

- Comunico al equipo que una nueva persona se vincula, destacando su rol y competencias, por ejemplo: enviar un correo interno o anunciar en la reunión semanal dando la bienvenida.
- Reitero el mensaje que la contratación forma parte del compromiso de la entidad con la diversidad y la inclusión



EXPLICO LAS CONDICIONES LABORALES

DE UNA MANERA CLARA



- Dedico un espacio para conversar sobre horarios, salario, beneficios y funciones sin tecnicismos innecesarios. Por ejemplo, en lugar de decir “auxilio extralegal no constitutivo de salario”, lo explico como “un apoyo económico adicional que recibes, pero que no se suma a la base para prestaciones”.
- Permito que la persona haga preguntas y me aseguro de que entienda cada aspecto.

COORDINO LOS AJUSTES RAZONABLES CON EL ÁREA

DE SST Y JURÍDICA

- Antes de firmar el contrato, verifico si la persona necesita ajustes razonables en el puesto de trabajo como por ejemplo software lector de pantalla, ajustes al plano de trabajo, acompañamiento inicial con intérprete de lengua de señas.
- Junto con Seguridad y Salud en el Trabajo y el área jurídica, formalizo los ajustes previstos en el acuerdo laboral. Por ejemplo, permitir teletrabajo parcial, adecuar horarios flexibles o ajustar el mobiliario.





Estación #4

Inducción / Onboarding



A través de este proceso me voy a asegurar que la persona con discapacidad recién vinculada se incluya de manera efectiva, con información clara, accesible y un entorno que promueva su participación desde el primer día.



Herramientas de accesibilidad:
CÓMO HACER UN DOCUMENTO EN WORD

1. Preparo un plan de inducción accesible

- Me aseguro que el cronograma de inducción esté en formatos accesibles (digital etiquetado, lectura fácil, letra ampliada o impreso).
- Si uso presentaciones, verifico que tengan contraste adecuado, subtítulos y lenguaje claro, así como que, en términos generales, considere los lineamientos del diseño universal de aprendizaje DUA. Por ejemplo, una diapositiva con gráficos siempre debe ir acompañada de un texto alternativo.

Amplía la información sobre el DUA:
OPCIÓN #1
OPCIÓN #2

2. Presento la entidad y sus valores de forma sencilla



- Explico la misión, visión, políticas y reglamentos internos sin tecnicismos. En lugar de entregar un manual extenso sin explicación, lo complemento con una charla práctica y ejemplos cotidianos.
- Destaco que la entidad tiene un compromiso con la inclusión y la diversidad.

Amplia la información:
ASOCIACIÓN DE INTÉRPRETES / CLICK AQUÍ

3. Facilito la interacción con el equipo de trabajo

- Organizo una reunión de bienvenida con el área y el equipo directo.
- Promuevo que cada colaborador del equipo explique brevemente su rol y cómo se relacionará con la nueva persona en el contexto laboral.

Obtén el Software de forma gratuita:
DESCARGA AQUÍ

4. Brindo acompañamiento en el uso de herramientas y procesos internos



- Explico paso a paso cómo acceder a plataformas, sistemas y procesos administrativos, es decir que no solo entrego la clave de acceso al sistema, sino que muestro en vivo cómo ingresar y navegar.
- Si la persona lo requiere, gestiono capacitaciones adaptadas (por ejemplo, tutoriales en video con subtítulos o guías en lectura fácil).
- Verifico si la persona necesita apoyo técnico o logístico adicional para desempeñarse desde el primer día.
- Coordino con SST, Talento Humano o las áreas encargadas para resolver cualquier barrera identificada, como por ejemplo instalar un software amplificador (Zoom text), ubicar el escritorio en un espacio de fácil acceso o programar acompañamiento temporal de un mentor.

5. Evalúo y documento la experiencia de inducción

- Al finalizar, pregunto directamente cómo se sintió en el proceso de inducción y si encontró alguna dificultad.
- Ajusto el plan de inducción según sus sugerencias para mejorar futuras experiencias.



Estación #5

Desarrollo y Capacitación



En esta parte del proceso es muy importante que **pueda garantizar que todas las personas colaboradoras,** incluidas las que tienen discapacidad, accedan a oportunidades de formación y crecimiento en igualdad de condiciones.

