

PODER JUDICIAL
DEPARTAMENTO GESTIÓN HUMANA

PROPUESTA DE UN
MODELO INTEGRAL DE
READECUACIÓN LABORAL

SAN JOSÉ, 2009

INDICE	
Introducción	1
Objetivo	4
Propósito	4
Alcance	4
Referencias	4
Procesos del modelo	5
Lineamientos generales	5
Proceso I: Inicio de la gestión	6
Flujograma del proceso I	8
Proceso II: Diagnóstico situacional	9
Flujograma del proceso II	10
Proceso III: Análisis de la información	11
Flujograma del proceso III	12
Proceso IV: Abordaje del caso	13
Flujograma del proceso IV	14
Proceso V: Comunicación de la recomendación	15
Flujograma del proceso V	15
Proceso VI: Sensibilización	16
Flujograma del proceso VI	17
Proceso VII: Seguimiento del caso	18
Flujograma del proceso VII	19

I. Introducción

Con la promulgación de la Ley No. 7600 denominada “***Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad***”, en el año 1996, surgen una serie de lineamientos de acatamiento obligatorio por parte de las instituciones públicas y privadas, tendientes a garantizar el acceso a los servicios y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, en busca de ello, la Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial, trabaja con el fin de abarcar todos los aspectos que aseguren tanto a usuarias y usuarios internos como externos con discapacidad una igualdad de oportunidad, para ello coordina con los diferentes despachos las acciones necesarias que se deben seguir.

Por lo anterior, en esta oportunidad la Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial, solicitó al Departamento de Gestión Humana, la colaboración, con el fin de que se elaborara un procedimiento a través del cual se detallaran las actividades que se debían realizar cuando se presentara algún caso de servidor(a) con discapacidad; y así evitar la revictimización de las personas que presentan lesiones o dolencias y que probablemente requieran de una adecuación de sus funciones y no un traslado, lo cual debe verse como último y excepcional recurso. Debido a lo expuesto y con la finalidad de comprender lo que más adelante se propone, se hace necesario en este apartado, hacer referencia del proceso de reestructuración por el cual pasó el Departamento de Gestión Humana del año 2000 al 2004, aproximadamente, por medio del cual se pretendía que el Departamento de Personal dejara de ser un ente meramente tramitador para convertirse en otro orientado al desarrollo humano, en busca de ello nuestro departamento ha ido asumiendo una serie de nuevas tareas y replanteando otras, las cuales han sido desarrolladas por los subprocesos existentes, sin embargo, existen otras actividades que hasta el momento aún no se han asumido, ya que son propias de áreas con las que no cuenta actualmente nuestro departamento tal como es el caso del “Área de Ambiente Laboral”, área que fue propuesta por la empresa SONDA, como una de las necesarias para emprender el cambio; el objetivo que la citada consultora definió para esa área fue el siguiente:

*"El objetivo de este subproceso es mejorar los factores de ambiente laboral en todas las áreas de trabajo del Poder Judicial. **En este sentido responsabilidades básicas de este subproceso son velar por la salud física y mental de los trabajadores, aspectos de motivación del personal y evaluación de la relación trabajador-empleador de manera de fomentar la estabilidad laboral y el aumento de productividad de las personas.** (el resaltado no pertenece al original)*

Lo expuesto deja entrever que el tema que solicita desarrollar la Comisión de Accesibilidad, está enfocado precisamente al análisis del ambiente laboral en que se desenvuelve el trabajador y la trabajadora que presenta una discapacidad, a fin de determinar de qué manera se debe abordar la situación particular que se presenta. Además este proceso facilitará la sensibilización de las personas servidoras del Poder Judicial.

Antes de continuar con la explicación de lo solicitado por la Comisión de Accesibilidad, se hace necesario tener claro los siguientes conceptos:

- **Discapacidad:** Significa una deficiencia, física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más de las actividades de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico o social.
- **Deficiencias:** Son los problemas en las funciones o estructuras corporales como una anomalía, defecto, pérdida o ausencia, o cualquier otra desviación significativa, que puede ser temporal o permanente.
- **Igualdad de oportunidades:** Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades, de acceso y participación en idénticas circunstancias.
- **Equiparación de oportunidad:** Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las que tienen discapacidad.
- **Ayuda técnica:** Elemento requerido por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía.
- **Servicio de apoyo:** Ayudas técnicas, equipo, recurso auxiliares, asistencia personal y servicios de educación especial requeridos por las personas con discapacidad para aumentar un grado de autonomía, y garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo.
- **Equipo de trabajo:** Es un equipo de personas especialistas en diversas áreas que se conformarán de acuerdo con el caso específico que deba analizarse; las disciplinas participantes podrían ser medicina, psicología, salud ocupacional, recursos humanos, o por cualquier otra especialidad que se requiera para la atención del caso específico; asimismo, en dicho equipo habrá un representante de la Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial.
- **Variación de funciones:** Ajustar las tareas de un puesto a las capacidades del trabajador.
- **Reubicación por discapacidad:** Es un cambio temporal, prolongado o definitivo de una persona con discapacidad a otro puesto, a fin de que desempeñe una actividad acorde con sus nuevas capacidades.
- **Readecuación del puesto:** Realizar las adecuaciones y adaptaciones necesarias, para que la persona conserve su puesto de trabajo.

