

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

PROTOCOLO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Documento vinculado al procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación

ELABORADO POR Nombre: Lady Leiva A. Cargo: Jefa Atracción de Talento, Diversidad e Inclusión	REVISADO POR Nombre: Lady Leiva A. Cargo: Jefa Atracción de Talento, Diversidad e Inclusión	APROBADO POR Nombre: Martin Palacio Cargo: Gerente de RRHH
Firma:  Fecha: 30-08-2024	Firma:  Fecha: 30-08-2024	Firma:  Fecha: 30-08-2024

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

Contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4.	DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS	3
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	4
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
6.1.	Búsqueda del candidato	6
6.2.	Análisis de Puesto de Trabajo (APT)	6
6.3.	Recolección de antecedentes	7
6.4.	Contacto con postulantes	7
6.5.	Entrevista a postulantes	7
6.6.	Selección del/la postulante.....	7
6.7.	Firma de documentos.....	8
6.8.	Inducción al equipo receptor	8
6.9.	Seguimiento.....	8
7.	Registros	10
8.	ANEXOS.....	10
	Anexo 1: Análisis de Puesto de Trabajo (APT).....	10
	Anexo 2: Sugerencias para la entrevista de personas con discapacidad	10
	Anexo 3: Consentimiento informado	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 4: Seguimiento	11

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

1. OBJETIVO

Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., promueve y protege el derecho a trabajar en un ambiente laboral en el que se garantice la dignidad y el respeto a las personas. Este protocolo es un anexo del procedimiento de reclutamiento, selección y contratación y tiene por objetivo establecer los mecanismos y las distinciones que garanticen el acceso equitativo de personas con discapacidad.

2. ALCANCE

Las acciones aquí descritas deben ser implementadas por la gerencia de recursos humanos a modo de dar claridad con respecto al proceso de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad y las áreas responsables para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.

El presente procedimiento se aplicará frente a cualquier vacante en la empresa que pueda ser ocupada por una persona con discapacidad, incluyendo estudiantes que estén postulando para realizar su práctica profesional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Empleo con apoyo: Acciones de orientación y acompañamiento en el puesto de trabajo para personas con discapacidad.
- Método Estrella: Valoración, Orientación e Inserción Laboral de personas con discapacidad.
- Red de Empresas Inclusivas: Manual de buenas prácticas para apoyar a las empresas en su camino hacia la inclusión, desde experiencias reales de empresas inclusivas dispuestas a compartir sus aprendizajes.

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

Ajustes razonables: Se define como ajustes necesarios o razonables, a las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos (Art. 8 Ley 20.422).

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

Análisis de Puesto de Trabajo (APT): Herramienta que permite revisar detalladamente las tareas que realiza una persona en un determinado puesto de trabajo para identificar las exigencias físicas, sensoriales, comunicacionales y mentales que tiene el cargo y determinar la compatibilidad con los diferentes tipos de discapacidad como también la necesidad de ajustes razonables. Al identificar las exigencias, se proyecta el potencial físico, sensorial, comunicacional y mental que requiere una persona para el desempeño de las tareas.

Accesibilidad Universal: Se define como las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible (Servicio Nacional de la Discapacidad).

Evaluación por competencias: Se centra en los conocimientos, capacidades, y aptitudes de la persona para ejecutar funciones específicas en un puesto de trabajo, teniendo en cuenta su potencial independiente de su experiencia.

Persona con discapacidad: Es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Artículo 5º Ley 20.422).

Seguimiento: Última etapa del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad. Consiste en la evaluación del desempeño de el/la trabajador/a con discapacidad para identificar la necesidad de ajustes razonables y apoyos del entorno que favorezcan la adaptación al puesto de trabajo.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerencia de Recursos Humanos

El presente procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad se divide en diferentes etapas. La gerencia de recursos humanos debe asegurar que se lleve a cabo un proceso inclusivo en cada una de ellas.

Coordinador/a de Diversidad e Inclusión (D&I)

- Administrar y asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, así como el monitoreo de sus indicadores.

