

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL DE LOS CENTROS OCUPACIONALES DE LA RED PÚBLICA DE LA CM

Marzo 2007

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL DE LOS CENTROS OCUPACIONALES DE LA RED PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

PRESENTACIÓN

Los Centros Ocupacionales en la Comunidad de Madrid tienen un desarrollo desigual y diverso en torno a tres actividades principales: la actividad ocupacional en la que las personas con discapacidad intelectual realizan tareas ocupacionales “talleres ocupacionales”; las actividades que pretende conseguir el denominado “ajuste personal y social”; y las actividades que tienen que ver con preparar y derivar al empleo a aquellos personas con discapacidad intelectual usuarias que reúnen las condiciones necesarias para ello.

Asimismo, el perfil de las personas es igualmente diverso, con diferentes grados de necesidades de apoyo. En este contexto, las actividades descritas con anterioridad y para un perfil heterogéneo, se organizan por Centro Ocupacional.

La creación del Área de Inserción Laboral en los Centros Ocupacionales de la Red Pública de atención a personas con discapacidad supone un reencuadre del Centro Ocupacional. Consolida la idea de que en el ámbito del Centro Ocupacional se encuentran personas con discapacidad intelectual, que, con el adiestramiento necesario, pueden acceder a un empleo y por tanto

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

sitúan al Centro como un espacio pre-laboral de apoyo para ello, un área específica y con un perfil profesional nuevo, el Preparador Laboral.

El Plan de Acción para personas con discapacidad 2005-2008 tiene como actuaciones prioritarias el desarrollo de líneas de trabajo para una mejor reorganización de la red de Centros de Atención Social a personas con discapacidad, entre los que se encuentran los Centros Ocupacionales.

De acuerdo con ello, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Servicios Sociales ha elaborado el “Estudio de Modelo de Intervención en el Área de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual en la Red Pública de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid”. El desarrollo del Estudio se llevó a cabo, a través de un contrato de Consultoría y Asistencia adjudicado a la entidad FEAPS MADRID, durante 2006.

Entre los diferentes objetivos que se planteó el Estudio, se encontraba la elaboración de un Manual de Procedimientos que recogiese elementos comunes en la organización de los procesos de atención a los Centros Ocupacionales. Este manual viene a ser el resultado de este objetivo que se propone como documento de trabajo para avanzar hacia un modelo de trabajo común de la Red Pública y que sin duda, contribuirá a conseguir la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

ÍNDICE

1. **OBJETO DEL MANUAL**
2. **OBJETIVOS GENERALES DEL MANUAL**
3. **EL “ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL” UN SERVICIO PARA LA INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO OCUPACIONAL**
 - 3.1 **El centro ocupacional**
 - Definición
 - Áreas y servicios
 - 3.2 **El Área de Inserción Laboral**
 - Definición
 - Características
 - Objetivos
 - Competencias del Área
 - Equipo técnico de orientación
 - El Preparador Laboral
4. **FUNDAMENTACION GENERAL DE LA INTERVENCIÓN**
 - 4.1 **Concepción de la discapacidad**
 - 4.2 **El valor del trabajo**
 - 4.3 **La calidad de vida como producto**
 - 4.4 **El compromiso ético**
 - 4.5 **La calidad de la gestión**
5. **PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE INSERCIÓN LABORAL**

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- 6. PROCESOS OPERATIVOS DEL ÁREA INSERCIÓN LABORAL**
 - 6.1 Proceso de intervención con el persona usuaria**
 - 6.2 Proceso de intervención con la familia**
 - 6.3 Proceso de intervención con el entorno / Mercado de Trabajo y Agentes Sociales.**

- 7. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN**

- 8. RELACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN**

- 9. ANEXO INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN E INSTRUCCIONES DE USO**

- 10. NORMATIVA LEGAL DE REFERENCIA**

- 11. BIBLIOGRAFÍA**

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. OBJETO DEL MANUAL

Este manual tiene el propósito de constituirse en un instrumento útil, de fácil manejo para los profesionales que lo utilicen y que como su propia denominación indica, en él se incluyan cuantos procedimientos y procesos se vean necesarios para llevar a buen fin el objeto principal del Área de Inserción Laboral que no es otro que lograr el acceso a un empleo remunerado de los persona usuarias del Centro Ocupacional.

Este Manual pretende servir de “caja de herramientas” específica y común para todos los Centros que lo utilicen.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL MANUAL

1. Definir el marco básico de actuación sobre el que debe basarse la intervención de los profesionales del Área de Inserción Laboral en el ámbito del Centro Ocupacional.
2. Describir los diferentes agentes y/o elementos que, de una manera directa o indirecta, participan en el Área de Inserción Laboral
3. Facilitar elementos y directrices para la planificación del Área de Inserción Laboral
4. Identificar y definir los procesos clave del Área de Inserción Laboral
5. Diseñar los correspondientes procedimientos así como los formatos de fichas y registros que formarán parte del Manual
6. Posibilitar procesos de interconexión y coordinación con otros servicios y recursos facilitando sistemas de trabajo en red.

3. EL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL. UN SERVICIO PARA LA INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO OCUPACIONAL

El Área de inserción laboral forma parte de un recurso más amplio denominado Centro Ocupacional. Para situar dicha área con relación a este recurso, y a otras áreas del mismo, y definir su papel en el proceso de integración socio-laboral de la persona con discapacidad intelectual usuaria de un centro, iremos citando y describiendo la naturaleza del recurso Centro Ocupacional y de cada una de las áreas que lo integran.