Asimismo resulta importante conocer sobre los diferentes tipos y grados de discapacidad que puede presentar una persona:

- **Discapacidad física:** Es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de enfermedades, lesión medular (parapléjica o cuadrapléjica) y amputaciones. Personas con pérdida en la capacidad física.
- **Discapacidad sensorial:** Comprende a las personas con deficiencias visuales, auditivas y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.
- **Discapacidad mental:** Personas con dificultades en el plano intelectual. Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros) así como de las funciones motoras.
- **Discapacidad psíquica:** Personas con trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente. Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales.

Niveles de discapacidad

- **Discapacidad leve:** Personas que presentan alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, sin embargo, la persona es muy independiente y no requiere apoyo de terceros y puede superar barreras del entorno.
- **Discapacidad moderada:** Personas que presentan una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, llegando incluso a requerir apoyo en labores básicas de auto cuidado y supera con dificultades sólo algunas barreras del entorno.
- **Discapacidad severa:** Personas que ven gravemente dificultada o imposibilitada la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo del apoyo o cuidados de una tercera persona y no logra superar las barreras del entorno.¹

Lo anterior se hace necesario porque el procedimiento que se desarrolló se refiere a las personas con discapacidad.

¹ Ley N° 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” Título I, Capítulo I, Disposiciones generales, Artículo 2 –Definiciones.
Eliminando Barreras Construyendo Oportunidades “Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente”, Programa Mujer Justicia y Género.

Una vez claros los conceptos anteriores, nos permitimos continuar con la explicación del procedimiento para la atención de los casos de servidores(as) que presenten alguna discapacidad, el cual consta de siete etapas en las que se detalla tanto la metodología como las actividades que se deberán ejecutar, cuando se presente el caso de un servidor(a) que tenga una discapacidad que le está afectando su desempeño laboral, asimismo, y por tratarse de una temática que se considera propia del área de Ambiente Laboral, se parte del supuesto que el procedimiento propuesto será liderado por esa área. Aunado a lo anterior, es importante mencionar que el procedimiento propuesto es una guía general para quienes deberán de asumir este proceso, sin embargo, la misma podrá y deberá ser mejorada para efectos de brindar un mejor servicio, asimismo, el área que liderará el proceso deberá desarrollar todos aquellos instrumentos que considere necesarios, para poder abordar y solucionar la situación particular que presente un servidor(a) a causa de su discapacidad.

II. Objetivo

Elaborar un procedimiento adecuado y efectivo, a través del cual se detallan las actividades que se deben seguir con el propósito de atender solicitudes de servidores(as) que presenten alguna discapacidad con el fin de fomentar una readecuación laboral.

III. Propósito

Establecer las acciones que desarrollarán las áreas que integran el equipo interdisciplinario, para el análisis de casos de colaboradores(as) con discapacidad.

IV. Alcance

Propiciar la aplicación de un procedimiento integral que genere soluciones para la readecuación laboral de las personas con discapacidad que laboran en el Poder Judicial.

V. Referencias

Para la elaboración del presente modelo, se utiliza como material de apoyo la siguiente documentación:

- Ley 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”.
- Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo “Sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas”.
- Propuesta “Modelo Integral de Reubicación Laboral” de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

VI. Procesos del modelo

A continuación se presentará una descripción de cada una de las fases o procesos que conforman el modelo. Dicha descripción está conformada por los siguientes apartados: objetivo, metodología, área(s) involucrada(s), descripción y alcance.

Proceso I. Recepción de solicitudes para valoración de casos por discapacidad.

Proceso II. Trabajo de Campo.

Proceso III. Situación diagnóstica.

Proceso IV. Abordaje del caso.

Proceso V. Comunicación de la recomendación.

Proceso VI. Sensibilización.

Proceso VII. Seguimiento del caso.

VII. Lineamientos generales

- El Departamento de Gestión Humana, a través del área de Ambiente Laboral, será el encargado de coordinar todo lo que se derive de las gestiones planteadas por servidores(as), mediante la aplicación de este modelo.
- En cada uno de los procesos se hará mención de las áreas que en razón de su especialidad deberán intervenir en cada caso.
- El área de Ambiente Laboral y las áreas que en razón de su especialidad deberán intervenir en cada caso, serán las encargadas de definir plazos para cada una de las acciones establecidas, a fin de evitar que el proceso se torne lento ocasionando mayor perjuicio a la persona. Los plazos deberán ser congruentes con la actividad a realizar.
- Cuando las acciones a implementar dependan de otras dependencias o áreas ajenas al Departamento de Gestión Humana la competencia del Área de Ambiente Laboral, será única y exclusivamente de coordinar la comunicación respectiva hacia los órganos superiores quienes serán los responsables de delegar las acciones a seguir en las dependencias correspondientes.
- El servidor(a) que presente una solicitud por discapacidad debe presentarse puntualmente a las citas y proporcionar documentación fidedigna a los y las profesionales que intervengan en el caso.

PROCESO I.

