

Manual de Lineamientos de Gestión en el marco del Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica.

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

En el decreto artículo 5 se indica que el Consejo de Empleo (CE) es el órgano superior del SNE y de política pública de articulación de los servicios asociados al SNE, y está conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jefes de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo. Así mismo en el artículo 7 especifica las funciones del CE citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

Este Manual de Lineamientos de Gestión del SNE define orientaciones para el desarrollo de los servicios en el marco del SNE, de acuerdo con las competencias establecidas en la Ley Orgánica de las instituciones que componen el SNE y acatando el artículo 23 del decreto que indica que todas las instituciones públicas que brinden servicios de empleo deberán asegurar los mecanismos de integración al SNE, así como apegarse a los lineamientos establecidos por el CE y la Secretaría Técnica (ST).

Este documento tendrá un carácter progresivo y lógico, de manera que se pueda realizar una correcta implementación de la política pública y asegurar la prestación de los servicios públicos, fue aprobado por CE en la fecha del 10 de setiembre del 2021. El mismo está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias concurrentes.

2. INDICE

1.	<i>PRÓLOGO</i>	1
2.	<i>INDICE</i>	2
3.	<i>ABREVIATURAS</i>	3
4.	<i>CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE LINEAMIENTOS</i>	3
4.1	<i>Marco normativo</i>	3
4.2	<i>Guía para la elaboración de lineamientos específicos</i>	4
4.3	<i>Lineamiento General del SNE</i>	4
4.4	<i>Lineamientos específicos del SNE</i>	4
5.	<i>ANEXOS</i>	5
5.1	<i>Anexo 1. Guía para la elaboración de lineamientos en el marco del SNE</i>	6
5.2	<i>Anexo 2. Lineamiento General del SNE</i>	22
5.3	<i>Anexo 3. Lineamientos específicos</i>	36

3. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Consejo de Empleo (CE)
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)
- Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE)
- Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)
- Herramienta virtual agencia de empleo (ane.cr)
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)
- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Modelo de Gestión (MG)
- Observatorio de Mercado Laboral (OML)
- Red Nacional de Unidades de Empleo (RUE)
- Secretaría Técnica (ST)
- Unidad de Empleo (UE)

4. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE LINEAMIENTOS

Este manual es aplicable para Costa Rica en el ámbito del SNE y para las instancias que requieren articulación en el marco de este sistema.

4.1 Marco normativo

Para la utilización de este manual es necesario contemplar el marco legal y normativo que rige el sector trabajo en el país, el abordaje de los distintos grupos poblacionales, además de la normativa que permite la transversalización del enfoque de género.

A continuación se enlista documentos normativos básicos necesarios para el levantamiento de lineamientos en el marco del SNE.

- Código de Trabajo y sus reformas.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por Costa Rica.
- Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N°. 1860 y sus reformas.
- Ley del Consejo Nacional de Salarios, N°. 832 y su reforma.
- Código de la Niñez y la Adolescencia Ley N°. 7739 y sus reformas.
- Ley para regular el Teletrabajo. Ley N°. 9738
- Reglamento para regular el teletrabajo N° 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT
- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contras las Mujeres (CEDAW), ratificada por Costa Rica en 1984.

- Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG) 2018-2030.

Es importante indicar que cada lineamiento define las referencias documentales y el marco normativo vigente según la temática abordada, además cada institución dispone de un marco normativo que establece competencias y con ello estas desarrollan los diversos servicios, entre los cuales es de interés articular los referentes al empleo.

4.2 Guía para la elaboración de lineamientos específicos

Para facilitar la construcción de lineamientos específicos para los diferentes actores del SNE, se elaboró una Guía para la elaboración de lineamientos en el marco del SNE, la cual se adjunta en el anexo 1 de este manual.

Dicha guía indica los pasos a seguir una vez identificada la necesidad de establecer un lineamiento y pretende ser una herramienta que facilite la gestión y estandarización de los lineamientos creados.

4.3 Lineamiento General del SNE

Se elaboró un Lineamiento General, cuyo objetivo es establecer las medidas para el funcionamiento del SNE y su coordinación con el mercado de trabajo, la aplicación de este lineamiento va dirigida a todos los actores y partes interesadas del SNE. Este lineamiento se muestra en el anexo 2 de este manual.

4.4 Lineamientos específicos del SNE

Una vez elaborado el lineamiento general, se identificaron la necesidad de elaborar lineamientos específicos enfocados en diferentes poblaciones, para ello se definieron como prioridad los siguientes lineamientos específicos.

- LE-FBPT-C-001. Lineamiento específico para la atención de personas jóvenes.
- LE-PPT-002. Lineamiento específico para la atención de personas beneficiarias de la estrategia puente al trabajo.
- LE-PD-003. Lineamiento específico para la atención de personas con discapacidad.
- LE-M-004. Lineamiento específico para la atención de mujeres.
- LE-PM-005. Lineamiento específico para la atención de personas migrantes.
- LE-PM-006. Lineamiento específico para la atención de personas refugiadas.

Dichos lineamientos fueron construidos de forma participativas por equipos técnicos conformados por personas de diferentes instituciones. A partir del anexo 3 se muestran estos lineamientos.

5. ANEXOS

5.1 Anexo 1. Guía para la elaboración de lineamientos en el marco del SNE

5.2 Anexo 2. Lineamiento General del SNE

5.3 Anexo 3. Lineamientos específicos

LE-FBPT-C-001. Lineamiento específico para la atención de personas jóvenes.

LE-PPT-002. Lineamiento específico para la atención de personas beneficiarias de la Estrategia Puente al Trabajo.

LE-PD-003. Lineamiento específico para la atención de personas con discapacidad.

LE-M-004. Lineamiento específico para la atención de mujeres.

LE- PM-005. Lineamiento específico para la atención de personas migrantes.

LE- PM-006. Lineamiento específico para la atención de personas refugiadas

Guía para la elaboración de lineamientos en el marco del Sistema Nacional de Empleo

Índice

1. **Equipo de trabajo**
 2. **Abreviaturas**
 3. **Campo de aplicación de la Guía**
 - 4.1 *Marco normativo*
 - 4.2 *Jerarquía documental para la implementación de lineamientos*
 4. **Transversalización del enfoque de género en la elaboración de lineamientos en el marco del SNE**
 5. **Elaboración de lineamientos**
 - 5.1 ***Etapas de elaboración de los Lineamientos:***
 - 5.1.1 *Identificación de la necesidad*
 - 5.1.2 *Identificación del grupo de personas para su elaboración (Equipo técnico)*
 - 5.1.3 *Definición de contenidos según el tema a abordar en el lineamiento*
 - 5.1.4 *Revisión por parte del equipo de Gestión documental*
 - 5.1.5 *Validación por parte del Despacho Ministerial y el Consejo de Empleo*
 - 5.1.6 *Divulgación*
 - 5.1.7 *Implementación de lineamientos*
 - 5.1.8 *Actualización conforme necesidades*
 6. **Clasificación de los Lineamientos**
 7. **Formato para el levantamiento de lineamientos**
- ANEXOS**

1. Equipo de trabajo

A continuación se enlista los colaboradores que participaron en la elaboración de esta guía.

- *Natalia Álvarez Rojas, Viceministerio MTSS*
- *Marcos Solano Chacón, Dirección Empleo MTSS*
- *Gindra Brenes Poveda, Dirección Empleo MTSS*
- *Jenny Ramírez Peñaranda, Dirección Empleo MTSS*
- *Edrei Cabezas Quintero, Dirección Empleo MTSS*
- *Carlos Rojas Salas, Dirección Empleo MTSS*
- *Gabriela Porras, MTSS*
- *María Picado Ovaes INAMU*
- *Ana Isabel Rojas Chavarría, INAMU*
- *Ericka López Garro, INAMU*
- *Andrea Milla Quesada, INAMU*
- *María Arteta, OIT*
- *Gerson Martínez, OIT*

Facilitadores:

Ing. Rodolfo Romero Redondo

Inga. Silvia Solano Mora

2. Abreviaturas

- **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)**
- **Sistema Nacional de Empleo (SNE)**
- **Consejo de Empleo (CE)**
- **Secretaría Técnica (ST)**
- **Agencia Nacional de Empleo (ANE)**
- **Herramienta virtual agencia de empleo (www.ane.cr)**
- **Modelo de Gestión (MG)**

3. Campo de aplicación de la Guía

Esta guía es aplicable para la realización de lineamientos en Costa Rica en el ámbito del SNE y para las instancias que requieren articulación en el marco de este sistema.

4.1 Marco normativo

Para la realización de los lineamientos es necesario contemplar el marco legal y normativo que rige el sector trabajo en el país, el abordaje de los distintos grupos poblacionales, además de la normativa que permite la transversalización del enfoque de género.

A continuación se enlistan los documentos normativos básicos necesarios para el levantamiento de lineamientos en el marco del SNE.

- Código de Trabajo y sus reformas.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por Costa Rica.
- Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N°. 1860 y sus reformas.
- Ley del Consejo Nacional de Salarios, N° 832 y su reforma.
- Código de la Niñez y la Adolescencia Ley N°. 7739 y sus reformas.
- Ley para regular el Teletrabajo. Ley N°. 9738.
- Reglamento para regular el teletrabajo N° 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT.
- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contras las Mujeres (CEDAW), ratificada por Costa Rica en 1984.
- Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG) 2018-2030.

4.2 Jerarquía documental para la implementación de lineamientos

Para poder aplicar adecuadamente esta guía es necesario tener claridad en la jerarquía documental que ha establecido el MTSS como rector del SNE, a continuación se detalla dicha estructura.



Figura 1. Jerarquía documental

A continuación se detalla la clasificación:

- **Leyes, decretos y reglamentos:** Marco legal normativo de carácter nacional que rige la organización del sistema y establece las responsabilidades y atribuciones sobre un tema o sector específicos.
- **Política pública:** Curso o línea de acción definido para orientar o alcanzar un fin, que se expresa en directrices, lineamientos, objetivos estratégicos y acciones sobre un tema y la atención o transformación de un problema de interés público. Explicitan la voluntad política traducida en decisiones y apoyo en recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros y se sustenta en los mandatos, acuerdos o compromisos nacionales e internacionales”. (Mideplan, 2016)
- **Estrategias:** Curso de acción que ayudan a elegir y priorizar las acciones adecuadas en el marco de la política pública para alcanzar las metas de la organización o sistema.
- **Lineamientos:** Establecen los marcos de actuación o directivas para la implementación de las estrategias definidas.
- **Procedimientos/ Protocolos:** Conjunto de acciones o actividades documentadas que definen la forma de alcanzar resultados u objetivos de manera sistemática.
- **Instructivos/ Guías:** Documentos que orientan la ejecución de acciones concretas u específicas en la organización o sistema.

4. Transversalización del enfoque de género en la elaboración de lineamientos en el marco del SNE

Con el fin de garantizar que la elaboración de lineamientos en el marco del SNE fomente el enfoque de género a continuación se indican criterios necesarios para el levantamiento de estos:

- El lineamiento debe de identificar las acciones específicas que deben realizarse para resolver las brechas de género, incluidas las acciones afirmativas dadas las desventajas históricas de las mujeres. Todas las acciones deben estar al alcance de las posibilidades del SNE.
- Se recomienda que la totalidad de actores del SNE, cuenten con procesos de formación y sensibilización en materia de enfoque de género e interseccionalidades.
- Se recomienda incorporar de manera activa al sector empresarial a fin de que se sensibilice en el tema de igualdad entre mujeres y hombres en el acceso y permanencia en el empleo de las personas en su diversidad. Considerar los Programas de Empleo vigentes del INAMU como herramientas adecuadas para este fin.
- Es importante tener presente para la elaboración de lineamientos las siguientes brechas de empleo:
 - Desigualdad en la distribución del uso y control del tiempo. Corresponde a la distribución inequitativa del tiempo dedicado a las actividades domésticas no remuneradas y de cuidados entre mujeres y hombres y el tiempo dedicado al trabajo remunerado. La desigualdad en la distribución del tiempo perpetúa la tradicional división sexual del trabajo recayendo en las mujeres la mayoría de las tareas de mantenimiento del hogar y de cuidados a las personas dependientes (parcial o totalmente).
 - Segregación del mercado laboral. Segmentación horizontal que se expresa en la definición de ocupaciones tradicionalmente feminizadas, mientras que la segregación vertical se evidencia en las barreras para ascender en la jerarquía de la organización: esto se ve reflejado en la participación en profesiones/ ocupaciones sobre representados o subrepresentados por mujeres o por hombres; reclutamiento y selección de personal y desigual acceso a puestos de mayor rango en la escala jerárquica de la organización y en la toma de decisiones.
 - Brecha digital en el contexto de la cuarta revolución industrial y el futuro del empleo. Esta diferenciación por sexo y género provoca brecha en el acceso y uso de tecnologías. Los cambios generados por la cuarta revolución tecnológica tienen un impacto en la definición de los objetivos y metas de los programas de formación y capacitación, en particular, aquellos dirigidos a las mujeres. Esto supone liderar procesos que favorezcan el camino para estudiar carreras STEM o de las TICs, con miras al acceso.
 - Brecha en el reclutamiento y selección del personal. Las acciones relacionadas con este proceso reproducen los estereotipos de género, racistas, lesbobitransfóbicos, hacia las mujeres con discapacidad, entre otros, de manera tanto consciente como inconsciente, por lo que se ha

convertido en una determinante en el proceso de contratación del personal. Esto podría tener como resultado algún tipo de discriminación por razones de género para las mujeres, sin mencionar que podría estar aumentado cuando se cruzan con otras variables como la edad, orientación sexual, etnia o nacionalidad. Aún persisten mecanismos excluyentes en estos procesos que involucran aspectos que van desde el momento en que se ofertan las vacantes o el tipo de preguntas que se realizan durante las entrevistas de trabajo, hasta las posibilidades de ascender.

5. Elaboración de lineamientos

A continuación se describe los pasos a seguir para la elaboración de lineamientos en el SNE.

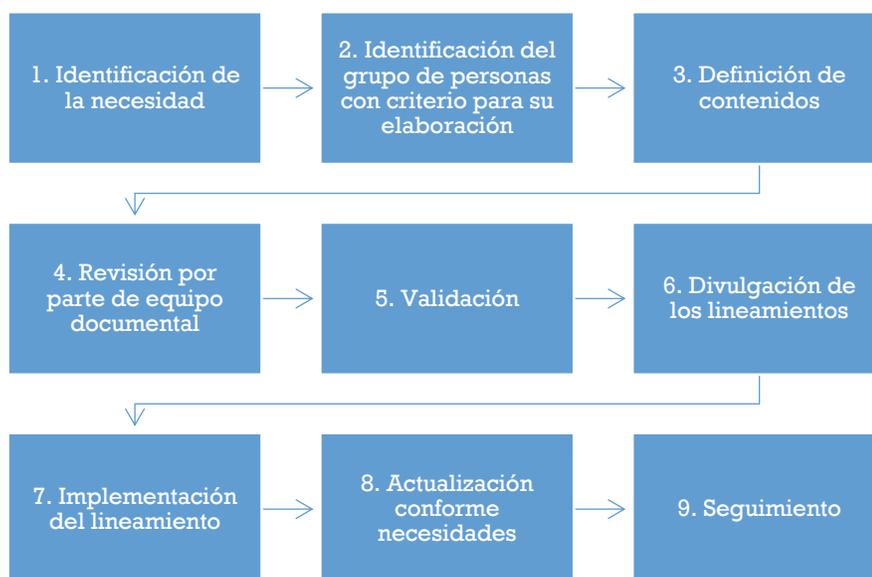


Figura 2. Pasos para elaboración de los lineamientos

Fuente: elaboración propia, (2021).

5.1 Etapas de elaboración de los Lineamientos:

5.1.1 Identificación de la necesidad

En el marco de la implementación del SNE se deben identificar la necesidad de establecer lineamientos específicos que permitan facilitar la gestión y los resultados para dinamizar y crear más y mejores oportunidades del empleo. Esta necesidad puede identificarse a partir de los diferentes actores del SNE, una vez identificada la necesidad se presenta en la Secretaría Técnica de Empleo la cual valida técnicamente y la traslada al Consejo de Empleo, que aprueba el inicio de elaboración del lineamiento y orienta su elaboración en el marco de la Secretaría Técnica de Empleo liderada por el MTSS.

Para el levantamiento del lineamiento se recomienda identificar las necesidades tanto de mujeres como de hombres (en la población específica) en materia de empleo; contar con datos que reflejen la realidad del empleo en hombres y mujeres para el acceso y la permanencia.

Cada lineamiento debería contener las necesidades identificadas, tanto de mujeres como de hombres (en la población específica) en materia de empleo; además de datos que reflejen la realidad del empleo en hombres y mujeres para el acceso y la permanencia. Para ello se recomienda previo a levantar el lineamiento hacer una revisión de diagnósticos de la población específica según sexo y utilizar datos desagregados por sexo según el grupo poblacional, además de poner especial atención para la población en condiciones de vulnerabilidad, la intermediación asistida.

5.1.2 Identificación del grupo de personas para su elaboración (Equipo técnico)

Una vez que se han identificado las necesidades de crear los lineamientos, para la formulación, divulgación y seguimiento, se conforman equipos de personas con conocimiento técnico para la elaboración del lineamiento, este equipo será conformado por los actores o partes interesadas, ya sea de instituciones públicas, privadas, organismos no gubernamentales y/o instancias de la sociedad civil organizada según sea requerido. Dentro del grupo de personas que conforman los equipos de técnicos podrá estar la persona a cargo del mecanismo de género de cada institución involucrada.

5.1.3 Definición de contenidos según el tema a abordar en el lineamiento

Se debe definir el contenido que se desea abordar en el lineamiento siempre orientado a atender la necesidad identificada y teniendo presente el marco legal y normativo vigente.

Después de tener clara las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres en el acceso y permanencia en el empleo (apartado 4 de esta guía, brechas de empleo), se deben de identificar las acciones específicas para resolver las brechas de género, incluidas las acciones afirmativas dadas las desventajas históricas de las mujeres. Todas las acciones deben estar al alcance de las posibilidades del SNE.

También deben indicar los recursos institucionales y no institucionales que pueden aportar las instituciones que conforman el SNE para la disminución de las brechas detectadas.

5.1.4 Revisión por parte del equipo de Gestión documental

Una vez enviado el documento con los elementos técnicos, el equipo de Gestión Documental del MTSS revisa que los aspectos relacionados a la forma y normalización se encuentren dentro de los contenidos. Verifica contenidos, atinencia, pertinencia y cuando se requiere lo envía a validación externa o a consultas relacionadas a aspectos jurídicos.

En esta etapa se recomienda la validación por parte de grupos de mujeres del sector. El INAMU ofrece asistencia técnica para la revisión final del lineamiento, previo envío al Consejo de Empleo.

5.1.5 Validación por parte del Despacho Ministerial y el Consejo de Empleo

Una vez aprobado el lineamiento por el equipo técnico y el equipo de gestión documental se procede a enviarlos al Despacho Ministerial para la respectiva validación para posterior enviar a validación y aprobación al Consejo de Empleo.

5.1.6 Divulgación

Es el proceso que se realiza desde los diferentes sitios electrónicos, incluyendo la plataforma www.ane.cr a diferentes interesados. También se emiten por medio de comunicados de prensa.

El lineamiento debe estar escrito con un lenguaje inclusivo, no sexista y las imágenes que se utilicen deben evitar estereotipos de género en el empleo y ocupación. A su vez, deben fomentar de manera explícita la incorporación de las mujeres en empleos tradicionalmente masculinizados y en puesto de toma de decisión.

5.1.7 Implementación de lineamientos

Corresponde a las diferentes instituciones del SNE la implementación del lineamiento establecido según corresponda.

5.1.8 Actualización conforme necesidades

Conforme se implementan los lineamientos es necesario ajustar los documentos según el contexto y las necesidades que se vayan presentando. Deben irse midiendo cambios en el mercado laboral de mujeres y hombres.

5.1.9 Seguimiento

Por medio de herramientas, visitas de verificación, llamadas telefónicas, aplicaciones en la web, se realiza el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos. La Secretaría técnica será la responsable de dar seguimiento mediante los medios definidos para tal fin.

6. Clasificación de los Lineamientos

Cada lineamiento cuenta con una codificación diferente con el fin de mantener un orden en la cantidad de documentación generada. La estructura del código es la siguiente, el cual se explica en la Tabla N°. 2: LS - Sigla del grupo – 000. Título de lineamiento.

Tabla 1. Estructura de código de lineamientos del MTSS

Elemento	Detalle
L	Corresponde a la inicial para identificar que es un lineamiento.
Sigla del nombre al que pertenece el lineamiento	Dependiendo del tipo de lineamiento que por su contenido pertenezca a clasificación definida: G: general E: específico
Número consecutivo del lineamiento	De acuerdo a como se generen los lineamientos se establece un número el cual se seguirá para los futuros lineamientos. Por ejemplo: LE-001
Título del lineamiento	Nombre completo y específico asignado al lineamiento.

Fuente: Elaboración propia, (2021).

Ante las constantes actualizaciones de los lineamientos, se debe indicar en la portada de cada actualización el número de la versión en la que se está trabajando y el número total de versiones existentes, esto con el fin de mantener un control de los documentos y sus modificaciones. A continuación se presenta un ejemplo:

Tabla 2. Control de actualizaciones de los lineamientos

Control de actualización del Manual	Descripción
Versión 01 de 01	Indica que número de versión en la que se está trabajando o modificando es la Versión 01 y el “de 01” indica que existen únicamente 1 versiones del manual.
Versión 02 de 05	Indica que el número de versión de actualización del Manual que se está visualizando es la 02 y que existen un total de 5 versiones del Manual.

Fuente: Elaboración propia, (2021).

7. Formato para el levantamiento de lineamientos

LE-001. Título del lineamiento

<p>Versión: 001 Primera edición Todo nuevo documento debe indicar que es la “primera edición” y según sus actualizaciones este número aumenta consecutivamente</p>	<p>Fecha de elaboración: día-mes-año Ejemplo: 03-07-2020</p>
---	--

<p>Elaborado por:</p>

<p>Aprobado por:</p>

índice

Prólogo	2
1. Objetivo y campo de aplicación	3
2. Referencias documentales	3
2.1 Lineamientos de referencia.....	3
2.2 Bibliografía	3
2.3 Documentos de consulta adicionales.....	3
3. Definiciones y terminología.....	3
4. Abreviaturas	4
5. Contenido técnico / requisitos técnicos	4
5.1 Xxxxxx.....	4
6. Observancia.....	5
Anexos	6

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

En el decreto artículo 5 se indica que el Consejo de Empleo (CE) es el órgano superior del SNE y de política pública de articulación de los servicios asociados al SNE, y esta conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jefes de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo. Así mismo en el artículo 7 especifica las funciones del CE citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

Este documento (*Nomenclatura y nombre completo del lineamiento*) fue aprobada por (*instancias que elaboraron el lineamiento*) en la fecha del (*día*) de (*mes*) del (*año*).

El mismo está sujeto a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades e intereses de las mujeres y hombres en su diversidad que buscan empleo y a las exigencias actuales y cambios futuros del mercado laboral y del empleo.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1 Organizaciones y personas que colaboraron en el lineamiento

Participantes	Organización
<i>Nombre completo (dos apellidos)</i>	<i>Nombre completo de la organización</i>

Fuente: Elaboración propia, (2021).

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este apartado se debe poner el objetivo del lineamiento, además de especificar el alcance de este. Se recomienda iniciar así:

El objetivo de este lineamiento es.....

Además se recomienda en este apartado indicar donde estará publicada su última versión, de la siguiente manera:

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del MTSS (poner el link)

- *Recordatorio: El lineamiento debe estar escrito con un lenguaje inclusivo y las imágenes que se utilicen deben evitar estereotipos de género en el empleo. A su vez, deben fomentar de manera explícita la incorporación de las mujeres en empleos tradicionalmente masculinizados y en puesto de toma de decisión.*

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Este elemento debe contener una lista completa de todos los documentos indispensables para la utilización del lineamiento y que, a lo largo de la misma han sido citados.

Los documentos a los que se hace referencia se deben citar con sus números y sus títulos completos. La fecha de publicación en lo posible no se debe indicar, ya que se entiende que toda referencia alude a la última edición del documento citado.

No se debe hacer referencia a documentos que aún no hayan sido publicados como lineamientos, normas técnicas nacionales, internacionales, etc. En el caso de referencia a un proyecto de lineamiento, se debe añadir a pie de página una nota aclaratoria. (INTE GO:2019, 2019, pág. 8). En este apartado se puede dividir en subapartados si lo considera necesario, indicando diferentes tipos de referencias como bibliografía general, normativa o documentos de consulta adicional. Este apartado se puede iniciar de la siguiente manera:

A continuación se indica las referencias documentales para la elaboración del presente lineamiento:

2 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Este elemento es optativo, contiene las definiciones que se juzgan necesarias para la debida comprensión de todos o algunos de los términos utilizados en el lineamiento.

3 ABREVIATURAS

Indicar todas las que se usan en la elaboración de este, con nombre completo, a continuación un ejemplo:

- **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)**

4 CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

Aquí se escribe el cuerpo del lineamiento, este contenido debe establecer el marco de actuación o directrices para la implementación de estrategias definidas en la temática del lineamiento, recuerde que el “como” corresponde al nivel de procedimiento o protocolo según la jerarquía documental. Es importante que se describa con detalle la población específica según particularidades y especificidades de las mujeres y hombres en su diversidad y diferentes actores que participan en la implementación del lineamiento y su rol. Si lo considera necesario puede dividir en subapartados, a continuación un ejemplo

4.1 Con respecto a la Agencia Nacional de Empleo (ANE):

Deberá acatar en estricto apego lo señalado en el decreto ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM- MCSP, Capítulo III, artículos 13,14,15,16,17,18.

- *Recordatorio: Para el levantamiento del lineamiento se recomienda identificar las necesidades tanto de mujeres como de hombres (en la población específica) en materia de empleo; contar con datos que reflejen la realidad del empleo en hombres y mujeres para el acceso y la permanencia. Se recomienda previo a levantar el lineamiento hacer una revisión de diagnósticos de la población específica según sexo y utilizar datos desagregados por sexo según el grupo poblacional.*

5 OBSERVANCIA

En este apartado se deben identificar las instancias que ejercen el control y la regulación de que estos lineamientos se cumplan con la búsqueda de evidencia correspondiente / medios de verificación, los cuales pueden tomar como base a prácticas internacionalmente reconocidas de evaluación de la conformidad (mecanismos de inspección de acuerdo con la INTE/ISO 17020) o bien, nacionales para el caso de avanzar en la igualdad de género en el ámbito laboral, la INTE-38-G

Tabla 2. Instancias que ejercen el control y la regulación de estos lineamientos

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
<i>Nombre de la instancia</i> <i>Ejemplo: MTSS</i>	<i>Nombre de verificadores o evidencia como por ejemplo mesas especializadas, colegios profesionales, orden sanitaria, reporte semanal sobre lineamientos entre otros</i> <i>Ejemplo: Verificación en campo por medio de visitas, listas de verificación y entrevistas para generar reportes de cumplimiento de este lineamiento.</i>

Fuente: Elaboración propia, (2021).

ANEXOS

Anexo 1. Título del anexo

Todo anexo debe estar mencionado en el cuerpo del lineamiento.

LG-001. Lineamiento General para el funcionamiento del Sistema Nacional de Empleo (SNE)

Versión: Primera Versión	Fecha de elaboración: 24 de agosto 2021
-----------------------------	--

Elaborado por: Instituciones que conforman la Secretaría Técnica (ST)
--

Aprobado por: Consejo de Empleo (CE)

ÍNDICE

1. PRÓLOGO
2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIAS DOCUMENTALES
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
5. ABREVIATURAS
6. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS
 - 6.1 Con respecto a la Agencia Nacional de Empleo (ANE)
 - 6.2 Con respecto a la plataforma www.ane.cr
 - 6.3 Con respecto a los componentes o Capas del Sistema Nacional de Empleo
 - 6.4 Con respecto a la oferta programática
 - 6.5 Con respecto a la red de unidades de empleo (RUE)
 - 6.6 De las poblaciones vulnerables
 - 6.7 Con respecto a las instituciones que conforman el SNE y los servicios de apoyo de la oferta programática del SNE
 - 6.8 Con respecto a indicadores
7. OBSERVANCIA

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Así mismo el decreto en el artículo 7 especifica las funciones del Consejo de Empleo (CE), citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral.

La elaboración de este lineamiento general tiene como propósito establecer disposiciones de aplicación general para el funcionamiento del SNE en concordancia con su Modelo de Gestión (MG), tendrá un carácter progresivo y lógico, de manera que se pueda realizar una correcta implementación de la política pública sin causar un desajuste transitorio y asegurar la continuidad de la prestación de los servicios públicos, esto teniendo presente la articulación con las demás instituciones que conforman el SNE.

Este lineamiento ha sido desarrollado en cumplimiento con los criterios técnicos establecidos en la normativa jurídica, las normas técnicas institucionales y el MG del SNE. Se basa en una atención con Enfoque de Derechos Humanos, que prioriza en la inclusión social de las personas en mayor situación de vulnerabilidad y busca el logro de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, teniendo presente la diversidad de condiciones subyacentes .

Este documento fue aprobado por Consejo de Empleo (CE) en la fecha del 10 de setiembre del 2021. El mismo está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias concurrentes.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1. Organizaciones y representantes

Participantes	Organización
Natalia Álvarez Rojas	MTSS
Marcos Solano Chacón	MTSS
María Picado Ovarés	INAMU

Ana Isabel Rojas Chavarría	INAMU
Gerardo Alonso Ramírez Céspedes	MIDEPLAN
Sofía Ramírez	INA
Rocío Arce Cerdas	INA
Alexander Astorga	INA
Amanda Calvo	INA
María Elena Vargas	INA
Damaris Foster Lewis	MEP
Pablo Masís Boniche	MEP
Ruth Obregón Méndez	MEIC
Gwendolyne Rojas Salas	CONAPDIS
Henry Rodríguez Serrano	UNIRE
Margareth Gabriela Solano Sanchez	CPJ
Roy Campos Quesada	CONARE

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este lineamiento es establecer disposiciones de aplicación general para el funcionamiento del SNE en concordancia con su MG para la articulación con el mercado de trabajo, además pretende facilitar el enlace de servicios en el marco del SNE. La aplicación de este lineamiento se dirige a todas las partes interesadas y actores relacionados del SNE.

Este lineamiento se revisará de forma periódica por la Secretaría Técnica (ST) a efecto de presentar propuestas de ajustes ante el CE para su actualización, se publicará la versión vigente en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:

http://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/Lineamientos_Circulares_Directrices_Politicas_Internas.html

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

A continuación se muestran las principales referencias documentales para la elaboración de

este lineamiento:

- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contras las Mujeres (CEDAW), ratificada por Costa Rica en 1984.
- Decreto 41776 creación Sistema Nacional de Empleo.
- Decreto ejecutivo N° 26831-MP, Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, y sus reformas.
- Decreto ejecutivo N° 36462-MP-MTSS, Reglamento a la Ley de Inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público, y sus reformas.
- Estrategia de Montevideo para la implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.
- Estrategia Económica Territorial para una Economía Inclusiva y Descarbonizada 2020-2050 en Costa Rica.
- La Política Nacional en Discapacidad 2011-2030.
- Ley N° 1860. Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ley N° 7600. Ley para la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- Ley N° 7739. Código de la Niñez y la Adolescencia. Capítulo VII “Régimen especial de protección al adolescente trabajador”
- Ley N° 8661. Aprobación de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.
- Ley N° 8862. Ley para la Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público y su Reglamento.
- Ley N° 9931 Fortalecimiento de la formación profesional para la empleabilidad, la inclusión social y la productividad de cara a la revolución industrial 4.0 y el empleo del futuro.
- Ley N° 8261. Ley General de la Persona Joven.
- Ley N° 8612. Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes
- Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG) 2018-2030.
- Política Pública de la Persona Joven 2020-2024.
- Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2020.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por Costa Rica y relacionados con la materia propia del lineamiento.

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

A continuación, se muestran una serie de definiciones importantes para el abordaje de este lineamiento.