3.1 EL CENTRO OCUPACIONAL

Las definiciones que a continuación se citan de Centro Ocupacional, de Áreas, Servicios y Programas se enmarcan en el *Pliego de prescripciones técnicas para la contratación, en la modalidad de concierto, del servicio público de atención a personas con discapacidad psíquica, en Centros Ocupacionales.*

Definición

El Centro Ocupacional es un recurso social de atención diurna para personas con discapacidad intelectual. Como tal, establece su programación general del centro, mediante la cual realiza la prestación de servicios a sus persona usuarias. Esta prestación se organiza en cinco servicios básicos, que se prestan a través de áreas definidas (servicios especializados) o a través de servicios complementarios.

Áreas y Servicios

La referencia de todos los servicios que se prestan en el Centro Ocupacional la constituye el denominado Programa de Atención Individualizada que actúa como núcleo central y transversal a todo el centro; que activa todo el sistema de servicios y orienta la organización de las áreas proveedoras hacia el cumplimiento de dicho programa de atención individualizada al persona usuaria.

Servicios especializados

- A. Los servicios ocupacionales se prestan al persona usuaria a través del *Área Ocupacional*.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El persona usuaria de un Centro Ocupacional puede presentar dos perfiles básicos, que van a condicionar la intervención con él:

- Un perfil con necesidades de apoyo intermitente y perspectivas de empleabilidad, a corto, medio o largo plazo.
- Un perfil con necesidades de apoyo extenso y necesitado de una atención con enfoque terapéutico-habilitador.

Por ello, el *Área Ocupacional* debe tener una configuración de talleres tan diversa como las capacidades y necesidades de los persona usuarias precisen y la demanda socio-laboral determine.

El *Área Ocupacional* desarrolla y organiza su acción mediante:

- *Talleres*: Lugares en los que se ubican actividades para la formación y habilitación ocupacional y profesional de los persona usuarias.
- *Programas de actividades*: Son instrumentos para el desarrollo de los servicios que se prestan al persona usuaria. Tienen el propósito de diseñar y organizar las distintas actividades en torno al objeto principal que tiene el programa.
- *Actividades*: Conjunto de tareas o actuaciones que, desde la definición alcanzada en cada programa concreto, se proponen para los fines del programa.

B. Los servicios de apoyo personal y social se prestan al persona usuaria a través del *Área de Apoyo Personal y Social*.

Este área ofrece servicios para una mayor habilitación personal y una mejor adaptación a la vida comunitaria. Sus tareas y actividades se centran en tres aspectos fundamentalmente:

- En la atención psico-social
- En la formación permanente
- En la habilitación para la vida diaria

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

C. Los servicios de inserción e intermediación laboral se prestan al persona usuaria a través del *Área de Inserción Laboral*.

Este área tiene como fin principal la inserción laboral de los persona usuarias de los centros, cuyo Programa de Atención Individualizada prescriba la intervención en ese objetivo, en función de su nivel de autonomía y empleabilidad y mediante la formación y el conocimiento de funciones y tareas propias de los puestos de trabajo a los que pueda optar.

Los procesos formativos pueden realizarse en dos ámbitos:

- Interno, vinculado al Centro Ocupacional.
- Externo, vinculado a procesos formativos ajenos al centro y a los Centros Especiales de Empleo y empresa ordinaria, con o sin apoyo.

Este servicio al ser el motivo del documento lo desarrollaremos de una manera más amplia en este Manual.

Tanto el *Área de Apoyo Personal y Social* como el *Área de Inserción Laboral*, desarrollan y organizan su acción mediante *Programas* que responden a la definición que hemos incluido en el área ocupacional. Con sus correspondientes *Actividades*,

Servicios complementarios

D. *Servicios complementarios de transporte*

E. *Servicios complementarios de comedor*

F. *Otros servicios*

En el ámbito del Centro Ocupacional, éste puede ofrecer otros servicios no incluidos en los descritos (punto 6 del *Pliego de prescripciones técnicas para la contratación, en la modalidad de concierto, del servicio público de atención a personas con discapacidad psíquica, en Centros Ocupacionales - Otros servicios*) los cuales dispondrán de sus correspondientes Programas de Actividades.

3.2 ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL

Definición.

El modelo de Área que presentamos, si bien parte de la definición que se hace en el *Pliego de Prescripciones Técnicas de Contratación de los Centros Ocupacionales de la Red Pública de la Comunidad de Madrid*, desarrolla determinados aspectos y aporta un enfoque de transversalidad de algunos de las cuestiones que vamos a analizar más adelante, como la *familia* y el *entorno* interior del propio centro y pone el acento en cómo estos procesos, centrales en sí mismos para el desarrollo del plan del área, tienen una incidencia fundamental sobre todos los demás y en definitiva sobre la consecución de los objetivos del Programa de Atención Individualizada del persona usuaria. En este marco se sitúan tanto las características como los objetivos del área así como las funciones y dimensión de la figura del Preparador Laboral.

Características.

El Área de Inserción Laboral debe estar integrada y en interrelación continua con el resto de las áreas del centro formando, sus propósitos y actividades, parte del Programa de Atención Individualizada que se diseña para cada persona usuaria que accede al centro, para que pueda ser desarrollado en todos sus aspectos y como un todo homogéneo y coherente.