Recepción de solicitudes para valoración de casos por discapacidad

OBJETIVO	Recibir las gestiones que se presenten por casos de discapacidad con el propósito de iniciar el trámite correspondiente.
METODOLOGIA	Recibir, revisar y verificar los documentos aportados.
AREA(S) INVOLUCRADA(S)	Área de Ambiente Laboral del Departamento de Gestión Humana.
DESCRIPCION DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none">- El servidor o la servidora judicial deben presentar la solicitud para que se valore el caso ante el Área de Ambiente Laboral del Departamento de Gestión Humana. Cuando se trate de una gestión de parte, debe venir acompañada por un dictamen médico emitido por un médico especialista, en el que se indique expresamente el tipo y grado de discapacidad que tiene la persona.- El equipo interdisciplinario del Área de Ambiente Laboral revisa la documentación aportada, y si lo considera necesario tendrá la potestad de solicitar al Consejo Médico Legal que se realice una valoración médica al gestionante, relacionada con el grado de afectación para ejercer el cargo, así como cuánto afecta éste en el desempeño del puesto. En caso de que el Consejo Médico Legal descarte el padecimiento, Ambiente Laboral se encargará de coordinar lo relacionado con la notificación que se le debe enviar al servidor(a) mediante la cual se le comunica lo que resolvió dicho consejo con respecto a su situación, asimismo en dicha notificación se seguirá lo que establece el debido proceso, a fin de que la persona se pronuncie sobre dicha resolución.- Cuando se tenga la documentación que se solicita, el equipo que conforma el Área de Ambiente Laboral analizará la misma, con el fin de determinar y coordinar lo correspondiente con las áreas especializadas que deben participar en la valoración integral del caso.

PROCESO I.

Recepción de solicitudes para valoración de casos por discapacidad

ALCANCE DEL PROCESO

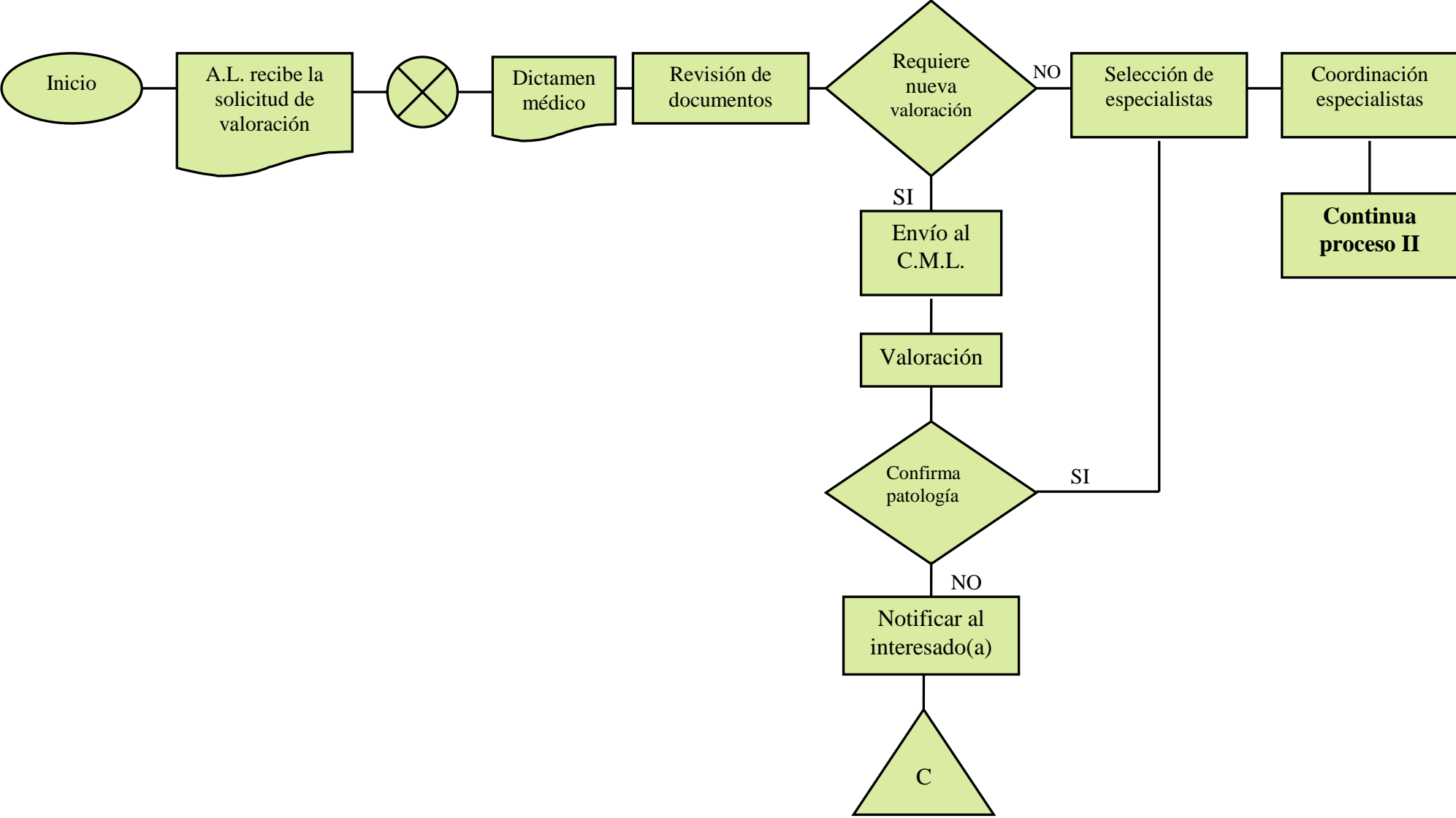
- Una vez que se tenga claro qué especialista o especialistas deberán abordar el caso, el Área de Ambiente Laboral, coordinará lo pertinente con dichos profesionales para que se hagan cargo de la gestión.
- Si la discapacidad del servidor(a), es comunicada de forma directa por la Jefatura, compañeros(as) o es detectada a través estudios efectuados por el Área de Ambiente Laboral, el caso se abordará de oficio. En estos casos el Área de Ambiente Laboral se encargará de coordinar lo necesario a fin de remitir al servidor o la servidora al Servicio de Salud para Empleados, para valoración y referencia al médico especialista que se requiera.