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

- Ejecutar todas las etapas del presente procedimiento en conjunto con la organización encargada del proceso de intermediación laboral de el/la trabajador/a con discapacidad.
- Solicitar las vacantes a cubrir mediante el programa de inclusión laboral de personas con discapacidad según corresponda.
- Sensibilizar a los equipos de trabajo para destinar vacantes para la inclusión laboral de personas con discapacidad en sus lugares de trabajo.
- Gestionar la publicación de ofertas de trabajo inclusiva en portales de empleos accesibles.
- Realizar alianzas estratégicas con organizaciones, Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL), fundaciones etc. para la intermediación laboral de personas con discapacidad e informar de las vacantes existentes en la empresa.
- Solicitar los antecedentes de los/las postulantes con discapacidad a las organizaciones en alianza.
- Desarrollar y mantener actualizada base de datos con antecedentes de personas con discapacidad que postulan a las vacantes.
- Realizar primer contacto con los/las postulantes con discapacidad vía telefónica y correo electrónico, levantando la necesidad de ajuste razonable para poder dar la entrevista.
- Planificar y ejecutar campañas, charlas, capacitaciones y actividades de sensibilización sobre inclusión laboral de personas con discapacidad en los equipos de trabajo.
- Realizar levantamiento del perfil de la vacante basado en las competencias necesarias para el cargo.
- Coordinar la aplicación de análisis de puesto de trabajo vacante.
- Coordinar y ejecutar la inducción al equipo receptor previo a la incorporación de el/la trabajadora con discapacidad.
- Coordinar y participar del acompañamiento a cada trabajador/a con discapacidad que se incorpore.
- Gestionar la implementación de las medidas de accesibilidad universal necesarias para la correcta aplicación del presente procedimiento en caso de que trabajadores/as con discapacidad lo requieran.
- Gestionar la implementación de ajustes razonables en el puesto de trabajo del trabajador/a con discapacidad.
- Participar de la entrevista laboral de los/las postulantes con discapacidad.
- Informar de las etapas del proceso de reclutamiento y selección inclusivo a la organización encargada del proceso de intermediación laboral del/la postulante con discapacidad.
- Entregar información correspondiente a Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS), Contrato de trabajo, Remuneraciones, Inducción corporativa, entre otros, a el/la persona con discapacidad seleccionada.
- Capacitar a jefatura/gerente previo a la entrevista de los/las postulantes para garantizar una entrevista libre de sesgos.
- Coordinar acciones relacionadas a seguridad y salud ocupacional que involucren a el/la trabajador/a con discapacidad.

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Tras definir la diversidad e inclusión como uno de los pilares estratégicos de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., es imprescindible definir ciertos protocolos para dar cumplimiento a normativas existentes en la temática. Chile ratificó la convención de los derechos de las personas con discapacidad el año 2008 y con la entrada en vigencia de la Ley 21.015 el año 2018 que incentiva la contratación de personas con discapacidad en el mundo laboral, se hace necesario el desarrollo del presente procedimiento con la finalidad de garantizar la igualdad de condiciones en las etapas de reclutamiento, selección y contratación de las personas con discapacidad promoviendo condiciones de trabajo seguras, saludables y libre de discriminación.

6.1. Búsqueda del candidato

Una vez generada la vacante, el/la Coordinador/a de Diversidad e Inclusión realiza la búsqueda de personas con discapacidad través de los siguientes medios:

- Se contacta con organizaciones, Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL), fundaciones para solicitar antecedentes de personas con discapacidad interesadas en participar del proceso.
- Publicación de aviso de oferta inclusiva en portales de empleo que cuenten con medidas de accesibilidad universal: Bolsa Nacional de Empleo, Trabajando.com, LinkedIn etc.

“Dentro del marco de la Ley 21.015, que incentiva la contratación de personas con discapacidad al mundo laboral...”

Nota: Para efectos del cumplimiento de la ley 21.015, pueden excusarse del cumplimiento del requisito legal aquellas empresas que cuenten con razones fundadas. Se consideran razones fundadas aquellas derivadas de la naturaleza de las funciones que desarrolla la empresa o la falta de personas interesadas en las ofertas de trabajo. Para esta última, se sugiere publicar las ofertas en la Bolsa Nacional de Empleo por 30 días de corrido, de modo que de no tener candidatos/as con discapacidad, la BNE generará un documento de búsqueda desierta que permita optar a la razón fundada correspondiente.

6.2. Análisis de Puesto de Trabajo (APT)

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión coordina la aplicación del análisis de puesto de trabajo de la vacante. El análisis de puesto de trabajo es realizado por los terapeutas ocupacionales de Fundación Coanil.