Sistema Nacional de Empleo (SNE): definidor del ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya

empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad¹ social o económica. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Consejo de Empleo (CE): cuerpo colegiado de dirección política del Sistema Nacional de Empleo, conformado por los ministros o ministras rectores de los servicios que se incluyen dentro del Sistema Nacional de Empleo, así como por jerarcas de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Secretaría Técnica (ST): cuerpo colegiado asesor del Consejo de Empleo y que mantiene un rol de articulación estratégica entre las principales instituciones ejecutoras y rectoras de los servicios de empleo y/o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género, conformado por representantes de carácter técnico de esas instituciones. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Agencia Nacional de Empleo (ANE): instancia operativa para la gestión de servicios de empleo en esquema de ventanilla única. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Modelo de Gestión (MG): modelo que permite la implementación del Sistema Nacional de Empleo mediante la determinación sistémica y combinada de funciones, esquemas, estructuras, ordenamiento, protocolos y otros instrumentos de definición operativa que representan los componentes clave del Sistema Nacional de Empleo. Además, el modelo permite ver la existencia de una organización sinérgica de actores claves como un todo frente a la suma de sus partes, en el apoyo a la misión, objetivos y resultados. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Prospectiva: Es una disciplina para el análisis de sistemas sociales, que permite aprender del pasado, conocer mejor la situación presente, identificar las tendencias futuras y analizar el impacto en la sociedad; además, se encarga de construir alternativas de futuro posibles, probables y deseables, identifica las transformaciones que ocurren en el entorno, prioriza objetivos y estrategias, hace simulaciones o análisis de contingencias e identifica una baraja de alternativas ampliando las opciones para la toma de decisiones. (MIDEPLAN, 2020)

Políticas del Sistema Nacional de Empleo: conjunto de lineamientos, normas, protocolos, modelos y cualquier otro instrumento normativo o de orientación que, aprobado por el Consejo de Empleo, regule el Sistema Nacional de Empleo, así como la gestión y articulación de la oferta de servicios públicos de empleo. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Políticas públicas de servicios de empleo: programas y servicios de empleo que las instituciones rectoras y/o ejecutoras, en el marco de sus competencias, generan para la atención de sus poblaciones meta. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

¹ Vulnerabilidad: La vulnerabilidad social se puede entender como un proceso encarado por una persona, grupo o comunidad en desventaja social, ambiental, económica, migratoria, género, edad, entre otros. Cabe identificar los siguientes elementos: 1) existencia de riesgos externos a la persona, grupo o comunidad; 2) proximidad a los mismos; 3) posibilidad de evitarlos; 4) capacidad y mecanismos para superar los efectos de esos riesgos; 5) situación final resultante, una vez enfrentadas las consecuencias de la actuación de dichos riesgos. De esta manera, la vulnerabilidad está relacionada con la capacidad que una persona, grupo o comunidad tenga para advertir, resistir y recuperarse de un riesgo próximo. En sentido etimológico, el término "vulnerable" expresa la susceptibilidad o probabilidad de ser herido, recibir daño o ser afectado por alguna circunstancia adversa. Se incluyen personas migrantes, personas con discapacidad, personas en pobreza y aquellas con desventaja social.

Personas en situación de vulnerabilidad: Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. En este contexto se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. (SCIJ, 2021)

5. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Consejo de Empleo (CE)
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)
- Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE)
- Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)
- Herramienta virtual agencia de empleo (www.ane.cr)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)
- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Modelo de Gestión (MG)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Observatorio de Mercado Laboral (OML)
- Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (REDCUDI)
- Red nacional de unidades de empleo (RUE)
- Secretaría Técnica (ST)
- Unidad de Empleo (UE)

6. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

El foco e intención del contenido técnico de este lineamiento tiene fundamento en proveer la mejor atención posible para las personas usuarias del SNE en su diversidad y propiciar la inserción laboral decente en los territorios, abrazando el enfoque de derechos humanos así como el compromiso con la inclusión social, la equidad de género y el logro de los ODS.

A continuación, se detallan las siguientes disposiciones en el marco del SNE:

6.1 Con respecto a la Agencia Nacional de Empleo (ANE)

Según indica el artículo 13 del Decreto Ejecutivo N 41776, el SNE contará con la ANE, como mecanismo operativo a cargo del INA, que articula los servicios de empleo y la red de unidades

de empleo. La ANE funcionará acorde a los lineamientos del CE y para todos los servicios de empleo. (Decreto Ejecutivo N° 41776). Esto se ratifica mediante los acuerdos tomados por la Junta Directiva del INA acuerdo N°. AC-152-2019-JD y el acuerdo N°. JD-AC-231-2019-V2.

Sobre la ANE:

- a. Deberá acatar en estricto apego lo señalado en el decreto ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM- MCSP, Capítulo III, artículos 13,14,15,16,17,18.
- b. La ANE deberá protocolizar el funcionamiento de las Unidades de Empleo, para operativizar las sucursales u oficinas que se establezcan y estandarizar así el servicio en los dos posibles tipos de unidades según el decreto ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM- MCSP.
- c. La ANE deberá garantizar el acceso universal a sus servicios para todas las personas, regionalizando su gestión de manera óptima, con especial atención en las necesidades de desarrollo de los territorios, zonas rurales, zonas costeras y aquellas alejadas del Gran Área Metropolitana.

6.2 Con respecto a la plataforma www.ane.cr

- a. Deberá acatar en estricto apego lo señalado en el decreto ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM- MCSP, Capítulo IV, artículos 19,20,21,22.
- b. Deberá implementar las disposiciones de diseño y accesibilidad contenidas en la Directriz N° 051-MTSS-MICITT “Implementación de sitios web accesibles en el sector público costarricense”, conforme a lo dispuesto en los artículos 1, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.
- c. En la medida de sus posibilidades técnicas administrativas y financieras deberá contar con la funcionalidad de gestión de relaciones tecnológicas con el usuario (CRM por sus siglas en inglés).
- d. La plataforma www.ane.cr aplicará la priorización establecida en el MG del SNE para la articulación y derivación de y hacia los servicios de empleo, sean estos de apoyo o primarios
- e. Deberá contar con al menos una encuesta de satisfacción de uso para las empresas y otra para las personas, dicha encuesta deberá medir el grado de satisfacción de personas y empresas usuarias de la plataforma con respecto al servicio que reciben, la metodología de aplicación de la encuesta se definirá por medio de ST.
- f. La plataforma www.ane.cr, en la medida de sus posibilidades administrativas, técnicas y financieras, incluirá al menos un mecanismo mediante el cual se pueda conocer el estado laboral (condición de empleo), de las personas (desagregado al menos por sexo y región), reportado al momento de registro en la plataforma, así como el actual. Para ello, se podrá gestionar la interoperabilidad con otras plataformas del Estado.

- g. La plataforma deberá tener un sistema de mensajería que posibilite la efectiva remisión de ofertas de empleo a las personas que busquen trabajo según la concordancia encontrada y viceversa, enviando un mensaje al demandante de empleo con las personas oferentes que respondan a lo que busca, según la concordancia. Estos mensajes deberán realizarse a los correos electrónicos de contacto ingresados por las partes y autorizados mediante consentimiento informado, también se debe considerar utilizar otros medios como: mensaje de texto, WhatsApp, vídeollamada o llamada a teléfono fijo, en caso de presentarse dificultades para el acceso y uso de tecnología. Todos los mensajes enviados por las diferentes vías deben considerar el uso de lenguaje de fácil comprensión y no sexista; las personas que atienden llamadas telefónicas deben brindar un trato respetuoso, amigable, tomando en cuenta las particularidades y especificidades de las mujeres y los hombres en su diversidad, por lo que la información que se brinda debe ser sencilla, de calidad y con calidez.
- h. La plataforma www.ane.cr podrá realizar interconexiones virtuales con otras fuentes como DGME, Cancillería, CONAPDIS, metabuscadores, registros administrativos de instituciones, municipalidades, organizaciones, entre otras, siempre y cuando el marco normativo y jurídico lo permita y cuenten con autorización para ello vía acuerdo del CE.
- i. La plataforma registrará la oferta y la demanda de empleo por sexo, edad, nacionalidad, región, discapacidad, entre otras variables. Este registro deberá diseñarse y gestionarse de forma ordenada de manera que permita tener datos uniformes para que como mínimo se puedan realizar actividades de concordancia laboral, identificación de brechas entre oferta y demanda, construcción de reportes generales de la oferta registrada (que contendrán como mínimo las competencias académicas, competencias ocupacionales, habilidades, experiencia, puestos u ocupaciones de interés), así como la construcción de reportes generales de la demanda registrada (con al menos los requisitos académicos, requisitos ocupacionales, habilidades, experiencia, puestos u ocupaciones de la demanda).

Además de la desagregación por sexo y edad, todos los registros y reportes generales, tanto de la oferta como de la demanda deben incorporar la metodología de brechas de género para el análisis de datos.

En relación con la demanda, se debe promover acciones afirmativas y preventivas para evitar que las descripciones de puestos no discriminen por motivo de edad, sexo, procedencia, discapacidad u otros causales. Se recomienda que la articulación con la empresa privada sea efectiva para lograr facilitar el acceso de cada vez más mujeres al empleo asalariado.

6.3 Con respecto a los componentes o Capas del Sistema Nacional de Empleo

Para la implementación de los componentes o capas de atención, según MG: información y registro, orientación, formación y capacitación, intermediación y desarrollo y permanencia en el empleo.

Algunas poblaciones podrán contar con protocolos de atención diferenciados, entre ellas,

pero no limitado a Personas: Migrantes, Refugiadas o solicitantes de refugio, Jóvenes, en situación de Discapacidad. Para cada uno de los protocolos deben considerarse las particularidades y especificidades de estos grupos o segmentos poblacionales, así como la heterogeneidad a lo interno de cada uno de ellos en términos de variables correspondientes a los enfoques de curso de vida y género.



Figura 1. Modelo de gestión del SNE
Fuente: MG, 2019

- **Información y registro:** Se utilizará la plataforma www.ane.cr para la publicación de la información referente al SNE y para el registro de las personas y empresas.

Todos los datos relacionados con la oferta de empleo deberán estar desagregados por sexo, edad, nacionalidad, región y discapacidad además, debe aportar información sobre: necesidades de formación, competencias académicas, competencias ocupacionales, habilidades, experiencia, puestos u ocupaciones de interés, condición laboral (está en subempleo o desempleada) y principales apoyos requeridos en el proceso de búsqueda y permanencia en el empleo.

El SNE deberá establecer como requisito para las empresas demandantes que la descripción de los requerimientos de los puestos vacantes disponibles se formule de modo tal que no albergue o incluya criterios o prácticas discriminatorias. Todos los datos deben permitir hacer prospección laboral desde el enfoque de género de manera que se pueda ir analizando el resultado de las acciones con arreglo a esta dimensión.

- **Orientación²:** se contemplará la habilitación de un instrumento autogestionado para realizar una atención masiva, sin detrimento que las UE puedan realizar orientación presencial, remota y/o asistida. Este servicio de atención debe contemplar y garantizar

²Orientación: se refiere a las actividades de asistencia en la búsqueda de empleo, servicio de colocación, identificación de la demanda laboral, búsqueda de empleo, servicios sociales, capacitación, servicios especializados para los empleadores e información sobre el mercado laboral.

condiciones de accesibilidad universal y regirse por los estándares del SNE. La orientación debe ser dirigida hacia las tendencias de empleo señaladas, ya sea de forma inmediata, por lo que indica la prospección en el mediano o largo plazo, o para la atención de proyectos específicos de formación y capacitación que garanticen la inserción o permanencia en el empleo. Así como también a la oferta laboral presente en los territorios donde resida la persona o se encuentre la empresa. Es importante indicar que la orientación debe tomar en cuenta los elementos de transversalización del enfoque de género y los elementos contemplados en el Manual para las personas Agentes de Empleo. Además, en el proceso de orientación se debe alentar a las mujeres a ofertar por puestos en sectores tradicionalmente masculinizados.

Si se considera necesario, se podrá hacer referencia a Lineamientos y procedimientos creados o que se puedan crear para particularidades de cada grupo poblacional que sean priorizados en el marco de la política social vigente en un contexto o periodo determinado, así como a mecanismos u organizaciones coadyuvantes al SNE.

- **Formación y capacitación:** Debe habilitarse la inclusión oferta de formación y capacitación absolutamente en concordancia con las necesidades de empleo o empleabilidad³ actuales o futuras del mercado de trabajo, sea en el corto, mediano o largo plazo. Procurando la vinculación con oferta programática complementaria que las instituciones ponen a disposición del SNE, como por ejemplo, ayudas económicas, becas, alternativas de cuidado, entre otras. El diseño de los programas de formación y capacitación deben considerar la accesibilidad universal e integrar el enfoque de género, a fin de que las propuestas atiendan la diversidad de condiciones y apoyos requeridos por las poblaciones meta e induzcan a un cambio en los patrones culturales tradicionales en los que se ubican a las mujeres y los hombres.
- **Intermediación y permanencia en el empleo:** deberá realizarse vía la herramienta informática www.ane.cr, sin detrimento de realizar actividades de intermediación adicionales como ferias de empleo, referencias directas o alguna otra, sin embargo, en todos los casos se deberá registrar las relaciones de las personas usuarias y empresas en la herramienta informática para mantener actualizada la plataforma. Esta actualización se articulará desde la ANE o/y la RUE, se valorará que eventualmente se pueda contar con procedimientos más específicos para esta actividad, mismos que serán actualizados en este lineamiento general.
- **Prospección:** La prospección de empleo dará información relevante para la toma de decisiones sobre las capas de orientación y formación/capacitación, así como los ajustes requeridos para disminuir los distintos causales de discriminación presentes en las estructuras del mercado laboral y la cultura organizacional. El SNE procurará orientar y gestionar la oferta de capacitación y formación que responda a la prospección de empleo. Esta podrá tener un enfoque de corto, mediano y/o largo plazo.

6.4 Con respecto a la oferta programática

³Empleabilidad: implica poseer las capacidades necesarias para mantenerse ocupado y progresar en el ámbito profesional.

- a. Las instituciones que componen la ST del SNE deberán de forma ordenada y sin crear afectación en la prestación de los servicios, ir paulatinamente incluyendo su oferta programática contenida en el documento MG en la plataforma www.ane.cr. En la herramienta se realizará la vinculación referenciada de dicha oferta y cada institución responsable de la ejecución deberá aprobar para su implementación, de forma que los servicios del SNE sean lo más integrales posibles.

6.5 Con respecto a la red de unidades de empleo (RUE)

- a. La RUE será implementada a raíz de los convenios que se firmen para tal efecto con el MTSS. Una vez firmado el convenio para convertirse en Unidad de Empleo, sea del tipo A o B, el MTSS referenciará dicho convenio a la ANE para que proceda con el acompañamiento y la coordinación respectiva en la implementación. Desde la RUE y con acompañamiento de la ANE se operativizará la oferta programática y las capas del SNE en observancia de este lineamiento y los procedimientos específicos que se puedan crear con detalles según corresponda.

6.6 De las poblaciones vulnerables

- a. El SNE participa de la vocación universalista de la política social costarricense, pero reconoce en su MG la necesidad de establecer un orden de priorización vertical en la priorización de aquellas poblaciones cuyas condiciones de vulnerabilidad y riesgo ameriten de estrategias, programas y acciones selectivas.
- b. En este contexto, las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad tendrán acceso a los servicios y prestaciones ofrecidos por la articulación de las instituciones que forman parte del SNE, según el marco normativo vigente y el lineamiento específico que sea creado para cada una de ellas. En ausencia de lineamiento específico se aplicará la priorización vertical establecida en el MG del SNE.

6.7 Con respecto a las instituciones que conforman el SNE y los servicios de apoyo de la oferta programática del SNE

- a. Todas las instituciones públicas que brinden servicios de empleo deberán asegurar los mecanismos de integración al SNE, así como apegarse a los lineamientos establecidos por el Consejo de Empleo y la Secretaría Técnica. Cualquier nuevo servicio de empleo que se implemente debe ser informado y aprobado por CE, a fin de que se integre en el SNE y se prevengan duplicidades. (Decreto Ejecutivo N° 41776).
- b. Los servicios de apoyo deberán ser priorizados con las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, en procura de otorgar las mejores oportunidades de accesibilidad universal y ocupacionales, que conduzcan a la efectiva inserción y permanencia laboral

de las personas en el mercado de trabajo.

- c. Es importante que los criterios de asignación de los servicios de apoyos tales como: asistencia económica, becas, estipendios, red de cuidado y desarrollo infantil, asistencia psicoemocional, interpretación de la Lengua de Señas Costarricense, asistencia personal humana, productos de apoyo y materiales en formatos accesibles a personas con discapacidad o cualquier otro que sea parte de programas sociales, de salud pública o de género, se establezcan libres de estereotipos de género, en particular los que van dirigidos a las mujeres y cuya condicionalidad, en el caso de las transferencias monetarias, evitar que estén asociados a la reproducción de roles de género tradicionales.
- d. El SNE deberá asegurar que las organizaciones públicas y privadas realicen los ajustes necesarios para atender las necesidades, prestar servicios de apoyo y productos en formatos accesibles, que las personas en condición de vulnerabilidad requieran, según el ordenamiento jurídico vigente.
- e. Se deben contemplar subsidios para la atención de familiares de las personas que ingresen a procesos de formación, así como otros servicios de apoyo que se requieran durante la intervención, esto de acuerdo a la oferta programática, y las capacidades presupuestarias de los servicios de empleo.

6.8 Con respecto a indicadores

Se construirá como complemento a este lineamiento general una estrategia de gestión del SNE compuesto por metas e indicadores que permitan tomar decisiones referentes a la gestión del SNE. Dicha estrategia debe ser elaborada de forma constructiva por medio de espacios de trabajo y discusión con las instituciones que componen el SNE, además debe tener indicadores tanto de gestión como de impacto considerando el período (corto, mediano y largo plazo) que logren evaluar aspectos como:

- La tasa de inserción en el empleo según sexo, edad, nacionalidad, región y discapacidad.
- La permanencia en los empleos, desagregado por sexo, edad, nacionalidad, región, discapacidad y sector.
- Estadísticas sobre las personas que se inscriben en la ANE, desagregados por edad, nacionalidad, sexo, región y discapacidad.
- Estadísticas sobre ofertas de apoyos complementarios para empleo, según tipo de apoyo, sexo, edad, nacionalidad, región y discapacidad, de las personas que lo reciben.
- Nivel de satisfacción de las empresas con respecto al uso de la plataforma y sus resultados para solventar sus necesidades de empleo.
- Estadísticas específicas según población requerida (mujeres, personas jóvenes, personas con discapacidad, personas migrantes, personas refugiadas, entre otras).
- Estadísticas por institución referentes a la atención brindada a las personas referidas desde el SNE.

7. OBSERVANCIA

Este lineamiento aprobado por el Consejo de Empleo es vinculante para las instituciones que conforman el SNE.

Tabla 4. Observancia

Instancia que ejerce control - regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
MTSS	Verificación en campo por medio de visitas, listas de verificación y entrevistas para generar reportes de cumplimiento de este lineamiento Investigación cualitativa por medio de grupos focales, aplicación de encuestas y estudios de mercado para verificar el cumplimiento de este lineamiento y el funcionamiento del SNE.
Secretaría Técnica	Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo. Minutas de sesiones del ST.
Consejo de Empleo	Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo. Minutas de sesiones del CE.

Fuente: elaboración propia, 2021.

LE-FBPT-C-001. Lineamiento sobre la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad (FBPT-C) como ruta pedagógica para la atención de población joven de 15 a 24 años, en contextos de vulnerabilidad.

Versión: Primera versión	Fecha de elaboración 24-08-21
------------------------------------	---

Elaborado por:
Ministerio de trabajo con el apoyo de la Fundación Paniamor

Aprobado por:
Consejo de Empleo (CE)

INDICE

- 1. PRÓLOGO**
- 2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS DOCUMENTALES**
- 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**
- 5. ABREVIATURAS**
- 6. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS**
 - 6.1 Con respecto a la instancia responsable*
 - 6.2 Con respecto a la Comisión FBPT-C*
 - 6.3 Con respecto al financiamiento*
 - 6.4 Con respecto a la red de empresas de acogida de la FBPT-C*
 - 6.5 Con respecto a la red de Centros/Unidades de Formación Técnica Profesional*
 - 6.6 Con respecto a las unidades de Empleo Joven*
 - 6.7 Con respecto a la Hoja de ruta*
 - 6.8 Con respecto Monitoreo y evaluación*
- 7. OBSERVANCIA**
- 8. BIBLIOGRAFIA**
- 9. ANEXOS**
 - 9.2 Anexo 1. Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad para juventudes en contextos de vulnerabilidad. Hoja de ruta para su institucionalización en el marco del Sistema Nacional de Empleo (2021-2022)*

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

En el decreto artículo 5 se indica que el Consejo de Empleo (CE) es el órgano superior del SNE y de política pública de articulación de los servicios asociados al SNE, y esta conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jerarcas de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo además por los representantes de los sectores empleador y trabajador. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Así mismo en el artículo 7 especifica las funciones del CE citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

Este documento LE-FBPT-C-001:2021 fue aprobada por el CE el 10 de setiembre del 2021.

El mismo está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se mencionan las entidades y organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1 Organizaciones y personas que colaboraron en el lineamiento

Participantes	Organización
Marco Solano Chacón	MTSS
Margareth Solano	CPJ
Alejandro Uzaga Fallas	CPJ
Tracy Rivera	CPJ
Gloriana Carvajal	INAMU
Hazel Fallas Murcia	INA
Milena Grillo	Fundación Paniamor
Manuel Barahona	Fundación Paniamor
Sthefannie Morales	Fundación Paniamor

Fuente: Elaboración propia, (2021).

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Con arreglo a lo establecido en el Lineamiento General para el funcionamiento del SNE, acápite 6.7, el objetivo de este lineamiento es normar las condiciones necesarias para la inserción de la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad (FBPT-C) como ruta pedagógica específica para la atención de población adolescente y joven de 15 a 24 años en contextos de vulnerabilidad como modalidad dentro de la oferta programática del MTSS y el SNE (Decreto Ejecutivo N°41494-MTSS-COMEX; Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021). El orden de prelación para atender la población meta de esta modalidad se realizará con arreglo a los criterios de priorización vertical contemplados en la atención del Sistema Nacional de Empleo (SNE).

La FBPT-C es una modalidad de formación orientada a apoyar la expansión de las competencias personales, sociales y productivas de ese segmento de la población, así como catalizar su vinculación con el sector empleador como agente facilitador de mayores oportunidades de inserción al mercado laboral formal para la generación de un ingreso digno y mejora de la calidad de vida. (Fundación Paniamor, 2020).

En su preparación, se han considerado los siguientes elementos:

1. La situación del empleo en la población joven revela resultados desfavorables respecto a los promedios nacionales, de modo tal que entre los años 2010 y 2020, la pobreza en jóvenes de 15 a 24 años pasó de 24 a 33%, siendo mayor entre los más jóvenes. En 2019, el 26% de la población en pobreza de 15 a 24 años tenía trabajo, lo que pasó a 17% en 2020, mientras que aumentó el porcentaje sin trabajo o solamente estudiando. Para el 2019, casi 38% de las personas en pobreza en la franja etaria de 18 a 24 años se encontraba sin trabajo. Sin embargo, el desempleo es mayor en mujeres quienes están a cargo de los cuidados o trabajan en condiciones que no las satisfacen y para hogares o por cuenta propia, ambos factores asociados a informalidad.
2. Las lecciones aprendidas con el impulso a la FBPT-C, en Limón, por el Proyecto Trayectorias Juveniles/Youth Pathways Costa Rica implementado por YouthBuild International (YBI) y la Fundación Paniamor (FP) (con el auspicio del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos - USDOL/ ILAB), en el periodo 2016-2022 y contando con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica (MTSS) como punto focal, mediante el concurso de dos de sus dependencias: la Dirección Nacional de Empleo (DNE) y la Oficina de Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de la Persona Adolescente Trabajadora (OATIA); muestran fehacientemente el potencial de juventudes vulnerables, con énfasis en población excluida del proceso educativo y/o del mercado laboral formal para vincularse, permanecer y egresarse satisfactoriamente de experiencias formativas que mejoren su perfil de empleabilidad y sus oportunidades de mejora de calidad de vida a través de un trabajo digno.

3. En el contexto de los esfuerzos país para la mejora de la economía nacional y el empleo en virtud de los impactos causados por la pandemia por el COVID-19 y su atención, es necesario acelerar el despliegue del Sistema Nacional de Empleo (SNE) a escala territorial.
4. Resulta esencial incrementar la capacidad país para el manejo exitoso de la FBPT-C y su profundización, estableciendo una atención diferenciada a la población joven, de 15 a 24 años, en contextos de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social con miras a la potenciación de sus capacidades y habilidades de cara al logro de la empleabilidad y la procura del bienestar.

El ámbito de aplicación de la FBPT-C es nacional y su escalamiento queda sujeto a las prioridades territoriales identificadas para la política social en su conjunto y la disponibilidad de recursos humanos y financieros.

Este lineamiento será publicado en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (https://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/Lineamientos_Circulares_Directrices_Politicas_Internas.html) y será objeto de revisión periódica.

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Las principales referencias documentales y bibliografía empleada para la elaboración de este lineamiento son:

- Decreto Ejecutivo N° 41494 de 2018. Reforma de los artículos 2 incisos a), b), c) y f), 5, 6, 9, 10, 11, 12 Incisos b) y c), 13 incisos a) y b) 15, 16 y 26 inciso 1) , así como el Título del capítulo III, del Decreto Ejecutivo N° 29044- TSSCOMEX del 30 de octubre de 2000.
- Fundación PANIAMOR y YouthBuild International (2020). Blueprint Modelo Trayectorias Juveniles CR para la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad.
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (2020). Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2020.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021a) Guía para la elaboración de lineamientos en el marco del Sistema Nacional de Empleo.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021b) LG-001. Lineamiento General para el funcionamiento del el Sistema Nacional de Empleo.
- Código de Trabajo Ley N° 2 (1943) y sus reformas.
- Consejo de la Persona Joven. (2021b). *Sistema Nacional de Juventud*.
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. (2021a). *Marco Jurídico y Legal*.
- Consejo Social Presidencial. (2020). *Estrategia Puente al Desarrollo: Articulación institucional para el bienestar y el cumplimiento de los derechos humanos*.
- Constitución Política. Art. 50. 7 de noviembre de 1949 (Costa Rica).

- Decreto Ejecutivo N° 29044 de 2000. Crea Programa Nacional de Empleo y su Reglamento Respectivo (Rige a partir del 1 de enero del 2000). 30 de octubre de 2000. D.O. N°. 215.
- Decreto Ejecutivo 30622 de 2002. Reglamento a la Ley General de la Persona Joven N° 8261. 12 de agosto de 2002. D.O. N°. 159.
- Decreto Ejecutivo N° 34936 de 2008. Creación del Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información de Empleo. 14 de noviembre de 2008. D.O. N°. 244.
- Decreto Ejecutivo N° 41776 de 2019. Creación del Sistema Nacional de Empleo. 10 de junio de 2019. D.O. N° 114.
- Fondo de Desarrollo y Asignaciones Familiares. (2018). *Ficha Programa Nacional de Empleo (PRONAE) 2018*.
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2021a). *Estrategia Nacional para la reducción de la pobreza extrema: Puente al Desarrollo*.
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2021b). *Historia, leyes y normativa*.
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (2020). *Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2020.
- Instituto Nacional de Aprendizaje. (2021). *Acerca del INA*.
- Instituto Nacional de las Mujeres. (2021b). *Normativa institucional*.
- Instituto Nacional de las Mujeres. Política Nacional para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres 2018-2030.
- Ley N° 1860 de 1955. Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 21 de abril de 1955.
- Ley N° 3481 de 1965. Ley Orgánica del Ministerio de Educación Pública. 13 de enero de 1965.
- Ley N° 4760 de 1971. Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). 4 de mayo de 1971.
- Ley N° 6868 de 1983. Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). 6 de mayo de 1983.
- Ley N° 7801 de 1998. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres. 30 de abril de 1998. D.O. N°. 94.
- Ley N° 7739 de 1998. Código de la Niñez y la Adolescencia. Capítulo VII “Régimen especial de protección al adolescente trabajador” 6 de enero de 1998. D.O N°.
- Ley 8261 de 2002. Ley General de la Persona Joven. 2 de mayo de 2002. D.O. N° 95.
- Ley N° 9137 de 2013. Crea Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE). 30 de abril de 2013. D.O. N°. 170.
- Ley N° 9220 de 2014. Crea la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil. 24 de marzo de 2014. D.O. N°. 78.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Hoja de Ruta para hacer de Costa Rica un país libre de Trabajo Infantil y sus Peores Formas. Programación 2015-2020*.

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021a). *Ficha descriptiva Programa Nacional de Empleo 2021*.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021b). *Manual Organizacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*.
- YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). *Experiencia Demostrativa: Cantones de Limón y Siquirres 15 meses 2018-2020* [Infografía].
- YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). *La corresponsabilidad social en la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad (FBPT-C)* [Infografía].
- YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). *La Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad según la propone el Modelo TJCR* [Infografía].
- YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). *Marco legal del derecho al trabajo de las personas menores de edad* [Infografía].
- YouthBuild International y Fundación Paniamor. (s. f.). *Guía para el monitoreo y evaluación del programa de formación del Modelo Trayectorias Juveniles Costa Rica para la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad*.

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

La FBPT-C es un mecanismo al servicio de la política pública para la inclusión socio-productiva de personas adolescentes y jóvenes en contextos de vulnerabilidad. Está dirigido a mejorar su perfil de empleabilidad mediante un Programa de Formación con su correspondiente Ecosistema de Apoyo a la Implementación, orientado al desarrollo de competencias personales, sociales y productivas, que tiene como elemento identitario la incorporación de empresas de acogida que se integran a dicho Ecosistema y aportan sus instalaciones y servicios para el cumplimiento de la FBPT-C, con la participación de sus colaboradores como instructores y mentores. No se trata de empleo, refiere a formación para la empleabilidad.

El mecanismo propicia:

- Acercamiento entre la población de interés y el sector empleador para la construcción de relaciones de confianza recíproca y el fortalecimiento del perfil de empleabilidad a través del modelaje y la mentoría que brindan colaboradores de la empresa.
- Aprendizaje experiencial sobre lo que es ser y estar en el mundo del trabajo y convertirse en un colaborador que agrega valor al negocio del que se trate.
- Apego al debido cumplimiento de la legislación laboral vigente por todas las partes involucradas.
- Obtención de una primera referencia por buen desempeño como atestado esencial a presentar para competir en el mercado laboral formal.

Para efectos de la FBPT-C, por adolescentes y jóvenes en contextos de vulnerabilidad la Fundación Paniamor (2020) entiende población que presenta una o más de las siguientes condiciones:

- Exclusión del sistema educativo.

- Exclusión del mundo laboral formal.
- Maternidades/paternidades jóvenes.
- Convivencia en contextos de conflicto con la ley penal.

Esta conceptualización de ninguna manera significa el no reconocimiento de la multiplicidad de factores que intervienen en la producción social de las vulnerabilidades que afectan a determinadas personas y grupos de personas, no como rasgo identitario, sino como condición endémica o coyuntural que marca sus trayectorias de vida (Grillo, 2015). Ahora bien, sí obedece a un afán ético y a una necesidad operativa de concentrar el esfuerzo en validar formas de revertir tres factores dentro de esa multiplicidad que, según abundantes fuentes confiables, resultan prevalentes en el grupo etario que inspira la FBPT-C. Tales factores son:

- Percepción negativa recíproca que existe entre el sector productivo y las juventudes con estos perfiles.
- Falta de experiencia previa que les descalifica de entrada o les coloca al final de la cadena de aspirantes al puesto.
- La edad, en particular para el segmento comprendido entre los 15 y los 17 años que, por falta de información en el sector empleador, se confunde con trabajo infantil o se considera como edad no apta ni productiva para el trabajo.

5. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS)
- Consejo Empleo (CE)
- Consejo de la Persona Joven (CPJ)
- Contraloría General de la República (CGR)
- Dirección Nacional de Empleo (DNE)
- Encuesta Nacional de Hogares (ENAH)
- Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad (FBPT-C)
- Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF)
- Hoja de Ruta (HdR)
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)
- Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Patronato Nacional de la Infancia (PANI)
- Programa Nacional de Empleo (PRONAE)
- Sistema Nacional de Empleo (SNE)
- Secretaría Técnica Sistema Nacional de Empleo (ST/SNE)
- Trayectorias Juveniles Costa Rica (TJCR)

6. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

6.1 Con respecto a la instancia responsable

Para la **inserción de la FBPT-C** en su carácter de ruta pedagógica específica, dirigida a la atención de juventudes de 15 a 24 años en contextos de vulnerabilidad, de aplicación en territorios prioritarios de la política social; la **DNE** será la instancia responsable de su establecimiento como modalidad del **Programa Nacional de Empleo (PRONAE)** vinculada a la **oferta formativa del SNE**.

Lo anterior, actuando de manera articulada y en línea con el espíritu del SNE, tanto con las instituciones que lo conforman así como otras que tienen mandatos relacionados con su población objetivo y/o el combate a la pobreza y la exclusión social, a saber: Consejo de la Persona Joven (CPJ), Viceministerio de Juventud del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y Patronato Nacional de la Infancia (PANI), propiciando la referencia y contra-referencia en las intervenciones.

6.2 Con respecto a la Comisión FBPT-C

Se establecerá una Comisión sobre FBPT-C, que contará con representación del MTSS, MCJ, CPJ, INA, IMAS, INAMU y CONAPDIS con arreglo a las disposiciones contenidas en el artículo 9, incisos h y j, del Decreto de creación del SNE. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

6.3 Con respecto al financiamiento

La modalidad FBPT-C contará con recursos financieros básicos del FODESAF asignados al MTSS/PRONAE y se dispondrá, de un porcentaje del presupuesto definido según la normativa de recursos para el manejo de transferencias dirigidas explícitamente a la población objetivo.

Se insta a las otras instituciones a movilizar recursos propios para la atención de la población objetivo bajo la modalidad de FBPT-C y, de manera conjunta, con el MTSS, propiciar la coordinación con municipios y la suscripción de alianzas público privadas que permitan movilizar recursos adicionales para el impulso de la FBPT-C.

6.4 Con respecto a la red de empresas de acogida de la FBPT-C

Las instancias partícipes de la Comisión FBPT-C velarán por la creación de una red de empresas e instituciones de acogida para el desarrollo de experiencias con la población objetivo que han de caracterizarse por reconocida idoneidad, trayectoria, solvencia y garantía de cumplimiento de derechos laborales y compromisos con la seguridad social. Este registro se incluirá en la plataforma tecnológica www.ane.cr será objeto de

actualización permanente y su diseño permitirá la eventual interconexión con mecanismos alternativos que operen organizaciones coadyuvantes al SNE. Esto con la debida autorización del CE o de la ST, según se dispone en el Lineamiento General de Funcionamiento del SNE.