Verificar que la gestión cumpla con los requisitos establecidos:

- Solicitud de valoración dirigida al Área de Ambiente Laboral del Departamento de Gestión Humana.
- Documento certificado (dictamen médico; epicrisis o similar) emitido por la Caja Costarricense de Seguro Social, el Instituto Nacional de Seguros o de Hospital o Clínica Privada de reconocido prestigio.
- El documento certificado debe consignar el padecimiento diagnosticado por médico especialista. También se podrán presentar documentos de médicos especialistas que han sido consultados de manera privada.
- En todos los casos la fecha del documentos médico citado, no podrá exceder a tres meses en relación a la fecha de la gestión.

Lo anterior, con el propósito de coordinar con el o los especialistas respectivos la forma en que se abordará el caso.

Flujograma del proceso I.



PROCESO II.

Trabajo de Campo

OBJETIVO

Recopilar toda la información que sea necesaria con el fin de determinar el tipo y grado de discapacidad que padece el servidor(a), con el propósito de establecer la problemática que se está presentando.

METODOLOGIA

- La metodología a desarrollar dependerá del especialista o especialistas que deberán analizar el caso. Para lo cual en su oportunidad y como parte del desarrollo de este proyecto, deberán estructurarse los protocolos correspondientes.
- Cuando se trate de otras personas profesionales que no pertenecen al Departamento de Gestión Humana, deberán de coordinar lo necesario con el Área de Ambiente Laboral.

AREA(S) INVOLUCRADA(S)

Área de Ambiente Laboral del Departamento de Gestión Humana y aquellas que se requieran para el análisis del caso.

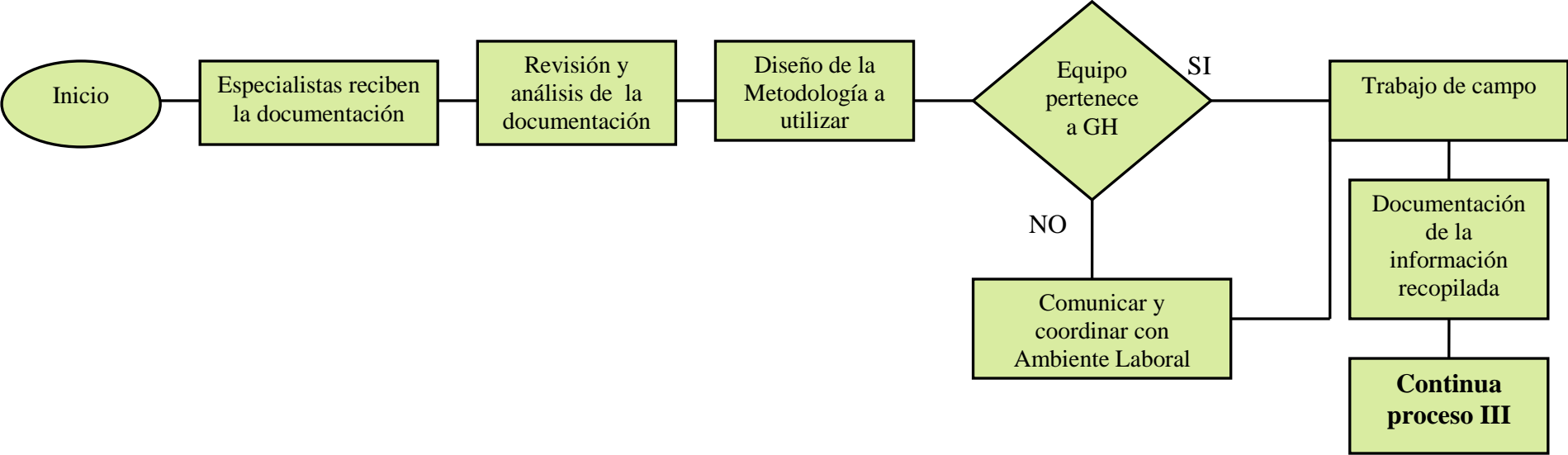
DESCRIPCION DEL PROCESO

- Los y las especialistas involucrados reciben la documentación relacionada con el caso, la cual será revisada y analizada a fin de diseñar la metodología a desarrollar para llevar a cabo el trabajo de campo, el cual tendrá como objetivo recopilar información a través de la observación, la aplicación de los instrumentos necesarios y cualquier otro que se estime conveniente.
- Cuando se trate de otras personas profesionales que no pertenecen al Departamento de Gestión Humana, estas deberán de coordinar lo necesario con el Área de Ambiente Laboral.