Si bien los fines principales del Centro Ocupacional son la formación pre-laboral y la habilitación para la vida diaria y la integración socio-laboral del persona usuaria, el concepto "trabajo de calidad productivo y remunerado" debe guiar la actividad del Área de Inserción Laboral, como objetivo final del *itinerario individualizado de inserción* que deberá diseñar para cada persona usuaria adscrito al área. Y debe estar presente en todas las Áreas del Centro Ocupacional, que operarán con su propia actividad, desde el proceso de interrelación con el A.I.L. que proponemos.

Todos los profesionales del Centro deben trabajar también, desde sus responsabilidades y áreas, con el *visor* de la inserción laboral y el empleo como objetivo final para los persona usuarias adscritos al A.I.L. Y por consiguiente, concebir a estos persona usuarias como futuros trabajadores y no con el rol de dependencia permanente a que puede dar lugar un enfoque asistencial del Centro.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El Área de Inserción Laboral puede y debe compartir objetivos concretos con las Áreas Ocupacional y de Apoyo: el itinerario individualizado de inserción marcará la inflexión y el ritmo de coincidencia. Esta actuación conjunta será decisiva tanto en la preparación del persona usuaria para el empleo, como en la incorporación y estabilización del mismo.

El Área de Inserción Laboral no ha de ser necesariamente un lugar físico real, sino más bien un espacio virtual, que tiene en cuenta a los persona usuarias del centro en sus distintos niveles de empleabilidad presentes, así como sus perspectivas de desarrollo futuro.

Objetivos del Área

- Favorecer el tránsito de la persona usuaria desde el Centro Ocupacional al empleo: el A.I.L. como plataforma de despegue a la normalización.
- Facilitar el acceso de la persona usuaria al empleo mediante el desarrollo de Itinerarios de Inserción Individualizada, que contemplen las necesidades específicas en cada tramo del mismo (carencias educativas de partida, formación ocupacional complementaria, habilidades sociales para el manejo del entorno, etc.)
- Fortalecer y desarrollar la presencia y la imagen del centro en el entorno local: Establecer vínculos estables con los agentes sociales.
- Establecer vínculos estables con el tejido empresarial de su entorno local, que consoliden un sistema de flujo permanente de incorporación de persona usuarias al empleo.
- Establecer un sistema de coordinación estable con los profesionales de los distintos recursos del entorno local y del ámbito general de la Comunidad de Madrid, desarrollando y potenciando las redes naturales existentes (Centros Ocupacionales de la Red Pública).
- Actualizar y mejorar la capacidad profesional de las A.I.L. de los centros y sus campos de actuación, mediante el intercambio y la colaboración.
- Sistematizar el aprovechamiento de los recursos locales existentes.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Competencias del Área

- La relación con la organización del Centro Ocupacional
- La relación con el mercado de trabajo
- La relación con la persona en el proceso de inserción laboral
- La relación con la familia de la persona en proceso de inserción laboral

Equipo Técnico de Orientación (E.T.O.)

Es el equipo de profesionales adscrito al Área de Inserción Laboral y actúan coordinadamente. Está compuesto por los siguientes profesionales:

- Psicólogo/a
- Trabajador/a Social
- Técnico especialista II o Maestro de Taller
- Preparador/a Laboral

El Preparador Laboral

Se define como el “profesional encargado de la preparación, apoyo y seguimiento de la persona en proceso de inserción laboral, en el desempeño del puesto de trabajo, que actúa como enlace de los programas de Transición Individual coordinadamente con el Equipo Técnico de Orientación; con un perfil profesional de grado Medio o Superior, con conocimiento de la metodología de Empleo con Apoyo y de la población con discapacidad intelectual u otras” (*Pliego de Prescripciones Técnicas de Contratación de los Centros Ocupacionales de la Red Pública de la Comunidad de Madrid*).

Las funciones específicas descritas en el citado *Pliego* son:

- Preparación, desarrollo, seguimiento y evaluación periódica del programa de transición individual.
- Análisis de los diferentes registros recogidos en la atención directa a la persona en proceso de I.L.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Información periódica sobre el comportamiento, adaptación y aprendizaje de las tareas de la persona en proceso de I.L.
- Entrenamiento en el ámbito de trabajo, en tareas propias del puesto y habilidades colaterales.
- Apoyo y orientación al persona usuaria en problemas de conducta que interfieran el rendimiento en su trabajo.
- Colaboración en la adaptación en el entorno labora, con los compañeros de trabajo de la persona en proceso de I.L., para el mejor desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Propuesta de horarios adecuados para la incorporación progresiva de la persona en proceso de I.L., hasta la plena incorporación en régimen ordinario.
- Implantación de métodos de trabajo que sirvan a la persona en proceso de I.L. como guía para el desarrollo de sus funciones.

Se encarga además de recomendar, asesorar y/o gestionar la formación ocupacional para los persona usuarias del centro en proceso de I.L., ya sea interna (en talleres y programas de las otras dos áreas del centro) o externa (Instituciones y Entidades, prácticas laborales en Centro Especial de Empleo o Empresa Ordinaria) en base a los criterios establecidos por el Área de Inserción Laboral.