6.5 Con respecto a la red de Centros/Unidades de Formación Técnica Profesional

Las instituciones del SNE convocará a entidades formadoras y de capacitación de talento humano, interesadas en suministrar servicios para la modalidad FBPT-C, actuando en convenio con la DNE y en eventual interconexión con mecanismos alternativos que operen organizaciones coadyuvantes al SNE. De esta Red igualmente se establecerá un registro detallado, que opere desde la misma plataforma, de ofertas congruentes con dicha modalidad o permeables a su malla curricular.

6.6 Con respecto a las unidades de Empleo Joven

En el marco de la Red de Unidades de Empleo (por sus siglas, RUE) prevista en el Decreto de creación del SNE, y en estrecha coordinación con la ANE, ha de impulsarse la creación de **UE Joven**, cuya oferta tenga como línea prioritaria, la promoción de la FBPT-C para juventudes en contextos de vulnerabilidad; sean públicas, privadas o bajo el esquema de alianza público-privado.

6.7 Con respecto a la Hoja de ruta

A partir de este lineamiento, se establece una **Hoja de Ruta** para la inserción de la FBPT-C como modalidad del SNE y su óptima gestión que se acompaña a manera de anexo. La misma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

6.8 Con respecto Monitoreo y evaluación

La modalidad FBPT-C será objeto de monitoreo y evaluación permanente, considerando los parámetros de evaluación que emanen del CE y los indicadores establecidos para el funcionamiento del SNE y en concordancia con el marco normativo vigente. Igualmente, serán considerados los lineamientos e instrumentos de evaluación vigentes para los programas sociales selectivos, establecidos por la DESAF y la CGR.

7. OBSERVANCIA

En la Tabla 2 se refieren las Instancias que ejercen el control y la regulación del presente lineamiento

Tabla 2. Instancias que ejercen el control y la regulación de este lineamiento

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
MTSS, como ente rector del SNE	Reportes trimestrales de la Comisión FBPT-C de cumplimentación de la Hoja de Ruta para la FBPT-C y los indicadores de logro ahí consignados.
Consejo de Empleo	Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo. Minutas de sesiones del CE.

Fuente: Elaboración propia, (2021).

8. BIBLIOGRAFIA

- Decreto Ejecutivo 41494 de 2018. Reforma de los artículos 2 incisos a), b), c) y f), 5, 6, 9, 10, 11, 12 Incisos b) y c), 13 incisos a) y b) 15, 16 y 26 inciso 1) , así como el Título del capítulo III, del Decreto Ejecutivo N° 29044- TSSCOMEX del 30 de octubre de 2000. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=87988&nValor3=114727&nValor5=2
- Fundación PANIAMOR y YouthBuild International (2020). Blueprint Modelo Trayectorias Juveniles CR para la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1XcBJt-KtDXLsR1o0mhmnEIRwCHA_HSLZ1
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (2020). Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2020.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021a) Guía para la elaboración de lineamientos en el marco del Sistema Nacional de Empleo.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021b) LG-001. Lineamiento General para el funcionamiento del el Sistema Nacional de Empleo
- Código de Trabajo Ley N° 2 (1943) y sus reformas. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8045&nValor3=101952&strTipM=TC
- Consejo de la Persona Joven. (2021b). *Sistema Nacional de Juventud*. <https://cpj.go.cr/sistema-nacional-de-juventud/>
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. (2021a). *Marco Jurídico y Legal*. http://conapdis.go.cr/?page_id=3449
- Consejo Social Presidencial. (2020). *Estrategia Puente al Desarrollo: Articulación institucional para el bienestar y el cumplimiento de los derechos humanos*. https://www.imas.go.cr/sites/default/files/docs/Estrategia%20Puente%20al%20Desarrollo_1.pdf
- Constitución Política. Art. 50. 7 de noviembre de 1949 (Costa Rica). https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=871&nValor3=0&strTipM=TC.
- Decreto Ejecutivo 29044 de 2000. Crea Programa Nacional de Empleo y su Reglamento Respectivo (Rige a partir del 1 de enero del 2000). 30 de octubre de 2000. D.O. N°. 215.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=43004&nValor3=75482&strTipM=TC.

- Decreto Ejecutivo 30622 de 2002. Reglamento a la Ley General de la Persona Joven N° 8261. 12 de agosto de 2002. D.O. N°. 159. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49079&nValor3=52403&strTipM=TC.
- Decreto Ejecutivo 34936 de 2008. Creación del Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información de Empleo. 14 de noviembre de 2008. D.O. N°. 244. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64577&nValor3=74994&strTipM=TC
- Decreto Ejecutivo 41776 de 2019. Creación del Sistema Nacional de Empleo. 10 de junio de 2019. D.O. N°. 114. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89001&nValor3=116631&strTipM=TC.
- Fondo de Desarrollo y Asignaciones Familiares. (2018). *Ficha Programa Nacional de Empleo (PRONAE) 2018*. https://www.fodesaf.go.cr/prog_soc_selectivos/programacion_anual/fichas_cronogramas/2018/fichas/Ficha%20descriptiva%20PRONAE%202018.pdf.
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2021a). *Estrategia Nacional para la reducción de la pobreza extrema: Puente al Desarrollo*. <https://www.imas.go.cr/general/estrategia-nacional-para-la-reduccion-de-la-pobreza-extrema-puente-al-desarrollo>.
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2021b). *Historia, leyes y normativa*. <https://www.imas.go.cr/general/historia-leyes-y-normativa>.
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (2020). *Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2020.
- Instituto Nacional de Aprendizaje. (2021). *Acerca del INA*. <https://www.ina.ac.cr/AcercaINA/SitePages/MisionVision.aspx>.
- Instituto Nacional de las Mujeres. (2021b). *Normativa institucional*. <https://www.inamu.go.cr/si/web/inamu/normativa-institucional>.
- Ley 1860 de 1955. Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 21 de abril de 1955. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=566&nValor3=609&strTipM=TC.
- Ley 3481 de 1965. Ley Orgánica del Ministerio de Educación Pública. 13 de enero de 1965. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6176&nValor3=6565&strTipM=TC.
- Ley 4760 de 1971. Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). 4 de mayo de 1971. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=7060&nValor3=80865&strTipM=TC.
- Ley 6868 de 1983. Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). 6 de mayo de 1983. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11208&nValor3=80880&strTipM=TC.
- Ley 7801 de 1998. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres. 30 de abril de 1998. D.O. N°.

94. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=28787&nValor3=0&strTipM=TC .
- Ley N° 7739 de 1998. Código de la Niñez y la Adolescencia. Capítulo VII “Régimen especial de protección al adolescente trabajador” 6 de enero de 1998. D.O N°. http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=1&nValor1=1&nValor2=43077&IResultado=4&strSelect=sel .
 - Ley 8261 de 2002. Ley General de la Persona Joven. 2 de mayo de 2002. D.O. N°. 95. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48550&nValor3=95949&strTipM=TC.
 - Ley 9137 de 2013. Crea Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE). 30 de abril de 2013. D.O. N°. 170. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=75585&nValor3=0&strTipM=TC.
 - Ley 9220 de 2014. Crea la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil. 24 de marzo de 2014. D.O. N°. 78. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=77044&nValor3=96409&strTipM=TC.
 - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Hoja de Ruta para hacer de Costa Rica un país libre de Trabajo Infantil y sus Peores Formas. Programación 2015-2020*. <https://repositorio-snp.mideplan.go.cr/handle/123456789/69>.
 - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021a). *Ficha descriptiva Programa Nacional de Empleo 2021*. https://www.fodesaf.go.cr/prog_soc_selectivos/programacion_anual/fichas_cronogramas/2021/fichas/Ficha%20%20descriptiva%20PRONAE%202021.pdf.
 - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021b). *Manual Organizacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. <https://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/DGPT-08.1-G-04.pdf>.
 - YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). Experiencia Demostrativa: Cantones de Limón y Siquirres 15 meses 2018-2020 [Infografía].
 - YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). La corresponsabilidad social en la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad (FBPT-C) [Infografía].
 - YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). La Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad según la propone el Modelo TJCR [Infografía].
 - YouthBuild International y Fundación Paniamor. (2020). Marco legal del derecho al trabajo de las personas menores de edad [Infografía].
 - YouthBuild International y Fundación Paniamor. (s. f.). *Guía para el monitoreo y evaluación del programa de formación del Modelo Trayectorias Juveniles Costa Rica para la Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad*.

9. ANEXOS

9.2 Anexo 1. Formación Basada en el Puesto de Trabajo de Calidad para juventudes en contextos de vulnerabilidad. Hoja de ruta para su institucionalización en el marco del Sistema Nacional de Empleo (2021-2022)

LE- PPT-002. Lineamiento Específico para la atención de personas beneficiarias de la Estrategia Puente al Trabajo en el marco del Sistema Nacional de Empleo (SNE)

Versión: Primera versión	Fecha de elaboración: 16-08-2021
------------------------------------	--

Elaborado por: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Instituto Mixto de Ayuda Social Instituto Nacional de la Mujer Organización Internacional del Trabajo Ministerio de Educación Pública Instituto Nacional de Aprendizaje Programa Conjunto Protección Social

Aprobado por: Consejo de Empleo (CE)
--

Contenido

1. **PRÓLOGO**
2. **OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
3. **REFERENCIAS DOCUMENTALES**
 - 3.1. Documentos de consulta adicionales
4. **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**
5. **ABREVIATURAS**
6. **ENFOQUES Y PRINCIPIOS**
7. **CONTENIDO TÉCNICO/REQUISITOS TÉCNICOS**
 - 7.1. **Orientaciones generales para la atención de la personas beneficiarias de puente al trabajo en el SNE.**
 - 7.1.1. Gestión del SNE
 - 7.1.2. Protección Social
 - 7.1.3. Estructura de gobernanza del SNE.
 - 7.2. **Registro de la población beneficiaria de Puente al Trabajo en la plataforma www.ane.cr**
 - 7.3. **Orientación en el empleo a la población beneficiaria de Puente al Trabajo.**
 - 7.4. **Acompañamiento técnico a empresas y gestión del talento humano.**
 - 7.5. **Acompañamiento en Servicios de Formación y Capacitación a población beneficiaria de Puente al Trabajo.**
 - 7.6. **Servicios de intermediación y colocación a población beneficiaria de Puente al Trabajo y empresas.**
 - 7.6.1. Para población beneficiaria de Puente al Trabajo
 - 7.6.2. Para empresas
 - 7.7. **Servicios de Permanencia y Desarrollo en el Empleo a población beneficiaria de Puente al Trabajo y empresas.**
 - 7.8. **Inteligencia y vigilancia estratégica**
 - 7.9. **Mejora Continua**
8. **OBSERVANCIA**
4. **Bibliografía**
5. **Anexo 1. Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Empleo**
6. **Anexo 2. Puente al Trabajo**

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad”. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

En el decreto artículo 5 se indica que el Consejo de Empleo (CE) es el órgano superior del SNE y de política pública de articulación de los servicios asociados al SNE, y esta conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jefes de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo. Así mismo en el artículo 7 especifica las funciones del CE citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

El SNE se crea con el fin de lograr una mayor articulación de las capacidades institucionales del Ministerio de Educación Pública (MEP) como ente rector de educación, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el MTSS con otros centros públicos y privados de formación, empleo, educación y formación profesional de las personas trabajadoras; bajo la rectoría del MTSS -en materia de empleo- y el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) –en investigación para la orientación de políticas públicas– y la potestad regulatoria del INA, en servicios de capacitación y formación profesional (Ley Orgánica del INA N°. 6868, inciso f, art. 3).

Este lineamiento “**LE-PPT-002** fue aprobado por CE y en la fecha del 10 de setiembre del 2021.

El mismo está sujeto a ser actualizado de forma permanente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales del mercado laboral y de las personas usuarias de Puente al Trabajo en búsqueda de empleo o de fortalecer sus capacidades para el emprendimiento.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1 Organizaciones y personas que participaron en la elaboración del lineamiento.

Participantes	Organización
Marco Solano Chacón	MTSS
María Lourdes Xirinachs	Programa Conjunto Protección Social
Ana Cecilia Escalante	Programa Conjunto Protección Social
José Francisco Ortiz	OIT
Luis Felipe Barrantes	IMAS
Stephanie Cisneros	IMAS
Rocío Arce Cerdas	INA
Hazel Fallas Murcia	INA
Damaris Foster Lewis	MEP
Ericka López Garro	INAMU
Alejandra Rojas	INAMU

Fuente: Elaboración propia, (2021).

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este lineamiento es establecer algunas orientaciones estratégicas de carácter técnico, operativo y administrativo para la prestación de servicios del SNE a personas usuarias, en particular, aquellas en búsqueda activa de empleo o aquellas que busquen mejorar su empleabilidad.

La aplicación de este lineamiento tiene un alcance nacional y se dirige a todos los actores que conforman el SNE, según su estructura de gobernanza: Consejo de Empleo (CE)¹, Secretaría Técnica (ST-SNE)², Agencia Nacional de Empleo (ANE)³ y la Red de Unidades de Empleo (REU) conformada por Oficinas de Empleo (OE) y Sucursales de la Agencia Nacional de Empleo (SAE).

El presente lineamiento se revisará de manera periódica y se publicará la versión vigente en la página web del MTSS, en el siguiente link:

http://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/Lineamientos_Circulares_Directrices_Politicas_Internas.html

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

La elaboración del presente lineamiento se fundamentó en las siguientes referencias documentales:

- Código de Trabajo y sus reformas.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por Costa Rica.
- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contras las Mujeres (CEDAW), ratificada por Costa Rica mediante Ley N°6968.
- Estrategia de Montevideo para la implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.
- Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N°. 1860 y sus reformas.
- Ley N°9.931 para el fortalecimiento de la formación profesional para la empleabilidad, la inclusión social y la productividad de cara a la Revolución Industrial 4.0 y el Empleo del Futuro (Reforma Parcial a la Ley N°6868 y sus reformas “Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje
- Ley N° 4760 de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social.
- Ley N° . 5662 de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
- Ley N°9.137 Creación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE)
- Ley N°9.220 Creación de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (REDCUDI)

¹ Nivel político-estratégico.

² Nivel técnico-estratégico.

³ Nivel operativo y prestación de servicios.

- Ley N° 7769 Atención a las Mujeres en Condiciones de Pobreza y su Reglamento Decreto Ejecutivo N° 30.419.
- Ley N°. 7142 de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer
- Ley N° 7646. Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia
- Decreto N°41776. MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MSCP. Creación del Sistema Nacional de Empleo.
- Decreto N°. 38954-MTSS-MDHIS-MIDEPLAN de Implementación y Articulación de la Estrategia Puente al Desarrollo
- Directriz de priorización de atención de la pobreza - Presidencia Ejecutiva IMAS
- Política Institucional para la Atención de la Población en Pobreza y Pobreza Extrema 2020-2030
- Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en Costa Rica (PIEG) 2018-2030
- Política Nacional de Cuidados 2021-2031
- Modelo de Gestión del Sistema Nacional de Empleo.
- Estrategia Puente al Desarrollo
- Protocolo Puente al Trabajo

3.1. Documentos de consulta adicionales

- Manual de Procedimientos Operativos del MTSS. DNE-10-MPRO-0.
- Modelo de Intervención Institucional: Ruta para el Abordaje Integral e Interinstitucional de Familias y Territorios en Situación de Pobreza y Pobreza Extrema.

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Esta sección contiene las principales definiciones y terminología clave para la debida comprensión de algunos de los términos utilizados en el presente lineamiento. A continuación, se presentan con su respectiva definición.

Agencia Nacional de Empleo (por sus siglas, ANE): instancia operativa para la gestión de servicios de empleo en esquema de ventanilla única (SNE, 2020).

Centro de Operaciones Virtuales y Telefónicas (por sus siglas, COV): mecanismo operativo del SNE administrado por la Agencia Nacional de Empleo, constituido como un espacio de atención no presencial de personas y empresas a través de herramientas telemáticas y que ofrece y gestiona servicios de empleo, según los lineamientos del Sistema Nacional de Empleo (SNE, 2020)

Consejo de Empleo (por sus siglas, CE): cuerpo colegiado de dirección política del Sistema Nacional de Empleo, conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jerarcas de las principales

instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo (SNE, 2020).

Modelo de Gestión del SNE: modelo que permite la implementación del SNE mediante la determinación sistémica y combinada de funciones, esquemas, estructuras, ordenamiento, protocolos y otros instrumentos de definición operativa que representan sus componentes clave. Además, el modelo permite ver la existencia de una organización sinérgica de actores claves como un todo frente a la suma de sus partes, en el apoyo a la misión, objetivos y resultados (SNE, 2020)

Unidad de Empleo (por sus siglas, UE): mecanismo operativo del SNE, constituido como una ventanilla única en espacio físico o telemático de atención presencial o no presencial, coordinado por la Agencia Nacional de Empleo, para la atención de personas y empresas situada cercano al domicilio de estas y que ofrecerá y gestionará servicios de empleo, según los lineamientos del SNE. Estas Unidades de Empleo podrán ser tanto públicas, como privadas o público-privadas (SNE, 2020)

Componentes o capas del SNE: Según el Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCMMCSP (2019) para el cumplimiento de sus objetivos, el SNE contará con un modelo de gestión para la articulación de los servicios de empleo y la atención de personas y empresas usuarias, que contiene al menos las siguientes cuatro capas o componentes: Registro y Orientación, Formación y Capacitación, Intermediación Laboral y Colocación, y Permanencia en el Empleo (Art. 4, Decreto Ejecutivo N°41776, 2019⁴).

Registro: Constituye el nivel o puerta de entrada en donde las personas y empresas interesadas pueden recibir la información básica sobre el SNE, sus servicios y la oferta programática de las instituciones que lo integran (servicios primarios y de apoyo), así como, registrarse y obtener una cuenta de usuario en la plataforma informática, para poder acceder a los diferentes servicios que este ofrece (SNE, 2020).

Orientación: Proporciona el acompañamiento y seguimiento a las personas y empresas usuarias del SNE durante toda su trayectoria en el sistema. En este componente, se continúa ofreciendo información, de forma más detallada, sobre los servicios del SNE y la oferta programática de las instituciones que lo integran (servicios primarios y de apoyo), con miras a su desarrollo laboral (mejora de su perfil ocupacional) o empresarial, según sus necesidades y perfil. También, se acompaña a las personas y empresas usuarias durante el tránsito de los subsiguientes componentes y se procura un seguimiento continuo para la permanencia y el desarrollo en el empleo (SNE, 2020).

⁴ *Los diversos componentes o capas del SNE se encuentran interrelacionados entre sí y no implican una trayectoria lineal para las personas o empresas, con excepción del componente: "Registro". Tanto las personas usuarias, como las empresas registradas pueden optar por diversas vías de trayectoria, con la posibilidad de recibir acompañamiento técnico, según las necesidades específicas requeridas, bajo la lógica de ventanilla única (SNE, 2020)*

Formación: Ofrece a las personas en búsqueda de empleo el acceso a servicios de capacitación y formación profesional para cerrar brechas y fortalecer su perfil ocupacional en competencias y habilidades, según las necesidades del mercado laboral presentes y futuras. Por su parte, brinda a las empresas servicios de capacitación para su personal contratado y, además, servicios de acompañamiento empresarial, que les permitan ser más competitivas y mejorar su capacidad para contratar el talento humano que requieran (SNE, 2020).

Intermediación: Incluye procesos y actividades que promueven la concordancia entre personas en búsqueda de empleo y empleadores que requieren talento humano, para lograr la contratación de las personas en empleos inclusivos y de calidad. Así mismo, posibilita la eficaz atención a las necesidades de capacitación y formación profesional en los casos de ausencias de concordancias (SNE, 2020).

Permanencia y desarrollo en el empleo: Considera la generación de la información oportuna y el seguimiento a personas ya contratadas a lo largo de su trayectoria laboral, posibilitando el acceso a procesos de aprendizaje permanente y continuidad en el Sistema, en caso de ser necesario. Así mismo, provee seguimiento a las empresas registradas como aporte a su mejora continua, así como, para la toma de decisiones relacionadas con las trayectorias, itinerarios y permanencia de las personas en el mercado laboral (SNE, 2020)

Inteligencia: Articula una serie de elementos y recursos, tales como los siguientes: a) elaboración de diagnósticos sobre necesidades de capacitación y formación, según necesidades empresariales y de las personas buscadoras de empleo para responder de forma más adecuada a los requerimientos del sector productivo nacional y las poblaciones meta, b) análisis del entorno y prospección del mercado laboral y los sectores de la economía costarricense, c) retroalimentación del sector empresarial sobre la colocación y permanencia de personas en puestos laborales, d) identificación de áreas de innovación como resultado de la implementación de procesos de vigilancia estratégica, para la mejora continua del sistema y sus servicios, y en particular, del componente de formación, e) realimentación a las instituciones y organizaciones asociadas al SNE, en el marco del comportamiento del mercado laboral y las necesidades de las poblaciones meta, para la toma de decisiones (SNE, 2020)⁵

Mejora continua: Considera los procesos de evaluación y seguimiento como componentes transversales y permanentes, que permitan la mejora continua del SNE. Las actividades de este componente incluyen identificar oportunidades de mejora para cada componente y para el sistema en su totalidad, planificar acciones de mejora y coordinar su implementación en el sistema, así como, realimentar a todos los componentes sobre las necesidades, resultados y fortalezas del sistema. Supone, además, una constante realimentación por

⁵ *Las actividades de inteligencia son transversales al SNE y suponen un constante flujo de información entre este y los demás componentes del sistema, así como, los actores externos e internos, el mercado laboral, las instituciones del Estado y todos aquellos elementos que puedan aportar a la definición de líneas estratégicas a seguir (SNE, 2020).*

parte de los niveles operativos y estratégicos del sistema, como, además, de la información sistematizada e integrada de parte del componente de inteligencia (SNE, 2020).

Cartera de servicios del SNE: El SNE ofrece a las personas, empresas u organizaciones una cartera básica de servicios, los cuales son brindados por las instituciones que conforman el Sistema, por la Agencia Nacional de Empleo (ANE) y la Red de Unidades de Empleo (RUE), conformada por las sucursales y oficinas de empleo -públicas o privadas-. Esta cartera ha sido establecida bajo una categorización de los servicios de la siguiente forma: servicios primarios (Tipo A y Tipo B) y servicios de apoyo para personas y para empresas (Anexo 1)

Puente al Trabajo: Componente de la Estrategia Puente al Desarrollo contiene dos sub-componentes: Empleabilidad y Empresariedad; que aglutina y articula los distintos servicios públicos de empleo, educación y empresariedad dirigidos a la población en condición de pobreza y vulnerabilidad social. El objetivo de este programa es promover el bienestar y las posibilidades de obtener empleo o autoempleo de las personas usuarias de la Estrategia Puente al Desarrollo, mediante el mejoramiento del nivel educativo, las capacidades técnicas, las competencias transversales y de gestión empresarial (IMAS, 2020) (Anexo 2)

Población Puente al Trabajo: Personas referidas del componente Puente al Bienestar a Puente al Trabajo, con el fin mejorar su nivel educativo, capacidades técnicas, competencias transversales y de gestión empresarial, para incrementar su perfil de empleabilidad o empresariedad, con el fin de acceder a un trabajo decente, y así mejorar sus condiciones de vida.

5. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Consejo de Empleo (CE)
- Centro de Servicios Virtuales y Telefónicos (COV)
- Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP)
- Estrategia Puente al Desarrollo (EPD)
- Estrategia Puente al Trabajo (EPT)
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)
- Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Persona Usuaria (PU)
- Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (REDCUDI)
- Servicios de Capacitación y Formación (SCF)

- Sistema Nacional de Empleo (SNE)
- Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Empleo (ST)
- Unidades de Empleo (UE)

6. ENFOQUES Y PRINCIPIOS

Los enfoques y principios rectores del SNE que deben guiar el presente lineamiento se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Enfoques y Principios Rectores del SNE

Enfoques	Principios
Enfoque Sistémico	-Relación/Articulación intersectorial/interinstitucional. -Equifinalidad
Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y Enfoque Multidimensional	-Multidimensionalidad del desarrollo. -“No dejar a Nadie Atrás”. -Multi-actor/Multinivel
Enfoque de Derechos Humanos	-Igualdad y No Discriminación. -Integralidad de los Derechos Humanos. -Universalidad de los derechos.
Enfoque de Igualdad de Género	-No discriminación entre mujeres y hombres. -Perspectiva de género interseccional. -No Violencia de Género contra las Mujeres. -Autonomía económica de las mujeres.
Enfoque Gestión basada en Resultados	-Transparencia. -Eficiencia. -Efectividad -Oportunidad -Participación activa de actores. -Simplicidad. -Construcción participativa y propositiva. -Mejora continua. -Centrado en las personas.
Enfoque territorial	- Participación activa de actores territoriales. -Multidimensionalidad (económica-productiva, sociocultural, ambiental, político-institucional)

Fuente: SNE, 2021.

7. CONTENIDO TÉCNICO/REQUISITOS TÉCNICOS

7.1. Orientaciones generales para la atención de la personas beneficiarias de puente al trabajo en el SNE.

7.1.1. Gestión del SNE

- a. El CE y la ST deben promover el cumplimiento efectivo y la aplicación de las normas internacionales del trabajo y de la legislación laboral nacional para la población en condición de pobreza extrema. Asimismo, deben procurar que esto se cumpla en la prestación de los servicios del SNE para la atención de la población beneficiaria de la Puente al Trabajo.
- b. El CE y la ST deben promover el desarrollo de políticas activas que favorezcan el acceso al empleo y trabajo decente de la población de Puente al Trabajo priorizando, aquellos grupos más afectados por la exclusión laboral, la informalidad y la pobreza, en particular, las mujeres, jefas de hogar, las personas con discapacidad, los Pueblos Indígenas, entre otros, de conformidad con el mecanismo de priorización del SNE.
- c. Los mecanismos de priorización de la población objetivo del SNE deben considerar la categoría “condición socioeconómica” como criterio de priorización vertical, horizontal, por demanda y oportunidad, focalizando acciones de atención para la población en pobreza extrema que recibe beneficios del Estado (Puente al Trabajo) y personas en pobreza extrema que no reciben beneficios del Estado. En correspondencia con lo establecido en la Estrategia Puente al Desarrollo, se priorizarán como usuarias de Puente al Trabajo, las personas referidas de Puente al Bienestar, en un rango de edad entre los 18 y 44 años, sin que esto signifique que se excluye a personas entre 44 a 64 años de edad, que aún reciban asistencia de una persona Profesional IMAS de la EPD, en condición de pobreza extrema, mujeres, hogares con jefatura femenina, personas con discapacidad, y dentro de las comunidades con mayor índice de pobreza multidimensional (IMAS, 2020).
- d. El Manual de Procedimientos del SNE debe incorporar la categoría “condición socioeconómica” como prioritaria en la prestación de servicios, en las modalidades autogestionada o asistida por agentes de empleo en las sucursales, de manera que se brinde una atención oportuna, de calidad e inclusiva a las personas en condición de pobreza extrema, en particular, aquellas usuarias de Puente al Trabajo, en búsqueda activa de empleo.
- e. El CE y la ST deberá establecer los mecanismos de coordinación que sean necesarios para que las instituciones prestadoras de servicios en el marco del SNE en articulación con la RUE atiendan a las personas usuarias de Puente al Trabajo en sus dos subcomponentes: Empleabilidad y Empresariedad según lo establecido, en el Protocolo Puente al Trabajo.
- f. El INA con el apoyo del IMAS facilitan las condiciones para que la ANE pueda brindar capacitación a las personas agentes de empleo de las SAE y las OE, para

que estas tengan conocimiento del Protocolo Puente al Trabajo, así como, de la Estrategia Puente al Desarrollo y de cualquier política pública relacionada con propósitos de empleo que ofrezca lineamientos generales para la atención oportuna, inclusiva y de calidad de la población en condición de pobreza extrema.

- g. El CE y la ST, a través de acuerdos de índole operativo y técnico, deberá promover estrategias interinstitucionales con enfoque de género para abordar los desafíos del futuro del trabajo, tales como, nuevas tecnologías, cambios demográficos, enfoque de igualdad de género y sostenibilidad ambiental, en correspondencia este último, con el Plan Nacional de Descarbonización de la Economía 2018-2050, por la necesidad de garantizar una transición justa hacia una economía de bajo carbono, donde las personas en condición de pobreza son quienes requieren de más y mejores mecanismos de adaptación y mitigación al cambio climático.

7.1.2. Protección Social

- a. El CE y la ST, a través de acuerdos de índole operativo y técnico, deberá promover la coordinación y articulación con mecanismos de Protección Social que sean necesarios para contribuir a la realización de los derechos económicos sociales y culturales de las personas, referidas por el IMAS y/o INAMU que se encuentran en pobreza y pobreza extrema. Esto incluirá el acceso a servicios complementarios y de apoyo en el empleo, como transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas, transferencias únicas (lump sum) o temporales (fondos no reembolsables) y transferencias en especie; acceso a servicios de cuidado y desarrollo infantil para aquellas personas trabajadoras que lo necesiten⁶, según la normativa vigente de cada institución.
- b. El CE y la ST deberán promover el acceso preferencial de las personas derivadas por el IMAS e INAMU a Puente al Trabajo, a los servicios en el marco del SNE
- c. El CE, la ST y la RUE deberán promover prácticas no discriminatorias en la contratación en el empleo para la población en condición de pobreza referidas por el IMAS, en especial, las mujeres, mujeres jefas de hogar, las personas con discapacidad, los Pueblos Indígenas, entre otros. Con el apoyo de la Dirección Nacional de Inspección del MTSS y otras instituciones con mandato legal, deberán fiscalizar que esto se cumpla, según la normativa vigente.
- d. El CE y la ST deberán promover, que la población en condición de pobreza extrema referida por el IMAS se emplee en un entorno de trabajo seguro y saludable, libre de acoso y hostigamiento sexual. Con el apoyo de la Dirección Nacional de Inspección del MTSS, el INAMU y otras instituciones con competencia, deberán fiscalizar que esto se cumpla, según la normativa vigente.
- e. El CE y la ST deberán promover que la población en condición de pobreza extrema referidas por el IMAS tenga un empleo con acceso a la seguridad social y

⁶ Cuando la persona trabajadora requiera apoyo con servicios de cuidados para niñas, niños, personas adultas mayores y/o personas con discapacidad.

asistencia en salud; pensiones; prestaciones de maternidad y enfermedad; prestaciones de invalidez; prestaciones de vejez y muerte; prestaciones de accidentes laborales y riesgos profesionales, entre otras. Con el apoyo de la Dirección Nacional de Inspección del MTSS, la CCSS y el IMAS deberán fiscalizar que esto se cumpla, según la normativa vigente.

- f. El CE y la ST deberá ejecutar estrategias focalizadas de atención para el tránsito de la economía informal a la economía formal de la población en condición de pobreza extrema referidas por el IMAS e INAMU, con el apoyo de la Dirección Nacional de Inspección del MTSS, la CCSS y en coordinación con otras instituciones del Estado, según corresponda.
- g. El CE y la ST deberá diseñar y ejecutar estrategias interinstitucionales focalizadas, que actúen sobre la oferta de trabajo, tales como: un mayor acceso a servicios de formación y capacitación profesional para la mejora de las condiciones de empleabilidad y empresariedad de las personas en pobreza extrema referidas por el IMAS, nivelación de estudios y reducción de la deserción escolar.
- h. El CE y la ST deberá diseñar y ejecutar estrategias interinstitucionales de atención focalizadas, que mejoren la demanda laboral y/o generen vínculos con potenciales empleadores para la generación de empleo directo de las personas en condición de pobreza extrema, a través del desarrollo de planes de empleo con enfoque de igualdad de género y territorial, que contengan acciones específicas para dicha población.
- i. El CE y la ST deberá diseñar y ejecutar estrategias interinstitucionales de atención focalizadas, para apoyar el trabajo independiente de las personas en condición de pobreza extrema y el desarrollo de emprendimientos, fomentando acciones específicas, que permitan su acceso a financiamiento -microcréditos, capital de trabajo- y otros servicios no financieros, tales como, servicios de formación, capacitación y asistencia técnica. Estas estrategias deberán diseñarse con enfoque de igualdad de género y territorial.
- j. El CE y la ST deberá promover otras modalidades de empleo para la población en condición de pobreza extrema, tales como, el teletrabajo y otras formas asociativas de emprendimiento, como cooperativas, empresas familiares, en especial, para mujeres jefas de hogar, personas con discapacidad y Pueblos Indígenas, considerando sus necesidades, contexto e intereses.

7.1.3. Estructura de gobernanza del SNE.

- a. El CE y la ST deben promover a través de acuerdos de índole operativo y técnico con las instituciones que ejecutan la oferta y programas y de acuerdo con su marco normativo la prestación de servicios de empleo especializados para la atención de personas beneficiarias de Puente al Trabajo, en búsqueda activa de empleo en la RUE, según mecanismos de priorización de la población objetivo del SNE.