Identifico las necesidades individuales de formación



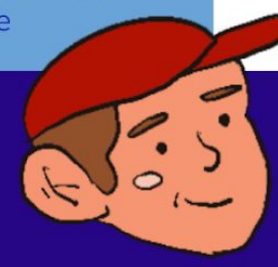
- Escucho las expectativas de cada colaborador sobre su desarrollo profesional.
- Pregunto directamente qué apoyos o ajustes facilitan su aprendizaje. Por ejemplo, si un colaborador tiene discapacidad visual, puedo ofrecer el material en formato digital compatible con lectores de pantalla, utilizar tipografías ampliadas o incluso disponer de versiones en braille para capacitaciones clave

Diseño programas de capacitación accesibles

- Me aseguro de que los contenidos estén en formatos diversos: videos con subtítulos, presentaciones con buen contraste, documentos en lectura fácil o en audio. Un curso virtual debe incluir subtítulos y navegación accesible con teclado o lector de pantalla
- Coordino con el área de formación para que las sesiones sean comprensibles para todas las personas.

Herramientas:

- GARANTIZAR ACCESIBILIDAD WEB
- SIMULADOR DE DALTONISMO
- GUÍA COMPLETA DE ESTÁNDARES
- GUÍA DE ACCESIBILIDAD DIGITAL MINTIC



Aseguro la igualdad en el acceso a oportunidades de crecimiento

- Difundo todas las convocatorias de formación de manera clara y accesible.
- Reviso que los requisitos de participación sean realistas y no excluyentes, por ejemplo: no exigir un nivel avanzado de inglés si no es necesario para el curso.

Promuevo la participación activa en los entrenamientos

- Fomento que las capacitaciones no sean solo teóricas, sino prácticas y participativas. Uso dinámicas de grupo adaptadas que no excluyan a nadie (no solo actividades físicas o que dependan de habilidades específicas).
- Creo espacios seguros para hacer preguntas sin temor a discriminación.

Dar seguimiento al proceso de aprendizaje

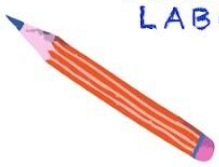
- Evalúo periódicamente el avance en los programas de capacitación, considerando no solo resultados académicos, sino también la experiencia vivida.
- Ajusto el plan de formación cuando sea necesario. Si un curso en línea resulta complejo por la plataforma, ofrezco apoyo adicional o un formato alternativo.



Impulsar el desarrollo de carrera



- Promuevo planes de carrera que reconozcan las capacidades y aspiraciones de cada persona.
- Aseguro que los procesos de promoción y movilidad interna sean transparentes y accesibles. Por ejemplo, abrir mentorías inclusivas en las que un colaborador con experiencia acompaña el crecimiento de otro, sin barreras.





Estación #6

Seguridad y Salud en el trabajo *(SST)*



Estos pasos **son transversales** a cualquier proceso de inclusión y se sugiere que las recomendaciones de cada uno se pueden implementar de manera paralela a los anteriores.

Atención:



Garantizar que todas las personas, sin importar su condición, trabajen en un entorno seguro, saludable y accesible, eliminando barreras y adaptando las condiciones necesarias.





IDENTIFICO LAS NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD

EN EL PUESTO DE TRABAJO

- Antes de la vinculación o al inicio, realizo junto con el equipo una visita al lugar de trabajo.
- Verifico si existen barreras físicas, tecnológicas o de comunicación que puedan afectar la seguridad. Por ejemplo, si el colaborador usa silla de ruedas, reviso que los pasillos tengan el ancho suficiente y que no haya desniveles sin rampas.
- Implemento un sistema de gestión de la accesibilidad para determinar la situación en la que se encuentran los distintos lugares de trabajo que me permita elaborar y ejecutar un plan de acción a corto, mediano y largo plazo en el marco de los programas y actividades del SG-SST.



ADAPTO EL PUESTO

CON AJUSTES RAZONBLES EN SST

- Coordino con infraestructura, tecnología y el área de talento humano para implementar los ajustes necesarios.
- Estos ajustes no son privilegios, sino condiciones para garantizar igualdad. Se pueden incluir acciones relacionadas con señalización que se requiera para evitar o prevenir accidentes, y para lograr una eficaz aplicación de las medidas de control en seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, señalizar con símbolos universales, textos cortos, de ser posible con lengua de señas y braille es una forma de ayudar a las personas a desplazarse por el edificio y a llegar a un lugar concreto.