ALCANCE DEL PROCESO

Contar con la información que permita determinar o verificar el tipo y grado de afectación que presenta la persona, así como si la misma afecta el desempeño laboral.

Flujograma del Proceso II.

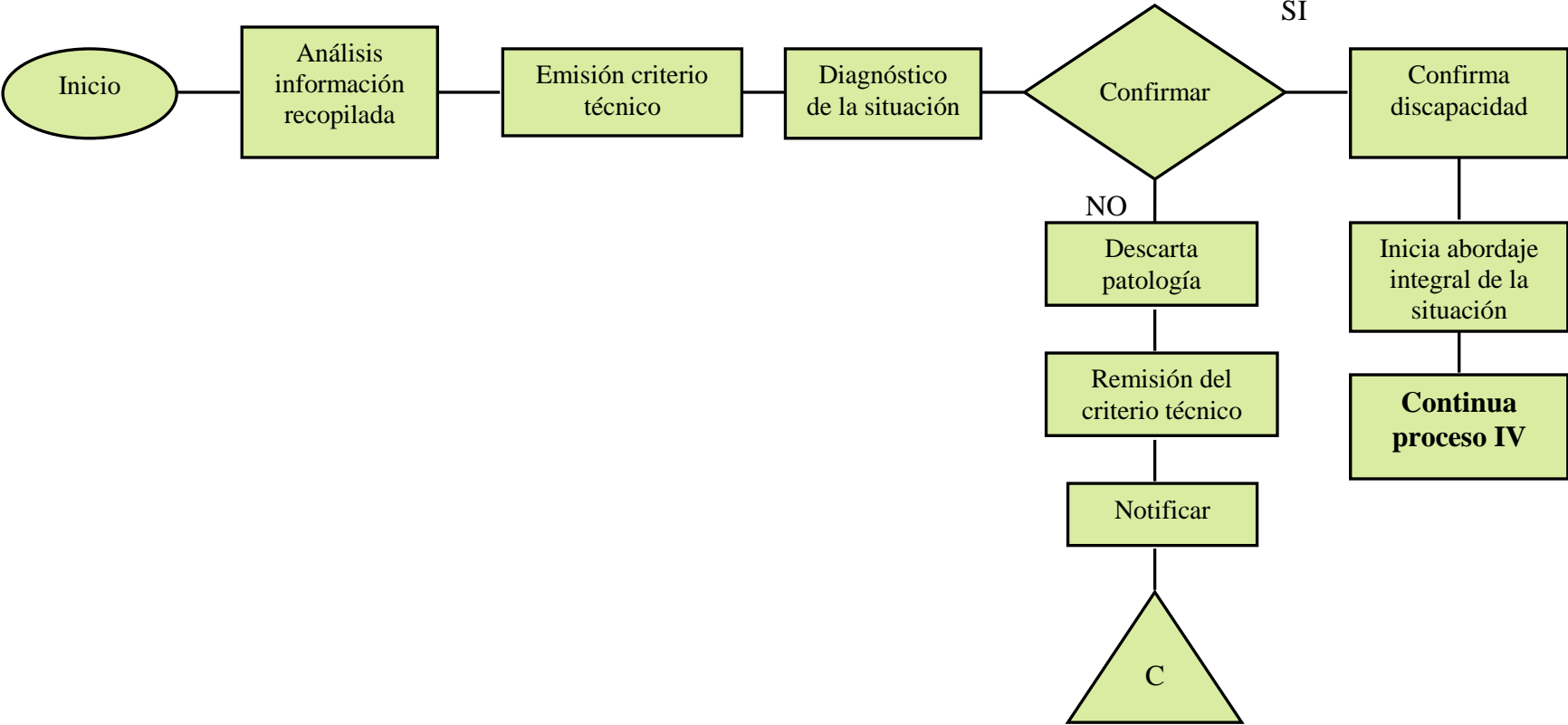


PROCESO III.

Diagnóstico de la Situación

<p>OBJETIVO</p>	<p>Analizar la información obtenida mediante el trabajo de campo, con el propósito de determinar o verificar el tipo y grado de discapacidad que presenta la persona y si la misma afecta el desempeño laboral.</p>
<p>METODOLOGIA</p>	<p>-La o él especialista analizará la información recopilada con el fin de emitir el criterio técnico de acuerdo al campo de su especialidad.</p> <p>-En los casos en los cuales se de la participación de más de un o una especialista, se deberá realizar una sesión grupal por parte de éstos profesionales con el objetivo de discutir el caso y poder llegar a un abordaje integral del mismo.</p> <p>-Ambiente Laboral será la encargada de coordinar dicha reunión a la cual se le conocerá como “sesión de análisis”.</p>
<p>AREA(S) INVOLUCRADA(S)</p>	<p>Ambiente Laboral Las involucradas en el trabajo de campo.</p>
<p>DESCRIPCION DEL PROCESO</p>	<p>Conocer y analizar en forma grupal o individual la información obtenida del trabajo de campo, a fin de completar el criterio médico con un diagnóstico general de la situación, de tal manera que se puedan descartar manipulaciones somáticas en beneficio propio (servidor(a), o jefatura) o caso contrario confirmar la presencia de una patología en el colaborador(a), la cual amerita un abordaje integral.</p>
<p>ALCANCE DEL PROCESO</p>	<p>Determinar o verificar el tipo y grado de discapacidad que presenta la persona, así como si la misma dificulta el desempeño laboral.</p>

Flujograma del Proceso III.