- b. El MTSS a través de la Dirección Nacional de Empleo, en su función rectora debe fiscalizar a las UE con el fin de que se brinde una atención oportuna, de calidad e inclusiva a la población beneficiaria de Puente al Trabajo, en cumplimiento con las normas internacionales del trabajo y de la legislación laboral nacional, con énfasis en población en condición de pobreza extrema, en correspondencia con los criterios de priorización establecidos en la EPD y según los criterios de priorización del SNE.
- c. La ANE debe fortalecer las capacidades técnicas y operativas de las UE que responden a las necesidades de la población de Puente al Trabajo, así como los distritos definidos en la Estrategia Puente al Desarrollo, para el componente socio-laboral, a fin de brindar una atención oportuna, de calidad e inclusiva, según mecanismos de priorización del SNE y de la EPD, a la población beneficiaria de Puente al Trabajo, según normativa y posibilidades del INA.
- d. La ANE debe fortalecer las capacidades técnicas y operativas del personal del Centro de Operaciones Virtuales y Telefónicas (COV) y las UE, a través de asesoría técnica y capacitación relativa al Protocolo Puente al Trabajo, así como, otras directrices y políticas públicas, con el fin de que se brinde una atención oportuna, de calidad e inclusiva de personas usuarias de Puente al Trabajo.
- e. El CE y la ST deberán desarrollar protocolos de coordinación interinstitucional para la derivación de la población beneficiaria de Puente al Trabajo a servicios de apoyo y/o complementarios de empleo que faciliten su inclusión sociolaboral, considerando los aspectos normativos de cada una de las instituciones.
- f. El CE y la ST deberán promover los mecanismos de coordinación necesarios para la derivación de la población identificada por las UE en condición de pobreza extrema que no esté recibiendo ningún apoyo del Estado, a fin de referirlas a las instituciones vinculadas con la Estrategia Puente al Desarrollo, así como a servicios de apoyo y/o complementarios de empleo que faciliten su inclusión sociolaboral.

7.2. Registro de la población beneficiaria de Puente al Trabajo en la plataforma www.ane.cr

- a. La ANE, en coordinación con el CE, la ST-SNE y el INA debe incorporar en el módulo de registro de la plataforma www.ane.cr categorías o variables que permitan identificar a la población beneficiaria de Puente al Trabajo segregada al menos por sexo y lugar de procedencia, así como, a las personas en condición de pobreza extrema que no reciben ningún beneficio del Estado, y que se encuentran fuera de la fuerza de trabajo o están en búsqueda activa de empleo, para activar la ruta de atención más efectiva para alcanzar su inclusión sociolaboral.
- b. El personal de las UE deberán brindar asistencia en el registro de información en la plataforma www.ane.cr, a aquellas personas usuarias de Puente al Trabajo o personas que se encuentren en condición de pobreza extrema y no reciban ningún apoyo del Estado, que así lo requieran. Para ello, las personas agentes de empleo

les asignará a las personas que así lo requieran⁷, una cita para el registro en modalidad asistida. En caso de ser necesario, si la persona no cuenta con un equipo de cómputo el agente de empleo le apoyará en el registro haciendo uso del FRGR114 para el registro de personas y posteriormente integrarlo como registro dentro de la plataforma y enviando un correo de confirmación a la personas usuaria sobre la correcta incorporación.

- c. La ANE, en coordinación con el CE, la ST y el INA debe incorporar en el módulo de registro de la plataforma www.ane.cr un cuestionario con al menos 5 preguntas que permitan perfilar, de manera muy general, a aquellas personas usuarias de Puente al Trabajo segregadas por al menos sexo, con potencial emprendedor y aquellas personas, con potencial para empleabilidad, según lo establecido en el Protocolo Puente al Trabajo.
- d. La plataforma www.ane.cr debe establecer interconexiones con otros sistemas de información y herramientas digitales que faciliten la atención de la población de Puente al Trabajo, así como, la identificación de personas en búsqueda activa de empleo que se encuentran en condición de pobreza extrema y no recibe ningún apoyo del Estado, como SINIRUBE. Para ello, la ANE -administradora de la plataforma- deberá realizar un análisis de la viabilidad legal, técnica, operativa y financiera de establecer dichas interconexiones e informar de sus resultados al CE y la ST.

7.3. Orientación en el empleo a la población beneficiaria de Puente al Trabajo.

- a. Las instituciones prestadoras de servicios en coordinación con el CE y la ST deben procurar que las guías y herramientas de perfilamiento, orientación profesional⁸ y vocacional⁹, así como cualquier acción de comunicación y promoción de información de interés para la población de Puente al Trabajo, según corresponda, contemplen las necesidades psicosociales e intereses de dicha población, con el fin de orientarla en la mejora de su empleabilidad y su vinculación con el mundo del trabajo, considerando su perfil socio laboral y la oferta de servicios del SNE (primarios tipo A, B y de apoyo) y la demanda ocupacional.
- b. El personal de los servicios de orientación -agentes de orientación- deberá ofrecer la orientación y la guía requerida por las personas usuarias de Puente al Trabajo o las personas que se encuentren en condición de pobreza extrema y no reciban apoyo del estado, según el perfilamiento realizado en registro, así como la priorización realizada por el sistema, considerando los dos subcomponentes de Empleabilidad y Empresariedad, según lo establecido en el Protocolo Puente al Trabajo.

⁷ Por ejemplo, no cuentan con acceso a equipo de cómputo, no cuentan con habilidades de lecto-escritura o tecnológicas, asistencia personal por condición de discapacidad, entre otros.

⁸ Actitudes, aptitudes, competencias, experiencia laboral

⁹ Actitudes y aptitudes

- c. Los servicios de orientación fase pre-diagnóstica, orientación en primer nivel, orientación especializada, talleres de empleabilidad, entre otros, deberán incorporar las adaptaciones y ajustes correspondientes, para la atención oportuna, de calidad e inclusiva de la población Puente al Trabajo en búsqueda activa de empleo, considerando aspectos tales como: su derivación a servicios de apoyo en el empleo, becas, servicios de formación y capacitación profesional; fortalecimiento de habilidades socioemocionales -*soft skills*-; certificación de competencias; derivación a servicios de cuidados para sus hijos, hijas u otras personas que lo requieran, mientras estas trabajan; desarrollo empresarial; entre otros.
- d. La persona agente de orientación, posterior al perfilamiento sociolaboral deben brindar Orientación vocacional y/o laboral a las personas usuarias de Puente al Trabajo para que estas se dirijan a servicios de capacitación y formación profesional que les permitan optar por un puesto de trabajo, considerando las dos posibles salidas establecidas en el Protocolo Puente al Trabajo, orientadas hacia la mejora de su empleabilidad, como las siguientes: 1) conclusión de la educación formal (al menos primaria completa) por medio del MEP, y 2) inclusión a capacitación o formación técnica por medio del INA/MTSS, con vinculación a la demanda de empleo del país.
- e. Los servicios de orientación de empleo del SNE deben considerar la adaptación y/o ajustes razonables para que las técnicas y/o las herramientas utilizadas para la atención, se adapten a las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres de la población Puente al Trabajo, cuando este servicio se brinde en modalidad asistida, en especial, a aquellas personas que no tengan las habilidades de lecto-escritura y/o requieran ajustes razonables por condición de discapacidad.
- f. Las personas agentes de orientación deben brindar a las personas usuarias de Puente al Trabajo con potencial perfil emprendedor la correspondiente información de servicios relacionados con empresariedad, así como la correspondiente referencia a los mismos, para que ellos brinden el asesoramiento necesario y las personas usuarias puedan tener acceso preferencial según su modelo de madurez (baja, media o alta) y de acuerdo con y las etapas de atención en el Protocolo Puente al Trabajo (identificación, planeación, evaluación, atención y control y monitoreo) para que estas personas sean derivadas a servicios de capacitación, asistencia técnica, capital semilla y financiamiento, según corresponda. En el proceso de orientación, a las personas trabajadoras por cuenta propia se les debe brindar información sobre acceso a la seguridad social, mecanismos de tránsito a la formalización de sus emprendimientos, habilidades psicosociales, entre otro. En el marco de la Ley 8634 del SBD y sus reformas.
- g. Se debe brindar a las personas usuarias de Puente al Trabajo con potencial perfil emprendedor la información y orientaciones necesarias para que estos puedan desarrollar su idea de negocio y/o fortalecer su emprendimiento según su modelo de madurez (baja, media o alta) y de acuerdo con y las etapas de atención establecidas en el Protocolo Puente al Trabajo (identificación, planeación, evaluación, atención y control y monitoreo) para que estas personas sean derivadas a Servicios de Capacitación, Asistencia Técnica, Capital Semilla y Financiamiento,

según corresponda. En el proceso de orientación, a las personas trabajadoras por cuenta propia se les debe brindar información sobre acceso a la seguridad social, mecanismos de tránsito a la formalización de sus emprendimientos, habilidades psicosociales, entre otros.

7.4. Acompañamiento técnico a empresas y gestión del talento humano.

- a. La ANE con el apoyo del IMAS y/o de organismos internacionales podrá coordinar charlas, foros y actividades de capacitación para el fortalecimiento de las capacidades técnicas de las personas agentes de empleo de las SAE y las OE para la provisión de asesoría técnica a empresas en la gestión de talento humano en condición de pobreza extrema. Esta asesoría deberá brindar el conocimiento y las herramientas técnicas necesarias a este personal para que pueda orientar a las empresas sobre posibles acciones que se puedan implementar para la mejora de la calidad de vida de sus personas trabajadoras en condición de pobreza. Estas charlas, foros y actividades de capacitación deberán contener enfoque de igualdad de género e inclusión social.

7.5. Acompañamiento en Servicios de Formación y Capacitación a población beneficiaria de Puente al Trabajo.

- a. Las OE y las SAE deben derivar a las personas usuarias de Puente al Trabajo o personas en condición de pobreza extrema que no reciban apoyo del Estado, en búsqueda de empleo, que requieran mejorar su perfil de empleabilidad, a Servicios de Formación y Capacitación Profesional, según corresponda, considerando las siguientes tres posibles salidas orientadas hacia la mejora de su empleabilidad y capacidad de gestión de sus emprendimientos, establecidas en la EPD: 1) conclusión de la educación formal (al menos primaria completa) por medio del MEP, 2) inclusión a formación técnica por medio del INA/MTSS, MEP, con vinculación a la demanda de empleo país, y 3) formalización de la idea de negocio o fortalecimiento del emprendimiento (según el caso) con apoyo del IMAS, INA, DESS y el MEIC.
- b. Las OE y las SAE deben derivar a las personas usuarias de Puente al Trabajo o personas en condición de pobreza extrema que no reciban apoyo del Estado, que deban matricularse en SFC para mejorar su empleabilidad, a servicios de apoyo en el empleo que les faciliten finalizar dicho proceso, tales como: servicios de cuidados o de otra índole, acceso a becas, entre otros.
- c. El acompañamiento en SFC para la mejora de la empleabilidad de la población Puente al Trabajo debe considerar la orientación profesional y vocacional con enfoque de igualdad de género, de las personas según demanda laboral, hacia programas de formación que promuevan la adquisición de las competencias y cualificaciones más demandadas en el mercado de trabajo, a nivel nacional, regional y local.

- d. Las OE y las SAE deben derivar a las personas usuarias de Puente al Trabajo en búsqueda de empleo a Servicios de Certificación de Competencias Laborales para que estas puedan certificar su aprendizaje previo y facilitar así, su ingreso al mercado laboral, esto según necesidad o interés de la persona vinculada a este componente de EPD.
- e. Las OE y las SAE deben brindar información sobre la oferta educativa disponible a las personas usuarias de Puente al Trabajo que no cuenten con primaria completa, con el fin de que estas tengan la oportunidad de concluir sus estudios y una futura vinculación con los servicios de Capacitación y Formación Profesional, según lo establecido en la Estrategia Puente al Desarrollo, subcomponente Puente al Trabajo (IMAS, 2018). Una vez brindada la información respectiva a la oferta educativa disponible, se derivará a la persona al servicio según corresponda y se le brindará acompañamiento en el proceso de pre-matrícula al servicio, a través de la plataforma www.ane.cr, cuando la persona requiera asistencia.
- f. Las OE y las SAE deben brindar información de servicios disponible en IMAS, MTSS-PRONAMYPE, INA, INAMU y el MEIC a las personas usuarias de Puente al Trabajo que se perfilen con potencial emprendedor para la formalización de la idea de negocio o fortalecimiento del emprendimiento, según corresponda.

7.6. Servicios de intermediación y colocación a población beneficiaria de Puente al Trabajo y empresas.

7.6.1. Para población beneficiaria de Puente al Trabajo

- a. Las OE y las SAE deben brindar asistencia a la población beneficiaria de Puente al Trabajo que así lo requiera, en la prestación de servicios de intermediación de empleo para: el registro y/o acompañamiento en la postulación de vacantes en la plataforma www.ane.cr; la identificación de vacantes concordantes con su perfil sociolaboral; la actualización de su perfil como oferente en dicha plataforma; y la actualización de su Hoja de Vida, además de brindar acompañamiento a las personas usuarias de Puente al Trabajo en búsqueda activa de empleo, que así lo requieran, en su preparación para el proceso de contratación, incluyendo, su preparación para procesos de preselección y entrevistas de trabajo, entre otros.
- b. Las OE y las SAE deben derivar a las personas usuarias de Puente al Trabajo con potencial perfil emprendedor a los servicios disponibles del IMAS, MTSS-PRONAMYPE, INA, INAMU y MEIC, según el modelo de madurez de cada emprendimiento (madurez baja, media o alta) y las etapas de atención establecidas en el Protocolo Puente al Trabajo (identificación, planeación, evaluación, atención y control y monitoreo) para Servicios de Capacitación, Asistencia Técnica, Capital Semilla y Financiamiento.
- c. Las OE y las SAE deben brindar asistencia a las personas usuarias de Puente al Trabajo que así lo requieran, en el proceso de inscripción a ferias de empleo que se organicen para su vinculación laboral, con enfoque territorial.

- d. Las OE y las SAE deben derivar a las personas usuarias de Puente al Trabajo en búsqueda de empleo que así lo requieran, a talleres para la formación de habilidades sociales, relativas al desarrollo de estrategias personales de respuesta al desempleo; actitudes y aptitudes para la búsqueda de empleo; mejora de competencias claves para la realización de entrevistas; entre otras.

7.6.2. Para empresas

- a. Las OE y las SAE deben brindar asistencia y/o acompañamiento en la identificación de perfiles concordantes con sus vacantes disponibles, a las empresas interesadas en contratar personal, priorizando, personas usuarias de Puente al Trabajo, según criterios de priorización vertical, horizontal, por demanda y por oportunidad del SNE.
- b. Las OE y las SAE deben brindar información a las empresas interesadas, sobre el tipo y cantidad de vacantes y perfiles oferentes de personas usuarias de Puente al Trabajo disponibles, así como, la asistencia necesaria para que puedan acceder a dicha información, en apego a las políticas de manejo de información establecidas en dicha plataforma y según la normativa vigente.
- c. Las OE y las SAE deben brindar acompañamiento técnico en el proceso de contratación, soporte por medio de la herramienta www.ane.cr para la definición de las concondancias y posibles candidatos para el proceso de preselección, a las empresas que así lo requieran, para posibles contrataciones a personas usuarias de Puente al Trabajo, según la normativa vigente.
- d. Las OE y las SAE deben brindar información sobre personas usuarias de Puente al Trabajo cercanas a egresar de SCFP registrados en el Módulo de Formación de www.ane.cr, con perfiles asociados a vacantes registradas a las empresas interesadas, para la toma de decisiones relacionadas con intermediación y contratación.
- e. Las referencias a las empresas deben apuntar al cierre de brechas en el acceso al empleo entre hombres y mujeres y promover la incorporación de mujeres en puestos y áreas de trabajo tradicionalmente masculinizados.

7.7. Servicios de Permanencia y Desarrollo en el Empleo a población beneficiaria de Puente al Trabajo y empresas.

- a. El CE y la ST deben emitir disposiciones político-estratégicos, técnicos y operativos para que a través de los servicios del SNE, se promueva el respeto a los derechos laborales de la población Puente al Trabajo, en aspectos tales como: igualdad salarial, incapacidad por maternidad, no discriminación por razones e género, tránsito a la formalización del empleo y las unidades productivas, en el empleo, subempleo, desarrollo y permanencia en el empleo, entre otras.

- b. El MTSS a través de la Dirección Nacional de Inspección, debe fiscalizar el respeto a los derechos laborales de la población Puente al Trabajo y el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas que les contraten, en aspectos tales como: igualdad salarial; incapacidad por maternidad; tránsito a la formalización del empleo y las unidades productivas; acceso a la seguridad social, incluyendo las prestaciones de riesgos del trabajo y enfermedades profesionales; protección contra el acoso y hostigamiento sexual en el empleo y otras formas de violencia de género; subempleo; entre otras.
- c. Las OE y las SAE deben acompañar a las personas usuarias de Puente al Trabajo de manera sostenida en el tiempo, según corresponda, procurando la verificación de su desarrollo y permanencia en el empleo y su posible vinculación a servicios del SNE, según necesidades emergentes y en línea con el Plan Familiar y los logros básicos respectivos, establecidos en Puente al Trabajo.
- d. Las OE y las SAE pueden brindar información a la población Puente al Trabajo contratada sobre los pasos para denunciar violaciones a sus derechos laborales y coordinar según corresponda, con la Dirección de Inspección del MTSS para su respectivo trámite.

7.8. Inteligencia y vigilancia estratégica

- a. El CE, con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Empleo, del MTSS, MIDEPLAN e IMAS deben generar directrices, guías o similares que estimulen y orienten la investigación con enfoque de igualdad de género y territorial, que tengan impacto sobre la oferta de trabajo, tales como: servicios de formación y capacitación profesional para la mejora de las condiciones de empleabilidad de la población en condición de pobreza extrema; nivelación de estudios; y deserción escolar.
- b. El CE, con el apoyo del MTSS deben generar directrices, guías o similares que estimulen y orienten la investigación con enfoque de igualdad de género y territorial, que tengan impacto sobre la demanda laboral y/o generen vínculos con potenciales empleadores para la generación de empleo directo, especialmente, en aquellos territorios identificados como prioritarios en el componente Puente al Trabajo de la Estrategia Puente al Desarrollo.
- c. La ANE debe considerar en los análisis del entorno y prospección en los que aplique, datos sobre el mercado laboral del MTSS y la ST, así como, variables de otros sistemas de información como SINIRUBE, que permitan establecer correlaciones y otros análisis dirigidos a promover el trabajo decente en la población en condición de pobreza extrema.
- d. La ANE puede proponer líneas de investigación al CE y a la ST¹⁰, sobre el mercado laboral, en niveles de vigilancia estratégica, prospectiva, estudios de demanda

¹⁰ a) elaboración de diagnósticos sobre necesidades de capacitación y formación, según necesidades empresariales y de las personas buscadoras de empleo para responder de forma más adecuada a los requerimientos del sector productivo nacional y las poblaciones meta, b) análisis del entorno y prospección del mercado laboral y los sectores de la economía costarricense, c) retroalimentación del sector empresarial sobre la colocación y permanencia de personas en puestos laborales, d) identificación de áreas de innovación como resultado de la implementación de procesos de vigilancia estratégica, para la

ocupacional y cualquier otro pertinente, para una prestación de servicios oportuna, de calidad e inclusiva a la población beneficiaria de Puente al Trabajo, en todos los componentes o capas del SNE (registro, orientación, intermediación, permanencia y desarrollo en el empleo).

- e. La ANE puede desarrollar y/o coadyuvar con investigación complementaria sobre el mercado laboral, incluido, un análisis del perfil sociolaboral de la población en condición de pobreza extrema, en función de la demanda ocupacional, de acuerdo con los lineamientos que establezca el CE, para que este órgano superior emita las recomendaciones y/o lineamientos estratégicos que faciliten la inclusión laboral de la población en condición de pobreza extrema. Estas investigaciones complementarias deberán realizarse con enfoque de igualdad de género y territorial para generar insumos sobre las ocupaciones y competencias más demandadas en el mercado de trabajo según sector productivo e identificar las brechas existentes entre el perfil ocupacional de las personas en búsqueda activa de empleo, en condición de pobreza extrema, para establecer posibles acciones de política pública que incrementen el acceso de esta población a los SCFP y que estos se alineen con la demanda de los sectores productivos.

7.9. Mejora Continua

- a. El CE deben establecer los requisitos mínimos y estándares de calidad para la prestación de los servicios del SNE a través de la ANE y la RUE, a nivel nacional, tomando en cuenta los principios de equidad, eficiencia, efectividad, oportunidad e inclusión social y los enfoque rectores citados en el apartado 6 de este lineamiento.
- b. El CE aprueba los mecanismos propuestos por la ST, para la evaluación de resultados en la prestación de servicios del SNE con la población objetivo, incluyendo, a la población beneficiaria de Puente al Trabajo y a las empresas que tengan contratados a trabajadores en condición de pobreza extrema. Estos mecanismos de evaluación deberán considerar las metas establecidas en la Estrategia Puente al Desarrollo, para el componente: "Puente al Trabajo".
- c. La ANE debe establecer, en coordinación con el CE, los mecanismos de evaluación de satisfacción de las personas usuarias, con la prestación de sus servicios, incluyendo, la población Puente al Trabajo, con el fin de recibir recomendaciones para la mejora continua en la atención de población en pobreza extrema. Tomando en consideración que cada institución que prestan servicios tienen definidos sus mecanismos de evaluación y satisfacción, el CE debe establecer líneas orientadoras para valoración de las instituciones y su debida aplicación.
- d. La ANE debe desarrollar e implementar un plan de acción con propuestas de mejora continua en la prestación de los servicios a través de la RUE y acciones correctivas por no conformidad con los servicios. Este plan de acción debe tomar como insumos

mejora continua del sistema y sus servicios, y en particular, del componente de formación, e) realimentación a las instituciones y organizaciones asociadas al SNE, en el marco del comportamiento del mercado laboral y las necesidades de las poblaciones meta, para la toma de decisiones.

los hallazgos de las evaluaciones de resultados del SNE y de satisfacción con los servicios por parte de las personas usuarias, incluida, población Puente al Trabajo.

- e. La ST, con apoyo de la ANE y las UE debe documentar buenas prácticas en la prestación de los servicios del SNE en la atención de personas usuarias de Puente al Trabajo y promover el intercambio de estas experiencias en la REU para su posterior replicación y escalabilidad.

8. OBSERVANCIA

Este lineamiento es emitido por el MTSS entidad rectora en materia de empleo y por el MIDEPLAN, entidad rectora en investigación para la orientación de políticas públicas y aprobado por el CE.

El **LE-PPT-002** debe ser observado por el MTSS, bajo su rectoría en empleo, además por la ST y en lo que corresponda por el CE, como órgano político-estratégico del SNE, según el Decreto Ejecutivo N° 41.776 MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP.

Por otra parte, también debe ser observado por el IMAS en lo relativo al cumplimiento de la normativa vigente, así como, políticas y protocolos de atención para la atención de personas beneficiarias de Puente al Trabajo; y por el INA, en su rol de coadyuvancia en la inclusión e inserción laboral, en el autoempleo y en el desarrollo continuo en el empleo de las personas¹¹ (Ley N°9.931, 2021, incisos l y m, art.3). Así mismo, deberá observar en su rol operativo de articulación de los servicios de empleo y la Red de Unidades de Empleo (REU), bajo los lineamientos del CE para la prestación de servicios, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo N° 41.776 MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP, art. 13.

En la siguiente tabla se presentan las instancias que ejercen control y regulación sobre este lineamiento y los respectivos medios de verificación.

Tabla 2. Instancias que ejercen el control y la regulación del LE-PPT-001. Lineamiento Estratégico del Sistema Nacional de Empleo para Población Beneficiaria de Puente al Trabajo.

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none">● Bitácoras de Visitas de campo.● Listados y guías de verificación de cumplimiento.● Reportes de cumplimiento de este lineamiento.

¹¹ Al INA se le asignan labores de inteligencia e investigación para la actualización y pertinencia de la oferta de SCF, en función de las dinámicas del mercado laboral, las necesidades del sector productivo y las personas trabajadoras

Consejo de Empleo del SNE	<ul style="list-style-type: none">● Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo.● Minutas de sesiones del CE.
Instituto Nacional de Aprendizaje-ANE	<ul style="list-style-type: none">● Según lo supeditado a lo establecido en el protocolo Puente al Trabajo y lo respecta a su rol jerárquico directo y administrativo entorno a la ANE.
IMAS	<ul style="list-style-type: none">● Informes al MTSS y CE sobre el cumplimiento normativo en lo relativo a la atención de población en condición de pobreza extrema y el cumplimiento del Protocolo Puente al Trabajo.
INAMU	<ul style="list-style-type: none">● Informes al MTSS y CE sobre el cumplimiento normativo en lo relativo a la atención de población en condición de pobreza extrema con enfoque de igualdad de género y derechos laborales.
MEP	<ul style="list-style-type: none">● Informes al MTSS y CE sobre el cumplimiento normativo en lo relativo a la atención de población en condición de pobreza extrema y el cumplimiento del Protocolo Puente al Trabajo.

Fuente: Elaboración propia, (2021).

4. Bibliografía

- CEPAL (2011). *Protección social y generación de empleo: análisis de experiencias derivadas de programas de transferencias con corresponsabilidad*. Santiago, Chile: Naciones Unidas. [2011-281 W.398 - CEPAL OEA OIT rec 20.05.11-ed slm version Final RM 12-06.11.format TU](#)
- IMAS (2020). *Estrategia Puente al Desarrollo: Articulación Interinstitucional para el Bienestar y el Cumplimiento de los Derechos Humanos*. San José, Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social. [Estrategia Puente al Desarrollo 1.pdf \(imas.go.cr\)](#)
- IMAS, INA, MEP y MTSS (2021). *Protocolo de Atención Puente al Trabajo*. San José, Costa Rica: Instituto Mixto de Ayuda Social.
- OECD (2019) *Scaling up policies that connect people with jobs in the recovery from COVID-19. Scaling up policies that connect people with jobs in the recovery from COVID-19* ([oecd.org](#))
- OIT (2013). *Empleo y protección social en el nuevo contexto demográfico*. Informe V. Conferencia Internacional del Trabajo 102.^a reunión. Ginebra, Suiza. [Empleo y protección social en el nuevo contexto demográfico \(ilo.org\)](#)
- Sistema Nacional de Empleo (2020). *Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje.

5. Anexo 1. Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Empleo

Servicios a Personas

Los servicios a personas incluyen servicios primarios y servicios de apoyo, como se describe a continuación:

Servicios Primarios: se refieren a todo aquel servicio que sea destinado a potenciar competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas, con miras a encontrar y conservar un trabajo formal y de calidad y busquen la inclusión y/o la permanencia de las personas dentro del mercado laboral, tales como, los servicios de orientación vocacional, orientación laboral, educación, formación, capacitación, intermediación e inserción laboral y/o acompañamiento empresarial, entre otros. (Artículo 2, inciso d, Decreto 41.776,2019).

Los Servicios Primarios se clasifican en tipos A y B. **Los de Tipo A** representan los servicios brindados por la ANE y la Red de Unidades de Empleo (RUE) a las personas, los cuales son:

- ✓ Información y primera atención.
- ✓ Registro.
- ✓ Orientación de primer nivel.
- ✓ Pacto de Servicios Personalizados (PSP).
- ✓ Orientación especializada (acompañamiento hacia el trabajo).
- ✓ Acompañamiento en procesos de Formación y Capacitación.
- ✓ Intermediación.
- ✓ Permanencia en el empleo.

Los Servicios Primarios Tipo B, son los prestados por las instituciones y organizaciones que integran el SNE, los cuales se refieren a la oferta programática (programas y servicios) de cada una de ellas, de acuerdo con cada uno de los componentes del sistema.

Servicios de Apoyo: se refieren a servicios que sean necesarios y complementarios para que las personas y empresas puedan ser usuarias de los servicios primarios o bien, para tener o conservar un empleo, tales como: asistencia económica, becas, estipendios, red de cuidado y desarrollo infantil, asistencia psicoemocional, interpretación de la Lengua de Señas Costarricense, asistencia personal humana, productos de apoyo y materiales en formatos accesibles a personas con discapacidad, o cualquier otro que sea parte de programas sociales, de salud pública o de género. Para el caso de las empresas, de igual forma, se podrán tomar como parte de estos servicios aquellos que pertenezcan al Sistema de Banca para el Desarrollo, Economía Social Solidaria y otros que promuevan el fortalecimiento de su competitividad. (Artículo 2, inciso d.ii, Decreto Ejecutivo 41.776, 2019). En el Anexo 1, se presentan los componentes y servicios que presta el SNE a las personas, indicando su finalidad, productos esperados y personas destinatarias.

Servicios a Empresas y Organizaciones

Con respecto a los servicios que el SNE brinda para las empresas u organizaciones, se aplican las mismas definiciones que para los servicios destinados a personas. Sin embargo, la clasificación de estos, dentro de las categorías Tipo A y Tipo B se ajusta a la naturaleza de la población objetivo para este caso (Decreto N°41.776, 2019).

Dado lo anterior, los servicios categorizados como Primarios Tipo A para empresas u organizaciones son los siguientes:

- ✓ Información y primera atención.
- ✓ Registro.
- ✓ Orientación/ Acompañamiento técnico.
- ✓ Acompañamiento para la gestión del talento humano.
- ✓ Intermediación.
- ✓ Desarrollo y permanencia en el empleo.

Los Servicios Primarios de Tipo B para empresas, al igual que para las personas, son aquellos prestados por las instituciones y organizaciones que integran el SNE, los cuales se refieren a la oferta programática (programas y servicios) de cada una de ellas, de acuerdo con cada uno de los componentes del sistema. Lo anterior, también aplica para los Servicios de Apoyo para empresas (SNE, 2020). En el Anexo 2, se describen los componentes del SNE y sus respectivos servicios a empresas, indicando su finalidad, productos esperados y personas destinatarias.

6. Anexo 2. Puente al Trabajo

Descripción: componente de la Estrategia Puente al Desarrollo orientado a articular los distintos servicios públicos de empleo, educación y empresariedad dirigidos a la población en condición de pobreza y vulnerabilidad social (IMAS, 2020).

Este componente se dirige a la búsqueda de la independencia económica y el impulso del emprendedurismo en personas y hogares en pobreza extrema a efectos de generar empleo e ingresos, gestionando desde la institucionalidad social del Estado acciones conducentes a la concreción de oportunidades reales a los hogares (IMAS, 2020).

Por otra parte, pretende mejorar las condiciones de empleabilidad de las personas referenciadas por Puente al Bienestar, así como fortalecer la idea de negocio o emprendimiento que se está gestando, a través de la articulación institucional (IMAS, 2020).

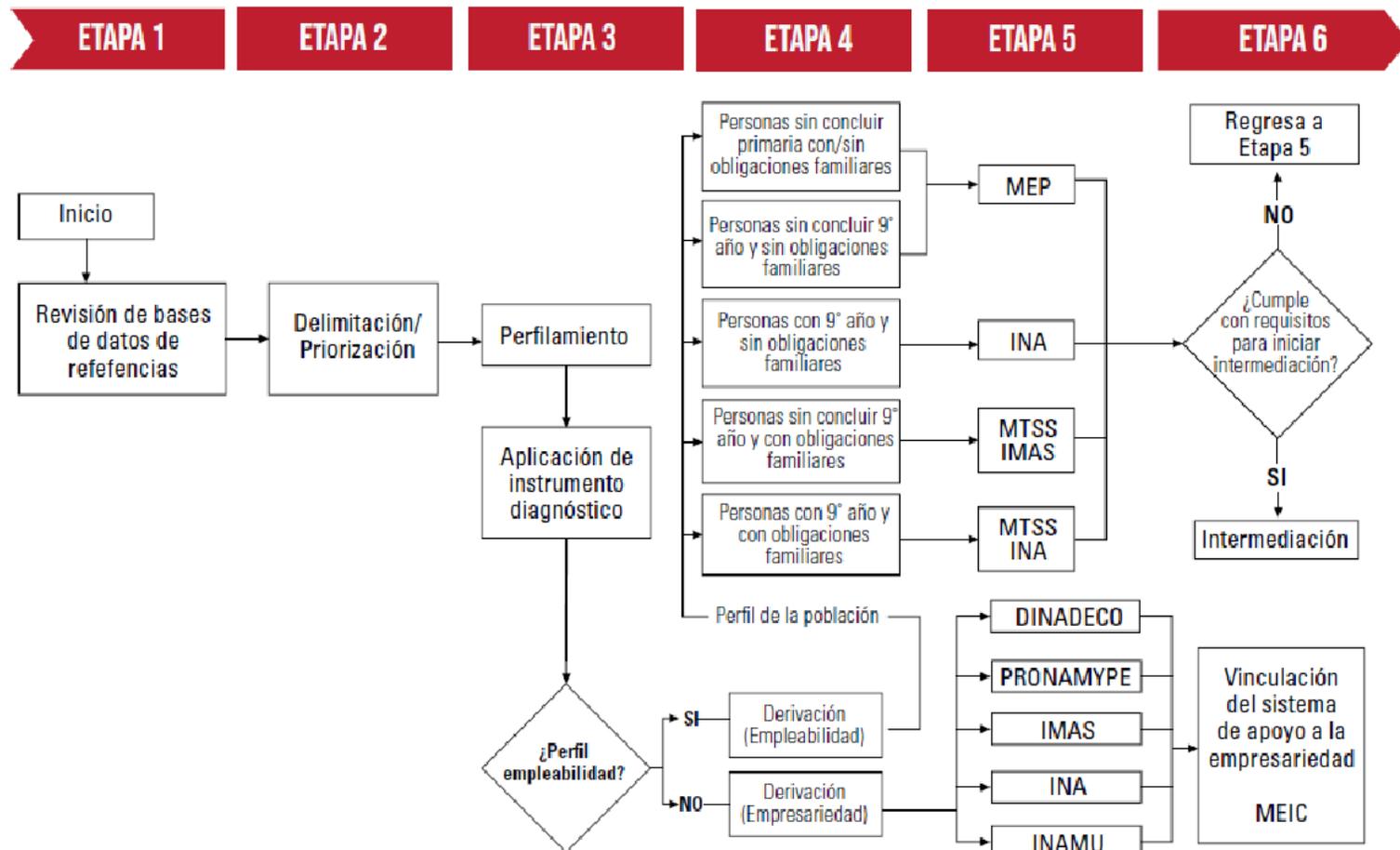
Objetivo general: Promover el bienestar y las posibilidades de obtener empleo o autoempleo de las personas de la Estrategia Puente al Desarrollo, mediante el mejoramiento del nivel educativo, las capacidades técnicas, las competencias transversales y de gestión empresarial, en el periodo 2019-2022, a nivel nacional.