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

Es requisito del proceso de entrevista contar con el análisis del puesto de trabajo vacante.

6.3. Recolección de antecedentes

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión solicita los antecedentes necesarios a la organización encargada de la intermediación laboral de personas con discapacidad.

- Currículum Vitae (CV)
- Informe de competencias (no excluyente)

6.4. Contacto con postulantes

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión selecciona los CVs y contacta vía telefónica y correo electrónico a los/las postulantes, solicitando que indiquen si requieren de algún ajuste en el entorno para participar de la entrevista o prueba de selección.

En esta misma instancia, se le solicitan los antecedentes faltantes y se le pregunta el medio de comunicación por el cual le acomoda recibir la información del proceso.

6.5. Entrevista a postulantes

Las entrevistas se realizan de forma presencial u online y participa según corresponda la Jefatura directa, el/la Coordinador/a de diversidad e inclusión, la organización encargada de la intermediación laboral y el/la postulante con discapacidad.

La entrevista debe centrarse en las competencias que estén asociadas al cargo al cual está postulando, además de indagar sobre aspectos motivacionales y sus expectativas de desarrollo profesional.

Nota: No se sugiere el uso de test psicológicos en caso de que el/la postulante tenga discapacidad cognitiva.

6.6. Selección del/la postulante

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión notifica al postulante seleccionado por el medio de comunicación referido anteriormente y le indica documentación que debe reunir para la firma de contrato.

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

De forma paralela, el/la Coordinador/a de Diversidad e Inclusión notifica a la organización encargada del proceso de intermediación laboral para la coordinación de las etapas siguientes.

Nota: Se recomienda notificar a aquellos postulantes no seleccionados, agradecer por haber participado del proceso y entregar las razones por las cuales no fueron seleccionados/as.

6.7. Firma de documentos

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión debe velar por la disponibilidad de todos los documentos en formato accesible y por la correcta comprensión de la información entregada.

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión debe coordinar con el/la selector de atracción de talento la firma de contrato.

Una vez firmado el contrato de trabajo, el/la Coordinador/a de Diversidad e Inclusión debe registrarlo dentro de los 15 días siguientes en el sitio web de la Dirección del Trabajo. Lo anterior, velando por el cumplimiento de la ley 21.015, que incentiva la contratación de personas con discapacidad.

En caso de que el/la postulante seleccionado no sepa leer y escribir, el/la Coordinador/a de D&I debe leer cada documento, asegurando la correcta comprensión.

6.8. Inducción al equipo receptor

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión es quien coordina y/o ejecuta la inducción al equipo receptor previo a la incorporación de la persona con discapacidad. En esta instancia, se sugieren abordar temas relacionados al postulante seleccionado, sugerencias para una mejor convivencia e inclusión, uso correcto del lenguaje y rol del equipo de trabajo en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad. Es importante considerar procedimientos de actuación en caso de ser testigos de situaciones de acoso sexual, laboral y situaciones no equitativas en las cuales exista un/a trabajador/a con discapacidad involucrado.

6.9. Seguimiento

El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión se encarga de coordinar y/o ejecutar el proceso de acompañamiento e inserción laboral de el/la trabajador/a con discapacidad

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

dependiendo del modelo de intermediación laboral utilizado. Debe asegurar la realización de reuniones presenciales en el puesto de trabajo para asegurar una inclusión de calidad en el equipo de trabajo.

El seguimiento consiste en supervisar y acompañar continuamente a el/la trabajador/a con discapacidad, entregando los apoyos necesarios, definiendo objetivos de desempeño y resultados esperados, como también levantar posibles ajustes razonables necesarios para favorecer su desempeño. El/La Coordinador/a de Diversidad e Inclusión en conjunto con la organización encargada de la intermediación laboral definen la frecuencia de las visitas y la modalidad de seguimiento en función de las características personales de cada trabajador/a, de su contexto, jefatura y equipo de trabajo.

El seguimiento es una etapa vital del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad para favorecer las probabilidades de un desempeño laboral exitoso y acorde a lo esperado y de esta manera potenciar la continuidad y proyección del trabajador/a con discapacidad en Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.

A modo general, el seguimiento del trabajador/a con discapacidad debe considerar lo siguiente:

- Durante los primeros 15 días: Acompañamiento presencial durante la jornada de trabajo y entrevista a jefatura para indagar a modo general sobre el desempeño del trabajador/a con discapacidad, relación con equipo de trabajo, productividad y otros aspectos como puntualidad, presentación personal y seguimiento de protocolos sanitarios si aplica. Se sugiere entregar feedback al trabajador/a con discapacidad en conjunto con la jefatura.
- Al primer mes: Se realiza el segundo seguimiento por medio de una entrevista presencial en el puesto de trabajo (privada) con el/la trabajador/a con discapacidad, entrevista con la jefatura y entrevista con un compañero de equipo. Se sugiere realizar una observación del trabajador desempeñando sus tareas y en caso de levantar necesidad de ajuste razonable se debe gestionar y realizar seguimiento hasta su implementación. Se sugiere entregar feedback al trabajador/a con discapacidad en conjunto con la jefatura.
- Dependiendo de las características personales de cada trabajador/a con discapacidad, contexto y los resultados de los primeros dos seguimientos, se determina la periodicidad de visitas y tipo de seguimiento (presencial o telefónico).

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

7. Registros

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Informe de Análisis de Puesto de Trabajo (APT)	Coordinador de Diversidad e Inclusión	Digital				
Lista de asistencia equipo receptor	Coordinador de Diversidad e Inclusión	Física y/o digital				
Informe Seguimiento laboral	Coordinador de Diversidad e Inclusión	Digital				

8. ANEXOS

Anexo 1: Análisis de Puesto de Trabajo (APT)

El formato de la pauta de análisis de puesto de trabajo es libre, sin embargo, debe considerar al menos los siguientes aspectos:

1. Antecedentes generales del puesto de trabajo: Nombre del cargo, dependencia jerárquica, lugar donde se ubica el puesto de trabajo, tipo de jornada (diurna – nocturna/ completa – parcial) y horario.
2. Requisitos del cargo: Nivel de educación, conocimientos requeridos, experiencia previa y exámenes pre ocupacionales.
3. Accesibilidad universal del entorno físico y de la información.
4. Herramientas, maquinarias y tecnología que debe utilizar el cargo para el desempeño de sus tareas.
5. Tareas que debe desempeñar: Enumeras las tareas y el cómo la ejecuta.
6. Exigencias del puesto de trabajo: Debe incluir un análisis de las tareas y el nivel de exigencias físicas, visuales, auditivas, de la voz y el habla, mentales y socio relacionales.
7. Sugerencia de ajustes razonables en caso de identificarse.

Anexo 2: Sugerencias para la entrevista de personas con discapacidad

- Centrarse en las competencias que estén asociadas al cargo al cual está postulando.

	Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-08-2024

- Indagar aspectos motivacionales y sus expectativas de desarrollo profesional. Centrarse en lo que la persona puede hacer.
- Realizar la entrevista en un espacio cerrado (oficina privada).
- Evitar elementos distractores durante la entrevista (ruidos, interrupciones, etc.).
- Entregar confianza y seguridad a el/la entrevistado/a desde un inicio.
- Utilizar facilitadores durante la entrevista, tales como la expresión de ideas a través de imágenes de apoyo, pictogramas, ejemplos, etc. de ser necesario.
- Evaluar capacidad de seguir instrucciones y capacidad de resolver problemas simples.
- Evaluar autonomía y autodeterminación en la toma de decisiones.
- Evaluar independencia en traslado, manejo de dinero, comer etc.
- Evaluar conciencia de discapacidad.

Anexo 3: Seguimiento

El formato de la pauta de seguimiento de el/la trabajador/a con discapacidad es libre, sin embargo, debe contener al menos los siguientes aspectos:

- **Evaluación conductual y productividad:** La entrevista a la jefatura directa debe evaluar la puntualidad, productividad, iniciativa, calidad del trabajo realizado, tiempo empleado en la ejecución de la tarea, cantidad de trabajo realizado, presentación personal y seguimiento de protocolos sanitarios si aplica.
- **Evaluación contexto laboral:** La entrevista al compañero de trabajo y al jefe directo debe obtener información relacionada a conductas asistencialistas, maltrato, omisión, relación con pares, proceso de inclusión en la empresa.
- **Evaluación satisfacción del trabajador/a con discapacidad:** La entrevista al trabajador/a con discapacidad debe abordar temas relacionados a las condiciones del lugar de trabajo, horario de trabajo, relación con pares, relación con jefatura directa, proyección en la empresa, motivación y percepción de desempeño.