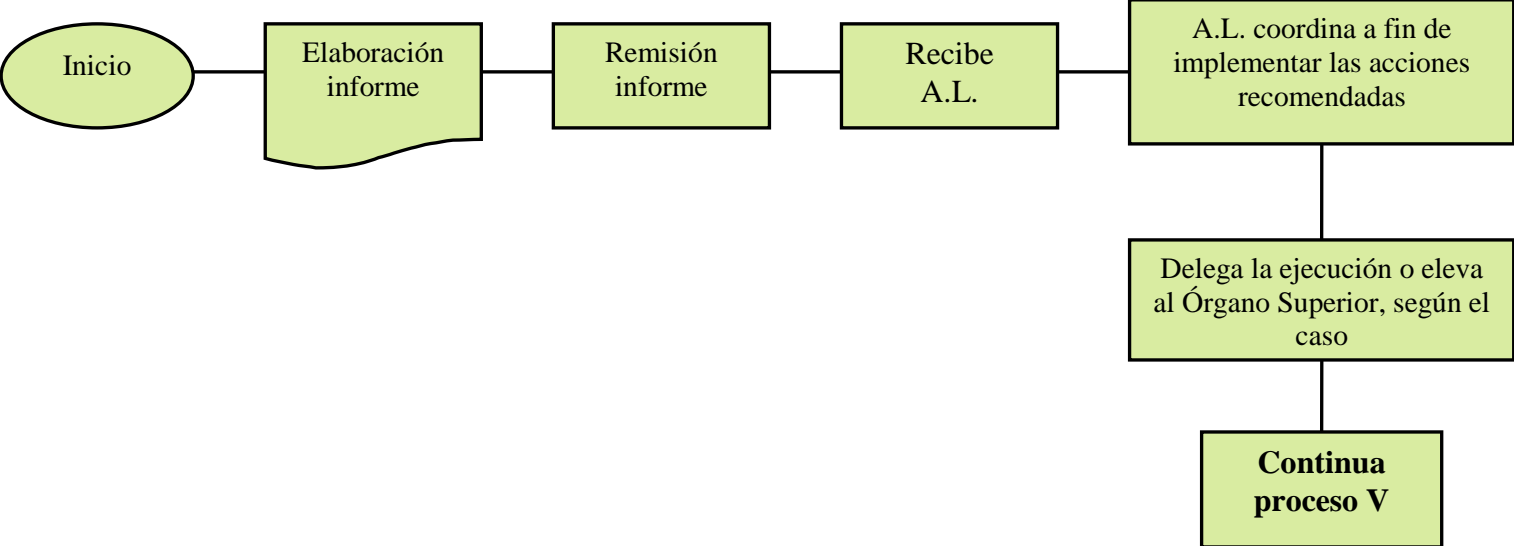


PROCESO IV.

Abordaje del caso

OBJETIVO	Contar con el criterio técnico emitido por el/la o los(as) especialista en el campo con el fin de saber cómo se debe abordar la situación que presenta la persona.
METODOLOGIA	Las personas profesionales que participaron en el análisis del caso conjuntamente con el Área de Ambiente Laboral, rendirán un informe sobre la situación diagnóstica, y situacional encontrada. Dicho informe debe contener también las recomendaciones respectivas para el abordaje del caso.
AREA(S) INVOLUCRADA(S)	Las involucradas en el trabajo de campo y Área de Ambiente Laboral.
DESCRIPCION DEL PROCESO	Coordinar todo aquello que sea necesario, a fin de implementar las acciones recomendadas por los o las especialistas que analizaron el caso. Ambiente Laboral tendrá la potestad de hacer las indicaciones del caso a las jefaturas involucradas en busca de dar una solución al caso atendido. Solamente en casos excepcionales o porque las jefaturas se niegan a acatar lo solicitado, Ambiente Laboral elevará las acciones respectivas al Consejo Superior con el fin de que éste solicite a las dependencias involucradas, la ejecución de las acciones recomendadas.
ALCANCE DEL PROCESO	Coordinar todas las acciones a seguir para brindar una solución integral a la situación que presenta la persona.