Objetivos específicos:

1. Implementar acciones articuladas que incidan en el nivel de escolaridad, la inserción a formación técnica y capacitación y otras habilidades para el trabajo, acorde a las necesidades del mercado.
2. Focalizar las acciones articuladas de los servicios públicos de empleo, que faciliten la intermediación e inserción a un empleo decente y la reducción de los niveles de informalidad.
3. A partir de 2020 y hasta 2021, elaborar un modelo de gestión y atención de emprendimientos y emprendimientos asociativos de personas que viven en condición de pobreza y pobreza extrema para la consecución de la movilidad social y la disminución de la pobreza en Costa Rica.
4. A partir de 2020 y hasta 2022 mejorar, a través de los emprendimientos y emprendimientos asociativos propios, las condiciones de vida de hogares emprendedores en condición de pobreza y pobreza extrema.

A continuación, se presenta el diagrama de atención a las referencias Puente al Trabajo.

DIAGRAMA 1: FLUJO DE ATENCIÓN DE LAS REFERENCIAS DE PUENTE AL TRABAJO



Fuente: IMAS, 2020, pág. 18

LE-PD-003. Lineamiento específico para la atención de Personas con Discapacidad en el marco del Sistema Nacional de Empleo (SNE)

Versión: 01 de 01 Primera edición	Fecha de elaboración: 30-08- 2021
--------------------------------------	--------------------------------------

Elaborado por: Vicepresidencia de la República. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Programa Inserta de la Fundación Once.

Aprobado por: Consejo de Empleo (CE)

Índice

- 1. PRÓLOGO**
- 2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS DOCUMENTALES**
- 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**
- 5. ABREVIATURAS**
- 6. SITUACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN COSTA RICA**
- 7. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS**
 - 7.1 Respetto de los servicios primarios de empleo**
 - 7.2 Respetto de los servicios de apoyo generales y específicos para personas con discapacidad:**
 - 7.3 Respetto a el Registro y orientación**
 - 7.4 Respetto a formación y capacitación**
 - 7.5 Respetto a la intermediación laboral y colocación**
 - 7.6 Respetto a la permanencia en el empleo**
 - 7.7 6.Respetto a la prospección y mejora continua:**
- 8 OBSERVANCIA**
- 9 ANEXOS**
 - 9.2 Anexo N° 1: Esquema de Coordinación Interinstitucional MTSS-MEP-INA del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Formación e Intermediación Laboral de la Población con Discapacidad en Costa Rica.**
 - 9.3 Anexo N° 2: Recomendaciones para la Atención de Personas con Discapacidad**
- 10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

Así mismo el decreto en el artículo 7 especifica las funciones del Consejo de Empleo (CE), citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral.

Según lo establece la Ley N° 9303 de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad en el Capítulo II, artículo 3, inciso f), tanto el Consejo como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social comparten la función de: *“Promover y velar por la inclusión laboral de personas con discapacidad en los sectores público y privado, en coordinación con otros servicios de intermediación de empleo, así como velar por su cumplimiento”.*

Este documento LE-PD-003 fue aprobado por el CE el 10 de setiembre del 2021.

El mismo está sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades de las personas con discapacidad, en su diversidad, que buscan empleo y a las exigencias actuales y cambios futuros del mercado laboral y del empleo.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1 Organizaciones y personas que colaboraron en el lineamiento

Participantes	Organización
Alberto Guzmán Pérez	Ministerio de la Presidencia / Despacho de la Segunda Vicepresidencia de la República
Gwendolyne Rojas Salas	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
Marcos Solano Chacón	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Priscilla Solano Castillo	Programa Inserta de la Fundación Once.

Fuente: Elaboración propia, (2021).

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este lineamiento es establecer las orientaciones específicas para la atención de personas con discapacidad, tanto jóvenes como en edad adulta, que habitan el territorio nacional, en su tránsito por los diferentes componentes y en el uso de los servicios primarios y de apoyo del SNE.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del MTSS:

(http://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/Lineamientos_Circulares_Directrices_Politicas_Internas.html)

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

A continuación se indica las referencias documentales para la elaboración del presente lineamiento:

- Ley N° 7948. Ratificación de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (CIADDIS), la cual plantea entre sus objetivos, la plena integración en la sociedad de esta población y que, para hacerlo efectivo, el Estado se compromete a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole.
- Ley N° 8661. Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. El artículo 27 de esta Ley 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 mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Este instrumento internacional reitera el compromiso de salvaguardar y promover el ejercicio del derecho al trabajo adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, políticas públicas, incentivos, entre otros, para promover el empleo de personas con discapacidad en los sectores público y privado, el desarrollo de oportunidades empresariales, incluyendo el empleo por cuenta propia y la constitución de cooperativas, así como el apoyo necesario en la búsqueda, obtención, mantenimiento, desarrollo personal y profesional, incluso procesos de habilitación del puesto de trabajo para el retorno efectivo al ámbito laboral de las personas que adquieran una condición de discapacidad.

- La Constitución Política de la República establece en el artículo 56 el derecho al trabajo para todas las personas, lo que incluye a las personas con discapacidad y obliga al Estado a garantizar la libertad individual de elegir el trabajo. Además, la obligación del Estado Costarricense de procurar que la ocupación elegida sea honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad de la persona o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El artículo 51 señala que las personas con discapacidad tienen derecho a protección especial del Estado
- Ley N° 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en su artículo 1 declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes. En el Capítulo II Acceso al Trabajo, artículo 23, establece la obligación del Estado por garantizar a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales y en los siguientes artículos prohíbe los actos de discriminación al emplear personas con discapacidad, declara prioritaria su capacitación, formación y desarrollo laboral y señala la obligación estatal de brindar asesoramiento técnico al sector empleador.
- Ley N° 7092 del impuesto sobre la renta establece un incentivo fiscal a favor de las empresas y personas con actividades lucrativas que contratan personas con discapacidad. Al respecto, el artículo 8 cita que son deducibles de la renta bruta:

(...)

b) Los sueldos, los sobresueldos, los salarios, las bonificaciones, las gratificaciones, las regalías, los aguinaldos, los obsequios y cualquier otra remuneración por servicios personales efectivamente prestados, siempre y cuando proceda y se hayan hecho las retenciones y enterado los impuestos a que se refiere el título II de esta Ley.

Además, podrá deducirse de los montos de renta bruta una cantidad igual adicional a la que se pague por los conceptos mencionados en los párrafos anteriores de este artículo a las personas con discapacidad a quienes se les dificulte tener un puesto competitivo, de acuerdo con los requisitos, las condiciones y normas que se fijan en esta ley. Asimismo, los costos por las adecuaciones a los puestos de trabajo y en las adaptaciones al entorno en el sitio de labores incurridas por el empleador. Al respecto, el inciso b) del artículo 12 del Reglamento N° 18445- H (1988) señala que, podrá deducirse un monto adicional, igual a las remuneraciones pagadas, siempre que se demuestre que la empresa tiene contratadas personas con discapacidad, a partir de la certificación extendida por el CONAPDIS.

- Ley N° 9303. Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, en el inciso f) del artículo 3, establece como función del CONAPDIS la promoción de la inclusión laboral de personas con discapacidad en los sectores público y

privado, en coordinación con el MTSS y otros servicios de intermediación de empleo, que incluye velar por su cumplimiento. Adicionalmente, en el inciso o), establece que la institución será el ente coordinador de la aplicación de la Ley N.º 8661.

- Código de trabajo artículo 404, establece el principio de no discriminación en el ámbito laboral y expresamente señala la prohibición de toda discriminación en el trabajo por razones discapacidad. De igual manera, el artículo 408 reconoce el principio de la igualdad de oportunidades al abogar por el goce de oportunidades en la obtención de un empleo de acuerdo con los requisitos formales establecidos por la persona empleadora o la legislación vigentes. Incluso el artículo 410 señala que en caso de comprobarse el despido de alguna persona trabajadora por motivos de discriminación, la parte empleadora deberá reinstalarla en su trabajo, con el pleno goce de sus derechos y las consecuencias previstas por la sentencia de reinstalación. Asimismo, establece las responsabilidades de que toda persona trabajadora que, en el ejercicio de sus funciones relativas a reclutamiento, selección, nombramiento, movimientos de personal o de cualquier otra índole incurra en alguna acción discriminatoria sería catalogado como una falta grave por la Administración Pública.
- Ley N° 8862 de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Ejecutivo N° 36462-MP-MTSS, es una acción afirmativa de tipo laboral en beneficio de la población con discapacidad en el país, que establece que en las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes.
- Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS crea el Servicio de Certificación de Discapacidad (SECDIS), mediante el cual el CONAPDIS extiende un certificado de discapacidad a las personas que solicitan y logran acreditar esta condición. Esta certificación se emplea con el fin de acceder a los beneficios de servicios selectivos, entre ellos el empleo.
- Ley N° 9379 para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad y su Reglamento N° 41087 – MTSS, establecen el derecho a la autonomía personal de las personas con discapacidad, a construir su propio proyecto de vida, de manera independiente, controlando, afrontando, tomando y ejecutando sus propias decisiones en los ámbitos público y privado. Esta Ley además desarrolla el respeto a los derechos humanos y patrimoniales, los derechos sexuales y reproductivos, el ejercicio de los derechos civiles y electorales, el respeto y la promoción a la autodeterminación y autoexpresión, el acceso de la figura del garante para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad, al financiamiento de la asistencia personal humana y/o la dotación y mantenimiento de productos de apoyo a personas en situación de pobreza, entre otros.

- Decreto Ejecutivo N° 40203-PLAN-RE-MINAE el país establece un esquema institucional para organizar, articular, planificar, implementar, financiar y dar seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 en Costa Rica. El país ha establecido metas e indicadores nacionales para su alcance, destacándose para este lineamiento, los siguientes: 1. Erradicación de la pobreza, 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos y 10. Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Decreto N° 40635-MP-MDHIS-PLAN-MTSS Armonización de la PONADIS y establecimiento de su Plan de Acción, conforme a los compromisos país para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el cual el país establece la Política Nacional de Discapacidad (PONADIS, 2011-2030). En el Eje 1 de esta Política, se desarrollan los temas: Acceso a la Educación Inclusiva y al Empleo y el Trabajo, en este último, se establece como lineamiento: Garantizar a las personas con discapacidad y sus familias, el acceso a empleo decente e inclusivo, la formación para el trabajo, las opciones para el desarrollo de emprendimientos, el autoempleo y la generación de ingresos; adaptadas a sus necesidades y características en igualdad de condiciones que el resto de la población.
- Decreto ejecutivo N° 41761-MTSS crea la Comisión Nacional para la Empleabilidad y el Trabajo de las Personas con Discapacidad (CNETPcD), responsable de la incidencia en los procesos nacionales de empleabilidad y empresariedad, mediante el ejercicio de estrategias técnicas y políticas, en planes, programas, proyectos y acciones tendientes a una efectiva inclusión y permanencia laboral de personas con discapacidad en el sector público y privado.
- Decreto ejecutivo N° 43025-MP-MTSS Declaratoria de Interés Público y Nacional del Programa Inserta, de la Fundación ONCE y el Banco Interamericano de Desarrollo, ejecutado en el país en el marco del Convenio de Colaboración entre Fundación ONCE y CONAPDIS, para promover la intermediación laboral efectiva para personas con discapacidad a través del uso de la tecnología.
- Estudio sobre las condiciones de vida y empleo de las mujeres con discapacidad (PNUD-OIT).

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Discapacidad:** es un concepto que evoluciona y 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. (Preámbulo, inciso e), Ley N° 8661)
- **Persona con discapacidad:** las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo

que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Artículo 1. Propósito. Ley N° 8661)

- **Comunicación:** incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)
- **Lenguaje:** se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)
- **Discriminación por motivos de discapacidad:** se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)
- **Ajustes razonables:** se entenderán las 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 las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)
- **Diseño universal:** se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 8661)
- **Accesibilidad:** son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los 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 abiertos al público o de uso público. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 7600)
- **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. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 7600)

- **Equiparación de oportunidades:** 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 personas con discapacidad. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 7600)
- **Enfoque de derechos de las personas con discapacidad:** se basa en el enfoque social, ya que reconoce que las personas con discapacidad son sujetos de derechos y que el Estado y otras entidades tienen responsabilidades frente a esas personas. Este enfoque considera que las barreras de la sociedad son discriminatorias y ofrece medios a las personas con discapacidad para que denuncien las situaciones en que se encuentran cuando existen tales barreras. No se ve impulsado por la conmiseración, sino por la dignidad y la libertad. Busca los medios de respetar, apoyar y celebrar la diversidad humana mediante la creación de condiciones que permitan una participación significativa de las personas con discapacidad. En lugar de centrarse en las personas con discapacidad como sujetos pasivos de actos de beneficencia, promueve su participación en la sociedad, en la educación, en el ámbito del trabajo, en la vida política y cultural y en la defensa de sus derechos mediante el acceso a la justicia. (Adaptado de OACNUDH, 2014, 18-19)
- **Paradigma de abordaje de la discapacidad desde los derechos humanos:** el nuevo modelo de abordaje de la discapacidad regulado en la Ley N.º 8661, Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 19 de agosto de 2008, que se centra en la dignidad intrínseca del ser humano, valorando las diferencias. La persona con discapacidad es sujeto de derechos y obligaciones, y no objeto de sobreprotección y/o lástima. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 9379)
- **Derecho a la autonomía personal:** derecho de todas las personas con discapacidad a construir su propio proyecto de vida, de manera independiente, controlando, afrontando, tomando y ejecutando sus propias decisiones en los ámbitos público y privado. Implica el respeto a los derechos humanos así como los patrimoniales de todas las personas con discapacidad, por lo que se garantiza su derecho a ser propietarios, heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos, tener acceso a préstamos bancarios, hipotecarios y cualquier otra modalidad de crédito financiero, además de la garantía estatal de que no serán privados de sus bienes de manera arbitraria.

Igualmente, la autonomía personal trae consigo el respeto a los derechos sexuales y reproductivos de las personas con discapacidad, como también del ejercicio de los derechos civiles y electorales, entre otros.

El derecho a la autonomía personal involucra el acceso de la figura del garante para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad, a la asistencia personal humana y/o a los productos de apoyo que requieran para el ejercicio de este derecho, además del respeto y la promoción a la autodeterminación, autoexpresión, así como de las capacidades y habilidades de todas las personas con discapacidad.

Todo lo anterior, de acuerdo con sus preferencias, intereses y condiciones individuales y particulares. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 9379)

- **Productos de apoyo:** dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías, software y todas aquellas acciones y productos diseñados o disponibles en el mercado, para propiciar la autonomía personal de las personas con discapacidad, mantener o mejorar el desempeño e independencia y facilitar su participación. (Adaptado de Artículo 2. Definiciones. Ley N° 9379 y Norma Española UNE-EN ISO 9999, 2017):
- **Asistente personal:** persona mayor de dieciocho años capacitada para brindarle a la persona con discapacidad servicios de apoyo en la realización de las actividades de la vida diaria, a cambio de una remuneración. (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 9379)
- **Finalidad de la asistencia personal humana:** la asistencia personal humana tiene la finalidad de contribuir con el ejercicio del derecho a la autonomía personal de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás. (Artículo 12. Ley N° 9379)
- **Servicios de apoyo para personas con discapacidad:** Comprenden una amplia gama de intervenciones como la asistencia humana o animal y los intermediarios, las ayudas para la movilidad, los dispositivos técnicos y las tecnologías de apoyo. También incluye la asistencia personal; el apoyo para la adopción de decisiones; el apoyo para la comunicación, como los intérpretes de lengua de señas y los medios alternativos y aumentativos de comunicación; el apoyo para la movilidad, como las tecnologías de apoyo o los animales de asistencia; los servicios para vivir con arreglo a un sistema de vida específico que garanticen la vivienda y la ayuda doméstica; y los servicios comunitarios. Las personas con discapacidad pueden precisar también apoyo para acceder a servicios generales como los de salud, educación y justicia, y utilizar esos servicios.” (Adaptado de Devandas, 2018, p.5)
- **Igualdad de condiciones con las demás:** significa que no se otorgará a las personas con discapacidad ni más ni menos derechos o prestaciones que a la población en general. Exige que se adopten medidas específicas concretas para lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad a fin de que puedan disfrutar realmente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. (Artículo 27, CDPD y Observación N° 6, Comité de expertos CDPD, 2018):
- **Derecho al empleo inclusivo:** el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con las demás, libre de toda discriminación.

Comprende la oportunidad de desempeñar un trabajo libremente elegido o aceptado, en un mercado y entornos laborales abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad, en condiciones seguras, de igualdad salarial, con protección social, acceso a medios, recursos productivos, aplicación de medidas afirmativas y ajustes razonables, acceso a servicios y productos de apoyo, en la contratación, permanencia, desarrollo y promoción laboral, el ejercicio de los derechos laborales y sindicales y la adaptación de puestos de trabajo. (Adaptado del Artículo 27, Ley n° 8661).

- **Organización de personas con discapacidad:** son aquellas organizaciones dirigidas por personas con discapacidad o por sus familiares cuyos fines y objetivos están dirigidos a la promoción y defensa de la igualdad de oportunidades (Artículo 2. Definiciones. Ley N° 7600).

Por su parte, las Directrices para un lenguaje inclusivo en el ámbito de la discapacidad”, emitidas por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra-UNOG, 2019, establece la siguiente diferencia con respecto a estas organizaciones:

- Las organizaciones de personas con discapacidad están dirigidas y controladas por personas con discapacidad y representan los derechos e intereses legítimos de sus miembros.
- En cambio, las organizaciones para las personas con discapacidad llevan a cabo una labor de defensa de los derechos de las personas con discapacidad en nombre de estas, o les prestan servicios, pero no están dirigidas ni controladas por personas con discapacidad.

5. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Herramienta virtual de la Agencia Nacional de Empleo del Sistema Nacional de Empleo (www.ane.cr)
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPcD)
- Comisión Nacional para la Empleabilidad y el Trabajo de las Personas con Discapacidad (CNETPcD)
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)
- Dirección de Asuntos Laborales (DAL)
- Dirección General de Servicio Civil (DGSC)
- Departamento de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (DIOPcD)
- Dirección Nacional de Empleo (DNE)
- Dirección Nacional de Inspección Laboral (DNIL)
- Encuesta Nacional en Discapacidad (ENADIS)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)

- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)
- Lengua de Señas Costarricense (LESCO)
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH)
- Personas con discapacidad (PcD)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Política Nacional en Discapacidad (PONADIS)
- Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa y la Movilidad Social (PRONAMYPE)
- Red de Unidades de Empleo (RUE)
- Sistema Costarricense de Información sobre Discapacidad (SICID)
- Sistema Nacional de Empleo (SNE)
- Sistema de Información, Orientación e Intermediación de Empleo (SIOIE)

6. SITUACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN COSTA RICA

La Encuesta Nacional sobre Discapacidad (ENADIS, 2018) reveló que el 18,2% de la población de 18 años y más tiene discapacidad, lo que significa en términos absolutos 670.640 personas.

Al analizar los resultados por región de planificación, se desprende que, del total de personas en situación de discapacidad, la que tiene el mayor porcentaje es la región Pacífico Central con el 24,0%, secundada de la región Brunca con el 22,5%, mientras que las regiones: Chorotega, Central, Huetar Norte y Huetar Caribe tienen el 21,6%, 17,7%, 16,2% y 14,0%, respectivamente.

Del 18,2% de personas en situación de discapacidad, se estimó que el 14,4% tiene un grado severo, mientras que el 3,8% está en una situación de discapacidad de leve a moderada.

En cuanto a la distribución por sexo, se evidenció que, del total de personas en situación de discapacidad, existe una mayor cantidad de mujeres en esta situación (60,9%), frente al 39,1% correspondiente a hombres.

Según grupos de edad, del total de personas en situación de discapacidad el 49,7% tiene entre 36 y 64 años, seguido por el grupo de 65 años y más con 32,3%, mientras que el 18,0% son personas entre los 18 y 35 años.

Con respecto al nivel de instrucción se tiene que sólo el 28% de personas adultas en situación de discapacidad alcanza secundaria completa o educación superior, nivel de formación que posibilita el acceso a mejores oportunidades laborales.

De seguido se muestra, en valores absolutos, el nivel de instrucción de personas con discapacidad, según sexo.

Cuadro 1

Costa Rica. Personas de 18 años y más en situación de discapacidad por sexo, según nivel de instrucción. 2018

Nivel de instrucción	Hombre	Mujer	Total
Sin nivel de instrucción	22 615	27 194	49 809
Primaria incompleta	48 912	82 596	131 508
Primaria completa	70 100	117 729	187 829
Secundaria incompleta	46 748	61 470	108 218
Secundaria completa	29 022	43 183	72 205
Educación superior	42 422	72 564	114 986
Ignorado	2 132	3 953	6 085
Total	261 951	408 689	670 640

Fuente: Conapdis-INEC, Costa Rica. Encuesta Nacional sobre Discapacidad, 2018

Por otro lado, la población de 18 años y más dentro de la fuerza de trabajo (ocupada y desocupada) muestra diferencias importantes entre la población con y sin discapacidad. El 43,6% de las personas con discapacidad tiene algún trabajo o están en búsqueda de uno, mientras que en las personas sin discapacidad corresponde al 68,2%; esta diferencia obedece, principalmente, a que la población ocupada de este último grupo es de 24 puntos porcentuales superior al de las personas en situación de discapacidad.

A continuación, un cuadro que sintetiza, en valores absolutos, la información sobre condición de actividad de la población con discapacidad en Costa Rica, distribuida por sexo:

Cuadro 2

Costa Rica. Personas de 18 años y más en situación de discapacidad por sexo, según condición de actividad. 2018

Condición de actividad	Hombre	Mujer	Total
Ocupado	140 118	127 049	267 167
Desocupado	8 995	16 465	25 460
Fuera de la fuerza de trabajo	112 838	265 176	378 013
Total	261 951	408 689	670 640

Fuente: Conapdis-INEC, Costa Rica. Encuesta Nacional sobre Discapacidad, 2018

Con respecto a las principales características de las personas ocupadas, existe una importante diferencia entre la cantidad de personas ocupadas con y sin discapacidad, siendo esta última población 7 veces más alta.

Sobre las principales características de las personas ocupadas en el trabajo principal, según la calificación por grupo ocupacional, alrededor del 50% de las personas en situación de discapacidad tiene ocupaciones con calificación media (incluye trabajos de apoyo administrativo, ventas en locales y prestación de servicios directos a personas), esto es 1,5 puntos porcentuales por encima de la población sin discapacidad. Respecto a puestos de trabajo con calificación alta no se identifican mayores diferencias ya que la población en ambas es cercana al 26%.

En cuanto a la cantidad de trabajos, únicamente el 4,5% del total de las personas ocupadas de 18 años y más tienen dos o más trabajos, comportándose de forma similar entre las personas con y sin discapacidad, 4,4% y 4,5% respectivamente.

Una de las principales diferencias entre la población ocupada con y sin discapacidad se presenta en la cantidad de horas que trabajan regularmente en el trabajo principal, casi el 40% de las personas con discapacidad acceden a puestos de trabajo con jornadas incompletas (menos de 40 horas a la semana), mientras que en la población sin discapacidad alcanza únicamente el 25,8 % de los puestos de trabajo.

De acuerdo con la posición en el empleo, la población asalariada representa el mayor porcentaje de población ocupada, tanto para personas con y sin discapacidad, sin embargo, existe una diferencia significativa entre las personas con y sin discapacidad, 58,1% y 65,3% correspondientemente (7,2 puntos porcentuales más en este último grupo). Las personas que trabajan de forma independiente o por cuenta propia alcanzan al 35,4% de la población ocupada con discapacidad y al 28,3% de las personas sin discapacidad. Pese a que existen diferencias entre la composición de personas asalariadas e independientes tanto en la población ocupada con y sin discapacidad, estas categorías representan aproximadamente el 94% en ambas poblaciones.

A continuación, un cuadro que sintetiza la información sobre la condición de actividad de la población con discapacidad en Costa Rica, según sexo:

Cuadro 3

Costa Rica. Personas de 18 años y más en situación de discapacidad por sexo, según condición de actividad. 2018

Condición de actividad	Hombre	Mujer	Total
Ocupado	140 118	127 049	267 167
Desocupado	8 995	16 465	25 460
Fuera de la fuerza de trabajo	112 838	265 176	378 013
Total	261 951	408 689	670 640

Fuente: Conapdis-INEC, Costa Rica. Encuesta Nacional sobre Discapacidad, 2018

Este siguiente cuadro sintetiza la información sobre la ocupación de la población con discapacidad en Costa Rica:

A continuación, un cuadro que sintetiza la información sobre la ocupación de la población con discapacidad en Costa Rica:

Cuadro 4 . Costa Rica: Población de 18 años y más ocupada por situación de discapacidad, según calificación del grupo ocupacional, calificación del grupo ocupacional, cantidad de trabajos, cantidad de horas laboradas y posición en el empleo principal, octubre y noviembre 2018. (Valores absolutos y relativos)

Calificación del grupo ocupacional, cantidad de trabajos, cantidad de horas laboradas y posición en el empleo principal	Personas <u>sin</u> situación de discapacidad		Personas <u>en</u> situación de discapacidad	
	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Total	1 922 351	100,0	267 167	100,0
Calificación del grupo ocupacional				
Ocupación calificada alta ^{1/}	504 477	26,2	69 761	26,1
Ocupación calificada media ^{2/}	936 256	48,7	134 065	50,2
Ocupación no calificada	477 514	24,8	62 800	23,5
No especificado	4 104	0,2	541	0,2 ^{a/}
Cantidad de trabajos				
Un solo trabajo	1 835 452	95,5	255 349	95,6
Dos o más trabajos	86 898	4,5	11 819	4,4
Cantidad de horas laboradas				
Menos de 15 horas	164 863	8,6	43 945	16,4
De 15 a menos de 40 horas	330 574	17,2	62 013	23,2
De 40 a 48 horas	838 102	43,6	91 467	34,2
Más de 48 horas	586 092	30,5	68 118	25,5
Otro tipo	2 719	0,1	1 625	0,6 ^{a/}
Posición en el empleo				
Empleador(a)	108 817	5,7	13 325	5,0 ^{a/}
Asalariado(a)	1 255 172	65,3	155 300	58,1
Cuenta propia e independiente	544 164	28,3	94 667	35,4

Auxiliar no remunerado(a)	14 197	0,7	3 876	1,5 ^{a/}
1/ Incluye nivel directivo de la administración pública y de la empresa, nivel profesional, científico e intelectual, nivel técnico y profesional medio. 2/ Incluye apoyo administrativo, ventas en locales y prestación de servicios directos a personas, agropecuario, agrícolas y pesqueras calificadas, producción artesanal, construcción, mecánica, artes gráficas y manufacturas calificadas y montaje y operación de instalaciones y máquinas. a/ Coeficiente de variación mayor al 20%, lo cual indica que la estimación es poco confiable y, por tanto, se debe utilizar con precaución.				

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Nacional sobre Discapacidad, 2018.

Alrededor del 56,4% de las personas con discapacidad se encuentra fuera de la fuerza de trabajo, es decir, no trabajan de forma remunerada ni han realizado gestiones para buscar trabajo. En relación con esto, se identifica una diferencia de alrededor de 25 puntos porcentuales entre la población con y sin discapacidad.

Analizando este indicador, se encuentra que los principales motivos por lo que las personas con discapacidad no buscan trabajo es por alguna enfermedad o condición de salud (50,4 %), porque no le dan trabajo debido a su edad, por su sexo, origen étnico, identidad de género, orientación sexual (22,8 %) y porque no desea trabajar (16,2 %).

Si bien, en Costa Rica no existe una cuota para la contratación de personas con discapacidad en el sector privado, como sí ocurre para el sector público, las empresas son el mayor empleador y gestor de iniciativas o programas orientados a la inserción laboral de esta población.

La ENADIS (2018) solo aporta datos de la condición de actividad, no del sector económico donde laboran las personas con discapacidad. De manera similar a lo que ocurre con la población general, el último Censo Nacional de Población y Vivienda (2011) determinó que las personas con discapacidad se emplean con mayor frecuencia en empresas privadas (42%), que en el sector público (15%).

Esta diferencia de 27 puntos porcentuales parece estar influenciada por una mayor flexibilidad en los lineamientos y dinámicas de contratación del sector privado, así como a la restricción de crecimiento que enfrenta el sector público en los últimos años debido a las políticas de reducción del gasto público.

Por su parte, un estudio cualitativo realizado por Conapdis¹, concluyó que las medidas sanitarias adoptadas ante la pandemia de la COVID-19, que limitaron la movilidad de las personas por las medidas de aislamiento, profundizaron la situación de desigualdad y exclusión laboral que enfrenta la población con discapacidad en el país.

Dentro de las principales áreas de afectación señaladas por las organizaciones participantes se destaca: la laboral y económica, la brecha en el acceso a las tecnologías de información y comunicación, el uso de las herramientas tecnológicas, aún más evidentes

¹ Este estudio se realizó en junio de 2020 con el siguiente nombre "Afectaciones de la pandemia Covid-19 en las personas con discapacidad desde la perspectiva de las organizaciones".

con la implementación del teletrabajo, así como a la disponibilidad de productos, servicios de apoyo y demás condiciones necesarias para el ejercicio de las actividades laborales habituales.

Además, en virtud de que la ENADIS concluyó que cerca del 61% de las personas con discapacidad son mujeres, es importante hacer referencia a algunas de las principales barreras de acceso al empleo que destaca el Estudio sobre las condiciones de vida y empleo de las mujeres con discapacidad, elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Costa Rica, en 2019.

En lo que respecta a barreras en el perfil de la oferta se identifican:

- La baja escolaridad de la población sigue generando procesos de exclusión del mercado de trabajo y refuerza la relación discapacidad - pobreza.
- La amenaza constante de que las familias retiren a las mujeres con discapacidad que participan de procesos educativos y formativos.
- La falta de experiencia laboral, requisito para la contratación.
- El escaso desarrollo de habilidades blandas en temas de interacción y sociabilidad.
- El miedo de las familias a la incorporación de las mujeres con discapacidad al espacio público del empleo.
- Los estereotipos sobre las mujeres, y sobre la discapacidad.
- El escaso conocimiento por parte de las mujeres con discapacidad, acerca de sus principales fortalezas y habilidades, para ubicarse en puestos de trabajo afines a ellas.

Como barreras en la demanda (sector empleador), se destaca:

- La falta de información en las organizaciones sobre el tema de discapacidad, incluso del personal de Recursos Humanos sobre la revisión de los perfiles de puestos y los procedimientos de contratación, para lograr que estos sean libres de discriminación.
- Los estereotipos sobre las mujeres con discapacidad en particular, y el ser valoradas para los puestos desde referentes estéticos y no desde sus capacidades (sexismo).
- El no saber cómo llevar a cabo la inclusión de las mujeres con discapacidad a la dinámica general de la empresa es una barrera, pues estas empresas requieren acompañamiento para capacitar a todo el personal en prácticas no discriminatorias.
- El enfrentamiento a una sociedad y a un mercado que las trata de manera desigual, aspecto que no es exclusivo de las mujeres con discapacidad, pero se suma a las otras discriminaciones que las afecta.
- La falta de incentivos significativos para hacer este trabajo de incorporación de esta población, pues en muchos casos los existentes son significativos.

También, se señalan barreras en los mecanismos de regulación (acciones estatales), como los siguientes:

- La centralización de los servicios en el área metropolitana, restringiendo el acceso a servicios de la población rural.
- La débil inclusión de acciones específicas para las mujeres en los planes, programas, proyectos e investigaciones, que incluyan las múltiples formas de discriminación que las afectan.
- La necesidad de ampliar la oferta de formación técnica. Conlleva revisar los sesgos de género aún presentes en ella, así como hacer estudios de mercado sobre la demanda de empleo en las áreas de formación actual.
- La baja participación de las mujeres con discapacidad en la educación universitaria.
- El enfrentamiento de retos en el acceso a los servicios de cuidado y desarrollo infantil.

Los aspectos señalados reflejan la necesidad de fortalecer el trabajo de coordinación con el sector público y privado, para brindar los procesos de acompañamiento que demanda la generación de capacidades organizacionales para la efectiva inclusión y protección laboral de personas con discapacidad, desde una mirada interseccional.

7. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

En atención del Artículo 3 del decreto ejecutivo de creación del Sistema Nacional de Empleo, relativo a los objetivos específicos de éste, en el inciso *d) Incluir en todas sus políticas medidas que generen igualdad y equidad de género, edad, condición socioeconómica, discapacidad, diversidad sexual, diversidad cultural y étnica, territorialidad y cualquier otra condición necesaria para que todas las poblaciones tengan una atención igualitaria en todos los niveles*, el presente lineamiento plantea lo siguiente:

7.1 Respeto de los servicios primarios de empleo

7.1.1 Necesidad

Los servicios primarios que brinda el Sistema Nacional de Empleo han sido esporádicamente aprovechados por personas con discapacidad, especialmente por las mujeres con discapacidad. Servicios como la orientación vocacional, la formación y capacitación, la intermediación, inserción y permanencia laboral, no son de conocimiento o uso frecuente por parte de esta población. También es poco conocido el acompañamiento que se brinda al sector empleador público y privado para lograr su efectiva inclusión.

Lo anterior preocupa por cuanto según la ENADIS, 2018, la población de 18 años y más dentro de la fuerza de trabajo² mostró diferencias importantes entre la población con

² Fuera de la fuerza de trabajo: las personas que, en ausencia de empleo, no han realizado gestiones activas de búsqueda de empleo de manera reciente, aun cuando podrían tener disponibilidad inmediata de participar en la producción de bienes y servicios económicos, pero no han realizado gestiones concretas de búsqueda de empleo durante el período de referencia. Se consideran además las personas que tienen disponibilidad para participar en actividades económicas en otro

discapacidad y sin discapacidad. Solo el 39,8% de las personas en situación de discapacidad tiene algún trabajo, es decir, está ocupada. El 3,8% está en búsqueda de un trabajo, mientras que el 56,37% está fuera de la fuerza de trabajo, es decir, no está empleada, ni desocupada, ni en búsqueda de trabajo, lo que representa una brecha de 25 puntos porcentuales respecto de la población sin discapacidad.

Este mismo estudio determinó que, de acuerdo a las percepciones de la población, los principales motivos por los cuales las personas en situación de discapacidad no buscan empleo, es por alguna enfermedad o condición de salud (50,4%), porque no les dan trabajo debido a su edad, sexo, origen étnico, identidad de género u orientación sexual (22,8%), - *entiéndase discriminación*- y porque no desea trabajar (16,2%).

Es notorio que, a mayor edad, la población en situación de discapacidad enfrenta mayores retos para acceder al trabajo, siendo que la población fuera de la fuerza laboral de 18 a 35 años es de un 10,05%, la de 36 a 64 años de 36,08% y la de 65 y más, de 53,87%.

Según la calificación por grupo ocupacional, se muestra que alrededor del 50% de las personas en situación de discapacidad tiene ocupaciones con calificación media (incluye trabajos de apoyo administrativo, ventas en locales y prestación de servicios directos a personas), esto es 1,5 puntos porcentuales por encima de la población sin discapacidad. Respecto a puestos de trabajo con calificación alta no se identifican mayores diferencias, ya que la población en ambas es cercana al 26%.

Una de las principales diferencias entre la población ocupada con y sin discapacidad se presenta en la cantidad de horas que trabajan regularmente en el trabajo principal, casi el 40% de las personas en situación de discapacidad accede a puestos de trabajo con jornadas incompletas (menos de 40 horas a la semana), mientras que en la población sin discapacidad alcanza únicamente el 25,8% de los puestos de trabajo.

De acuerdo con la posición en el empleo, la población asalariada representa el mayor porcentaje de población ocupada, tanto para personas con y sin discapacidad, sin embargo, existe una diferencia significativa entre ellas de 58,1% y 65,3% correspondientemente (7,2 puntos porcentuales más en este último grupo). Las personas que trabajan de forma independiente o por cuenta propia alcanzan al 35,4% en el caso de las personas en situación de discapacidad y al 28,3% de las personas sin discapacidad.

Pese a que existen diferencias entre la composición de personas asalariadas e independientes tanto en la población ocupada con y sin discapacidad, estas categorías representan aproximadamente el 94% en ambas poblaciones.

Con respecto a la condición de aseguramiento, del total de personas en situación de discapacidad, el 88% tienen algún tipo de seguro (asalariado, voluntario, por el Estado,

momento o que del todo no desean, o que no tienen disponibilidad para trabajar. En: Resultados Generales de la Encuesta Nacional sobre Discapacidad, 2018, p. 29.

familiar de asegurado directo, entre otros). Pese a que este porcentaje puede verse como favorable, es necesario aclarar que gran parte de esta población se encuentra asegurada por un familiar o debido a la cobertura que brinda una pensión por vejez, invalidez, viudez o muerte (orfandad). Por otro lado, se tiene que el 12% no cuenta con ningún tipo de aseguramiento y, por tanto, sin cobertura a la seguridad social.

Con respecto al nivel de ingresos, cerca del 53% del total de las personas en situación de discapacidad se ubicaron en los quintiles I y II (es pobre porque presenta menor ingreso per cápita), es decir, el 40% de los hogares con menores ingresos agrupa poco más de la mitad de la población en situación de discapacidad, mientras que en la población sin discapacidad agrupa alrededor del 37% de las personas.

Por otro lado, el 74,6% de la población en situación de discapacidad utiliza algún recurso, servicio de apoyo o animal de asistencia, aunque alrededor del 27% de ella enfrenta problemas con el uso de estos, porque no se ajustan a sus necesidades (83,4%), son de mala calidad (11,0%) o no tienen dinero para reparar o darle mantenimiento (cerca del 10%).

La ENADIS (2018) también reveló que el 46,4% de las personas en situación de discapacidad indicaron que reciben asistencia personal humana, mayoritariamente por parte de personas familiares (66%), el 69,8% de ellas, mujeres. Además, tan solo el 9,6% de estas personas son remuneradas por este trabajo; es decir, el 90,4% realizan dichas actividades de forma gratuita. De manera que, se ve afectada la inclusión tanto de la persona con discapacidad como de sus principales figuras de apoyo, *-mayoritariamente mujeres-*, en el mercado laboral.

7.1.2 Acciones

- a. Las personas con discapacidad reciben oportunamente servicios de orientación vocacional para que puedan contar con apoyos en el proceso de definición de su proyecto de vida y en la elección de la oferta formativa que presenta demanda del mercado laboral.
- b. Las personas gestoras de empleo analizan las habilidades y competencias de las personas con discapacidad, así como su trayectoria educativa y laboral, a fin de orientarlas según sus intereses, elección autónoma y demanda del mercado.
- c. Las personas gestoras de empleo desarrollan procesos accesibles de orientación, intermediación e inserción laboral de personas con discapacidad, de manera presencial o virtual, adecuados a sus requerimientos y con atención a las brechas de género, edad, educativas, económicas, procedencia, origen u otros, que mayormente las afectan.
- d. Las personas con discapacidad reciben prioritariamente servicios de orientación, intermediación e inserción laboral, para su inclusión en puestos vacantes en el mercado abierto de trabajo o para propiciar sus capacidades emprendedoras y empresariales.

- e. Las personas con discapacidad son priorizadas en el acceso a los servicios de capacitación continua en el empleo, para mejorar su perfil de empleabilidad y promover su promoción y permanencia en las distintas modalidades de empleo y trabajo.
- f. Las personas con discapacidad son priorizadas entre la oferta formativa para la constitución y consolidación de empresas, emprendimientos y actividades económicas asociativas.
- g. Las personas con discapacidad son priorizadas en los servicios de acompañamiento y financiamiento, a fin de fomentar la consolidación, sostenibilidad y éxito de sus actividades emprendedoras y empresariales.
- h. El SNE establece procesos de consulta permanente con las personas con discapacidad, organizaciones e instituciones especializadas en la materia, para optimizar la accesibilidad de los servicios primarios de empleo que ofrece a esta población.
- i. El SNE incorpora acciones afirmativas para el cierre de las brechas en el acceso y permanencia en la formación y el empleo que, de forma diferenciada presentan hombres y mujeres con discapacidad, así como también, las personas que les brindan apoyos a esta población.

7.1.3 Recursos

- a. La herramienta informática www.ane.cr del SNE cuenta con las condiciones óptimas de accesibilidad.
- b. Alianzas estratégicas con personas con discapacidad, organizaciones e instituciones especializadas en la materia, para optimizar la accesibilidad de los servicios primarios del SNE.
- c. Los centros de formación técnica, profesional, universitaria y parauniversitaria, priorizan las solicitudes de capacitación de personas con discapacidad que requieren mejorar su perfil de empleabilidad.
- d. Los servicios de capacitación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS, Empléate y PRONAMYPE), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA, programas empresariales y de emprendimientos), u otros vinculados al SNE, consideran los requerimientos particulares de las personas con discapacidad.
- e. El MTSS, el MEIC, el INAMU, el INA, el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) y cualesquiera otras instituciones públicas y privadas que brinden acompañamiento para el emprendimiento y la empresariedad, priorizan a las personas con discapacidad, sus organizaciones y familiares, para la constitución, consolidación, sostenibilidad y éxito de sus actividades productivas.

7.2. Respecto de los servicios de apoyo generales y específicos para personas con discapacidad:

7.2.1 Necesidad

Para participar de forma efectiva en la sociedad, las personas con discapacidad requieren desenvolverse en un entorno libre de barreras que promueva su inclusión en todos los ámbitos de desarrollo humano, garantizando los apoyos necesarios para desarrollar sus capacidades, habilidades y talentos.

De manera que, en su tránsito por el SNE es determinante que las personas con discapacidad, según sus requerimientos particulares, reciban servicios accesibles e inclusivos. Ello supone, la garantía de los ajustes, productos y servicios de apoyo necesarios para su efectiva inclusión educativa, formativa y laboral.

7.2.2 Acciones

- a. Las personas con discapacidad son priorizadas en el acceso a los servicios de apoyo generales que brinda el SNE.
- b. Las personas usuarias del SNE que brindan apoyos a personas con discapacidad son priorizadas en el acceso a los servicios de apoyo.
- c. Los requerimientos particulares de las personas con discapacidad, según sus condiciones y funcionalidades, son atendidos durante los procesos de orientación, formación, capacitación, intermediación e inserción laboral.
- d. Los requerimientos particulares de las personas con discapacidad, sus familias y organizaciones, son atendidos en los procesos de constitución, consolidación, sostenibilidad y éxito de sus actividades emprendedoras y empresariales.
- e. Las personas con discapacidad y sus organizaciones son consultadas de forma periódica sobre recomendaciones para promover la efectiva inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad.

7.2.3 Recursos

- a. El listado de productos y servicios de apoyo para las personas con discapacidad, disponible en el Sistema Costarricense de Información sobre Discapacidad (SICID) y ubicable en el siguiente enlace: www.sicid.go.cr.
- b. Los servicios y productos de apoyo para personas con discapacidad que brindan las entidades del SNE están a disposición de las personas con discapacidad, según lo establece la normativa vigente en el país.
- c. El MTSS, el Conapdis y la DGSC, según sus competencias, brindan servicios de asesoría y capacitación sobre la provisión de servicios y productos de apoyo, la aplicación de ajustes razonables y la adopción de otras medidas a favor de la inclusión y protección laboral de personas con discapacidad.

7.3 Respecto a el Registro y orientación

7.3.1 Necesidad

Derivado de la experiencia del Sistema de Información, Orientación e Intermediación de Empleo (SIOIE), se requiere contar con una herramienta informática como ventanilla única (www.ane.cr) que recopile la información importante respecto de los servicios y productos de apoyo que podría requerir la persona con discapacidad en el tránsito por las distintas capas del SNE. Por lo tanto, es preciso garantizar que la herramienta informática atienda los requerimientos presentes y futuros de las personas con discapacidad.

Lo anterior, tomando en consideración que un 74,6% de las personas con discapacidad afirman requerir un servicio o producto de apoyo. El 59,1% de las personas que ya utilizan un producto o servicio de apoyo requieren aún más apoyos, por lo que su necesidad no ha sido completamente satisfecha. A pesar de que el 25,5% restante no utiliza productos o servicios de apoyo, el 68,9% de este grupo indica que, -aunque no los utiliza-, requiere de estos servicios o productos de apoyo, pero todavía no los utiliza por cuanto no pueden pagarlos (Datos estadísticos tomados de la ENADIS, 2018).

7.3.2 Acciones

- a. La plataforma www.ane.cr cuenta con la accesibilidad y la usabilidad requerida por las personas con discapacidad, según sus condiciones y funcionalidades.
- b. Las personas gestoras de empleo determinan, junto con la participación de las personas con discapacidad, el conjunto de productos y servicios de apoyo que éstas requieren para transitar efectivamente entre las capas del SNE.
- c. Las diferentes instancias que conforman el SNE gestionan los recursos necesarios para dotar a las personas con discapacidad de los servicios y productos de apoyo que requieren.
- d. Las personas gestoras de empleo aseguran la accesibilidad universal en los servicios de atención, según los estándares del modelo de gestión del SNE.

7.3.3 Recursos

- a. La plataforma www.ane.cr.
- b. El CONAPDIS y el proyecto INSERTA POR TALENTO brinda capacitación sobre el registro en el módulo de Discapacidad de la plataforma www.ane.cr.
- c. Las entidades del SNE ponen a disposición de las personas con discapacidad los servicios y productos de apoyo, según lo establece la normativa vigente en el país.
- d. El CONAPDIS brinda asesoría sobre accesibilidad, usabilidad, productos y servicios de apoyo disponibles en el país, entre otros aspectos relativos a la atención de los requerimientos de las personas con discapacidad

7.4 Respecto a formación y capacitación

7.4.1 Necesidad

Las personas con discapacidad presentan brechas significativas en el acceso al empleo y el trabajo por causa de su baja permanencia y graduación del sistema educativo regular.

La situación se agrava cuando, a pesar de contar con las calidades cognitivas para desenvolverse en el sistema educativo regular, la población es inscrita en el sistema de educación especial, haciendo que sus cualificaciones de egreso no sean equiparables a las del resto de las personas. Más aún, si se toma en consideración las falencias que presenta el sistema educativo para educar desde las competencias, habilidades y talentos de esta población.

Según datos estadísticos tomados de la ENADIS (2018), se determinó que la población con discapacidad mayor de 18 años tiene menores niveles de educación formal respecto de la población sin discapacidad y que existe un mayor porcentaje de personas con discapacidad sin instrucción (7,4% y 2,8% respectivamente). Con respecto a la situación educativa de las personas con discapacidad se tiene que: el 28,01% alcanza primaria completa, el 10,77% secundaria completa y el 17,15% educación superior.

En relación con los centros educativos de formación técnica, no se cuentan con registros claros sobre la población con discapacidad egresada.

7.4.2 Acciones

- a. Las personas con discapacidad son orientadas a los servicios de formación de educación primaria y secundaria para finalizar sus estudios en sus respectivos niveles, ciclos y modalidades, a fin de mejorar su perfil de empleabilidad.
- b. Las personas con discapacidad son priorizadas en la asignación de cupos y oferta formativa técnica y parauniversitaria inscrita en el SNE, a fin de mejorar su perfil de empleabilidad.
- c. Las personas con discapacidad son priorizadas en la oferta de servicios de formación para el fortalecimiento de las habilidades para la vida.
- d. Los grupos conformados por personas con discapacidad y sus familiares son priorizados en los procesos de capacitación, formación y asistencia técnica, para mejorar sus condiciones de empleabilidad y trabajo.
- e. Las personas gestoras de empleo aplican el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Formación e Inserción Laboral de la Población con Discapacidad en Costa Rica (ver esquema de flujo en el Anexo 1) e instrumentos vinculados, para atender las necesidades de educación y formación de las personas con discapacidad.

7.4.3 Recursos

- a. El sistema educativo público costarricense brinda atención a personas con discapacidad con rezagos educativos para su diagnóstico, inserción, nivelación, formación y graduación de los ciclos y niveles de la educación primaria y secundaria, según corresponda.
- b. Los centros privados de educación primaria y secundaria priorizan la matrícula de personas con discapacidad en edad de asistencia, para formarse y graduarse de los ciclos y niveles de educación primaria y secundaria, sin discriminación y en igualdad de condiciones con las demás personas estudiantes.

- c. El MTSS y el INA priorizan la selección e inclusión de personas con discapacidad, con especial énfasis en mujeres con discapacidad, para la asignación de cupos y beneficios en la formación técnica que mejore el perfil de empleabilidad para la obtención de un trabajo formal y de calidad, o la constitución, consolidación, sostenibilidad y éxito de emprendimientos y empresas.
- d. Los centros privados de formación técnica brindan sus servicios en igualdad de condiciones y proporcionan los apoyos requeridos a las personas con discapacidad para ingresar, avanzar, permanecer y graduarse de las ofertas formativas disponibles, con el fin de mejorar su perfil de empleabilidad.
- e. Los centros públicos y privados de formación parauniversitaria priorizan la admisión de personas con discapacidad, en particular, mujeres con discapacidad, para la mejora de su perfil de empleabilidad, contemplando su ingreso, avance, permanencia y graduación.
- f. Las instituciones establecen estrecha coordinación con las organizaciones de y para personas con discapacidad y sus familias, para identificar grupos de estas personas, que deben ser priorizados en los procesos de capacitación, asistencia y formación técnica.
- g. El Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Formación e Inserción Laboral de la Población con Discapacidad en Costa Rica.

7.5 Respetto a la intermediación laboral y colocación

7.5.1 Necesidad

Según la ENADIS, 2018, la población con discapacidad se distribuye de manera similar entre las zonas urbanas y las zonas rurales, solamente el 17,7% de la población con discapacidad reside en la región Central. No obstante, los mayores índices de pobreza por ingresos entre personas con discapacidad se ubican en las zonas costeras, en las regiones y en las provincias que no forman parte de la región central.

Las personas con discapacidad se benefician de participar en las actividades económicas y productivas cercanas a su lugar de trabajo, debido a que existen barreras que impiden un fácil y seguro desplazamiento hasta su lugar de trabajo.

Las personas con discapacidad deben ser parte de la población económicamente activa del país, por cuanto cuentan con capacidades, competencias y talentos que son desaprovechados por la sociedad cuando se les niega la oportunidad de laborar.

7.5.2 Acciones

- a. Las personas gestoras de empleo atraen a las personas con discapacidad para ser ingresadas en la plataforma www.ane.cr y registradas en el módulo de discapacidad.

- b. La ANE garantiza que la RUE esté al alcance de las personas con discapacidad, así como la oferta de servicios primarios y de apoyo para personas con discapacidad, distribuidos a lo largo y ancho del país (universalidad), según lo requieran.
- c. En el marco del proceso de orientación laboral, la persona gestora de empleo aplicará el módulo de discapacidad de la plataforma www.ane.cr, siguiendo la metodología de la Fundación ONCE, con el propósito de realizar la valoración desde las capacidades y competencias de la persona con discapacidad.
- d. Los servicios de orientación, intermediación, inserción laboral y colocación, promueven que las personas con discapacidad encuentren y se ubiquen, en lo posible, en un puesto laboral cercano a su zona geográfica de residencia.
- e. Las personas gestoras de empleo promueven el desarrollo de actividades económicas en todas las modalidades, sectores y regiones del país, libre de sesgos de género y por discapacidad.
- f. Las personas gestoras de empleo atraen a las empresas privadas que tienen vacantes disponibles, para que se registren en la plataforma www.ane.cr de conformidad con los parámetros del módulo de discapacidad.
- g. Las personas encargadas del proceso de intermediación laboral reciben capacitación sobre el enfoque de derechos humanos de las personas con discapacidad, con el fin de evitar sesgos, mitos, reproducción de estereotipos y prevenir acciones de discriminación en los procesos de intermediación laboral de personas con discapacidad.

7.5.3 Recursos

- a. El módulo de discapacidad de la plataforma www.ane.cr
- b. La ANE, sus Unidades y Redes de Unidades de Empleo.
- c. Los datos, registros y estadísticas que genera la plataforma informática www.ane.cr
- d. Bases de datos de personas con discapacidad en búsqueda de empleo de organizaciones de y para personas con discapacidad para alimentar y robustecer la disposición de ofertas disponibles en la www.ane.cr
- e. Bases de datos de las instituciones y empresas con plazas vacantes para alimentar y robustecer la disposición de ofertas disponibles en la www.ane.cr
- f. Bases de datos de las municipalidades de personas con discapacidad en búsqueda de empleo de su cantón, para alimentar y robustecer la disposición de personas oferentes con discapacidad.
- g. Las personas gestoras de empleo capacitadas por el Proyecto INSERTA POR TALENTO en la metodología de gestión integral de la intermediación laboral de personas con discapacidad.

7.6 Respecto a la permanencia en el empleo

7.6.1 Necesidad

Las personas con discapacidad enfrentan barreras para su acogida y permanencia en el empleo, asociadas en mayor medida a factores actitudinales y del entorno, que restringen su participación laboral de forma efectiva. De manera que, es trascendental la provisión de servicios y productos de apoyo, la aplicación de ajustes razonables y la adopción de las medidas necesarias para garantizar con éxito la permanencia y promoción de esta población en el empleo y el trabajo.

7.6.2 Acciones

- a. El sector empleador público y privado debe contar con la asesoría y asistencia oportunas por parte del Estado para adaptar, readaptar o reubicar a las personas con discapacidad en sus puestos de trabajo formal, sin menoscabo de sus derechos laborales, además de la adopción de otras medidas necesarias, incluida la dotación de servicios y productos de apoyo y la aplicación de ajustes razonables.

7.6.3 Recursos

- a. El Estado brindan asesoría, capacitación y orientación al sector empleador público y privado, según corresponda, en procesos acogida, apoyo, ajuste, reubicación y otros, en el máximo de las posibilidades, para la permanencia y promoción de las personas con discapacidad en el trabajo formal.
- b. Las instituciones establecerán estrecha coordinación con las organizaciones de y para personas con discapacidad y sus familias, respecto de la efectiva permanencia y promoción laboral de las personas con discapacidad.

7.7 6.Respecto a la prospección y mejora continua:

La prospección de empleo brindará información relevante para la toma de decisiones sobre el tránsito de las personas con discapacidad, sus familias y organizaciones, en las capas de orientación, formación y capacitación laboral.

El Convenio establecido entre la Fundación ONCE y el CONAPDIS, contribuirá a generar información sobre la población con discapacidad y el mercado de trabajo, desde el Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo (ODISMET) gestionado por la Fundación ONCE.

El SNE orientará y gestionará la oferta de capacitación y formación que responda a la prospección de empleo. Esta podrá tener un enfoque de corto, mediano y/o largo plazo. Asimismo, identificará los ajustes requeridos para disminuir los distintos causales de discriminación presentes en las estructuras del mercado laboral y la cultura organizacional, incluidas, las vulnerabilidades y necesidades diferenciadas que presentan las mujeres y hombres con discapacidad, en el acceso y la permanencia en el empleo.

8 OBSERVANCIA

Este lineamiento es emitido por el MTSS, entidad rectora y ejecutora de la política laboral y de seguridad social, dirigida a la sociedad costarricense; vigilante del trabajo decente, el desarrollo, inclusión, equidad y justicia social y aprobado por el CE.

El LE-PD-003 debe ser observado por el MTSS, bajo su rectoría, además por la ST-SNE y en lo que corresponda, por el CE, como órgano político - estratégico del SNE, según el Decreto Ejecutivo N° 41.776 MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP.

Así mismo, lo deberá observar el INA, en su rol operativo de articulación de los servicios de empleo y la Red de Unidades de Empleo (REU), bajo los lineamientos del CE para la prestación de servicios, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo N° 41.776 MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP, art. 13.

También lo hará el CONAPDIS, rector en discapacidad, responsable de promover y fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad, para fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad.

En la siguiente tabla se presentan las instancias que ejercen control y regulación sobre este lineamiento y los respectivos medios de verificación.

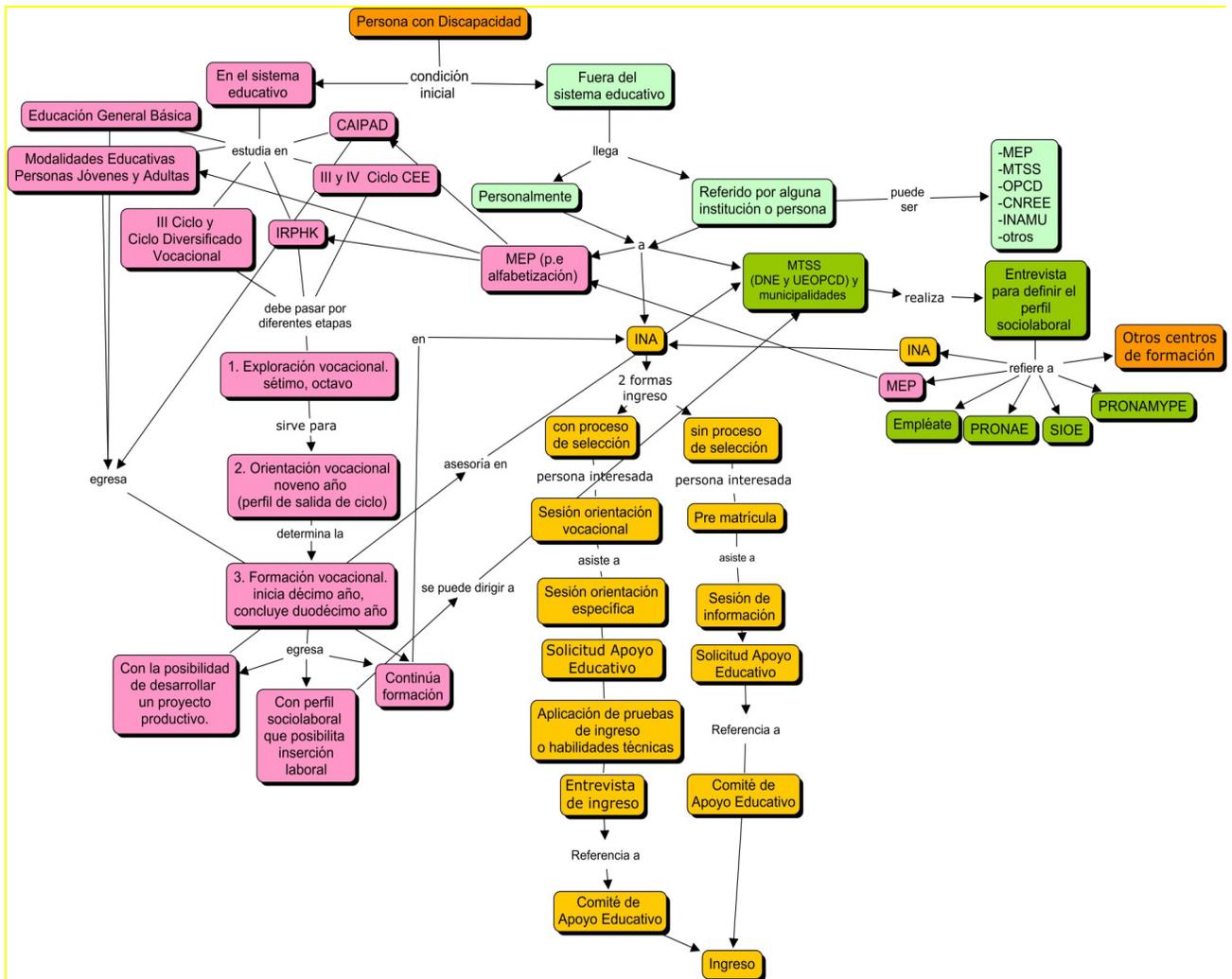
Tabla 3. Instancias que ejercen el control y la regulación de estos lineamientos

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Bitácoras de Visitas de campo. Listados y guías de verificación de cumplimiento. Reportes de cumplimiento de este lineamiento.
Consejo de Empleo	Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo. Minutas de sesiones del CE.
INA – ANE	Según su rol jerárquico directo y administrativo con respecto a la ANE.
CONAPDIS	Informes al MTSS y CE sobre el cumplimiento normativo en lo relativo a la atención de personas con discapacidad en el marco del Sistema Nacional de Empleo.

Fuente: Elaboración propia, (2021).

9 ANEXOS

9.2 Anexo N° 1: Esquema de Coordinación Interinstitucional MTSS-MEP-INA del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Formación e Intermediación Laboral de la Población con Discapacidad en Costa Rica.



Fuente: Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Formación e Inserción Laboral de la Población con Discapacidad en Costa Rica, 2013, p.35.

9.3 Anexo N° 2: Recomendaciones para la Atención de Personas con Discapacidad

❖ Personas con discapacidad auditiva

Presentan dificultad total o parcial para escuchar, usando o no audífonos.

Cuando se les brinda atención es importante tomar en consideración los siguientes aspectos:

- Establezca contacto visual.
- Facilite que la persona se sitúe donde ella decida.
- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Hable despacio y con claridad, para facilitar la lectura labial.
- Utilice frases cortas y palabras sencillas que sean fáciles de leer en los labios.
- Trate de articular más las palabras, no grite, exagere o haga muecas o gestos extraños.
- Evite que varias personas hablen al mismo tiempo y otros factores de distracción como: movimientos de cabeza, hablar muy rápido o dar la espalda.
- Apoye la comunicación con tecnologías como: paneles luminosos informativos, pantallas electrónicas, mensajes de texto y vídeos.
- Respete su sistema de comunicación. Tome en cuenta que pueden comunicarse mediante: lengua de señas, gestos, por escrito o de forma oral (el acento y volumen pueden sonar diferentes).
- El que la persona lleve audífono no significa que escuche claramente.
- Si tiene conocimientos básicos en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), comuníquese de esa manera con la persona usuaria, de lo contrario, pregúntele de qué otra manera desea comunicarse (por ejemplo, de forma escrita, escribiendo en un papel o por mensaje de texto) y/o hágale un gesto de “espera”, mientras contacta a otra persona que sepa LESCO para que la atienda.
- Si se utiliza el sistema de números o llamado a viva voz, recuerde que deberá avisarle personalmente cuál es su turno. Ubíquela donde pueda verla con mayor facilidad y advierta de ello al resto del personal de apoyo.

❖ Personas con discapacidad física

Tienen ciertas dificultades o limitaciones para caminar, mantener el equilibrio, sostener objetos en los brazos, entre otros. Usualmente, emplean productos de apoyo como: sillas de ruedas, bastón y andaderas.

Cuando se las atiende, es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Ofrezca colaboración de la siguiente manera: “¿Le puedo apoyar?”, “¿De qué manera?” y siga sus indicaciones.
- Tenga cuidado cuando se le apoya a bajar aceras o gradas.

- No se agarre de la silla por el descansabrazo.
- No aparte a la persona de sus productos de apoyo: muletas, andadera, silla de ruedas.
- Ofrezca un asiento para que la persona no permanezca de pie un largo rato.
- Notifique si el lugar donde se brinda el servicio tiene barreras de accesibilidad.
- Permita, en la realización de trámites, la asistencia personal humana cuando sea necesario.
- No se moleste si recibe una negativa a su ofrecimiento. Para todas las personas, la autonomía es muy importante, y se disfruta al máximo.
- Siempre diríjase directamente a la persona usuaria, aunque venga acompañada.
- Evite hacer preguntas indiscretas y expresar lástima, miedo o sorpresa por la condición de discapacidad.

Si necesita colaborar con el traslado de una persona usuaria en silla de ruedas, además debe:

- Preguntar: ¿Le puedo apoyar? ¿Cómo prefiere que le apoye?
- Colóquese a la altura visual de la persona, nunca detrás o en una posición que la obligue a darse vuelta.
- Dejar la silla de ruedas al alcance de la persona, si va a trasladarse a otra silla.
- Tener cuidado al empujar la silla de ruedas, debe ser lento, no chocar con objetos, personas y otros.
- No colgar objetos o recostarse sobre la silla de ruedas.
- En caso de que la persona requiera apoyo para levantar la silla de ruedas, hágalo por los tubos que son fijos, ya sea, el respaldo o chasis.
- Describir las características del edificio que usted considere importantes para su seguro y adecuado desenvolvimiento.
- Camine a su lado, despacio y ligeramente, medio paso adelante. En sitios estrechos, tome la delantera y explíquele el motivo por el cual lo hace.
- Anticípese e indíquele la presencia de obstáculos, descríbale la situación de riesgo.
- En el caso de que existan escaleras, deténgase e indique a la persona de la existencia de estas.

❖ **Personas con discapacidad intelectual o cognitiva**

Presentan dificultades para aprender, comprender, recordar, concentrarse, comunicarse y relacionarse con otras personas, entre otros aspectos.

Atienda las siguientes sugerencias en la interacción con estas personas:

- Realice contacto visual y un diálogo directamente con la persona. Luego, con quienes le rodean, si las hay.
- No hable con otras personas, como si la persona con discapacidad no estuviera.
- Trátela de acuerdo con su edad cronológica, no infantilice porque esto limita su autonomía.

- Si la persona muestra inseguridad, temor o enfado, no se irrite, mantenga el control sobre sus emociones.
- Evite actitudes que reflejen superioridad, sobreprotección, lástima y rechazo.
- Use palabras fáciles de comprender.
- Al conversar, no use muchas ideas a la misma vez.
- Verifique que la persona comprende la información brindada, no dude en pedirle que la exprese en sus propias palabras, para cerciorarse que el mensaje está siendo comprendido.
- De ser necesario, repítale varias veces una instrucción.
- Brinde más tiempo para la comprensión de la información.
- No se adelante a las respuestas o conclusiones.
- Dele el tiempo necesario y asegúrese de que la información ha sido comprendida.
- Si el trámite lo amerita, secuencie las actuaciones a desarrollar o los requisitos del servicio.
- Evite utilizar términos de doble sentido, la información podría interpretarse de forma literal.
- Evite la emisión de juicios de valor o críticas sobre las características o su comportamiento.
- No ignore la necesidad de apoyo o acompañamiento que pueda requerir la persona durante la prestación del servicio. Limite este a lo necesario, el exceso confunde.
- Emplee dibujos, fotografías, vídeos y modelos para mediar la información.