Y elabora, junto con el Equipo Técnico de Orientación, el plan del Área de Inserción Laboral, incorporando su conocimiento del persona usuaria en proceso de I.L., de la familia en relación con el proceso; y del mercado, por su mayor vinculo con él.

Es el profesional de referencia de la persona usuaria en todo su itinerario de inserción.

4. FUNDAMENTACIÓN GENERAL DE LA INTERVENCIÓN

Es importante resaltar que la intervención de los profesionales en los servicios sociales se asienta sobre una serie de principios o ideas fuerza que de alguna manera guían y están presentes en las diferentes actuaciones: cuando se organiza un área; cuando se diseña un Programa de Intervención Individualizada; cuando se prepara un programa de actividades; cuando se interactúa con los persona usuarias o sus familias; etc.

En general los servicios sociales de atención directa, el recurso Centro Ocupacional es uno de ellos, se encuentran con dos núcleos de conocimiento experto con sus desarrollos correspondientes y sus metodologías propias. Uno es el relacionado con la interacción continua y habitual que los profesionales mantienen durante la jornada de trabajo con los persona usuarias, la cual tiene un fuerte componente relacional y conductual. El otro núcleo estaría relacionado con el desarrollo de actividades concretas del servicio las cuales pueden venir recogidas en procedimientos y diversos formatos, en este sentido este Manual pretende abordar una parte del Centro Ocupacional facilitando dichos procedimientos.

Por todo ello, en este capítulo queremos poner el énfasis en los fundamentos y principios rectores sobre los que conformarían la base y urdimbre del Centro Ocupacional y más en concreto del Área de Inserción laboral, tanto en la interrelación del día a día como en otras tareas que tengan que ver con la planificación, la evaluación etc.

Estos fundamentos se agrupan en los siguientes apartados

- 4.1 Concepción de la discapacidad
- 4.2 El valor del trabajo: el trabajo remunerado es un derecho que dignifica y desarrolla a la persona
- 4.3 La calidad de vida como producto resultante
- 4.4 El compromiso ético
- 4.5 La calidad de la gestión

4.1. Concepción de la discapacidad

Toda posibilidad de cambio y de crecimiento positivo se genera a partir del conocimiento de aquello que queremos modificar; partiendo de esta premisa, la discapacidad, entendida solamente como aquellas limitaciones en las funciones o estructuras corporales, es decir, como una condición estática inherente al individuo con discapacidad, nos deja poco margen para el cambio, inhabilita para la acción y hace muy difícil cualquier posibilidad de mejora.

El II Plan de Acción para Personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid 2005-2008 toma como referencia la concepción de la discapacidad recogida en La décima edición del libro “Retraso mental: Definición, clasificación y sistemas de apoyo” propuesta por la Asociación Americana de Retraso Mental (A.A.M.R. 1992). La nueva concepción de la discapacidad sitúa la dependencia en términos de interacción entre la condición de la salud y los factores contextuales, es decir entre la persona y el entorno. La discapacidad no es una condición inherente al individuo e inmodificable sino que está referida de forma permanente al entorno en el que la persona se desarrolla.

Si existen limitaciones importantes en el funcionamiento de una persona en relación con su entorno, como en el caso de las personas con discapacidad, y los apoyos son de insuficiente calidad o duración, se produce una merma significativa en el progreso y desarrollo de su calidad de vida. Carencia que sólo podrá ser restaurada facilitando a la persona los apoyos necesarios.

Esta definición es de gran trascendencia ya que aporta una nueva concepción o punto de vista acerca de la discapacidad, desde el que ésta es considerada como dimensión dinámica del individuo y por tanto susceptible de ser modificada y consiguientemente mejorada: “Toda persona puede progresar si se le ofrecen los apoyos adecuados.”

4.2 El valor del trabajo

En los últimos años, de un modo gradual se ha ido avanzando en la integración social de las personas con discapacidad y se han ido abriendo los diferentes ámbitos sociales a su participación proporcionando los recursos necesarios para una convivencia en

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

igualdad. El acceso y mantenimiento de un empleo se plantea esencial en esta lucha por la integración de las personas con discapacidad.

El trabajo debe proporcionar a todo individuo la oportunidad para desarrollarse profesionalmente, adquirir más habilidades y competencias, progresar hacia trabajos de mayor responsabilidad, obtener un mejor salario y acceder a un empleo ordinario. Con los apoyos adecuados cualquier persona con discapacidad intelectual, aunque tenga discapacidades significativas, puede llegar a realizar una actividad que produzca beneficios para él y para la sociedad.

La nueva concepción sobre discapacidad abre, como apuntamos anteriormente, un nuevo enfoque desde el que abordar, trabajar y modificar el contexto o circunstancias que rodean al individuo con discapacidad, y el empleo forma parte esencial del entorno en el que la persona con discapacidad interacciona. Podemos y debemos intervenir en las circunstancias del individuo para mejorarlas, modificando así de forma sustancial la interacción entre la persona con discapacidad y su contexto laboral.

En definitiva, frente a posturas proteccionistas que consideran el trabajo como una situación en la que se incrementa la exigencia y responsabilidad de las personas y por tanto se abandona un ambiente y condiciones “más cómodas” es importante que todos los integrantes del Centro Ocupacional estén convencidos que el trabajo se presenta como elemento fundamental para el desarrollo personal y la integración social del individuo, como una situación de derecho esencial en el desarrollo pleno de una persona, y que impacta de manera significativa en la calidad de vida de la persona con discapacidad intelectual y en la de sus familias.