Herrramienta que puede ayudar a hacer el análisis de puesto de trabajo

VER AQUÍ



DISEÑO Y COMUNICO PLANES DE EMERGENCIA

INCLUSIVOS

- Me aseguro de que cada persona conozca la ruta de evacuación y cuente con un plan adaptado a sus necesidades.
- Entreno a brigadistas en cómo apoyar de manera respetuosa a compañeros con discapacidad. Por ejemplo, si hay un colaborador con discapacidad auditiva, establezco una señal visual o luminosa como alerta de evacuación.



- Dispongo de mecanismos eficaces para recibir y responder a las comunicaciones internas y externas relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Me aseguro que dentro de la comunicación a contratistas y visitantes, se dé la capacitación sobre estrategias de abordaje e interacción con personas con discapacidad.

ASEGURO LA ACCESIBILIDAD EN CAPACITACIONES

Y ENTRENAMIENTOS

- Coordino que toda formación en SST (uso de elementos de protección personal - EPP, protocolos de emergencia y ergonomía, entre otra) esté disponible en formatos accesibles; Por ejemplo, entregar manuales en lectura fácil o contar con subtítulos o transcripción en tiempo real (para personas sordas usuarias del español o con hipoacusia).
- Organizo la capacitación de manera escalonada para que cada persona pueda asimilar la información a su ritmo y asegurar que logre un aprendizaje completo. Por ejemplo, dividir la inducción en sesiones más cortas y prácticas en lugar de una sola jornada extensa.
- Adapto los materiales y métodos de enseñanza para que nadie esté en desventaja, uso lectura fácil, apoyo visual, intérprete de lengua de señas o subtítulos en videos, según la necesidad.
- Verifico el nivel de comprensión y autonomía de cada participante, asegurándome de que pueda aplicar las medidas de seguridad sin depender de otro. Por ejemplo, después de una práctica de evacuación, confirmo que la persona conoce el procedimiento y se siente segura ejecutándolo.



PROMUEVO LA ERGONOMÍA

Y EL BIENESTAR INCLUSIVO

- Ajusto los equipos, mobiliario y herramientas de trabajo según las características de la persona.
- Hago seguimiento continuo a la salud ocupacional de cada colaborador. Por ejemplo, puedo ofrecer una silla ergonómica adecuada a las necesidades posturales de un colaborador con lesión de columna.

REGISTRO Y HAGO SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

Y RIESGOS CON ENFOQUE INCLUSIVO

- Cuando registro un accidente, incluyo las condiciones particulares de accesibilidad que pudieron influir.
- Uso esta información para mejorar los protocolos y prevenir futuros riesgos. Por ejemplo, si un colaborador con baja visión tropezó por falta de señalización, mejoro la demarcación de pisos y áreas de tránsito.



Herramienta guía

VER AQUÍ

Estación #7



Comunicaciones



Estos pasos **son transversales** a cualquier proceso de inclusión y se sugiere que las recomendaciones de cada uno se pueden implementar de manera paralela a los anteriores.

Atención:

Debo asegurar que todas las comunicaciones internas y externas de la entidad sean claras, accesibles e inclusivas, de manera que cada persona, independientemente de sus características o condición, pueda comprender, participar y aportar.



1. Transmito la información en lenguaje claro y sencillo

- Evito tecnicismos o abreviaturas que puedan generar confusión.
- Uso frases cortas, directas y fáciles de comprender. Por ejemplo, en lugar de escribir "remitir documentación anexa conforme a lineamientos internos", escribo "envía los documentos solicitados según la lista adjunta".

Herramienta guía
VER AQUÍ

2. Me aseguro de la accesibilidad de los formatos



- Antes de enviar documentos, verifico que sean accesibles (archivos PDF etiquetados, Word estructurado, uso de texto alternativo en imágenes).
- Al compartir información visual, incluyo descripciones para personas con discapacidad visual. Por ejemplo, si envío una presentación en PowerPoint, agrego texto alternativo a las imágenes y tengo en cuenta los contrastes adecuados de color.

3. Adapto la forma de comunicar según el canal

- En correos electrónicos: uso asunto descriptivo y estructura clara (saludo, idea principal, detalle, cierre).
- En reuniones: aseguro que haya apoyos (ej. intérprete de lengua de señas, subtítulos automáticos, materiales previos).
- En comunicaciones verbales: hablo despacio, con buena dicción y permito tiempo para preguntas; si participo en una reunión virtual, activo la función de subtitulado automático para facilitar la comprensión.