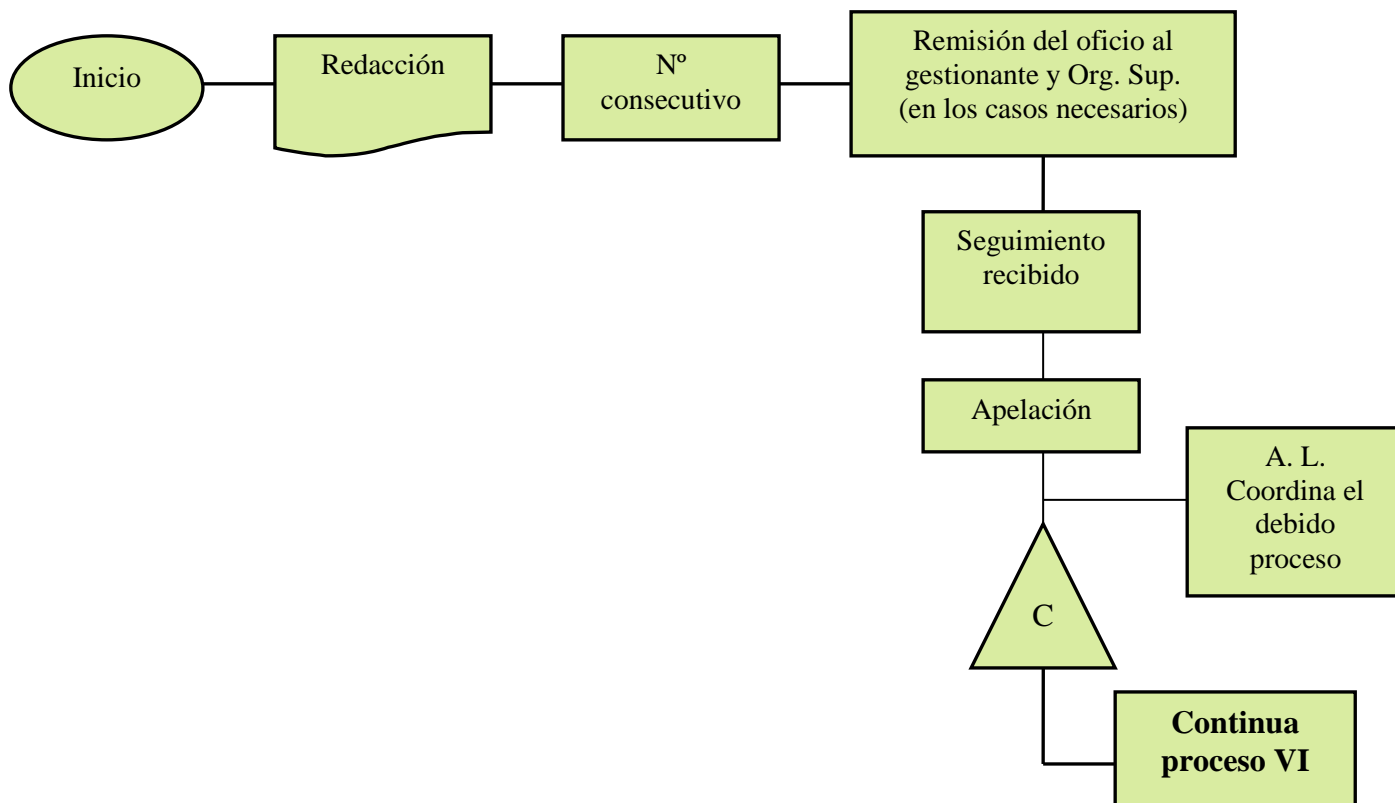
Flujograma del Proceso IV.



PROCESO V.**Comunicación de la recomendación**

OBJETIVO	Comunicar al gestionante y a los órganos superiores (cuando sea necesario), la resolución final del caso.
METODOLOGIA	Área de Ambiente Laboral, coordina el envío de la comunicación respectiva al interesado(a) y a los órganos superiores (cuando sea necesario), la resolución del caso. Para ello podrá hacer uso de los diferentes medios de comunicación disponibles en la institución.
AREA(S) INVOLUCRADA(S)	Área de Ambiente Laboral.
DESCRIPCION DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none">- Coordinar lo relacionado con la elaboración de la comunicación que se debe enviar a la persona que gestionó el caso.- Con el fin de llevar un orden en las comunicaciones que se realizan, se deberá asignar un número consecutivo a dicha comunicación.- Coordinar el envío del oficio, dar seguimiento al recibo de la comunicación, así como que se de el debido proceso, de conformidad con la legislación aplicable en el Poder Judicial. En caso de apelación por parte del o la gestionante Ambiente Laboral coordinará lo respectivo.
ALCANCE DEL PROCESO	Dar a conocer a la persona y a los órganos superiores (cuando sea necesario) la forma en que se resolverá la gestión presentada.

Flujograma del Proceso V.



PROCESO VI.**Sensibilización**

OBJETIVO

Contar con un programa de sensibilización e inducción permanente con el fin de minimizar el impacto negativo generado por la situación particular que presenta la persona. En la medida de lo posible este proceso deberá incluir a la jefatura y personas que pertenecen al Despacho analizado.

METODOLOGIA

A definir por las áreas involucradas

AREA(S) INVOLUCRADA(S)

Ambiente Laboral, Subproceso de Capacitación y las que se requieran con el fin de implementar y dar seguimiento a este programa.

DESCRIPCION DEL PROCESO

- Ambiente Laboral, coordinará con las áreas o dependencias que se requieran, a fin de que se lleve a cabo un proceso de sensibilización en las dependencias en que se presente un caso por discapacidad.