4.3 La calidad de vida como producto

La mejora en la calidad de vida, es algo deseable para todas las personas independientemente de sus competencias y limitaciones. En la medida en que esas competencias sean adecuadas y las limitaciones no importantes, nos será más fácil buscar activamente la mejora que deseamos en nuestra vida puesto que seremos en mayor medida protagonistas y agentes activos de ese cambio.

Considerar, en este caso los Centros Ocupacionales recursos que sirven para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual es una propuesta que proviene del anterior presidente de la

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

AAMR el profesor Robert L. Schalock y teniendo en cuenta que el concepto calidad de vida es un constructor utilizado en diversos ámbitos y con múltiples acepciones, este profesor propone una definición de calidad de vida y un desarrollo de la misma en ocho dimensiones que ha sido asumido e incorporado por la mayoría de los servicios dirigidos a las personas con discapacidad intelectual

Según Schalock, *“Calidad de Vida es un concepto que refleja las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno:*

- Bienestar emocional
- Relaciones interpersonales
- Bienestar material
- Desarrollo personal
- Bienestar físico
- Autodeterminación
- Inclusión social
- Derechos.

La consecución de un trabajo remunerado contribuye de forma decisiva en el aumento en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en cuanto que este importante logro mejora de manera significativa casi todas las dimensiones descritas.

En este sentido, nos encontraremos con una persona con discapacidad intelectual con mayor bienestar emocional, más seguro de sí mismo, mejores relaciones interpersonales por la riqueza de su entorno laboral, habrá mejorado su bienestar material pudiendo disponer de una cierta economía, el trabajo le servirá para avanzar en su desarrollo personal mejorando con ello su capacidad de controlar su propia vida...etc.

Conviene señalar que el concepto de calidad de vida al que aludimos es de aplicación a cualquier persona por lo que el caso de las personas con discapacidad intelectual no es diferente de la de quienes no tienen discapacidades.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La calidad de vida de cada uno es relevante para el resto y la del resto es importante para la de cada persona. Por tanto luchar y perseguir la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias es avanzar en la mejora de la propia calidad de vida así como en la mejora de la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

4.4 El Compromiso ético

El trabajo que se desarrolla en el Centro Ocupacional reúne, por su propia naturaleza, diversas características tales como que es un servicio de personas a personas, que es asimismo un servicio que se produce y consume en el mismo instante, a la vez; es un servicio cuyo receptor, las personas con discapacidad intelectual, pueden no tener suficiente capacidad o adiestramiento para valorar negativa o positivamente el servicio recibido, que es un servicio que se soporta sobre elementos intangibles, en definitiva estamos ante un servicio en el que la conducta y el comportamiento de los diversos profesionales del Centro son un elemento esencial para llevar a buen fin los objetivos propuestos.

Por todo ello, es necesario considerar seriamente el compromiso ético de la organización, entendiendo el mismo como el compromiso con un conjunto de valores y normas que deben regir la conducta humana.

En este sentido y como documento de referencia vigente y más allá de las declaraciones de derechos y deberes, que deben estar debidamente expuestas en lugares visibles de los Centros Ocupacionales, señalamos la publicación del Código Ético de FEAPS que recoge de manera específica los principales valores que una organización comprometida con la ética debe tener en cuenta.

Tan solo citar la arquitectura que dicho Código ético desarrolla.

Respecto de la persona con discapacidad intelectual

- Dignidad
- Igualdad de la persona

Respecto de la familia

- Igualdad
- Base de inclusión

Respecto de la organización

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Servicio
- Apoyo mutuo
- Reivindicación
- Participación
- Carencia de ánimo de lucro y transparencia en la gestión
- Calidad

4.5 La calidad de la gestión

El compromiso ético descrito en el apartado anterior justifica y argumenta la necesidad de generar buenas prácticas o desarrollar sistemas de gestión de calidad en los servicios sociales.

Implantar la gestión de calidad no debe responder a una moda o a una imposición normativa, debe surgir de la necesidad de hacer bien las cosas porque las personas con discapacidad intelectual tienen ese derecho y ese compromiso de la organización.

En este sentido este manual de procedimientos, en cuanto a herramientas concretas que se proponen en el mismo, sería de aplicación a un área concreta del Centro Ocupacional, quedando el resto de áreas sin las necesarias herramientas de trabajo que aseguren y garanticen que el trabajo realizado en el Centro es de Calidad

5. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL

Hemos definido y delimitado el Área de Inserción Laboral y nos hemos propuesto que nuestra intervención profesional esté basada en una serie de principios y fundamentos generales que generan un marco conceptual de referencia.

En este punto de desarrollo de este Manual entendemos que debemos abordar una cuestión de gran importancia y esta cuestión es la planificación de este área.

Es evidente que el Área de Inserción Laboral es un Área más dentro del recurso Centro Ocupacional y que dicho recurso dispone de la correspondiente Programación general, entendemos que el Área que nos ocupa debe disponer, igualmente, de la planificación específica de la misma. En este sentido, hemos considerado no plantear un formato de planificación, pero sí queremos hacer hincapié en la necesidad de que debe realizarse dicha planificación, bajo la denominación que mejor se considere.