4. Promuevo la comunicación bidireccional



- Escucho activamente a mis compañeros y reconozco diferentes formas de expresión.
- Creo espacios de participación donde todas las personas puedan aportar (encuestas accesibles, buzones digitales/físicos inclusivos), por ejemplo, si alguien prefiere responder por escrito en lugar de hablar en una reunión, le facilito ese espacio.



5. Uso un lenguaje inclusivo y respetuoso

- Evito expresiones discriminatorias o estigmatizantes.
- Me refiero a las personas por su nombre y no por su condición, en lugar de decir "el discapacitado", digo "la persona con discapacidad" o simplemente uso su nombre.

6. Difundo mensajes institucionales de inclusión y diversidad



- Refuerzo en mis comunicaciones el compromiso de la entidad con la inclusión laboral y la equidad.
- Visibilizo historias positivas de diversidad en la organización.

VIAJE HACIA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Estación #8



Política de Diversidad, Equidad e Inclusión *(DEI)*

Guía de gobernanza DEI del Protocolo Social de Asobancaria

VER AQUÍ



Atención:

Estos pasos **son transversales** a cualquier proceso de inclusión y se sugiere que las recomendaciones de cada uno se pueden implementar de manera paralela a los anteriores.

Contar con una política clara que oriente todas las acciones de la entidad en materia de diversidad, equidad e inclusión, asegurando que **cada colaborador sepa cómo aplicarla en su rol diario.**

Conozco y me apropio de la política DEI

- Leo el documento en su versión accesible (PDF etiquetado, lectura fácil o audiovisual).
- Comprendo los principios rectores: respeto, igualdad de oportunidades, no discriminación.
- Si tengo dudas, las aclaro con el área de Talento Humano o DEI.



Uso lenguaje inclusivo y promuevo accesibilidad

- Evito expresiones sexistas, discriminatorias o estigmatizantes.
- Verifico que los materiales que produzco (correos, informes, convocatorias) estén en un formato accesible para todos.

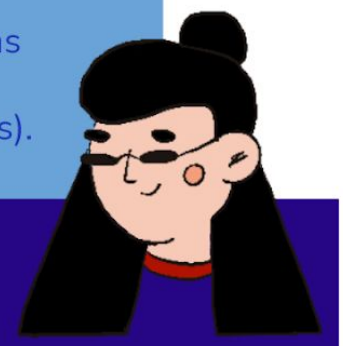
Hago seguimiento y aporto mejoras



- Conozco los indicadores que la entidad mide en DEI (ej. % de contrataciones diversas, brechas salariales).
- Participo en encuestas o espacios de retroalimentación para fortalecer la política.
- Propongo ajustes o acciones cuando identifico oportunidades de mejora.

Identifico cómo se aplica a mi rol

- Reviso cómo la política impacta mis procesos: atracción de talento, selección, evaluación, servicio al cliente, trabajo en equipo.
- Me aseguro de no exigir requisitos innecesarios que limiten la participación de personas diversas (ej. idiomas, licencias o años de experiencia que no son esenciales).



Prevengo y actúo frente a la discriminación

- Conozco el protocolo de denuncias y sé cómo reportar cualquier caso de discriminación, acoso o violencia.
- Si identifico una situación de exclusión, la canalizo al área responsable de inmediato.

Participo en los espacios de sensibilización y formación

- Asisto a las capacitaciones sobre diversidad, equidad e inclusión.
- Me comprometo a aplicar lo aprendido en mi equipo y a compartir buenas prácticas.





Felicidades!

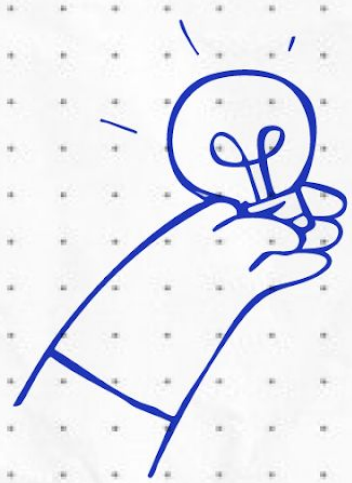
Has adquirido los conocimientos para

LA **INCLUSIÓN LABORAL** *EXITOSA*

de personas con discapacidad en el sector financiero



Aso Ban Caria



Pacto de productividad

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD