

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

**PROYECTO PARA EL DESARROLLO DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE
PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y DISCAPACIDAD A
TRAVÉS DEL CALL CENTER - ACERCAT+ DE LA FUNDACIÓN
PARQUESOFT PASTO DE LA CIUDAD DE PASTO**

ÁNGELA MARIA FERNÁNDEZ FEUILLET

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO**

2012

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

**PROYECTO PARA EL DESARROLLO DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE
PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y DISCAPACIDAD A
TRAVÉS DEL CALL CENTER - ACERCAT+ DE LA FUNDACIÓN
PARQUESOFT PASTO DE LA CIUDAD DE PASTO**

ÁNGELA MARIA FERNÁNDEZ FEUILLET

**Informe Final de Diplomado de Cooperación Internacional y Ayuda Humanitaria
Como opción de grado para optar el título de Socióloga.**

Asesora:

Carolina Herrera Guerrero

Socióloga

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO**

2012

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas aportadas en el proyecto de grado es responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo Uno del Acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de La Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Agosto 2012

RESUMEN

La integración laboral de personas con discapacidad y vulnerabilidad en el Municipio de Pasto es un propósito importante para la realización de este proyecto, ya que la generación de proyectos que se configuren para propiciar ambientes sustentables para el empleo de esta comunidad debe ser prioridad, por este motivo se ve necesario la puesta en marcha del Call Center - AcercaT+, ejecutado por la Fundación ParqueSoft Pasto.

Este proyecto pretende agrupar un conjunto coherente e integral de actividades tendientes a alcanzar objetivos específicos que contribuyan al logro de un objetivo general o de desarrollo, en un periodo de tiempo determinado, con unos insumos y costos definidos. El cual busca la inclusión laboral en beneficio de la ciudad de San Juan de Pasto, al igual que el trabajo por la inclusión laboral de las personas en situación de Discapacidad y vulnerabilidad.

Palabras claves:

Personas con discapacidades físicas- Aspectos Laborales

Personas con discapacidades- Empleo Laboral

Personas con discapacidades- Aspectos Sociales

Fundación Parquesoft- Pasto (Nariño).

ABSTRACT

The labor integration of people with disabilities and vulnerability in the municipality of Pasto is an important purpose for the making of this project, since the generation of projects configured to promote sustainable environments for employ of this community, must be a priority, this is why it's necessary to launch the Call Center – AcercaT+, operated by the ParqueSoft Pasto Foundation.

This project is intended to collect a coherent and integral set of activities tending to reach specific goals that help to achieve a development goal, in a determined period, with some defined inputs and costs, which aims the labor inclusion in benefit to the city of San Juan de Pasto, such as the effort for the labor inclusion of people living in disability and vulnerability situation.

Keywords:

People with physical disabilities, Labor Issues

Persons with disabilities-Employment Labor

People with disabilities Social-Aspeectos

Foundation Parquesoft-Pasto (Nariño).

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. PROBLEMA A RESOLVER	11
2. OBJETIVOS	13
2.1 Objetivo General	13
2.2Objetivos Específicos	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. ANTECEDENTES	17
5. MARCO TEÓRICO	19
6. METODOLOGÍA	22
6.1 Puesta en marcha del Call Center:	22
6.2 Capacitación en TIC's.	23
6.3 Empoderamiento de la comunidad participante.	25
7. ESTADO DEL ARTE O DIAGNÓSTICO	26
8. ALCANCE Y DELIMITACIÓN	34
9. SEGUIMIENTO Y MONITOREO	35
10. ESTRUCTURA ORGÁNICA	38
11. PLAN DE ACCION Y CRONOGRAMA	39
12. PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD	40
13. RESULTADOS E IMPACTO ESPERADOS	41
14. PRESUPUESTO	48
BIBLIOGRAFÍA	50

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N°1 Plan de Formación Participantes.....	24
Cuadro N° 2 Plan de Formación Participantes.....	25
Cuadro N° 3 Participantes del Programa.....	36
Cuadro N° 4 Usuarios del Programa.....	37
Cuadro N° 5 Plan de Acción y Cronograma.....	39
Cuadro N° 6 Resultados E Impacto Esperados.....	41
Cuadro N° 7 Presupuesto.....	48

INTRODUCCIÓN

La Cooperación Internacional debe ser entendida como aquella modalidad de relaciones entre países que persiguen un beneficio mutuo. La Cooperación al Desarrollo es una parte de la Cooperación Internacional que, con similar propósito, se establece entre países con distinto nivel de desarrollo, con unos fines concretos (consolidación democrática, desarrollo económico y social sostenible, lucha contra la pobreza, protección del medio ambiente, entre otros) y, todo ello planteado en términos de corresponsabilidad entre las contrapartes, estas cuestiones esenciales en los procesos de desarrollo humano son, obviamente, además de los problemas sociales enmarcados en la salud, educación y pobreza, también la mejora de los sistemas de ciencia, tecnología, educación y formación a personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad.

La mayor parte de las sociedades cuentan con grupos minoritarios o personas cuya apariencia física y vulnerabilidad, los marcan como personas diferentes del grupo en el que pertenecen y además están sujetos a tratamientos desiguales; siendo las características principales de este grupo, la extrema pobreza, acceso limitado a los servicios de educación, vivienda, transporte y falta de oportunidades laborales.

A pesar de convivir y reconocer que estos grupos minoritarios tienen todo el derecho de participar activamente en la sociedad, seguimos sintiendo que ellos son algo diferente, en particular, a las personas con situación de discapacidad, les estamos imponiendo una condición social que niega la igualdad de derechos y cierra oportunidades tanto culturales, educativas y laborales.

El objetivo central de este trabajo es proponer un proyecto para lograr adquirir y articular financiación internacional y llevar a cabo dicho proyecto social.

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

Este proyecto está ubicado en el sector urbano del Municipio de Pasto, Departamento de Nariño, exactamente en la fundación ParqueSoft Pasto ubicada en el barrio Pandiaco.

1. PROBLEMA A RESOLVER

El Departamento de Nariño según el censo 2005 realizado por el Departamento Nacional de Estadística (Dane) estableció para el país una prevalencia de discapacidad del 6,4% en este departamento, así como también en los departamentos de Cauca, Boyacá, Huila, Quindío, Caquetá y Tolima, este promedio es más alto. En efecto, por cada 100 personas de estos departamentos entre 7,8 y 9,5 tienen limitaciones permanentes.

En Nariño se registraron 46.585 personas mayores de 2 años, de éstas, el 39% no saben leer ni escribir; y el 11% asisten actualmente a un establecimiento educativo; (Dane, Vicepresidencia de La República, Ministerio de Protección Social y de Educación Nacional; 2007).

La participación en el mercado laboral es muy variada para la población en situación de discapacidad y vulnerabilidad que reside en el departamento de Nariño, las personas en edad de trabajar son el 92%, lo que en cifras absolutas representa 43.609 personas. Del total de personas en situación de discapacidad que se encuentran trabajando que equivale a 8.112 personas.