En este contexto conviene destacar dos cuestiones previas de gran relevancia:

1. La primera trata sobre la existencia o necesidad de tener un documento de planificación general del Centro Ocupacional, por lo que la planificación concreta del Área de Inserción laboral formará parte del plan general del recurso.

Entendemos por planificación y organización del recurso Centro Ocupacional la descripción de aquellos elementos, sistemas, metodologías, herramientas, recursos organizativos y en general todos aquellos mecanismos que van a garantizar la prestación del servicio en las condiciones deseadas por los responsables del recurso y de manera coherente con los fundamentos asumidos por los mismos, así como con la normativa vigente de la Comunidad de Madrid.

2. La segunda versa sobre la exigencia del denominado “Programa de atención individualizada”, este documento es único y de igual manera que en la planificación general se incluye la del Área de Inserción Laboral, en dicho Programa individual se integran los objetivos y actividades que desde este Área se llevan a cabo.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Por todo ello, y con el fin de facilitar la realización de la planificación concreta del Área de Inserción laboral vamos a señalar los principales y diferentes elementos que cualquier planificación o programación pudiera contemplar:

- El título o denominación del documento que recoge el plan de trabajo, fecha y vigencia

En este apartado tan solo se citaría el nombre con el que la organización reconoce que su contenido responde a la planificación del Área

En este sentido proponemos algunas denominaciones:

- Planificación del Área de Inserción Laboral
- Programa de actividades del Área de Inserción Laboral
- Plan de trabajo del Área de Inserción Laboral

Asimismo en este apartado se precisará la fecha en la que se considera terminada y/o aprobada la planificación y la duración de la misma que puede ser de uno o dos años.

- Definición

En este apartado debemos definir la naturaleza del Plan o Programa del Área de Inserción Laboral con el fin de establecer con claridad en qué consiste este área.

A título de ejemplo podríamos definirlo como aquel Programa o Plan que pretende dar respuesta a las necesidades de preparación en las tareas y en habilidades socio-laborales y de desarrollo personal de las personas usuarias, de modo que les posibilite su inserción laboral

- Objetivos generales

En este apartado recogeremos aquellos objetivos que pretendemos conseguir con la planificación que estamos realizando.

A título de ejemplo: algunos objetivos generales:

- Facilitar la integración laboral en un empleo ordinario como mejor forma de integración en la sociedad, normalizando su vida

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Facilitar pautas de comportamiento y conducta pre-laboral
 - Proporcionar orientación laboral
 - Búsqueda de empleos adecuados a las características de los persona usuarias
 - Enseñar a la persona técnicas de búsqueda de empleo
- Perfil de persona usuarias

En este apartado describiremos el perfil sobre el que este Programa va a actuar

A título de ejemplo: este Programa o Plan está dirigido a aquellas personas usuarias del Centro Ocupacional con discapacidad intelectual leve o moderada con posibilidades reales de inserción laboral.

- Relación nominal de persona usuarias

En este apartado se consignará el listado de persona usuarias al que es de aplicación el Programa de actividades del Área de Inserción laboral

- Responsable del Plan o Programa de actividades

En este apartado citaremos el responsable de la ejecución de este Programa. Dicho responsable puede ser el mismo que diseñe el Programa o no, o pertenecer a un equipo que se encarga de su confección, o recaer esta responsabilidad en el Coordinador o Director del Centro Ocupacional.

En cualquier caso es conveniente identificar un responsable del desarrollo del Plan de actividades del Área de Inserción laboral.

- Organización y Recursos

En este apartado se expresará qué recursos dispone este Programa de actividades tanto humanos como materiales, así como los directos (aquellos que forman parte del Área de Inserción Laboral) y los indirectos (los no forman parte de este área pero participan en alguno de sus procesos).

En este sentido, en este epígrafe o en la planificación general del recurso conviene especificar de manera clara los cometidos que cada profesional

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

realiza, desde el punto de vista de su participación en las diferentes actividades de los procesos clave identificados, así como cuando realizan dichas actividades, con qué persona usuarias y quién es el responsable de referencia de los mismos

El Equipo humano que interviene de una manera directa en este Programa de actividades

- Psicólogo/a
- Preparador/a Laboral
- Trabajador/a Social
- Técnico Especialista o Maestro/a de Taller o Monitor

En cuanto a los materiales, en este apartado se relatarán los principales recursos materiales necesarios para llevar a buen fin los objetivos del Programa.

A título de ejemplo podemos citar:

- Ordenador y software adecuado
- Aula o lugar de intervención específico del Programa de actividades, si así se considera.
- Material de formación (manuales y diferentes instrumentos)

- Actividades del Programa

Este apartado puede desarrollarse de muy diferentes formas, en definitiva se trata de tener identificadas y, si es posible, clasificadas todas las actividades que desde este Programa de actividades se desarrollan.

A título de ejemplo podemos agrupar las actividades del Plan o Programa en tres bloques principales:

- Actividades generales

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Estas actividades generales estarían formadas por los principales procesos identificados en este servicio. En este Programa encontramos cuatro Procesos clave o fundamentales:

- Proceso de intervención con el persona usuaria
- Proceso de intervención con el mercado
- Proceso de intervención con los Agentes Sociales
- Proceso de intervención con la familia

Las actividades que estos Procesos contienen, dada su enorme importancia, serán desarrolladas en el capítulo siguiente.

- Actividades específicas

Estas actividades específicas que pueden formar parte de alguno de los procesos citados podríamos agruparlas en:

Actividades de Habilitación laboral (todas aquellas que conducen a mejorar las competencias laborales.

Actividades de Formación (todas aquellas teórico prácticas que mejoran los conocimientos del persona usuaria)

Actividades de la vida diaria (todas aquellas que mejoran la presencia e higiene del persona usuaria)

Actividades de habilidades sociales (todas aquellas que mejoran las relaciones personales)

Actividades de Integración (todas aquellas que mejoran su integración en la comunidad)

- Actividades externas y/o internas

Se hace alusión a este tipo de actividades por la gran importancia que tiene para los objetivos que pretendemos con los persona usuarias la realización de actividades fuera del recurso ocupacional y en este sentido hemos considerado importante resaltar que las actividades también se pueden clasificar en externas e internas.

- Cronograma de las actividades

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

En este apartado se especificará cuál es la organización temporal de actividades, confeccionando para ello un documento semanal o mensual en el que se recojan por días y tramos horarios la actividad que se va a realizar, qué profesional se encarga de hacerla y qué persona usuarias participan en dicha actividad.

- Indicadores de resultado del Plan o Programa de actividades

En este apartado se establecerán aquellos indicadores o sensores que se consideren pertinentes para garantizar la buena marcha del Programa.

Estos indicadores son aquellos parámetros o variables que nos permiten interpretar si el resultado de nuestras actuaciones se adecua o se corresponde con los objetivos que nos hemos propuesto en este Plan o Programa.

A título de ejemplo algunos indicadores de resultado

- Número de inserciones obtenidas en el año
- Identificación de la mejora de competencias personales, laborales etc. de los persona usuarias
- Número de personas con discapacidad intelectual que no mantienen el empleo.
- Número de empresas o agentes sociales comprometidos con la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual

- Material asociado

En este apartado se dispondrá de un listado en el que se especificará cuantos procedimientos, fichas de registro y documentos de referencia se utilicen en el desarrollo de este Programa de actividades del Área de Inserción Laboral.

Con el fin de visualizar de una manera nítida el contenido que puede recoger la planificación de las actividades del Área de Inserción Laboral, a continuación se relacionan todos los epígrafes citados:

1. Denominación, fecha y vigencia

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MARZO 2007

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

2. Definición
3. Objetivos generales
4. Perfil de los persona usuarias
5. Relación nominal de persona usuarias
6. Responsables
7. Organización y Recursos
8. Actividades del Plan o Programa
9. Cronograma de actividades
10. Indicadores de resultado
11. Material asociado

6. PROCESOS OPERATIVOS DEL ÁREA INSERCIÓN LABORAL

Identificar los procesos operativos del Área de Inserción Laboral, es uno de los cometidos esenciales que debe llevarse a cabo para alcanzar los objetivos del Área. Estos procesos van a ser la base para la acción con cada uno de los elementos considerados como tales. Los denominamos *operativos*, porque vertebran la intervención del A.I.L. con el persona usuaria, definen todos los pasos que van a ser necesarios para alcanzar el objetivo fundamental de la inserción laboral y secuencian la intervención por elementos de alta incidencia.

Los instrumentos de intervención que presentamos para su posterior aplicación (Procedimientos, Fichas, Guías e Informes) van a permitir acometer las actividades específicas de cada proceso de manera documentada y eficiente. Y proporcionan a los centros unos soportes de trabajo unificados y coherentes con la actividad global de la red.

Identificamos a continuación los tres procesos de Intervención operativos

6.1 Proceso de Intervención con la Persona Usuaría

6.2 Proceso de intervención con la Familia

6.3 Proceso de Intervención con el Entorno: El Mercado de Trabajo y el resto de Agentes Sociales

6.1 Proceso de Intervención con la Persona Usuaría

La intervención con la persona usuaria desde el A.I.L se va a producir tras la primera valoración de acogida, que realiza el Equipo Multiprofesional del Centro, con la participación del Equipo E.T.O. del A.I.L., para diseñar su Programa de Atención Individualizada. En ese proceso, ya se producirá una primera definición del nivel de empleabilidad de la persona, de cara a determinar la procedencia o no de su adscripción al Área de Inserción Laboral.

Tal y como veremos en la Metodología de Intervención, se plantea como uno de los pilares básicos de la misma el concepto de *planificación centrada en la persona*, ya que si bien el proyecto actúa en el entorno del Centro Ocupacional: un recurso ya constituido, con unas características determinadas ya prefijadas y con un marco de actuación (el pliego de condiciones de contratación) que predetermina las reglas del juego, si partimos del paradigma de crear servicios que sirvan a la persona y no adaptar las personas a los recursos existentes, estamos trabajando en la dirección integradora que plantea dicho paradigma. Por otra parte, entendemos que este proyecto y la convocatoria de la

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Consejería de Familia y A. Sociales a la que responde, se enmarca perfectamente en el paradigma, ya que se propone partir del estudio de la realidad existente (estructura de los centros, características de la población atendida y de los servicios y programas que se les prestan) para afrontar la renovación de los convenios y contratos con los centros de la red pública, en base a la realidad conocida. La consideración de la persona como *elemento nuclear* de su propio proceso de inserción laboral, que proponemos, pone el acento en la persona y no en el recurso y sugiere una adaptación del recurso a la realidad del sujeto.