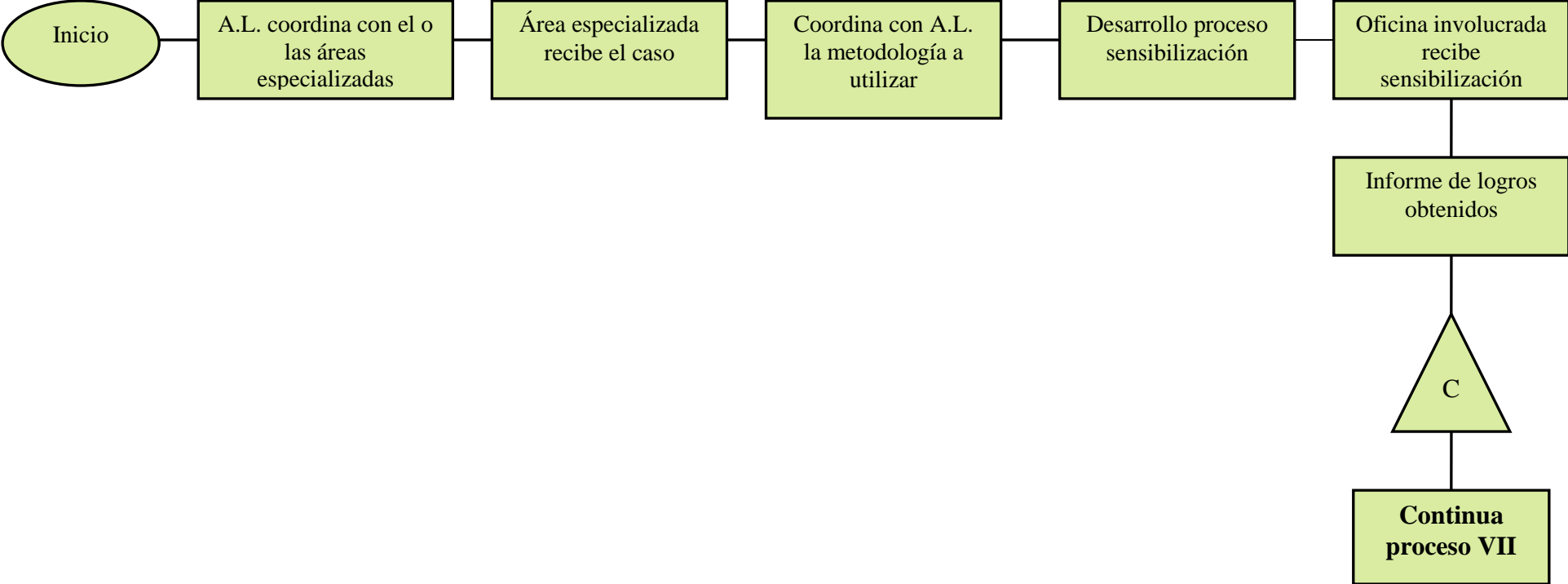
- El Área de Ambiente Laboral en conjunto con los especialistas que participen en el proceso de sensibilización definirán la metodología a utilizar para llevar a cabo el proceso de sensibilización. Para estos efectos deberán desarrollarse las temáticas que mejor convengan para encontrar una solución.

Al concluir el proceso de sensibilización los y las especialistas que participan en el mismo en conjunto con el Área de Ambiente Laboral, rendirán un informe a cerca de los logros obtenidos.

ALCANCE DEL PROCESO

Crear un ambiente laboral adecuado tanto para el (la) servidor(a) con discapacidad, como para la jefatura y compañeros(as), buscando de esta forma avanzar en las perspectivas de género y accesibilidad, en cumplimiento de las Políticas institucionales de género y accesibilidad.

Flujograma del Proceso VI.



PROCESO VII.**Seguimiento de los casos**

OBJETIVO	Dar seguimiento al caso analizado.
METODOLOGIA	A definir por parte del Área de Ambiente Laboral.
AREA(S) INVOLUCRADA(S)	Área de Ambiente Laboral y las que se requieran para dar seguimiento a los casos.
DESCRIPCION DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral coordina todas las acciones respectivas con el fin de que se le de seguimiento a los casos atendidos. - Ambiente laboral retoma la gestión con el objetivo de coordinar lo necesario a fin de que se lleven a cabo las indagatorias sobre la condición actual del servidor(a), con el propósito de determinar si la situación que dio origen al análisis del caso ha mejorado. - Si se determina que las acciones fueron debidamente ejecutadas se valoran los resultados, y si son positivos tanto para el servidor(a) como para la jefatura y compañeros(as), Ambiente Laboral coordina lo necesario para dar por concluido el caso. - Ahora bien, si a pesar de implementar las acciones correctivas la situación que dio inicio al proceso no mejoró, el Área de Ambiente Laboral coordinará lo necesario para que se aplique nuevamente el procedimiento hasta aquí detallado. - Si las acciones recomendadas para el caso que se atendió no fueron implementadas tal y como lo indicaron los y las especialistas respectivos, el Área de Ambiente Laboral elevará el caso al Consejo Superior, para se tomen las medidas correctivas del caso.
ALCANCE DEL PROCESO	Verificar que se estén ejecutando las acciones que fueron recomendadas por los especialistas, de conformidad con los plazos que se hayan definido por cada área especializada.

Flujograma del Proceso VII.