Teniendo en cuenta estos datos actualmente la tasa de paro de la población laboralmente activa con discapacidad es de un 55,17% en el Departamento de Nariño, apartando a las personas con discapacidad que se encuentran en procesos de estudio y dedicadas a labores domésticas; además, existen problemas relacionados como los prejuicios y tópicos por parte de los empleadores y las barreras de diverso tipo (arquitectónicas, de comunicación, institucionales, etc.) que dificultan esta integración.

Dicho proyecto permitirá a corto plazo la contratación de un número significativo de participantes del proyecto, preparándose en competencias para esta labor y a mediano plazo establecer puestos de trabajo en entornos de trabajo alternativo y por medios

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

innovadores como el Teletrabajo, logrando de esta manera que esta población pueda ser ejemplo para otros en su misma situación.

Se seleccionaran personas con discapacidad física (Limitación Motriz), discapacidad visual y discapacidad cognitiva leve, además de comunidades vulnerables como cuidadores o familiares de esta población, porque es evidente que en el Municipio de Pasto las posibilidades de capacitación, trabajo y desarrollo personal para estas personas son mínimas, donde las diferentes personas fortalezcan su proyecto de vida y aporten a sus organizaciones como gestores de procesos de mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Generar bajo la búsqueda de cooperación internacional, la posibilidad de empleo a personas en situación de vulnerabilidad y discapacidad de la ciudad de Pasto, Nariño.

2.2Objetivos Específicos

- ✓ Capacitar en el centro POETA a 100 personas en situación de vulnerabilidad y discapacidad de la ciudad de Pasto en habilidades tecnológicas, preparación para el empleo e inserción laboral.
- ✓ Apoyar a personas en situación de vulnerabilidad o discapacidad de la ciudad de Pasto en la formación de su proyecto de vida con visión emprendedora.
- ✓ Beneficiar a la comunidad capacitada en el centro POETA de la oportunidad de trabajo directo en el Call Center – AcercaT+ un servicio ParqueSoft Pasto, que permita una permanencia laboral para las personas en situación de vulnerabilidad y discapacidad de la ciudad de Pasto.
- ✓ Fortalecer las alianzas interinstitucionales existentes ratificadas en los acuerdos marco de cooperación con Instituciones Educativas, Universidades, Alcaldía, Gobernación y a nivel Internacional con la fundación Trust for the Américas.
- ✓ Identificar canales de apoyo a nivel Internacional, a través de una estrategia de promoción y sostenibilidad del proyecto.
- ✓ Patrocinar al centro POETA, mediante la contratación directa de capacitación y selección de operadores para el Call Center – AcercaT+, como un apalancamiento financiero para la sostenibilidad en el largo plazo del centro POETA.

3. JUSTIFICACIÓN

Es evidente el impacto que ha tenido la cooperación de los países desarrollados sobre los países en vías de desarrollo. Las cumbres mundiales han reflejado la necesidad de una acción rápida, eficiente y oportuna para aquellas comunidades necesitadas, pues la pobreza social y la violencia son dos causas generadoras del caos y del poco desarrollo de las comunidades y países.

Los Países Desarrollados han cooperado ostensiblemente en las últimas cinco (5) décadas para reducir los factores que condicionan la pobreza en el mundo, promoviendo el desarrollo económico, generando bienestar y condiciones de vida que garanticen el Desarrollo Humano adecuado y una similitud de oportunidades para todos los ciudadanos del mundo. Las políticas, herramientas y prioridades de ésta ayuda se denominan Cooperación Internacional para el Desarrollo y provienen de dos fuentes de Recursos: La Cooperación Técnica Internacional y La Cooperación No Gubernamental.

La finalidad de este proyecto es lograr a través de aportes internacionales, que la fundación ParqueSoft Pasto permita la formación y capacitación a personas en situación de discapacidad y poder lograr así la Inclusión laboral.

Actualmente la realidad Colombiana muestra una inestabilidad laboral, si nos atenemos a los problemas que afectan al grupo de personas con discapacidad, tomando como referente datos estadísticos los resultados preliminares de la implementación del registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, La dirección de Censos y Demografía 2007 en el Departamento de Nariño: “La participación en el mercado laboral es muy variada para la población en situación de discapacidad que reside en el departamento de Nariño, las personas en edad de trabajar (de 10 años o más) son el 92%, lo que en cifras absolutas representa 43 609 personas”.

La inclusión laboral es muy cerrada y dificulta la integración de personas con situación de discapacidad, lo que impide la integración de esta población en las empresas, frente a esta realidad algunas fundaciones han trabajado por formar a población con discapacidad, creando una forma de autoempleo de micro emprendimiento en forma de empresas autogestionarias.

Las experiencias de integración laboral demuestran que la contratación de personas con discapacidad es beneficiosa y rentable para el empresario tanto en el aspecto humano como económico. Ésta afirmación se ratifica por las siguientes razones:

- La mayoría de las personas tienen un rango de habilidades que las capacitan para realizar múltiples actividades, independientemente de la discapacidad que tengan (por ejemplo, una persona en silla de ruedas puede realizar fácilmente trabajos de oficina, la mayoría de personas con retraso mental realizan de manera muy eficiente tareas en cadenas de montaje, etc.).
- Las personas con discapacidad, al haber tenido mayores dificultades para acceder al mercado laboral, muestran un nivel de motivación muy elevado. Su productividad y la calidad del trabajo que realizan es comparable al de otros trabajadores y, en muchos casos, superior.
- La inversión en mejoras ergonómicas en los puestos de trabajo repercute favorablemente en las condiciones laborales de todos los trabajadores (tengan discapacidad o no), lo cual lleva a una mayor satisfacción y productividad de los mismos y a una reducción en el absentismo y las bajas laborales.
- La contratación de personas con discapacidad supone una notable mejora en la imagen social de la empresa ante clientes, competidores y la sociedad en general.
- Al pensar en brindar oportunidades laborales a personas con discapacidad física se debe pensar en generar condiciones ergonómicas que trata de que los productos y las actividades (entre ellas las derivadas del puesto de trabajo) se adapten a las características, capacidades y habilidades de las personas y teniendo en cuenta que la discapacidad implica la ausencia o limitación de la capacidad para realizar una actividad.

La discapacidad se convierte en minusvalía cuando la configuración del entorno dificulta o impide que una persona pueda desempeñar las actividades que son cotidianas para la población en general (realizar actividades de la vida diaria, usar los medios de transporte, acceder al ocio, la educación o el trabajo, etc.). En este sentido, la ergonomía y las adaptaciones del ambiente físico aplicadas a personas con discapacidad no tiene un enfoque especial o distinto al de otras aplicaciones: siempre se trata de adaptar el entorno a las características de las personas y para ello hay que analizar la relación existente entre las necesidades, capacidades, habilidades y limitaciones del sujeto y las condiciones de aquello que se intenta adaptar, sea una vivienda, un equipo, un puesto de trabajo, etc., con la finalidad de armonizar las demandas y capacidades, pretensiones y realidades, preferencias y restricciones.