❖ **Personas con discapacidad psicosocial o mental**

Presentan alteración de las funciones mentales y emocionales.

Tome en cuenta las siguientes recomendaciones en la interacción con estas personas:

- Muestre respeto hacia la persona en toda circunstancia.
- Trátela de acuerdo con su edad cronológica y contexto.
- Inicie con una conversación casual para crear un ambiente favorable a la comunicación.
- Explique previamente el servicio que brindará, para favorecer que la persona se haga una idea anticipada de lo que ocurrirá.
- Su comunicación debe ser clara, directa y con calma.
- Evite el rechazo, el miedo o la repulsión. No se guíe por prejuicios.
- Mantenga la calma y no juzgue.
- No invada el espacio personal.
- Comprenda las necesidades de la persona y lo que genera la alteración de las funciones.
- Si ocurriera una conducta dirigida hacia usted que le resulte inaceptable, dígale específicamente que no la haga.
- No minimice ni ponga en duda ni descarte esas experiencias ni diga que no es real.
- Evite reaccionar con alarma.

❖ **Personas con discapacidad visual**

Tienen dificultad para ver, usando o no anteojos. Las personas ciegas no ven del todo, mientras que las personas con baja visión presentan un remanente visual. Puede que usen el bastón blanco o perro guía, el cual les es inseparable.

Se debe de considerar los siguientes consejos:

- Dígame su nombre para que lo reconozca.
- Ofrezca apoyo para orientarla y guiarla en la gestión.
- Si nota que tiene dificultades o hay algún obstáculo en el entorno, ofrézcale su brazo, no le agarre el suyo, ni la arrastre o empuje.
- Oriente a la persona donde se encuentra y los obstáculos que hay a su alrededor.
- No hable con sus acompañantes como si no lo oyera.
- Con personas con baja visión, indague cuál es el tamaño de letra con el cual puede ver. Proporcione material escrito con letra grande, clara, con espacios adecuados y en colores contrastantes.
- Si está compartiendo el espacio con una persona albina, evite la iluminación excesiva, así como los cambios repentinos de luz (de oscuridad total a luz encendida).”
- Utilice apoyos como: lupas, lámparas, magnificadores de páginas.
- Si hay sistemas de fichas por tablero, llámela de forma oral.
- Proporcione información cuando la persona no conoce el lugar o se han realizado cambios.
- Deje que la persona usuaria utilice su bastón, perro guía u otro producto de apoyo.
- Infórmele sobre la ubicación de sillas, mesas, escritorios u otros elementos relacionados con su comodidad y desenvolvimiento dentro de una oficina u otro recinto.
- Ante la presencia de gradas, deténgase e indique a la persona de su existencia.
- No toque el perro guía ni lo distraiga, está trabajando.
- Al brindar una respuesta, hágalo de forma verbal.
- Dele referencias concretas, por ejemplo: a su derecha, a su izquierda, detrás de usted, y evite utilizar expresiones como: allí, aquí, esto o aquello.
- Avise cuando usted llega o se va.

10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Legislativa (1949). Constitución Política de la República de Costa Rica y sus Reforma, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa (2015). Ley N° 9303. Creación del Consejo Nacional de Personas Con Discapacidad, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa (2016). Ley N° 9343. Reforma Procesal Laboral, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1996). Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas Con Discapacidad, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1999). Ley N° 7948. Ratificación de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2008). Ley N° 8661. Ratificación de La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de La República de Costa Rica (2010). Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2016). Ley N° 9379 Promoción de La Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad, San José, Costa Rica.
- Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). Observación General Núm. 6 Sobre la Igualdad y la No Discriminación, Ginebra, Suiza.
- Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (2020) "Afectaciones de la pandemia Covid-19 en las Personas con Discapacidad desde la perspectiva de las organizaciones". Heredia, Costa Rica.
- Devandas (2016). Informe de la Relatora Especial sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Secretaría General del Sistema de Naciones Unidas. Ginebra, Suiza.
- Devandas Aguilar, C. (2018). Informe de la Relatora Especial del Consejo De Derechos Humanos sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Secretaría General del Sistema de Naciones Unidas. Ginebra, Suiza.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). Encuesta Nacional sobre Discapacidad En Costa Rica. Sistema Costarricense de Información sobre Discapacidad, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015). "Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Formación e Intermediación Laboral de las Personas con Discapacidad en Costa Rica INA-MEP-MTSS". San José, Costa Rica.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019). Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica. Cooperación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Organización Internacional del Trabajo para el Gobierno de la República de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Norma Española UNE - EN ISO 9999 (2017). Productos de Apoyo de las Personas con Discapacidad. Clasificación y Terminología (ISO 9999:2016)

- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2014). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Guía de Formación Serie de Capacitación Profesional N° 19. Oficina del Alto Comisionado de Las Naciones Unidas, Ginebra, Suiza.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Los Derechos Humanos (2019). "Directrices para un Lenguaje Inclusivo en el Ámbito de la Discapacidad". Ginebra, Suiza.
- Organización Internacional de Normalización. Norma Española UNE-EN ISO 9999 (2017). Productos de Apoyo para las Personas con Discapacidad. Clasificación y Terminología.
- Presidencia de la República de Costa Rica (2011). Decreto Ejecutivo N° 36462-MP-MTSS. Reglamento a la Ley para la Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad y sus Reformas, San José, Costa Rica.
- Presidencia de La República de Costa Rica (2017). Decreto Ejecutivo N° 40727-MP-MTSS. Creación del Servicio de Certificación de la Discapacidad, San José, Costa Rica.
- Presidencia de la República de Costa Rica (2017). Decreto Ejecutivo N° N° 40203-PLAN-RE-MINAE. Gobernanza e Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, San José, Costa Rica.
- Presidencia De La República De Costa Rica (2017). Decreto Ejecutivo N° N° 40635-MP-MDHIS-PLAN-MTSS. Armonización de la Política Nacional en Discapacidad (Ponadis) y Establecimiento de su Plan de Acción conforme a los compromisos país para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, San José, Costa Rica.
- Presidencia de la República de Costa Rica (2019). Decreto Ejecutivo N° 41761-MTSS. Crea Comisión Nacional para la Empleabilidad y el Trabajo de las Personas con Discapacidad, San José, Costa Rica.
- Presidencia de la República de Costa Rica (2021). Decreto Ejecutivo N° 43025-MTSS. Declara de Interés Público y Nacional el Programa Inserta de la Fundación Once y El Banco Interamericano de Desarrollo, San José, Costa Rica.
- Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo En Costa Rica (2019). Estudio Sobre las condiciones de vida y empleo de las Mujeres Con Discapacidad, San José, Costa Rica.

LE- M- 004. Lineamiento específico para la atención de mujeres en el marco del Sistema Nacional de Empleo (SNE)

Versión: 001 Primera edición	Fecha de elaboración: 12-08-21
---------------------------------	-----------------------------------

Elaborado por: Instituto Nacional de las Mujeres Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Ministerio de Educación Pública
--

Aprobado por: Consejo de Empleo (CE)

Índice

1. PRÓLOGO
2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIAS DOCUMENTALES
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
5. ABREVIATURAS
6. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS
 - 6.1 Identificación de la necesidad
 - 6.2 Sobre el componente de registro y orientación
 - 6.3 Sobre el componente de Formación y capacitación
 - 6.4 Sobre el componente de intermediación laboral y colocación
 - 6.5 Sobre el componente de permanencia en el empleo
7. OBSERVANCIA

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad”. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

En el decreto artículo 5 se indica que el Consejo de Empleo (CE) es el órgano superior del SNE y de política pública de articulación de los servicios asociados al SNE, y esta conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jefes de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo. Así mismo en el artículo 7 especifica las funciones del CE citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), según su ley de creación N°. 7801, la institución debe *“a) proteger los Derechos de la Mujer consagrados en Declaraciones, Convenciones, Tratados Internacionales en el ordenamiento jurídico; b) propiciar la participación (...) económica de las mujeres (...) y c) promover la asociatividad de las mujeres brindando a sus organizaciones la asistencia que proceda para su constitución y mejor desarrollo”*.

El mismo está sujeto a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades e intereses de las mujeres en su diversidad que buscan empleo y a las exigencias actuales y cambios futuros del mercado laboral y del empleo.

Este lineamiento “LE-M-004. Lineamientos específico para la atención de la para población migrante” fue aprobado por el CE y en la fecha del 10 de setiembre del 2021.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1. Organizaciones y personas que colaboraron en el lineamiento.

Participantes	Organización
Andrea Milla Quesada	Instituto Nacional de las Mujeres
Ana Isabel Rojas Chavarría	Instituto Nacional de las Mujeres
Ericka López Garro	Instituto Nacional de las Mujeres
María Picado Ovarés	Instituto Nacional de las Mujeres

Marcos Solano Chacón	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Victoria Eugenia Sánchez Cubero	Ministerio de Educación Pública
Damaris Foster Lewis	Ministerio de Educación Pública

Fuente: Elaboración propia, (2021).

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este lineamiento es establecer las disposiciones necesarias para garantizar el pleno acceso de las mujeres en su diversidad a todos los servicios que presta el SNE y así garantizar su inserción y permanencia en el mercado laboral, libre de todo tipo de discriminación (directa e indirecta) por razones de género. La aplicación de este lineamiento va dirigido a todos los actores y partes interesadas del SNE.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión vigente en la página web del MTSS https://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/Lineamientos_Circulares_Directrices_Politicas_Internas.html

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

A continuación, se indica las referencias documentales para la elaboración del presente lineamiento:

- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contras las Mujeres (CEDAW), ratificada por Costa Rica en 1984.
- Convenios Internacionales y Recomendaciones de la OIT (Convenio 100 sobre igualdad de remuneración y 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación).
- Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, N°. 7476.
- Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer N°. 7142.
- Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG) 2018-2030. Poner atención al Capítulo 3 sobre autonomía económica y la acción 3.2 del Plan de Acción:
 - 3.2. Funcionamiento de plataformas de intermediación laboral en el marco del Sistema Nacional de Empleo en todas las regiones, que facilitan ingreso y la permanencia al mercado laboral de mujeres egresadas de procesos de capacitación y formación técnica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y Estrategia de Alianza para el Bilingüismo (ABI), con especial atención en mujeres jóvenes y mujeres con discapacidad y en condición de pobreza.
- Política Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en la formación, el empleo y el disfrute de los productos de la Ciencia, la Tecnología, las Telecomunicaciones y la Innovación (PICITT).

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Acción afirmativa:** es una acción concreta y de carácter temporal cuyo objetivo es erradicar una brecha de desigualdad identificada. La acción busca establecer la igualdad de oportunidades por medio de medidas que permitan contrastar o corregir aquellas discriminaciones que son el resultado de prácticas o sistemas sociales. La acción debe de mantenerse mientras exista dicha brecha y no son consideradas medidas discriminatorias, sino una estrategia necesaria para alcanzar la igualdad sustantiva. Estas medidas cesarán cuando se hayan alcanzado los objetivos de igualdad de oportunidad y trato.
- **Discriminación por razones de género:** toda distinción implícita o explícita, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de la mujer o del hombre, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil, o en cualquier otro ámbito. (Convención CEDAW Artículo 1, ratificada por Costa Rica en 1984)
- **Equidad de género:** conjunto de acciones o procesos (legales, sociales, educativos, políticos, entre otras) que se utilizan para promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en los diversos ámbitos de la sociedad. La equidad de género es una estrategia para lograr la igualdad entre hombres y mujeres.
- **Estereotipos de género:** ideas, prejuicios, creencias y opiniones simplificadas, preconcebidas e impuestas por el sistema social y cultural, con respecto a los roles y los comportamientos que deben realizar hombres y mujeres. En materia de empleo suelen condicionar lo que se piensa puede hacer un hombre o una mujer, sus capacidades y habilidades, o en determinar cuáles puestos son masculinos y cuales femeninos.
- **Igualdad de género:** se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres. Este principio busca garantizar la igualdad tanto a nivel de las normativas, como de las leyes (igualdad de jure o de derecho), así como a la igualdad en los hechos, prácticas y resultados de los procesos (igualdad de facto o igualdad sustantiva). No se trata de igualar a las mujeres con los hombres sino de establecer una igualdad en el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos de ambos. El principio de igualdad parte además del proceso de reconocimiento de la discriminación histórica que han sufrido las mujeres frente a los hombres; es decir lleva implícito el derecho a la no discriminación y requiere por tanto que cada Estado implemente acciones concretas para eliminarla.
- **Perspectiva de género:** visión científica, analítica y política a partir de la cual se puede comprender, explicar y cambiar las relaciones entre las mujeres y los

hombres que han provocado desigualdad, injusticia y jerarquización de las personas basadas en su sexo. Esta visión brinda la oportunidad de construir una sociedad donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, reconociendo sus necesidades, intereses y capacidades diferentes. Con esta perspectiva se pueden construir políticas que permitan superar las brechas de género.

- **Sesgos inconscientes:** aquellas asociaciones que se hacen todos los días, sin pensar, y que resultan en juicios, premisas y actitudes hacia los demás. Basados en estereotipos de género, etnia, clase, orientación sexual, edad, identidad de género, etc.
- **Transversalidad de género:** es el proceso de evaluación de las implicaciones para las mujeres y hombres de cualquier acción planificada, incluyendo legislativa, de política pública o de programas, en todas las áreas y en todos los niveles. Es una estrategia para hacer de los asuntos y experiencias de las mujeres, así como de los hombres una dimensión integral del diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas y programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales de modo que las mujeres y los hombres se beneficien de igual manera y que la desigualdad no se perpetúe. La meta final es lograr la igualdad de género. (Consejo Económico y Social)

5. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Convención para la eliminación de toda forma de discriminación contra las mujeres (CEDAW (por sus siglas en inglés))
- Consejo de Empleo (CE)
- Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT)
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)
- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (REDCUDI)
- Sistema Nacional de Empleo (SNE)

6. CONTENIDO TÉCNICO / REQUISITOS TÉCNICOS

6.1 Identificación de la necesidad

El desempleo golpea de manera más intensa a las mujeres en el país. Los datos de la Encuesta Continua de Empleo del INEC del 2019, 2020 y 2021 muestran que las brechas entre mujeres y hombres se han profundizado según los indicadores de la fuerza laboral.

Aunque se puede atribuir parte de esa profundización al COVID-19, lo cierto es que estas brechas responden a factores estructurales de desigualdad acentuados por la pandemia.

Tabla 2. Datos de Participación laboral, desempleo y subempleo para ambos sexos para los meses de diciembre 2019 a marzo 2021

Mes/año	Participación laboral		Desempleo		Sub empleo	
Diciembre 2019	Total 62,9 %		Total 12,4%		Total 11,1%	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	74,9%	50,8%	9,6%	16,7%	8,9%	14,5%
Junio 2020	Total 57,6%		Total 24,0%		Total 20,5%	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	70,5%	44,6%	20,0%	30,4%	20,6%	20,5%
Diciembre 2020	Total 60,8%		Total 20,0%		Total 20,6%	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	72,3%	49,2%	16,4%	25,2%	19,7%	22,2%
Marzo 2021	Total 60,8%		Total 18,7%		Total 16,4%	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	72,3%	49,3%	13,7%	26,1%	14,3%	20,0%

Fuente: INAMU (2021), a partir de resultados de Encuesta Continua de Empleo del INEC (2019-2021).

Pese a que la población costarricense en general vivió algún tipo de repercusiones, fueron las mujeres las que en primera instancia se vieron mayormente afectadas, “por la alta participación femenina en los sectores de más alto riesgo ante la crisis: los hogares como empleadores y hoteles y restaurantes (89.2% y 63.3% respectivamente)” (OIT, 2020).

Para marzo de 2021 se observan cifras que indican un pequeño porcentaje de disminución respecto a los casos observados en 2020, sin embargo, el tema del desempleo y como este impacta en mayor grado a las mujeres sigue siendo una situación preocupante.

Por otro lado, el acceso a un empleo decente y su permanencia en él va a depender de la disponibilidad de tiempo de las personas, en particular de cómo la sociedad ha organizado históricamente las labores de mantenimiento de los hogares y el cuidado de las personas. En ese sentido, la ENUT (2017) halló que las mujeres dedican, en promedio, 35:49 horas a la semana a las labores de trabajo doméstico no remunerado, mientras que los hombres 13:42 horas en promedio; y que el 28,8% de las mujeres no buscaron trabajo debido a que tienen obligaciones familiares, comparado con un 1,3% de las respuestas de los hombres (INEC, ENUT, 2017). En la zona urbana, el porcentaje de mujeres baja a 25,3% y el de los hombres es de un 1,1% en dicha situación. Mientras que, en la zona rural, el dato de mujeres que no buscan trabajo por obligaciones familiares aumenta a un 36,9% y el de los hombres se mantiene constante.

Con los datos de la ENUT, se construye el indicador Carga Global de Trabajo, que consiste en la sumatoria del tiempo dedicado al trabajo remunerado y al no remunerado. Esto es relevante para aquellas mujeres que se insertan en el mercado laboral o bien, las que tienen intención de hacerlo, puesto que las mujeres son las que tienen la mayor carga global de trabajo a lo largo de todo el ciclo de vida (69:53 horas) respecto a los hombres (62:56 horas), lo cual podría estar incidiendo en la calidad del empleo y la posibilidad de acceder a puestos de toma de decisiones. Según datos del INEC, entre enero y marzo 2021, 470.223 más hombres accedan al mercado que las mujeres y 26% más hombres permanecen en el empleo que las mujeres.

Por otro lado, las mujeres sufren violaciones a sus derechos laborales fundamentales que están consignados en el Código de Trabajo y la Reforma Procesal Laboral. Esta situación se ve reflejada en los datos a diciembre del 2019 del SILAC de la Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde afloran las infracciones por razones de sexo y género: 803 casos por falta de un procedimiento para atender denuncias de hostigamiento sexual, 257 despidos por embarazo y 143 infracciones por restricción de derechos y discriminaciones en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Las brechas de género observadas en el campo de estudio entre hombres y mujeres, que puede significar que las mujeres se beneficien menos de las nuevas oportunidades de empleo que se proyectan en ocupaciones relacionadas con las áreas de Ciencia, Tecnología, Ingenierías y Matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés), y en el acceso a las tecnologías, en particular a las tecnologías digitales móviles, como una forma de ampliar las oportunidades de aprendizaje tienen grandes implicaciones en el acceso y permanencia en el empleo para las mujeres. Esta brecha es particularmente preocupante en un mundo donde la competencia tecnológica impacta cada vez más en una amplia variedad de puestos de trabajo.

También es importante abordar la situación del empleo teniendo en cuenta que existen grupos de mujeres particulares que tienen mayores obstáculos en comparación con las mujeres en general, por ejemplo, las mujeres con discapacidades, mujeres rurales, mujeres indígenas y afrodescendientes y las distintas características que asumen según los territorios en que habitan.

La situación arriba planteada muestra diferentes aristas por las cuales las mujeres ven limitado su acceso y permanencia a un empleo asalariado.

En resumen, las principales brechas para el acceso y permanencia de las mujeres en el empleo son:

En el acceso:

- Desigualdad en el uso del tiempo dedicado a las tareas de mantenimiento del hogar y cuidados de las personas
- Segmentación educacional (universitaria y orientación vocacional y profesional).

- Brecha digital en el contexto de la cuarta revolución industrial y de cara al futuro del empleo.
- Discriminación en los procesos de selección y reclutamiento de personal.

En la permanencia:

- Brechas en la remuneración
- Discriminaciones en la gestión del personal.
- Brechas en el ambiente laboral.
- Desigualdad en los beneficios de la protección social.
- Los cuidados como una responsabilidad histórica depositada en las mujeres (Corresponsabilidad Social de los Cuidados).

6.2 Sobre el componente de registro y orientación

- a. En el proceso de registro, las entidades encargadas deberán tener a disposición de las mujeres que lo requieran las herramientas necesarias para realizar el registro guiado (computadoras, acceso a internet, un espacio seguro y con las condiciones necesarias, incluido en caso de que la mujer vaya con niños/as a su cargo). Además, de una persona que pueda brindarles apoyo en el proceso, que sea sensible a las desigualdades históricas que viven las mujeres diversas.
- b. En el proceso de registro, se debe dar prioridad de atención a las mujeres al ser quienes tienen las tasas de desempleo más altas (por ejemplo, priorizar el registro a las mujeres que se atienden en las Oficinas Municipales de la Mujer o a aquellas que son egresadas de procesos de formación del INA, MTSS y del INAMU).
- c. En el proceso de orientación se debe alentar a las mujeres a ofertar por puestos en sectores tradicionalmente masculinizados y presentar de manera clara y en lenguaje accesible la descripción de los servicios y programas asociados al SNE. La orientación debe estar libre de estereotipos de género.
- d. Para las empresas que se vayan a registrar, la OE deberá proporcionar información que oriente sobre la importancia del aporte de la empresa en la disminución de las brechas de acceso y permanencia de las mujeres en el empleo y los múltiples beneficios de contratar a mujeres.
- e. Para las empresas que se vayan a registrar, los requerimientos del puesto no deben especificar si la plaza vacante debe ser llenada por un hombre o una mujer y la descripción del puesto no debe discriminar por edad, sexo o discapacidad.
- f. Se debe tomar en cuenta los elementos de transversalización del enfoque de género contemplados en el Manual para las personas gestoras de empleo.

6.3 Sobre el componente de Formación y capacitación

- a. Se debe alentar a las mujeres a llevar procesos de formación y capacitación en aquellas áreas que cuenten con más demanda laboral, en áreas relacionadas con la ciencia y la tecnología y en áreas tradicionalmente masculinizadas.
- b. Se debe proveer opciones para atender las responsabilidades de cuidado de aquellas mujeres que lo requieran, de forma tal que esto no se constituya en una barrera para

- la formación y capacitación. Por ejemplo, subsidios para cuidado o garantizar el acceso a la REDCUDI indistintamente de su condición socioeconómica.
- c. Las entidades y personas encargadas de los procesos de formación y capacitación deberán tener un conocimiento básico del enfoque de género y de las brechas existentes entre hombres y mujeres en el plano económico y laboral.
 - d. Los procesos de capacitación deben organizarse en modalidades, horarios y espacios que no sean excluyentes para la participación de las mujeres en su diversidad. Esto, tomando en cuenta que las responsabilidades de cuidado están mayormente en las mujeres. Ellas están a cargo de preparar alimentos, alistar niños/as para ir a las escuelas, entre otros.
 - e. Las entidades y personas encargadas de los procesos de formación y capacitación podrán contar con información básica para el manejo de posibles situaciones de violencia contra las mujeres con el fin de, en caso de ser necesario, se puedan hacer las intervenciones y referencias de manera adecuada, esto, mediante un protocolo de intervención elaborado en coordinación con instancias especializadas del INAMU y en apego a la Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo. Lo que se espera es poder manejar estas situaciones de manera adecuada para que las mismas no se conviertan en factores de deserción de las mujeres a los procesos de formación o capacitaciones.
 - f. A partir de los registros tanto de personas como de empresas, se debe hacer una sistematización periódica y aplicar el análisis de brechas de género para la revisión de los datos.

6.4 Sobre el componente de intermediación laboral y colocación

- a. Las personas encargadas del proceso de intermediación laboral deberán tener un conocimiento básico del enfoque de género y de las brechas existentes entre hombres y mujeres en el plano económico y laboral.
- b. Garantizar múltiples canales de información con las mujeres con el fin de que ni la barrera tecnológica ni un bajo nivel educativo sean una limitante en el uso de la plataforma, la postulación y el seguimiento a las opciones de empleo. Por ejemplo, el teléfono celular.
- c. Alentar a las mujeres a postular a puestos en sectores tradicionalmente masculinizados.
- d. Garantizar el uso de lenguaje claro, directo y no sexista por parte de las personas que atienden el proceso de intermediación y colocación, así como evitar patrones sexistas en imágenes de campañas, material de apoyo, entre otros.
- e. Garantizar un proceso de reclutamiento y contratación por parte de las empresas libre de discriminación y sesgos de género.
- f. Propiciar en las empresas la implementación de acciones afirmativas a favor de las mujeres para su contratación en aquellas ocupaciones altamente masculinizadas.
- g. Propiciar la orientación necesaria a las mujeres para efectos de un buen manejo de la entrevista de trabajo así como de las condiciones y garantías sociales propias de un empleo decente.
- h. Orientar a las mujeres en relación con los salarios mínimos establecidos por el Consejo Nacional de Salarios para el puesto al que desea postularse.

- i. Orientar a las mujeres acerca de los comportamientos, actitudes, preguntas, que podrían ser discriminatorios o constituirse en manifestaciones de violencia y/o hostigamiento hacia las mujeres, en las entrevistas laborales en particular, y los procesos de reclutamiento y selección en general.
- j. Orientar a las mujeres en relación con los servicios de apoyo y denuncia en caso de ser víctima de alguna manifestación de violencia contra las mujeres, dentro del proceso de selección.

6.5 Sobre el componente de permanencia en el empleo

- a. Recomendar a las empresas la implementación de medidas internas para garantizar la igualdad de género y la permanencia de las mujeres en sus puestos laborales. Se recomienda tener como guía la norma nacional de igualdad de género y el programa del Sello de Igualdad de Género disponibles en el sitio web del INAMU que trabaja los ámbitos de gestión de los recursos humanos, salud integral, corresponsabilidad social de los cuidados y ambiente de trabajo.
- b. Recomendar a las empresas la importancia de proveer opciones para atender las responsabilidades de cuidado de aquellas mujeres que lo requieran, de forma tal que esto no se constituya en una barrera para la permanencia en el empleo.
- c. Desarrollar un mecanismo de seguimiento a las mujeres que se lograron insertar laboralmente para determinar el nivel de permanencia, así como detectar posibles situaciones de violencia o acoso que puedan estar viviendo en el ámbito laboral, para su oportuna referencia y atención por parte de las entidades correspondientes.
- d. Establecer mecanismos de comunicación directa con la Inspección del Trabajo del MTSS para efectos de la atención y seguimiento a posibles incumplimientos de la legislación laboral.

7. OBSERVANCIA

Desarrollar un instrumento de seguimiento, control y regulación para la verificación del cumplimiento del presente lineamiento. Esto, con sus respectivos criterios, parámetros e indicadores.

Tabla 3. Instancias que ejercen el control y la regulación de estos lineamientos

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Bitácoras de Visitas de campo. Listados y guías de verificación de cumplimiento. Reportes de cumplimiento de este lineamiento.
Consejo de Empleo	Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo. Minutas de sesiones del CE.
INAMU, como ente rector temático	Bitácoras de Visitas de campo.

	Listados y guías de verificación de cumplimiento. Verificación de aplicación de Guías de Inspección con enfoque de género
--	--

Fuente: Elaboración propia, (2021).

LE-PM-005. Lineamiento específico para la atención de población migrante en el marco del Sistema Nacional de Empleo (SNE)

Versión: Primera versión	Fecha de elaboración: 24-08-2021
------------------------------------	--

Elaborado por: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Organización Internacional del Trabajo Organización Internacional para las Migraciones
--

Aprobado por: Consejo de Empleo (CE)
--

Contenido

1. PRÓLOGO
2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIAS DOCUMENTALES
 - 3.1. Documentos de consulta adicionales
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
5. ABREVIATURAS
6. PRINCIPIOS
7. CONTENIDO TÉCNICO/REQUISITOS TÉCNICOS
 - 7.1. Orientaciones generales para la atención de la población migrante en el SNE.
 - 7.1.1. Gestión del SNE
 - 7.1.2. Estructura de gobernanza del SNE.
 - 7.2. Registro de la población migrante y empresas en la plataforma ane.cr
 - 7.3. Orientación en el empleo a la población migrante.
 - 7.4. Acompañamiento técnico a empresas y gestión del talento humano.
 - 7.5. Acompañamiento en Servicios de Formación y Capacitación a población migrante.
 - 7.6. Servicios de intermediación y colocación a población migrante y empresas.
 - 7.6.1. Para población migrante
 - 7.6.2. Para empresas
 - 7.7. Servicios de Permanencia y Desarrollo en el Empleo a población migrante y empresas.
 - 7.8. Inteligencia
 - 7.9. Mejora Continua
8. OBSERVANCIA
7. BIBLIOGRAFÍA
8. ANEXOS
 - Anexo 1. Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Empleo

1. PRÓLOGO

El decreto ejecutivo Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP específicamente en el artículo 1 crea el Sistema Nacional de Empleo (SNE):

“Créase el Sistema Nacional de Empleo con el objetivo de definir el ordenamiento, lógica y gobernanza que deben tener los servicios de empleo, de forma que estos se articulen e integren entre sí en una lógica sistémica que responda tanto a las dinámicas del mercado laboral -articulando oferta y demanda-, como a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo o ya empleadas para conservar su trabajo o mejorar sus condiciones laborales, priorizando aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad”. (Decreto Ejecutivo N° 41776)

En el decreto artículo 5 se indica que el Consejo de Empleo (CE) es el órgano superior del SNE y de política pública de articulación de los servicios asociados al SNE, y esta conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jefes de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo. Así mismo en el artículo 7 especifica las funciones del CE citando en el inciso b que le corresponde dictar los lineamientos y acciones que regirán los servicios de empleo de acuerdo con los cambios en el mercado laboral. (Decreto Ejecutivo N° 41776).

El SNE se crea con el fin de lograr una mayor articulación de las capacidades institucionales del Ministerio de Educación Pública (MEP), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el MTSS con otros centros públicos y privados de formación, empleo, educación y formación profesional de las personas trabajadoras; bajo la rectoría del MTSS -en materia de empleo- y el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) –en investigación para la orientación de políticas públicas– y la potestad regulatoria del INA, en servicios de capacitación y formación profesional (Ley Orgánica del INA N°. 6868, inciso f, art. 3).

Este lineamiento “LE-PM-001. Lineamientos específico para la atención de la para población migrante” fue aprobado por el CE y en la fecha del 10 de setiembre del 2021.

El mismo está sujeto a ser actualizado de forma permanente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales del mercado laboral y de las personas migrantes en búsqueda de empleo.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en la elaboración de este lineamiento:

Tabla 1. Organizaciones y personas que participaron en la elaboración del lineamiento.

Participantes	Organización
Marco Solano Chacón	MTSS
Jonathan Monge Loría	MTSS

Madai Linkimer Abarca	OIT
-----------------------	-----

Fuente: Elaboración propia, (2021).

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este lineamiento es establecer orientaciones de carácter técnico, operativo y administrativo para que la prestación de servicios del SNE sea oportuna, de calidad e inclusiva para las personas trabajadoras migrantes, en particular, aquellas en búsqueda activa de empleo.

La aplicación de este lineamiento tiene un alcance nacional y se dirige a todos los actores que conforman el SNE, según su estructura de gobernanza: Consejo de Empleo (CE)¹, Secretaría Técnica (ST)², Agencia Nacional de Empleo (ANE)³ y la Red de Unidades de Empleo (REU) conformada por Oficinas de Empleo (OE) y Sucursales de la Agencia Nacional de Empleo (SAE).

El presente lineamiento se revisará de manera periódica y se publicará la versión vigente en la página web del MTSS, en el siguiente link:

http://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/Lineamientos_Circulares_Directrices_Politicas_Internas.html

3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

La elaboración del presente lineamiento se fundamentó en las siguientes referencias documentales:

- [Código de Trabajo y sus reformas.](#)
- [Convenios de la Organización Internacional del Trabajo \(OIT\), ratificados por Costa Rica.](#)
- [Decreto Ejecutivo 37112-G. Reglamento de Extranjería](#)
- [Decreto Ejecutivo N°. 37990-G. Reforma al Reglamento de Control Migratorio y decreto ejecutivo N° 37673 del 26 de abril de 2013.](#)
- [Decreto N°41776. MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MSCP. Creación del Sistema Nacional de Empleo.](#)
- [Ley General de Migración y Extranjería N° 8764.](#)
- [Ley N°9.931 para el fortalecimiento de la formación profesional para la empleabilidad, la inclusión social y la productividad de cara a la Revolución Industrial 4.0 y el Empleo del Futuro \(Reforma Parcial a la Ley N°6868 y sus reformas “Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje](#)
- [Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 1860 y sus reformas.](#)
- [Modelo de gestión Sistema Nacional de Empleo.](#)

¹ Nivel político-estratégico.

² Nivel técnico-estratégico.

³ Nivel operativo y prestación de servicios.

- [Nº 36576-G-COMEX. Reglamento para el Registro de Empresas ante la Dirección General de Migración y Extranjería y la Regularización Migratoria de su Personal](#)
- [Nº 42814-MGP Reforma Reglamento Extranjería- Regularización de la Población Indígena Extranjera.](#)

3.1. Documentos de consulta adicionales

- Manual de Procedimientos Operativos del MTSS. DNE-10-MPRO-01
- Manual del Usuario Departamento de Migraciones Laborales del MTSS. Gestor Documental.

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Esta sección contiene las principales definiciones y terminología clave para la debida comprensión de algunos de los términos utilizados en el presente lineamiento. A continuación, se presentan con su respectiva definición.

Agencia Nacional de Empleo (por sus siglas, ANE): instancia operativa para la gestión de servicios de empleo en esquema de ventanilla única (SNE, 2020).

Centro de Operaciones Virtuales y Telefónicas (por sus siglas, COV): mecanismo operativo del SNE administrado por la Agencia Nacional de Empleo, constituido como un espacio de atención no presencial de personas y empresas a través de herramientas telemáticas y que ofrecerá y gestionará servicios de empleo, según los lineamientos del Sistema Nacional de Empleo (SNE, 2020)

Consejo de Empleo (por sus siglas, CE): cuerpo colegiado de dirección política del Sistema Nacional de Empleo, conformado por los ministros rectores o ministras rectoras de los servicios que se incluyen dentro del SNE, así como por jerarcas de las principales instituciones ejecutoras de estos servicios o garantes de principios de inclusión social e igualdad de género y los sectores trabajador y productivo (SNE, 2020).

Modelo de Gestión del SNE: modelo que permite la implementación del SNE mediante la determinación sistémica y combinada de funciones, esquemas, estructuras, ordenamiento, protocolos y otros instrumentos de definición operativa que representan sus componentes clave. Además, el modelo permite ver la existencia de una organización sinérgica de actores claves como un todo frente a la suma de sus partes, en el apoyo a la misión, objetivos y resultados (SNE, 2020)

Unidad de Empleo (por sus siglas, UE): mecanismo operativo del SNE, constituido como una ventanilla única en espacio físico o telemático de atención presencial o no presencial, coordinado por la Agencia Nacional de Empleo, para la atención de personas y empresas situada cercano al domicilio de estas y que ofrecerá y gestionará servicios de empleo, según los lineamientos del SNE. Estas Unidades de Empleo podrán ser tanto públicas, como privadas o público-privadas (SNE, 2020)

Componentes o capas del SNE: Según el Decreto Ejecutivo N°41776-MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCMMCSP (2019) para el cumplimiento de sus objetivos, el SNE contará con un modelo de gestión para la articulación de los servicios de empleo y la atención de personas y empresas usuarias, que contiene al menos las siguientes cuatro capas o componentes: Registro y Orientación, Formación y Capacitación, Intermediación Laboral y Colocación, y Permanencia en el Empleo (Art. 4, Decreto Ejecutivo N°41776, 2019⁴) (Figura 1).

Registro y Orientación: Constituye el nivel o puerta de entrada en donde las personas y empresas interesadas pueden recibir la información básica sobre el SNE, sus servicios y la oferta programática de las instituciones que lo integran (servicios primarios y de apoyo), así como, registrarse y obtener una cuenta de usuario en la plataforma informática, para poder acceder a los diferentes servicios que este ofrece (SNE, 2020).

Orientación: Proporciona el acompañamiento y seguimiento a las personas y empresas usuarias del SNE durante toda su trayectoria en el sistema. En este componente, se continúa ofreciendo información, de forma más detallada, sobre los servicios del SNE y la oferta programática de las instituciones que lo integran (servicios primarios y de apoyo), con miras a su desarrollo laboral (mejora de su perfil ocupacional) o empresarial, según sus necesidades y perfil. También, se acompaña a las personas y empresas usuarias durante el tránsito de los subsiguientes componentes y se procura un seguimiento continuo para la permanencia y el desarrollo en el empleo (SNE, 2020).

Formación: Ofrece a las personas en búsqueda de empleo el acceso a servicios de capacitación y formación profesional para cerrar brechas y fortalecer su perfil ocupacional en competencias y habilidades, según las necesidades del mercado laboral presentes y futuras. Por su parte, brinda a las empresas servicios de capacitación para su personal contratado y, además, servicios de acompañamiento empresarial, que les permitan ser más competitivas y mejorar su capacidad para contratar el talento humano que requieran (SNE, 2020).

Intermediación: Incluye procesos y actividades que promueven la concordancia entre personas en búsqueda de empleo y empleadores que requieren talento humano, para lograr la contratación de las personas en empleos inclusivos y de calidad. Así mismo, posibilita la eficaz atención a las necesidades de capacitación y formación profesional en los casos de ausencias de concordancias (SNE, 2020).

Permanencia y desarrollo en el empleo: Considera la generación de la información oportuna y el seguimiento a personas ya contratadas a lo largo de su trayectoria laboral, posibilitando el acceso a procesos de aprendizaje permanente y continuidad en el Sistema,

⁴ *Los diversos componentes o capas del SNE se encuentran interrelacionados entre sí y no implican una trayectoria lineal para las personas o empresas, con excepción del componente: "Registro". Tanto las personas usuarias, como las empresas registradas pueden optar por diversas vías de trayectoria, con la posibilidad de recibir acompañamiento técnico, según las necesidades específicas requeridas, bajo la lógica de ventanilla única (SNE, 2020)*

en caso de ser necesario. Así mismo, provee seguimiento a las empresas registradas como aporte a su mejora continua, así como, para la toma de decisiones relacionadas con las trayectorias, itinerarios y permanencia de las personas en el mercado laboral (SNE, 2020)

Inteligencia: Articula una serie de elementos y recursos, tales como los siguientes: a) elaboración de diagnósticos sobre necesidades de capacitación y formación, según necesidades empresariales y de las personas buscadoras de empleo para responder de forma más adecuada a los requerimientos del sector productivo nacional y las poblaciones meta, b) análisis del entorno y prospección del mercado laboral y los sectores de la economía costarricense, c) retroalimentación del sector empresarial sobre la colocación y permanencia de personas en puestos laborales, d) identificación de áreas de innovación como resultado de la implementación de procesos de vigilancia estratégica, para la mejora continua del sistema y sus servicios, y en particular, del componente de formación, e) realimentación a las instituciones y organizaciones asociadas al SNE, en el marco del comportamiento del mercado laboral y las necesidades de las poblaciones meta, para la toma de decisiones (SNE, 2020)⁵

Mejora continua: Considera los procesos de evaluación y seguimiento como componentes transversales y permanentes, que permitan la mejora continua del SNE. Las actividades de este componente incluyen identificar oportunidades de mejora para cada componente y para el sistema en su totalidad, planificar acciones de mejora y coordinar su implementación en el sistema, así como, realimentar a todos los componentes sobre las necesidades, resultados y fortalezas del sistema. Supone, además, una constante realimentación por parte de los niveles operativos y estratégicos del sistema, como, además, de la información sistematizada e integrada de parte del componente de inteligencia (SNE, 2020).

Cartera de servicios del SNE: El SNE ofrece a las personas, empresas u organizaciones una cartera básica de servicios, los cuales son brindados por las instituciones que conforman el Sistema, por la Agencia Nacional de Empleo (ANE) y la Red de Unidades de Empleo (RUE), conformada por las sucursales y oficinas de empleo -públicas o privadas-. Esta cartera ha sido establecida bajo una categorización de los servicios de la siguiente forma: servicios primarios (Tipo A y Tipo B) y servicios de apoyo para personas y para empresas (Anexo 1)

5. ABREVIATURAS

- Agencia Nacional de Empleo (ANE)
- Consejo de Empleo (CE)
- Centro de Servicios Virtuales y Telefónicos (COV)
- Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)
- Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP)

⁵ *Las actividades de inteligencia son transversales al SNE y suponen un constante flujo de información entre este y los demás componentes del sistema, así como, los actores externos e internos, el mercado laboral, las instituciones del Estado y todos aquellos elementos que puedan aportar a la definición de líneas estratégicas a seguir (SNE, 2020).*

- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Persona Usuaría (PU)
- Servicios de Capacitación y Formación (SCF)
- Sistema de Nacional de Empleo (SNE)
- Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Empleo (ST)
- Unidades de Empleo (UE)

6. PRINCIPIOS

Los enfoques y principios rectores del SNE que deben guiar el presente lineamiento se presentan en la siguiente tabla

Tabla 2. Enfoques y Principios Rectores del SNE

Enfoques	Principios
Enfoque sistémico	-Relación/Articulación intersectorial/interinstitucional. -Equifinalidad
Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y enfoque multidimensional	-Multidimensionalidad del desarrollo. -“No dejar a Nadie Atrás”. -Multi-actor/Multinivel
Enfoque de derechos humanos:	-Igualdad y No Discriminación. -Integralidad de los Derechos Humanos. -Universalidad de los derechos.
Perspectiva de género	-Igualdad de género. -No discriminación.
Enfoque gestión basada en resultados	-Transparencia. -Eficiencia. -Efectividad -Oportunidad -Participación activa de actores. -Simplicidad. -Construcción participativa y propositiva. -Mejora continua. -Centrado en las personas.
Enfoque territorial	- Participación activa de actores territoriales. -Multidimensionalidad (económica-productiva, sociocultural, ambiental, político-institucional)

Fuente: SNE, 2021.

7. CONTENIDO TÉCNICO/REQUISITOS TÉCNICOS

7.1. Orientaciones generales para la atención de la población migrante en el SNE.

7.1.1. Gestión del SNE

- a. El CE y la ST deben promover el cumplimiento efectivo y la aplicación de las normas internacionales del trabajo y de la legislación laboral nacional para la población trabajadora migrante. Asimismo, debe procurar que esto se cumpla en la prestación de los servicios del SNE para la atención oportuna, de calidad e inclusiva de la población migrante, incluidas, las personas extranjeras.
- b. El CE y la ST debe promover el desarrollo de políticas activas que favorezcan el acceso al empleo y trabajo decente de la población migrante priorizando, aquellos grupos más afectados por la exclusión laboral, la informalidad y la pobreza.
- c. Los mecanismos de priorización de la población objetivo del SNE deben incorporar la categoría “migración” como criterio de priorización vertical, horizontal, por demanda y oportunidad.
- d. El MG del SNE debe considerar en la prestación de sus servicios de empleo las tendencias migratorias globales, regionales y locales, como parte de los desafíos del futuro del trabajo que debe abordar el país.
- e. El Manual de Procedimientos del SNE debe incorporar la categoría “migración” en la prestación de sus servicios de forma autogestionada o asistida por gestores de empleo en las sucursales, de manera que, la RUE en coordinación con la ANE y las instituciones, se brinde una atención oportuna, de calidad e inclusiva a las personas migrantes en búsqueda activa de empleo.
- f. El CE y la ST deberá establecer los mecanismos de coordinación interinstitucional que sean necesarios para que las instituciones prestadoras de servicios en el marco del SNE en articulación con la RUE puedan derivar a la DGME y el Departamento de Migraciones Laborales del MTSS, según corresponda, la atención y análisis de solicitudes individuales y colectivas de categorías migratorias con fines laborales de personas migrantes o extranjeras que deseen laborar en el país, para el respectivo trámite.

7.1.2. Estructura de gobernanza del SNE.

- a. El CE deberá proponer la incorporación de la participación de un representante de la DGME -con voz- en sus sesiones, cuando corresponda, para ofrecer orientaciones político-estratégicas en temáticas relativas a empleo y migración.
- b. El CE de empleo deberá emitir un acuerdo para que la ST incorpore la participación con voz, de la DGME en sus sesiones, a fin de que esta pueda brindar orientaciones técnicas y operativas sobre asuntos relativos a migraciones laborales y la prestación de servicios de empleo a la población migrante.

- c. El CE y la ST deben promover a través de acuerdos de índole operativo y técnico, la prestación de servicios de empleo especializados para la atención de personas migrantes en búsqueda activa de empleo en la RUE, según mecanismos de priorización de la población objetivo del SNE.
- d. El MTSS a través de la Dirección Nacional de Empleo, en su función rectora debe desarrollar los estándares de calidad mínimos para la prestación de servicios de las UE, sean estas Oficinas de Empleo (OE) y/o Sucursales de la Agencia Nacional de Empleo (SAE), incluyendo, criterios específicos que deban cumplirse para la atención oportuna, de calidad e inclusiva de las personas migrantes en búsqueda de empleo y de las personas trabajadoras migrantes que deseen trabajar en el país.
- e. El MTSS a través de la Dirección Nacional de Empleo, en su función rectora debe fiscalizar a las UE con el fin de que se brinde una atención oportuna, de calidad e inclusiva a la población migrante, en cumplimiento de las normas internacionales del trabajo y de la legislación laboral nacional, con énfasis en población trabajadora migrante.
- f. La ANE debe fortalecer las capacidades técnicas y operativas de las UE que se ubiquen en territorios transfronterizos o con presencia de flujos migratorios recurrentes de personas trabajadoras migrantes, para su atención oportuna, de calidad e inclusiva, según mecanismos de priorización del SNE.
- g. La ANE debe fortalecer las capacidades técnicas y operativas del personal del Centro de Operaciones Virtuales y Telefónicas (COV) a través de asesoría técnica y capacitación relativa a empleo y migración, con el fin de que se brinde una atención oportuna, de calidad e inclusiva de personas trabajadoras migrantes.
- h. El CE y la ST deberán desarrollar protocolos de coordinación interinstitucional para la derivación de la población migrante a servicios de apoyo y/o complementarios de empleo que faciliten su inclusión sociolaboral.

7.2. Registro de la población migrante y empresas en la plataforma ane.cr

- a. La ANE, en coordinación con el CE y la ST debe incorporar en el módulo de registro de la plataforma www.ane.cr las categorías migratorias establecidas, según los estándares internacionales y la normativa vigente, que faciliten la inscripción de personas migrantes en búsqueda activa de empleo.
- b. La ANE y las UE deben establecer alianzas estratégicas con organizaciones de sociedad civil que atienden población migrante a nivel nacional, regional y local para la promoción focalizada del registro de personas migrantes en búsqueda de empleo, en la plataforma www.ane.cr.
- c. La ANE y las UE deben establecer alianzas estratégicas con cámaras empresariales y empresas a nivel regional y local, para la promoción de su registro en la plataforma www.ane.cr, identificando aquellas empresas interesadas en reclutar talento humano extranjero.
- d. La ANE y las UE deben coordinar con la DGME y el Departamento de Migraciones Laborales del MTSS, según corresponda, la atención y análisis de solicitudes individuales y colectivas de categorías migratorias con fines laborales en el país, para el respectivo trámite.

- e. La plataforma www.ane.cr debe establecer interconexiones con otros sistemas de información y herramientas digitales que faciliten la emisión de permisos laborales de personas migrantes en el país. Asimismo, debe establecer interconexiones con sistemas de información y herramientas digitales que brinden servicios de apoyo o complementarios de empleo, a población migrante para facilitar su inclusión sociolaboral. Para ello, la ANE -administradora de la plataforma- deberá realizar un análisis de la viabilidad legal, técnica, operativa y financiera de establecer dichas interconexiones e informar de sus resultados al CE y la ST.

7.3. Orientación en el empleo a la población migrante.

- a. Los servicios de orientación de empleo del SNE deben considerar el servicio de traducción a otro idioma o lengua para la población migrante que así lo requiera, cuando este se brinde en modalidad asistida. La ANE en coordinación con el CE y la ST deben procurar que las guías y herramientas de perfilamiento, orientación profesional⁶ y vocacional⁷, según corresponda, contemplen las necesidades psicosociales de la población migrante para orientarla en la mejora de su empleabilidad y su vinculación con el mundo del trabajo, considerando su perfil socio laboral y la oferta de servicios del SNE (primarios tipo A, B y de apoyo) y la demanda ocupacional.
- b. Los servicios de orientación en el empleo para la población migrante que no posea una condición migratoria formalizada deben considerar el ofrecimiento de asesoría a esta población, en el proceso de solicitud de permisos laborales en el país, así como, la respectiva derivación a la DGME para el respectivo trámite.
- c. Los servicios de orientación fase pre-diagnóstica, orientación en primer nivel, orientación especializada, talleres de empleabilidad, entre otros, deberán incorporar las adaptaciones y ajustes correspondientes, para la atención oportuna, de calidad e inclusiva de la población migrante en búsqueda activa de empleo, considerando aspectos tales como: su derivación a servicios de apoyo en el empleo, como becas, servicios de formación y capacitación profesional; fortalecimiento de habilidades socioemocionales -*soft skills*-; certificación de competencias; proceso de equiparación de estudios realizados en el extranjero para los niveles de primaria, secundaria y educación superior; derivación a servicios de cuidados para sus hijos, hijas u otras personas que lo requieran, mientras estas trabajan; desarrollo empresarial; entre otros.
- d. Los servicios de orientación de empleo del SNE deben considerar el servicio de traducción a otro idioma o lengua para la población migrante que así lo requiera, cuando este se brinde en modalidad asistida.

⁶ Actitudes, aptitudes, competencias, experiencia laboral

⁷ Actitudes y aptitudes

7.4. Acompañamiento técnico a empresas y gestión del talento humano.

- a. La ANE, con el apoyo de la DGME y el Departamento de Migraciones Laborales del MTSS deberá brindar capacitación a las personas agentes de empleo de las SAE y las OE, para que estas puedan ofrecer información sobre la solicitud individual o colectiva de permisos laborales en el país, a las empresas interesadas en talento humano extranjero.
- b. La ANE con el apoyo de organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil que atiendan población migrante, deberá coordinar charlas, foros y actividades de capacitación para el fortalecimiento de las capacidades técnicas de las personas agentes de empleo de las SAE y las OE para la provisión de asesoría técnica a empresas en la gestión de talento humano extranjero, así como, asuntos relativos a empleo y migración.

7.5. Acompañamiento en Servicios de Formación y Capacitación a población migrante.

- a. Las OE y las SAE deben derivar a las personas migrantes en búsqueda de empleo que requieran mejorar su perfil de empleabilidad, a Servicios de Formación y Capacitación Profesional, según corresponda.
- b. Las OE y las SAE deben derivar a las personas migrantes en condición de pobreza, que deban matricularse en SCF para mejorar su empleabilidad, a servicios de apoyo en el empleo que les faciliten finalizar dicho proceso, tales como: servicios de cuidados infantil o de otra índole, acceso a becas, entre otros.
- c. El acompañamiento en SFC para la mejora de la empleabilidad de la población migrante debe considerar la orientación profesional y vocacional de las personas migrantes en búsqueda de empleo, hacia aquellas ocupaciones con mayor demanda laboral y hacia programas de formación que promuevan la adquisición de las competencias y cualificaciones más demandadas en el mercado de trabajo, a nivel nacional, regional y local.
- d. Las OE y las SAE deben derivar a las personas migrantes en búsqueda de empleo a Servicios de Certificación de Competencias Laborales para que estas puedan certificar su aprendizaje previo y facilitar así, su ingreso al mercado laboral.
- e. Las OE y las SAE deben brindar información a las personas migrantes en búsqueda activa de empleo, que así lo requieran, sobre el proceso de equiparación de estudios realizados en el extranjero para los niveles de primaria, secundaria y educación superior, con el fin de que estas puedan realizar dicho trámite y facilitar así, su ingreso al mercado laboral. Según corresponda, los agentes de empleo deberán derivar a la población migrante a los servicios educativos correspondientes, para que finalicen el programa de estudios respectivo, y así adquirir su titulación según nivel educativo para la mejora de su ocupabilidad.

7.6. Servicios de intermediación y colocación a población migrante y empresas.

7.6.1. Para población migrante

- a. Las OE y las SAE deben brindar asistencia a la población migrante que así lo requiera, en la prestación de servicios de intermediación de empleo para: el registro y/o acompañamiento en la postulación de vacantes en la plataforma www.ane.cr; la identificación de vacantes concordantes con su perfil sociolaboral; la actualización de su perfil como oferente en dicha plataforma; y la actualización de su Hoja de Vida.
- b. Las OE y las SAE deben brindar acompañamiento a las personas migrantes en búsqueda activa de empleo, que así lo requieran, en su preparación para el proceso de contratación, incluyendo, su preparación para procesos de preselección y entrevistas de trabajo, entre otros.
- c. Las OE y las SAE deben brindar asistencia a las personas migrantes que así lo requieran, en el proceso de inscripción a ferias de empleo que se organicen para su vinculación laboral.
- d. Las OE y las SAE deben derivar a las personas migrantes en búsqueda de empleo que así lo requieran, a talleres para la formación de habilidades sociales, relativas al desarrollo de estrategias personales de respuesta al desempleo; actitudes y aptitudes para la búsqueda de empleo; mejora de competencias claves para la realización de entrevistas; entre otras.

7.6.2. Para empresas

- a. Las OE y las SAE deben brindar asistencia y/o acompañamiento a las empresas en la formulación, registro y postulación de vacantes en la plataforma www.ane.cr, incluyendo, aquellas vacantes que están dirigidas a la contratación de personas migrantes residentes en el país o a la atracción de talento humano extranjero.
- b. Las OE y las SAE deben brindar información a las empresas interesadas, sobre el tipo y cantidad de vacantes y perfiles oferentes de personas trabajadoras migrantes o personas extranjeras disponibles, así como, la asistencia necesaria para que puedan acceder a dicha información, en apego a las políticas de manejo de información establecidas en dicha plataforma y según la normativa vigente.
- c. Las OE y las SAE deben brindar asistencia y/o acompañamiento en la identificación de perfiles concordantes con sus vacantes disponibles, a las empresas interesadas en contratar personas migrantes residentes en el país o atraer talento humano extranjero.
- d. Las OE y las SAE deben brindar acompañamiento técnico en el proceso de contratación, incluyendo, pre-entrevistas y proceso de preselección, a las empresas que así lo requieran, para contratar a personas trabajadoras migrantes residentes en el país o personas extranjeras que deseen laboral a nivel nacional, según la normativa vigente.
- e. Las OE y las SAE deben coordinar con la DGME y el Departamento de Migraciones Laborales del MTSS, según corresponda, la atención y análisis de solicitudes de empresas para la emisión de categorías migratorias con fines laborales de forma individual o colectiva de personas extranjeras que vengan a laborar al país, para el

respectivo trámite y así, finalizar el proceso de contratación, según la normativa vigente.

- f. Las OE y las SAE deben brindar información sobre personas migrantes egresadas o cercanas a egresar de SCFP en el país, con perfiles asociados a vacantes registradas a las empresas interesadas, para la toma de decisiones relacionadas con intermediación y contratación.

7.7. Servicios de Permanencia y Desarrollo en el Empleo a población migrante y empresas.

- a. El CE y la ST deben emitir lineamientos político-estratégicos, técnicos y operativos para que a través de los servicios del SNE, se promueva el respeto a los derechos laborales de la población trabajadora migrante, en aspectos tales como: igualdad salarial, condiciones de formalidad en el empleo, subempleo, desarrollo y permanencia en el empleo, entre otras.
- b. El MTSS debe fiscalizar el respeto a los derechos laborales de la población migrante trabajadora en el país y el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas que les contraten, en aspectos tales como: igualdad salarial; condiciones de formalidad en el empleo -seguro social, permisos de trabajo, pensiones, vacaciones, aguinaldo, etc-; subempleo, entre otras.
- c. El MTSS debe elaborar el dictamen recomendativo -mediante análisis técnico ocupacional- de las solicitudes colectivas de categorías migratorias con fines laborales, en el marco del Programa de Codesarrollo que requiere la DGME, para otorgar a las personas extranjeras la categoría migratoria solicitada.
- d. El MTSS debe elaborar el dictamen recomendativo -mediante análisis técnico ocupacional- de las solicitudes individuales de categorías migratorias con fines laborales, que requiere la DGME para autorizar a la persona extranjera su permanencia legal en el país, de conformidad con las categorías y subcategorías migratorias establecidas en la Ley General de Migración y Extranjería N° 8764 y el Reglamento de Extranjería, así como, en las Directrices Generales de Visas de Ingreso y Permanencia para No Residentes.
- e. Las OE y las SAE deben acompañar a las personas trabajadoras migrantes de manera sostenida en el tiempo, según corresponda, procurando la verificación de su desarrollo y permanencia en el empleo y su posible vinculación a servicios del SNE, según necesidades emergentes.
- f. Las OE y las SAE deben brindar información a la población trabajadora migrante contratada sobre los pasos para denunciar violaciones a sus derechos laborales y coordinar según corresponda, con la Dirección de Inspección del MTSS para su respectivo trámite.

7.8. Inteligencia

- a. El MTSS debe desarrollar estudios de prospección de empleo, que incluyan un análisis de las tendencias de migraciones laborales, para detectar las necesidades de empleo y formación de la población trabajadora migrante, según la demanda laboral de las empresas para mejorar su perfil de empleabilidad y su inserción laboral en el país.
- b. La ST debe analizar modelos e instrumentos de investigación, tales como prospectiva, vigilancia y demanda ocupacional, incluyendo, tendencias de migración y empleo, para consideración del CE y con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Empleo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- c. La ANE debe analizar datos oficiales sobre el mercado laboral, incluido, tendencias de migración y empleo, que genere y/o sistematice el MTSS y la ST.
- d. La ANE puede proponer líneas de investigación al CE y a la ST, sobre el mercado laboral, incluido, tendencias de migración y empleo, en niveles de vigilancia estratégica, prospectiva, estudios de demanda ocupacional y cualquier otro pertinente, para una prestación de servicios oportuna, de calidad e inclusiva a la población trabajadora migrante.
- e. La ANE puede desarrollar y/o coadyuvar con investigación complementaria sobre el mercado laboral, incluido, tendencias de migración y empleo, de acuerdo con los lineamientos que establezca el CE.

7.9. Mejora Continua

- a. El MTSS, a través de la Dirección Nacional de Empleo y el CE deben establecer los requisitos mínimos y estándares de calidad para la prestación de los servicios del SNE a través de la ANE y la RUE, a nivel nacional, tomando en cuenta los principios de equidad, eficiencia, efectividad y oportunidad.
- b. El MTSS, a través de la Dirección Nacional de Empleo y el CE deben establecer los mecanismos de evaluación de resultados en la prestación de servicios del SNE con la población objetivo, incluyendo, a población migrante y a las empresas.
- c. La ANE debe establecer, en coordinación con el CE, los mecanismos de evaluación de satisfacción de las personas usuarias, con la prestación de sus servicios, incluyendo, población migrante, con el fin de recibir recomendaciones para la mejora continua.
- d. La ANE debe contar con un mecanismo permanente de mejora continua, basado en los resultados de las evaluaciones realizadas en los puntos b y c, para garantizar la calidad de los servicios brindados.
- e. La ST, con apoyo de la ANE y las UE debe documentar buenas prácticas en la prestación de los servicios del SNE a la población migrante y promover el intercambio de estas experiencias en la REU para su posterior replicación y escalabilidad.

8. OBSERVANCIA

Este lineamiento es emitido por el MTSS entidad rectora en materia de empleo y por el MIDEPLAN, entidad rectora en investigación para la orientación de políticas públicas y aprobado por el CE.

El **LE-PM-005** debe ser observado por el MTSS, bajo su rectoría en empleo, pero también, por el CE, como órgano político-estratégico del SNE, según el Decreto Ejecutivo N° 41.776 MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP.

Por otra parte, también debe ser observado por la DGME en lo relativo al cumplimiento de la normativa migratoria vigente para el otorgamiento de categorías migratorias con fines laborales y por el INA, en su rol de coadyuvancia en la inclusión e inserción laboral, en el autoempleo y en el desarrollo continuo en el empleo de las personas⁸ (Ley N°9.931, 2021, incisos l y m, art.3). Así mismo, deberá observar en su rol operativo de articulación de los servicios de empleo y la Red de Unidades de Empleo (REU), bajo los lineamientos del CE para la prestación de servicios, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo N° 41.776 MTSS-MEP-MIDEPLAN-MDHIS-MCM-MCSP, art. 13.

En la siguiente tabla se presentan las instancias que ejercen control y regulación sobre este lineamiento y los respectivos medios de verificación.

Tabla 3. Instancias que ejercen el control y la regulación

Instancia que ejerce control -regulación sobre este lineamiento	Medios de Verificación / Evidencia
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> ● Bitácoras de Visitas de campo. ● Listados y guías de verificación de cumplimiento. ● Reportes de cumplimiento de este lineamiento.
Consejo de Empleo del SNE	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes de evaluación de resultados sobre la gestión de los servicios de empleo. ● Minutas de sesiones del CE.
Instituto Nacional de Aprendizaje-ANE	<ul style="list-style-type: none"> ● Según lo supeditado a lo establecido en el protocolo Puente al Trabajo y lo respecta a su rol jerárquico directo y administrativo entorno a la ANE.
DGME	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes al MTSS y CE sobre el cumplimiento normativo en lo relativo a solicitud de categorías migratorias con fines laborales.

⁸ Al INA se le asignan labores de inteligencia e investigación para la actualización y pertinencia de la oferta de SCF, en función de las dinámicas del mercado laboral, las necesidades del sector productivo y las personas trabajadoras

Fuente: Elaboración propia, (2021).

7. BIBLIOGRAFÍA

- Desiere, S., K. Langenbucher and L. Struyven (2019), "Statistical profiling in public employment services: An international comparison", OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 224, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b5e5f16e-en>.
- OECD (2019) *Scaling up policies that connect people with jobs in the recovery from COVID-19*. [Scaling up policies that connect people with jobs in the recovery from COVID-19 \(oecd.org\)](https://doi.org/10.1787/9789264251236-en)
- OECD (2016), *Making Integration Work: Refugees and others in need of protection*, Making Integration Work, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264251236-en>.
- OECD (2017a), *Making Integration Work: Assessment and Recognition of Foreign Qualifications*, Making Integration Work, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264278271-en>.
- OECD (2017b), *Making Integration Work: Family Migrants*, Making Integration Work, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264279520-en>.
- OECD (2021a), *Language Training for Adult Migrants*, Making Integration Work, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/02199d7f-en>.
- OECD (2021b), *Young People with Migrant Parents*, Making Integration Work, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/6e773bfe-en>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2020), *Inserción laboral de los trabajadores migrantes en el sector rural en Chile*, OIT, Chile, [wcms 752034.pdf \(ilo.org\)](https://www.oim.org/migracion/documentos/752034.pdf)
- Sistema Nacional de Empleo (2020). *Sistema Nacional de Empleo de Costa Rica y su Modelo de Gestión*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje.

8. ANEXOS

Anexo 1. Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Empleo

Servicios a Personas

Los servicios a personas incluyen servicios primarios y servicios de apoyo, como se describe a continuación:

Servicios Primarios: se refieren a todo aquel servicio que sea destinado a potenciar competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas, con miras a encontrar y conservar un trabajo formal y de calidad y busquen la inclusión y/o la permanencia de las personas dentro del mercado laboral, tales como, los servicios de orientación vocacional, orientación laboral, educación, formación, capacitación, intermediación e inserción laboral y/o acompañamiento empresarial, entre otros. (Artículo 2, inciso d, Decreto 41.776,2019).

Los Servicios Primarios se clasifican en tipos A y B. **Los de Tipo A** representan los servicios brindados por la ANE y la Red de Unidades de Empleo (RUE) a las personas, los cuales son:

- ✓ Información y primera atención.
- ✓ Registro.
- ✓ Orientación de primer nivel.
- ✓ Pacto de Servicios Personalizados (PSP).
- ✓ Orientación especializada (acompañamiento hacia el trabajo).
- ✓ Acompañamiento en procesos de Formación y Capacitación.
- ✓ Intermediación.
- ✓ Permanencia en el empleo.

Los Servicios Primarios Tipo B, son los prestados por las instituciones y organizaciones que integran el SNE, los cuales se refieren a la oferta programática (programas y servicios) de cada una de ellas, de acuerdo con cada uno de los componentes del sistema.

Servicios de Apoyo: se refieren a servicios que sean necesarios y complementarios para que las personas y empresas puedan ser beneficiarias de los servicios primarios o bien, para tener o conservar un empleo, tales como: asistencia económica, becas, estipendios, red de cuidado y desarrollo infantil, asistencia psicoemocional, interpretación de la Lengua de Señas Costarricense, asistencia personal humana, productos de apoyo y materiales en formatos accesibles a personas con discapacidad, o cualquier otro que sea parte de programas sociales, de salud pública o de género. Para el caso de las empresas, de igual forma, se podrán tomar como parte de estos servicios aquellos que pertenezcan al Sistema de Banca para el Desarrollo, Economía Social Solidaria y otros que promuevan el fortalecimiento de su competitividad. (Artículo 2, inciso d.ii, Decreto Ejecutivo 41.776, 2019).

En el Anexo 1, se presentan los componentes y servicios que presta el SNE a las personas, indicando su finalidad, productos esperados y personas destinatarias.

Servicios a Empresas y Organizaciones

Con respecto a los servicios que el SNE brinda para las empresas u organizaciones, se aplican las mismas definiciones que para los servicios destinados a personas. Sin embargo, la clasificación de estos, dentro de las categorías Tipo A y Tipo B se ajusta a la naturaleza de la población objetivo para este caso (Decreto N°41.776, 2019).

Dado lo anterior, los servicios categorizados como Primarios Tipo A para empresas u organizaciones son los siguientes:

- ✓ Información y primera atención.
- ✓ Registro.
- ✓ Orientación/ Acompañamiento técnico.
- ✓ Acompañamiento para la gestión del talento humano.
- ✓ Intermediación.
- ✓ Desarrollo y permanencia en el empleo.

Los Servicios Primarios de Tipo B para empresas, al igual que para las personas, son aquellos prestados por las instituciones y organizaciones que integran el SNE, los cuales se refieren a la oferta programática (programas y servicios) de cada una de ellas, de acuerdo con cada uno de los componentes del sistema. Lo anterior, también aplica para los Servicios de Apoyo para empresas (SNE, 2020). En el Anexo 2, se describen los componentes del SNE y sus respectivos servicios a empresas, indicando su finalidad, productos esperados y personas destinatarias.