4. ANTECEDENTES

En vista de la falta de estudios, investigaciones y proyectos preliminares materializados en teoría y contando solo con datos estadísticos, frente a la problemática de la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en la ciudad de Pasto, es necesario realizar este proyecto con la Fundación ParqueSoft Pasto; teniendo en cuenta los procesos realizados por algunas fundaciones e instituciones y en particular por esta fundación, las cuales han trabajado por esta población, que es afectada por la falta de interés y políticas claras que busquen por una inclusión laboral para el desarrollo de los mismos y aporte a la comunidad donde se desarrollan.

Sin embargo, en la ciudad de Pasto, se han evidenciado procesos de trabajo y capacitación a personas en situación de discapacidad, para lograr una vinculación laboral y trabajar conjuntamente en contra de los altos índices de problemas de inclusión laboral a esta población.

La fundación ParqueSoft Pasto, Fundación constituida en Diciembre de 2003, la cual hace parte de la Asociación de Parques Tecnológicos de Software - ParqueSoft Colombia, y ha estado muy en contacto con el impulso de la Ciencia y la Tecnología en el Departamento de Nariño, participando en el Consejo Departamental de Ciencia y Tecnología.

Desde hace 4 años aproximadamente ha venido desarrollando programas y proyectos de inclusión digital desde diferentes escenarios, donde en el año 2009-2010 fue seleccionado por la Organización de Estados Américas, Trust for the Américas y Microsoft para poner en marcha un centro POETA en la ciudad de Pasto, para trabajar en la inclusión laboral de Personas en situación de Discapacidad. La integración laboral de personas con discapacidad en el municipio de Pasto es un propósito importante para esta Fundación y diferentes instituciones como Coordinar, Asominar, CoopSuperar, Proinco, Fundación

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

Obra Social el Carmen y el CEHANI trabajan en la búsqueda de mejores condiciones para esta población con proyectos productivos y de capacitación.

POETA; El Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en las Américas (POETA) fue creado por la Fundación para las Américas en el año 2004 como el primero de varios programas en la división de Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo, POETA comenzó como un programa piloto en Guatemala, en conjunto con el Programa de Potencial Ilimitado de Microsoft, con el objetivo de incrementar las oportunidades de empleo para personas con discapacidad.

Gracias a su éxito, éste programa se ha replicado en doce países en América Latina y continúa expandiéndose; El programa POETA en la ciudad de Pasto, es el resultado de una labor de más de cuatro años de aplicaciones a convocatorias internacionales por parte de La fundación ParqueSoft - Pasto, con el objetivo claro de lograr la inclusión digital para comunidades vulnerables en el Municipio y el departamento de Nariño, respetando y promoviendo lo declarado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo de NACIONES UNIDAS.

Algunos de los objetivos del Programa POETA en la ciudad de Pasto se pueden destacar:

- Mejorar la capacidad de inserción laboral del colectivo de personas con discapacidad (intelectual, física, sensorial) a través de formación en TICs
- Potenciar la participación en la sociedad a través del trabajo de las personas con discapacidad
- Facilitar herramientas para que las personas con discapacidad (intelectual, física, sensorial) puedan tener una oportunidad de formación, ocupación y empleo.
- Promover el uso de nuevas tecnologías entre el colectivo de personas con discapacidad
- Potenciar el uso de recursos personales en una búsqueda activa de empleo

5. MARCO TEÓRICO

“Lo que es importante desde el punto de vista sociológico en relación con la discapacidad, es que reconozcamos la dureza de la lucha que tiene como objetivo la consecución de una sociedad sin barreras”. (BARTON 1998: 22)

Los aportes teóricos realizados frente a esta temática deben llevar a tomar una actitud reflexiva y crítica, al igual constituir un avance por mejorar las condiciones sociales de las personas en situación de discapacidad.

“La sociología se ha preocupado por las condiciones económicas, sociales, culturales, políticas e históricas en las cuales se desarrollan relaciones inter subjetivas, que establecen las condiciones para que los seres humanos convivan en sociedad. Lastimosamente muchos sectores de la población sufren de algún grado de exclusión social, por lo que se han generado, a lo largo de la historia, diversos movimientos sociales, que han tomado como bandera eliminar alguna clase particular de discriminación o de exclusión: de género, de etnia, por condiciones socioeconómicas, por discapacidad o por problemas de salud física o mental”. (Capra. Pág. 2).

Len Barton en su obra *Discapacidad y sociedad* (1998), expone la importancia de la sociología como disciplina que puede proporcionar un enfoque emancipador, especialmente en el tema de la discapacidad, para Barton, la forma en que nos relacionamos con las personas con situación de discapacidad, está influenciada por la forma como definimos la discapacidad.

“Discapacidad: 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 los demás”. (Naciones Unidas, 2006.).

Según Barton, la sociología debe aportar no solo a fenómenos sociales que afectan una colectividad, sino más bien a problemas que afectan a personas en su individualidad dentro de una colectividad: como lo manifiesta Barton “La sociología es una actividad inherentemente inquisitiva y controvertida. Los sociólogos no dejan de hacer preguntas, de agudizar el objetivo de sus preocupaciones y de formular críticas a las formas existentes de las condiciones y relaciones sociales. Parte del trabajo sociológico consiste en establecer conexiones entre, por ejemplo, las condiciones estructurales y la realidad vivida de las personas en unas condiciones determinadas” (BARTON 1998: 19)

El problema radica en el fracaso de la sociedad y del entorno creado por el ser humano para ajustarse a las necesidades y aspiraciones de las personas con discapacidad y no en la incapacidad de dichas personas para adaptarse a las demandas de la sociedad”. Harlan Hahn, 1993

Existen por otro lado conceptos, no compartidos, desde la perspectiva funcionalista por Parsons, desde su análisis de la conducta relacionada con la enfermedad, en relación con la discapacidad y su asociación con la desviación social. Donde en términos funcionalistas se toma a una persona en situación de discapacidad como una persona enferma, y una persona enferma es como un desviado de la norma; una persona con situación de discapacidad no lo convierte en una persona enferma inútil para la sociedad, las personas que por alguna razón no cuentan con sus cuatro extremidades completas no quiere decir que no puedan realizar alguna labor o no puedan integrarse socialmente.

La persona enferma se encuentra en un estado de sufrimiento o incapacidad, o ambas cosas. Enfrentándose posiblemente con el riesgo de empeorar, la situación se define socialmente como "no es por culpa suya." (PARSONS: 283)

La teoría interaccionista explica la discapacidad como un estigma. Encontramos a Erving Goffman quien fue uno de los exponentes de esta corriente. Bajo el concepto de

estigma, expone que este es el resultado de las consideraciones situacionales y de las interacciones sociales entre lo normal y lo anormal a las cuales llama “contactos mixtos”

Según Erving Goffman un individuo estigmatizado sería aquel que presenta una distorsión entre su identidad social real y su identidad social virtual (RITZER: 2001. pág. 226)

6. METODOLOGÍA

Esta propuesta de proyecto contempla tres componentes importantes; el primer componente y la base de esta iniciativa, es la puesta en marcha del Call Center “AcercaT +” con personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad, esto como estrategia de consolidación y permanencia del centro POETA en un plazo mínimo de tres años. Como segundo componente es la capacitación en TIC’s para la comunidad participante del centro POETA. El último componente es la generación de una estrategia adecuada para el empoderamiento de esta comunidad mediante el trabajo de formación integral, fortalecimiento del proyecto de vida, preparación para el mundo del trabajo y emprendimiento según la metodología de la Fundación ParqueSoft Pasto.

6.1 Puesta en marcha del Call Center:

El Call Center AcercaT+ pretende ser un centro de comunicaciones interactivas, cuyo objetivo es proporcionar servicios de calidad a las empresas que necesitan mejorar sus canales de atención y fidelización del cliente, con tecnología de punta, de fácil medición y control, contribuyendo a optimizar los resultados de ventas y satisfacción del cliente, garantizando alta calidez y asertividad en este servicio a través de nuestros operadores capacitados en el centro POETA, directamente en los servicios para el manejo de clientes.

El municipio de Pasto tiene una población de 400.000 habitantes aproximadamente, cuenta con empresas de todos los tamaños y sectores, que presentan mucho rezago en la implementación de líneas de atención al cliente, no existe un Call Center de tamaño considerable para que ofrezca por medio de outsourcing el servicio a precios asequibles.

Se iniciara en el primer semestre un plan de comercialización hacia instituciones y empresas de la región para que adquieran el servicio, permitiéndonos ampliar la cobertura de opciones laborales para personas en situación de discapacidad.

6.2 Capacitación en TIC's.

Con base en la percepción, análisis y experiencias locales de la Fundación ParqueSoft Pasto en el desarrollo de capacitaciones hacia diferentes comunidades, se ejecutara la estrategia de entrenamiento y capacitación denominada “Escuelas Frontier” (Escuelas de conocimiento de Frontera) la cual implementa los últimos conocimientos sobre las temáticas programadas, con un alto rango de celeridad en la preparación de estudiantes sin perder calidad en el manejo de los contenidos.

En el siguiente cuadro, denominado Plan de Formación Participantes se encuentra el programa a desarrollarse por año dirigido a las personas participantes del centro, el cual será de 100 personas, divididas en un 80% con discapacidad y 20% personas vulnerables.

Las actividades de capacitación se realizarán prácticas, un participante por computador, en grupo de acuerdo a la capacidad del centro POETA, en el primer año de este proyecto se trabajara con personas con discapacidad motriz por lo que no se realizaran capacitaciones y adquisición en tecnología adaptada

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

Cuadro 1. Plan de Formación Participantes

Tema	Horas
Formación en TIC's	
<i>Conceptos Básicos de Informática</i>	20
Introducción a la Informática	4
Sistema Operativo	16
<i>Procesador de Texto</i>	20
Introducción a Word	2
Manejo de documentos	4
Formato de textos y diseño de documentos	6
Trabajo con graficas, columnas y tablas	8
<i>Hoja de Calculo</i>	16
Introducción a Excel	2
Trabajo con filas, columnas, hojas de cálculo y libros	4
Cálculos básicos, uso de formulas y funciones	6
Manejo de graficas estadísticas	4
<i>Presentaciones de Diapositivas</i>	12
Introducción a PowerPoint	2
Manejo de diapositivas	6
Efectos y animaciones	2
Manejo de gráficos	2
<i>Internet</i>	16
Introducción a Internet	3
Búsqueda de información	3
Correo Electrónico	3
Mensajería Instantánea y Chat	3
Otros servicios del Internet	4
<i>Capacitación Software para Call Center</i>	10
Marcador Progresivo y Predictivo	4
Manejo de formularios de información	2
Uso de Bases de conocimientos – FAQ'S	4
Total	94

Fuente. Este estudio

6.3 Empoderamiento de la comunidad participante.

Luego de 5 años y medio de trabajar por el emprendimiento en el departamento de Nariño, la Fundación ParqueSoft Pasto ha identificado algunas características importantes para potenciar a las personas de esta región, también algunas prácticas culturales que no permiten el desarrollo empresarial en equipo, de esta manera se pondrá en marcha un temario que cumple con el alcance que se quiere dar a la población beneficiaria, teniendo muy presente, el contexto de las personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad.

Cuadro 2. Plan de Formación Participantes

Tema	Horas
Formación Integral y Fortalecimiento del proyecto de vida	24
Liderazgo y Trabajo en equipo	8
Motivación y Autoestima	8
Relaciones Personales y Resolución de conflictos	8
Preparación para el mundo del trabajo	28
Emprendimiento	4
El mercado y la búsqueda del recurso económico	4
Internet como un nuevo canal para la búsqueda	4
Elaboración de Curriculum Vitae y carta de presentación	4
Preparación para entrevistas	4
Asertividad y comunicación efectiva	8
Inducción en Servicio al Cliente para Call Center	28
Técnicas efectivas de la comunicación telefónica	8
Técnica de venta exitosa	12
Servicio al Cliente y su importancia	8
Total	80

Fuente. Este estudio

7. ESTADO DEL ARTE O DIAGNÓSTICO

“Alguien hizo un círculo para dejarme fuera,
Yo hice uno más grande para incluirlos a todos”

Nativo americano desconocido

La humanidad desde sus comienzos ha sufrido algunos cambios generadores de crisis, incertidumbre que podríamos llamar revolución. El ser humano debía estar dispuesto a la adaptación a esos cambios y a esas nuevas necesidades, lo que surge de ahí un aislamiento a quienes no corrían al ritmo del desarrollo; A partir de esta situación creció un aislamiento para aquellos que no se adaptaban a las “nuevas necesidades del mercado” viéndose así sumergidas en una espesa nube de invisibilidad, desocupación, inactividad y sobretodo exclusión. Como resultado de este proceso surge una gran inestabilidad en la sociedad y se genera entonces el fenómeno de la discapacidad.

Entendida la discapacidad desde la perspectiva de esta investigación como un fenómeno social, que pretende tomar este estado como una toma de conciencia por parte de la comunidad en general y de la misma población desde su condición, donde dejan de ser y verse como seres diferentes e inservibles y pasan a ser personas útiles que conforman una sociedad.

Este proceso dio origen a un nuevo paradigma y un nuevo enfoque de aceptación a este fenómeno de exclusión que había sido marginado tradicionalmente, como también cambio la forma de pensar y abordar este tema convirtiéndose en lucha constante y una concientización social a incluir por derecho y no por lastima a personas que presentaran alguna discapacidad en aspectos sociales, económicos, políticos y culturales.

Frente a este nuevo paradigma de la discapacidad surgen propuestas que han representado un trabajo para lograr el reconocimiento de los derechos de las personas en esta situación:

- Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad –XXIX.
- Reunión de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, OEA, Guatemala Junio 8 de 1999-.
- La promulgación de “El plan de acción mundial para los impedidos” -Naciones Unidas, Diciembre de 1982-
- Posteriormente de “Las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” –Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, Diciembre de 1993-
- El ministerio de protección social es el encargado a nivel nacional de velar por el cumplimiento de la normatividad citada, a través del Grupo de Discapacidad de la Dirección General de Promoción Social del Ministerio de la Protección Social, desde donde se promueve el respeto de los Derechos Humanos en Colombia de la población en mención y a nivel departamental por medio del comité departamental de discapacidad. (www.minproteccionsocial.gov.co/discapacidad/)
- La fundación Trust for the Américas es una organización sin ánimo de lucro creada por la OEA en 1997 para facilitar las alianzas entre: Sector Privado, Fundaciones, Entidades Gubernamentales, Instituciones Académicas, Agencias de Cooperación; que busca Movilizar recursos para luchar contra la pobreza extrema y promover la democracia a través de acciones que sean económica, social y ambientalmente sostenibles.

Frente a la legislación y normatividad referente al tema de discapacidad, tanto a nivel Nacional Colombiano como a nivel Regional en Nariño se han consagrado algunos soportes legislativos:

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

- Ley 361 de 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Política pública de discapacidad en el Componente Laboral según ley 361 de 1997.
- Ley 378 de 1997: Por la cual se crea la Red de Solidaridad Social: determina que dentro de las funciones de esta institución, está la de adelantar y coordinar programas, para las personas con discapacidades físicas y mentales (numeral 2, Artículo 3)
- Ley 762 de 2002 mediante la cual se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- “Mediante el Decreto 205 de 2003 se fusionan los Ministerios de Salud y de Trabajo en el Ministerio de Protección Social, a quien se le atribuye la competencia, específica de “Proponer y promover la ejecución de políticas de readaptación profesional y generación de empleo para personas con discapacidad, en coordinación con las demás Direcciones Generales del Ministerio, es decir con las Direcciones de Salud Pública, de Riesgos profesionales, de Empleo, entre otras.”
- Reglamentación Ley 1145 de 2007 y Comités Departamentales, Municipales y Locales de Atención a la Discapacidad.
- Alcalde de Pasto, Harold Guerrero López anuncia la creación de la subsecretaría de discapacidad, periodo de gobierno 2012-2015; haciendo referencia a lo publicado por su Jefe Oficina de Comunicación Social, Tirso Benavides También señaló que con las dependencias competentes se estarán haciendo las adecuaciones de infraestructura pertinentes que permitan una mejor movilidad para la población en discapacidad. (Boletín 410,2012.Alcaldía de San Juan de Pasto)

Siguiendo a Schalock (1999) esta nueva forma de pensar sobre la discapacidad incluye entre sus principales aspectos:

- Una nueva concepción de la discapacidad en la que una persona resulta de la interacción entre la persona y el ambiente en que vive.

- Una visión transformada de lo que constituye las posibilidades de vida de las personas con discapacidad. Esta visión supone enfatizar en la autonomía (self-determination), la integración, la igualdad y en las capacidades.
- Un modelo de apoyo que remarque la prestación de servicios a las personas con discapacidad y se centre en la vida con apoyo, en el empleo y en la educación integrada.
- Una interconexión del concepto de calidad de vida con el de mejora de la calidad, garantía en el mantenimiento de la calidad, gestión de la calidad y evaluación centrada en los resultados.
- El desplazamiento hacia una aproximación no-categorica de la discapacidad, que se focalice en las conductas funcionales y en las necesidades de apoyo de las personas sin tener en cuenta sus diagnósticos clínicos.

Todo este referente del trabajo hacia el mejoramiento y reconocimiento de las condiciones de inclusión para las personas en situación de discapacidad busca experiencias de integración en todas las áreas del ser humano como tal, entre ellas está la laboral, donde se pretende demostrar que la contratación de personas con discapacidad es beneficiosa y rentable para el empresario, tanto en el aspecto humano como económico. Ésta afirmación se puede sustentar por las siguientes razones:

- La mayoría de las personas tienen un rango de habilidades que las capacitan para realizar múltiples actividades, independientemente de la discapacidad que tengan (por ejemplo, una persona en silla de ruedas puede realizar fácilmente trabajos de oficina, la mayoría de personas con retraso mental realizan de manera muy eficiente tareas en cadenas de montaje, etc.).
- Las personas con discapacidad, al haber tenido mayores dificultades para acceder al mercado laboral, muestran un nivel de motivación muy elevado. Su productividad y la calidad del trabajo que realizan es comparable al de otros trabajadores y, en muchos casos, superior.
- La inversión en mejoras ergonómicas en los puestos de trabajo repercute favorablemente en las condiciones laborales de todos los trabajadores (tengan

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

discapacidad o no), lo cual lleva a una mayor satisfacción y productividad de los mismos y a una reducción en el absentismo y las bajas laborales.

- La contratación de personas con discapacidad supone una notable mejora en la imagen social de la empresa ante clientes, competidores y la sociedad en general.

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

En la ciudad de Pasto existen diferentes instituciones como:

- Corporación de discapacitados de Nariño CORDINAR con 220 integrantes, la cual busca ser un canal de comunicación entre la población asociada, sus organizaciones y los entes gubernamentales y no gubernamentales; en procura de legitimar las condiciones de las personas en situación de discapacidad, coordinar las actividades e iniciativas de las asociaciones afiliadas.
- Asociación de Limitados físicos ASOMINAR.
- Club Deportivo de Limitados Físicos de Pasto LIFIPAZ dedicada a Practicar baloncesto y atletismo en silla de ruedas, generando proceso de rehabilitación a través del deporte, visibilización ante la sociedad y las entidades gubernamentales y no gubernamentales.
- Asociación de limitados Visuales de Nariño ASOLIVNAR
- Grupo Asociativo y de trabajo "Nueva luz".
- Asociación de sordos de Nariño ASORNAR.
- Fundación para la Juventud Sorda JUVENSOR.
- Cooperativa COOPSUPERAR, quienes tienen en el momento estrategias de generación de ingreso por medio de proyectos productivos para las personas con discapacidad motriz, ellos con CORDINAR que es la entidad de agremiación de todas las cooperativas y asociaciones de personas con discapacidad, desean iniciar este proceso para poder demostrar en el departamento todo el potencial existente en lo que tiene que ver con la industria del conocimiento.
- Centro de habilitación para el niño CEHANI, habilitación y rehabilitación, CEHANI trabajan en la búsqueda de mejores condiciones para esta población con proyectos productivos y de capacitación.
- Fundación Lunacrearte, Fundación Luna arte, Fundación el Carmen, Centro Educativo Profesa.
- Proinco, Fundación Obra Social el Carmen

Las instituciones mencionadas realizan grandes esfuerzos para continuar desarrollando trabajos de inclusión de esta población en la sociedad, tanto a nivel educativo, social, en salud como en inclusión laboral, la necesidad de formulación de una política pública en discapacidad continúa siendo un trabajo por completar. El proceso de descentralización de la política nacional de atención a las personas con discapacidad, ha sido difícil en los territorios, no existen en la práctica espacios reales de coordinación interinstitucional; la prestación de los servicios sigue siendo exclusivamente sectorial, la integralidad aún no forma parte del discurso, ni del conocimiento de las entidades y sus funcionarios y la mayor parte de las acciones han sido asumidas técnica y financieramente principalmente por el sector salud; en general no siempre se cuenta con la presencia ni participación activa en los procesos por parte del ente gubernamental. La invisibilidad a que ha sido sometido el tema de discapacidad, a nivel nacional y regional, en los diferentes ministerios y secretarías responsables, se observa en la carencia de política pública, reglamentaciones, lineamientos, protocolos, guías para la atención de la población con discapacidad en general o por el contrario el no cumplimiento en su totalidad de las disposiciones o reglamentaciones existentes.

La época que nos toca vivir genera una nueva revolución que iguala las posibilidades de las personas con “capacidades diferentes” y que está representada por las nuevas tecnologías de comunicación e información facilitando que persona no necesite trasladarse hasta una oficina o fábrica para realizar una determinada tarea sino que la misma puede ser realizada desde su casa o un lugar en donde su traslado sea más cómodo de acuerdo a sus posibilidades. En otras palabras se facilita su accesibilidad al empleo.

Ejemplo de esto podemos encontrar en la fundación ParqueSoft Pasto, quien ha liderado y apoyado en el departamento de Nariño actividades tendientes a mejorar las capacidades tanto técnicas como humanas que motivan a esta población a formarse y poder adquirir capacidades que pueden competir en el mercado.

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

ParqueSoft Pasto, consciente de su responsabilidad social pretende a través de sus proyectos sociales desarrollar el talento de las personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad, mediante la formación y aproximación de éstas a la innovación tecnológica logrando una completa inclusión social.

Existen bajo la dirección de esta fundación importantes proyectos sociales:

OVED: Oficina Virtual de Empleo para personas con Discapacidad en Nariño: que busca: Facilitar la inclusión laboral a personas en situación de discapacidad a través de un portal virtual que permita el acercamiento entre empresa y persona con discapacidad, Potenciar el uso de internet en una búsqueda activa de empleo

ACERCAT+: Empleo para PSD y Población Vulnerable: es una iniciativa de emprendedores de ParqueSoft Pasto para apoyar la inclusión laboral de PSD y Población vulnerable del departamento, como una manera de cerrar el ciclo de inclusión mediante una experiencia de trabajo real.

Por lo tanto al reconocer estos antecedentes, se debe considerar a la persona con discapacidad y vulnerabilidad como sujeto económico capaz de generar riqueza, en su ámbito local, y permitir diseñar e implementar políticas públicas activas orientadas a su integración laboral.

8. ALCANCE Y DELIMITACIÓN

El Centro POETA principal, está funcionando en la Carrera 43 No. 18 a – 130, Barrio Pandiaco, en la Ciudad de Pasto – Nariño (Colombia).

El sitio dispuesto para la capacitación y desempeño laboral con las personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad será en la primera planta de la edificación. Este centro POETA ya cuenta con 20 computadores de última tecnología, conectividad de internet de gran velocidad, entre otras condiciones tecnológicas que permiten el desarrollo total del proyecto. El sitio brinda facilidades de acceso con diversas vías de comunicación y mucha movilidad de transporte público durante todo el día y parte de la noche al estar cerca de la zona Universitaria.

9. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Actualmente en ParqueSoft Pasto se cuenta con diferentes herramientas de software que se pretenden implementar para este proyecto y que ya se han utilizado para otras poblaciones.

En el caso de la caracterización de la población participante y de los usuarios del centro POETA, al igual que la aplicación de encuestas de satisfacción, cumplimientos de objetivos entre otros, se aplicará una herramienta llamada “New People” (Sistema de Información para la Gestión del Conocimiento del Talento Humano), esta aplicación se desarrolló en entorno web, la cual se ha utilizado para el manejo del talento humano de ParqueSoft Pasto así como también ha servido de utilidad para oficinas de talento humano de unas 3 entidades de la región, el aplicativo es de fácil manejo y fue desarrollado con el apoyo de 2 sociólogas que ayudaron a analizar la población a caracterizar y las encuestas que se debe aplicar para obtener la mayor cantidad de información relevante frente a la población.

Para el seguimiento de los procesos de formación a los participantes y usuarios se aplicara una herramienta, SAPRED (Sistema Administrador de Procesos Educativos) está funcionando en cerca de 3 colegios en la ciudad de Pasto y 3 más del Departamento, esta herramienta también se desarrollo en plataforma web y entre sus ventajas esta que el seguimiento además de estar en línea, le permite a los familiares del estudiante contar con una cuenta de usuario con la que ingresa por internet para conocer el estado del proceso de formación y establecer canales alternos de comunicación con los facilitadores permitiendo mayores esquemas de cercanía y seguimiento, que no es solamente de evaluaciones sino también de los aspectos integrales del proceso de formación.

El proceso de seguimiento y monitoreo se desarrollara en base a los siguientes aspectos:

Cuadro 3.Participantes del programa

Actividad	Herramienta Utilizada	Responsable diligenciamiento	Tiempo
Formación Personal	New People	Psicóloga	1°, 4°, 8° y 12° mes
Caracterización socioeconómica	New People	Socióloga	1°, 4°, 8° y 12° mes
Encuesta experiencia Académica	New People	Psicóloga	2°, 5°, 9° y 13° mes
Encuesta experiencia Laboral	New People	Socióloga	2°, 5°, 9° y 13° mes
Manejo contexto social	SAPRED	Socióloga	3°, 6°, 9° y 12° mes
Desempeño Cognitivo	SAPRED	Psicóloga	3°, 6°, 9° y 12° mes
Desempeño Personal	SAPRED	Psicóloga	3°, 6°, 9° y 12° mes
Desempeño Interpersonal	SAPRED	Socióloga	3°, 6°, 9° y 12° mes
Desempeño Organizacional	SAPRED	Socióloga Psicóloga	3°, 6°, 9° y 12° mes
Evaluación Cumplimiento de Objetivos	New People	Participante	6° y 12° mes
Evaluación Cobertura	New People	Participante	6° y 12° mes
Evaluación Calidad del Servicio	New People	Participante	6° y 12° mes

Fuente. Este estudio

Cuadro 4. Usuarios del programa

Actividad	Herramienta Utilizada	Responsable diligenciamiento	No. Veces por grupo
Información Personal	New People	Psicóloga	1
Caracterización básica – socioeconómica, académica y laboral	New People	Socióloga	1
Manejo contexto social	SAPRED	Socióloga	1
Desempeño Cognitivo	SAPRED	Psicóloga	1
Evaluación Calidad del Servicio	New People	Usuario	1

Fuente. Este estudio

Como otros mecanismos de seguimiento al proceso también se utilizaran: listados de asistencia, registro fotográfico y fílmico de las actividades, bitácora de participantes y usuarios, entrevistas a participantes.

10. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Director del Proyecto: será el mismo Director Ejecutivo de ParqueSoft y representante legal,

Coordinador Técnico: será un emprendedor que desarrolla todas las tareas de Web máster y coordinador de Networking de ParqueSoft.

Coordinador del componente sociocultural: Profesional en Sociología o Psicología por contratar.

Pasantes o voluntarios: ya se cuenta con convenios de pasantía con varias de las universidades de la región, se trabajara también convocatorias para nuevas pasantías y una fuerte campaña de voluntariado.

11. PLAN DE ACCION Y CRONOGRAMA

Actividad	Horas	Días X semana	Total Horas	# Grupos	Población Atendida	Total Semanas x	Horario / Sala Capacitación	Meses													
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Implementación IT y física								X													
Actividad de Lanzamiento								X													
Participantes del Programa																					
Capacitación en <u>TICs</u>	4	1	4	5	10	24	Mañana	X	X	X	X	X	X								
Empoderamiento	4	1	4	5	10	20	Mañana	X	X	X	X	X									
Practicas Participantes	9	1	9	1	60	24	Mañana - Tarde	X	X	X	X	X	X	X							
Usuarios – Comunidad participante																					
<i>Manejo Básico de <u>TICs</u></i>					6	12	13		X	X	X	X									
Mujeres Líderes	2	1	2	1	20	13	Noche	X	X	X	X										
Vecinos	2	1	2	1	20	13	Noche	X	X	X	X										
Adulto Mayor	2	1	2	1	20	13	Noche	X	X	X	X										
Familiares de personas en situación de discapacidad	2	1	2	2	40	13	Noche	X	X	X	X										
Niños y jóvenes vulnerables	0	0	0	0	0	0															
Recicladores	2	1	2	1	20	13	Noche	X	X	X	X										
<i>Internet</i>					33	66			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Mujeres Líderes	2	1	2	2	40	8	Noche					X	X						X	X	
Vecinos	2	1	2	6	12	8	Noche					X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Adulto Mayor	2	1	2	2	40	8	Noche					X	X						X	X	
Familiares personas en situación de discapacidad	4	1	4	6	12	4	Tarde	X	X												
Niños y jóvenes vulnerables	4	1	4	15	30	4	Tarde	X	X	X	X	X									

12. PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Es importante lograr una posición de responsabilidad y transparencia con la ejecución del proyecto, para lograr reconocimientos y credibilidad a nivel Nacional y así poder recaudar fondos para el sostenimiento del mismo.

Se implementara un plan de medios en el cual se definirán estrategias de publicidad; radial, impresa y virtual del programa.

Para la estrategia impresa y virtual se creara el boletín, el cual tendrá dos partes importantes una física donde se publicara el programa, convocatorias y los avances realizados, para ser distribuidos en diferentes eventos y actividades; otro virtual para hacer difusión masiva por internet a todos los públicos estratégicos del centro POETA.

Colocar en la página Web institucional la información del programa con links a las entidades de apoyo que participen como La fundación Trust for the Américas a nivel Internacional y las otras entidades que apoyen a nivel regional.

Para la sostenibilidad del proyecto se garantizara un monto de apalancamiento importante por los ingresos obtenidos con la prestación de servicios al Call Center AcercaT+, siendo un programa muy atractivo para generar empleo con responsabilidad social. Una vez el proyecto tenga el impulso inicial, es mucho más factible convocar a más actores institucionales para que apoyen el proceso durante la marcha ya que se pueden mostrar avances y algunos resultados, a diferencia cuando apenas está iniciando y todavía no existen cifras que muestren el alcance y desarrollo de la iniciativa.

En el manejo de usuarios del centro POETA, también se espera organizar capacitaciones pagadas que sean patrocinadas por entidades locales apalancando los recursos necesarios para el funcionamiento de POETA.

13. RESULTADOS E IMPACTO ESPERADOS

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
<p>Generar la posibilidad de empleo a personas en situación de vulnerabilidad y discapacidad de la ciudad de Pasto.</p>	<p>100 personas participantes beneficiarias capacitadas y 20 personas vinculadas al Call Center</p>	<p>Capacitación teórico-prácticas y talleres formativos.</p>	<p>Oportunidades: La mayoría de personas en situación de discapacidad interesadas por mejorar su calidad de vida, a través de la capacitación y preparación laboral. Riesgos: La indiferencia social de las empresas hacia la</p>	<p>100 personas capacitadas por año 20 personas vinculadas al Call Center</p>	<p>* Formatos de evaluación. * Listados de asistencia. * Ficha socioeconómica.</p>	<p>36</p>

Proyecto para el desarrollo de la inclusión laboral

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
			comunidad con discapacidad es y vulnerable.			
· Capacitar a 100 personas en situación de vulnerabilidad y discapacidad de la ciudad de Pasto en habilidades tecnológicas, preparación para el empleo e inserción laboral	100 personas capacitadas por año	Formación en TIC's, Capacitación software para Call Center, Inducción servicio al cliente para Call Center.	Oportunidades: La ventaja de trabajar en una industria limpia como lo son las TIC's dándole valor agregado a la iniciativa donde no se perjudica la salud de los beneficiarios	100 personas capacitadas por año	* Formatos de evaluación. * Listados de asistencia. * Ficha socioeconómica.	34
· Apoyar a personas en situación de	100 personas capacitadas	Formación integral y fortalecimiento	ni tampoco del medio ambiente.	100 personas capacitadas	* Listados de asistencia. * Ficha	34

Proyecto para el desarrollo de la inclusión laboral

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
vulnerabilidad o discapacidad de la ciudad de Pasto en la formación de su proyecto de vida con visión emprendedora.	por año	del proyecto de vida, Preparación para el mundo del trabajo.	El gran impacto social percibido por la comunidad indirectamente involucrada como los familiares y amigos de las	as por año	socioeconómica. * Registro fotográfico.	
· Beneficiar a la comunidad capacitada en el POETA de la oportunidad de trabajo directo en el Call Center – AcercaT+	20 personas vinculadas al Call Center	Selección de personal capacitado	personas vinculadas en el proyecto los cuales serán multiplicadores en la difusión del programa. Riesgos:	20 personas vinculadas al Call Center	* Certificación laboral * Registro fotográfico. * Registro fílmico.	12

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
<p>un servicio ParqueSoft Pasto, que permita una permanencia laboral para las personas en situación de vulnerabilidad y discapacidad de la ciudad de Pasto.</p>			<p>Las limitaciones económicas por parte de la comunidad beneficiaria de desplazamiento para acceder al desarrollo de las actividades del proyecto.</p> <p>Limitaciones económicas para la adecuación de la infraestructura física de las instalaciones</p>			

Proyecto para el desarrollo de la inclusión laboral

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
			de ParqueSoft Pasto.			
· Fortalecer las alianzas interinstitucionales existentes ratificadas en los acuerdos marco de cooperación con Instituciones Educativas, Universidades, Alcaldías y Gobernación para promover el desarrollo de POETA en	Crear un convenio interinstitucional específico cada año para el apoyo del programa POETA	Reuniones con instituciones para la Creación del convenio específico	Oportunidad: La voluntad de trabajar en un esfuerzo interinstitucional para crear oportunidades de educación y laborales a la comunidad con discapacitados. Riesgos: El lento proceso administrativo	Tres convenios firmados al tercer año	Convenios firmados y presentados	24

Proyecto para el desarrollo de la inclusión laboral

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
el municipio de Pasto.			institucional para concretar compromisos en actividades específicas a ejecutarse.			
· Patrocinar al centro POETA, mediante la contratación directa de capacitación y selección de operadores para el Call Center – AcercaT+, como un apalancamiento	Contrato de capacitación y selección de personal de Call Center y el centro POETA	Reuniones con directivos de Call Center y director de POETA	Oportunidad: El interés de ParqueSoft como beneficiario de POETA de continuar con el proceso para crear oportunidades de educación y laborales a la comunidad con	Contrato de capacitación y selección	Documento de contratación	36

Proyecto para el desarrollo de la inclusión laboral

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	SUPUESTOS	INDICADORES DE LOGRO	METODOS DE VERIFICACION	CRONOGRAMA (EN MESES)
financiero para la sostenibilidad en el largo plazo del centro POETA.			discapacidades. Riesgos: El bajo nivel de contratación empresarial e institucional hacia los servicios de Call Center.			

14. PRESUPUESTO

Presupuesto: 12 meses	Numero	Valor	Aporte Socio Local		Recursos Fundación para las Américas
			(ParqueSoft Pasto)		
			Especie	Efectivo	
Recurso Humano:		\$28.400	\$13.000	\$ 450	\$ 14.950
Director del Proyecto	1	\$ 9.000	\$ 9.000	\$ -	\$ -
Coordinador técnico	1	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ -	\$ -
Coordinador de Gestión Socio Cultural	1	\$ 7.500	\$ -	\$ -	\$ 7.500
Facilitador TIC's - Licencia en Informática	1	\$ 7.000	\$ -	\$ -	\$ 7.000
Seguro de perdida contra todo	1	\$ 900	\$ -	\$ 450	\$ 450
Infraestructura Física:		\$44.290	\$34.540	\$ 9.750	\$ -
Adecuación Sala	1	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ -	\$ -
Adecuación Baños para personas con discapacidad	1	\$ 2.000	\$ -	\$ 2.000	\$ -
Arrendamiento espacio para capacitación x 12 meses	1	\$23.040	\$23.040	\$ -	\$ -
Mantenimiento equipo x 12 meses	1	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ -	\$ -
Servicios públicos	1	\$ 2.500	\$ 2.500	\$ -	\$ -
Teléfono e Internet	1	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ -	\$ -
Impresiones/tinta	1	\$ 1.750	\$ -	\$ 1.750	\$ -
Fotocopias/certificaciones	1	\$ 1.000	\$ -	\$ 1.000	\$ -
Material para capacitación	1	\$ 3.500	\$ -	\$ 3.500	\$ -
Eventos: lanzamiento, clausuras	1	\$ 1.500	\$ -	\$ 1.500	\$ -
Infraestructura Tecnológica		\$35.550	\$15.050	\$ 1.950	\$ 18.550
Servidor para el Centro POETA	1	\$ 1.950	\$ -	\$ 950	\$ 1.000

Proyecto para el desarrollo de la inclusión labora

Computadores de Escritorio	20	\$12.000	\$ -	\$ 1.000	\$ 11.000
Licencias					
DragonNaturallySpeaking	3	\$ 600	\$ -	\$ -	\$ 600

Licencias JAWS	3	\$ 3.000	\$ -	\$ -	\$ 3.000
Licencia SAPRED (Seguimiento Formación)	1	\$10.000	\$10.000	\$ -	\$ -
Licencia NEW PEOPLE (Conocimiento del Talento Humano)	1	\$ 3.500	\$ 3.500	\$ -	\$ -
Implementación plataforma Web de comunicaciones - Portal Interactivo	1	\$ 2.500	\$ 750	\$ -	\$ 1.750
Infraestructura Tecnológica cableado y redes	1	\$ 2.000	\$ 800	\$ -	\$ 1.200
TOTAL		\$ 108.240	\$57.590	\$26.650	\$ 24.000

BIBLIOGRAFÍA

- Almate, Alicia, Armando Vásquez. OPS 2006. Discapacidad lo que debemos saber en América Latina Publicación científica y técnica No 616.)
- Barton, Len.1998. Discapacidad y sociedad. Ediciones Morata., 1998.
http://books.google.com.co/books?id=v82Yq6NcBnIC&pg=PA41&lpg=PA41&dq=union+de+personas+con+insuficiencias+fisicas+contra+de+la+discriminaci%C3%B3n&source=bl&ots=5Vodv_JWjQ&sig=HTPFy80Iv7GmkGr8jVF3v8i51c4&hl=s&sa=X&ei=K_krT8GoMuXjsQLRtPC4Dg&sqi=2&ved=0CCkQ6AEwAQ#v=onpage&q=union%20de%20personas%20con%20insuficiencias%20fisicas%20contra%20de%20la%20discriminaci%C3%B3n&f=false [Versión electronica]
- Boletín de prensa N° 410, Fecha: 20 de enero de 2012 – Disponible
<http://www.facebook.com/notes/alcalde-de-pasto/fecha-20-de-enero-de-2012-bolet%C3%ADn-de-prensa-n%C2%BA-410/233527913394309> [2012, enero 20]
- Brogna, P. (2006): «El nuevo paradigma de la discapacidad y el rol de los profesionales de la rehabilitación», en El Cisne, abril 2006, Argentina.
http://www.um.es/discatif/PROYECTO_DISCATIF/Documentos/Brogna_profesionales.pdf [Versión electrónica]
- Capra, Maite, Puertas. El lugar de la tecnología digital en la discusión Inclusión –Exclusión social de personas con discapacidad. Pág. 2.www.niee.ufrgs.br/eventos/.../CE-20141%20Costa%20Rica.pdf.
- Egea, Carlos, García y Alicia Sarabia Sanchez. Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad.www.scribd.com/doc/.../Clasificaciones-de-las-Discapacidades-OMS [Versión electrónica]
- GOFFMAN, Erving (1963) “Estigma: la identidad deteriorada”, Buenos Aires, Amorrortu, 1970. Traducción del inglés: “Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity”, Harmondsworth, Penguin. 1963.

- Gómez, Julio César, Beltrán (2010) Saldarriaga. Concha, Fundación. 2010. Discapacidad en Colombia: Reto para la inclusión en Capital Humano
- Martínez. María José, Segura y Francisco Alberto García Sánchez, 2003-2004 Influencia de las TIC en la ejecución motriz de niños con grave discapacidad. [Versión electrónica]
- MsC, Héctor Collado Hernández. Programa nacional de rehabilitación, ABC de la discapacidad [Versión electrónica]
- Naciones Unidas, Asamblea General. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Diciembre 6 de 2006. Pág. 2
- Parsons, Talcott. El sistema social. [Versión electrónica] pág., 283
<http://members.multimania.co.uk/apuntesdesociologia/archivos/parsons1.pdf>
- Plan Nacional en Discapacidad (Colombia)
http://www.lazarum.com/2/articulos/articulos_ver.php?idarticulo=42
- Quinn G, Degener (2002)T. Derechos humanos y discapacidad. Naciones Unidas Nueva York y Ginebra.
- Ritzer, George. Teoría Sociológica Clásica. México Editorial Mc Graw – Hill. Tercera edición. 2001. pág. 226.
- Resultados preliminares de la implementación del registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad del Departamento de Nariño; Dane, Vicepresidencia de la República, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Educación Nacional; Agosto de 2007.
- Serrano. Isabel Marugán, Junio 2006. Un paso más hacia la inclusión: la accesibilidad en las TIC's para alumnos con discapacidad visual, [Versión electrónica].
- Schalock, Robert L. (1999), pág. 118-20 Universidad de Salamanca. Hacia una nueva concepción de la discapacidad.
<http://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada3/actas/conf6.pdf>