Por otra parte, la concepción del Centro como elemento dinamizador y no asistencial (I Plan de Acción) favorece la consideración de la persona usuaria como sujeto activo, participe directo en su desarrollo evolutivo. Este sistema de intervención entronca además con el *Nuevo Concepto de Retraso Mental de la A.A.M.R.* y su paradigma de los apoyos, incidiendo en la mejora de su nivel de autodeterminación.

El proceso de Intervención con el Persona usuaria se despliega en 4 actividades que vamos a pasar a describir:

6.1.1. Actividad de Valoración

6.1.2. Actividad de Orientación del Itinerario Individualizado de Inserción.

6.1.3. Actividad de Inserción Laboral y Empleo.

6.1.4. Actividad de Seguimiento y Evaluación del trabajador y del Puesto de Trabajo.

6.1.1. Actividad de Valoración

Una vez realizada por el Equipo Multiprofesional la primera valoración de las personas usuarias a su llegada al centro, para diseñar su Programa de Atención Individualizada y si se detectan rasgos de empleabilidad en la persona, se le deriva al Área de Inserción Laboral para valorar su nivel de empleabilidad y si ésta es posible; y de ser así, a que plazo (corto, medio o largo) ya que si estamos ante un caso de empleabilidad a corto o medio plazo, va a ser sujeto del A.I.L. y va a comenzar su proceso de inserción laboral adscrito a la misma. La herramienta que va a utilizar el AIL para esta diagnosis ocupacional de la persona usuaria es el *Procedimiento de Valoración – PC1*, que vamos a trabajar con el/ella en entrevista personal.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Con esta herramienta se va a valorar y establecer su perfil y competencias, tanto personales como profesionales: sus capacidades, habilidades, aptitudes, actitudes y motivación real en relación con el empleo. Y si, caso de valorarle como empleable, en el diseño de su Itinerario Individualizado de Inserción podemos incluir el empleo como último tramo del mismo. Va a permitir también hacer una previsión sobre los plazos de incorporación laboral de la persona, si podrá ser efectiva a corto, medio o largo plazo.

Una vez realizada la valoración, el Equipo E.T.O. emite el *Informe de Valoración de Acceso al AIL - INF 1*, en el que se resume la estimación realizada por el profesional, si accede o no al AIL, sus posibilidades de inserción, plazos etc. y las áreas de mejora a trabajar.

Si la persona no es valorada como *empleable*, se devuelve a las áreas Ocupacional y de Apoyo P. y Social del centro, para continuar trabajando con la persona las áreas de mejora detectadas y seguir su evolución, para una futura reconsideración de su empleabilidad.

Si se le adscribe al A.I.L, ya definido como *empleable* a corto o medio plazo mediante las actividades de valoración (o diagnóstico ocupacional) se le incorpora a la base de datos (Bolsa de Empleables) que se va a constituir en el Área, para proseguir con las siguientes actividades del proceso de intervención con la persona usuaria.

Descripción de las **tareas de la Actividad:**

- Análisis de la información existente en el centro sobre la persona usuaria, que habrá sido utilizada ya para el Programa de Atención Individualizada y organizar la entrevista personal de valoración (Diagnóstico Ocupacional).
- Realización de la entrevista de valoración, mediante la aplicación del “Procedimiento de valoración para la empleabilidad” – PC1. Ver en el Anexo Instrumentos de Intervención.
- Establecimiento de las conclusiones sobre el perfil de empleable de la persona, alcanzadas en la valoración realizada, mediante el “Informe de Valoración” – INF 1. Ver en el Anexo Instrumentos de Intervención.

La siguiente actividad del Equipo E.T.O. será la de orientación del Itinerario de Inserción.

6.1.2. Actividad de Orientación del Itinerario Individualizado de Inserción.

Una vez analizado el Informe de Valoración realizado, se estará en disposición de iniciar su proceso de inserción laboral y abordar la segunda actividad del proceso de intervención con la persona usuaria: la orientación a la persona (y a la familia) y el diseño de su Itinerario Individualizado de Inserción. Este itinerario va a guiar todo el proceso y si bien se va a trabajar principalmente desde el A.I.L., determinados aspectos de éste, se van a incorporar a los planes de trabajo del resto de áreas del centro, por el sistema de interrelación de las mismas y de coordinación de los profesionales que ya marcamos en distintos epígrafes de este documento.

No dejaremos de señalar que todas las actividades realizadas desde el proceso de intervención con la persona usuaria, que realiza el AIL para su incorporación al mercado de trabajo, deberían incorporarse al Programa de Atención Individualizada que ha marcado el centro y confluir en él con las tareas que aborden las otras dos áreas para este mismo fin.

La actividad de orientación es primordial para garantizar la participación convencida de la persona usuaria en su itinerario y la implicación participante de la familia y que las fases que marcamos en el mismo van a ser realmente productivas para el proceso y por lo tanto para la persona. Una aceptación forzada del itinerario, sólo puede conducir al fracaso.

El itinerario, que es único y específico para cada persona usuaria como su denominación indica, sirve de base para la orientación de la persona y de la familia: propone una trayectoria al empleo y va a incluir acciones para trabajar las carencias y *puntos débiles* detectados en la persona mediante el procedimiento de valoración; acciones para reforzar sus *puntos fuertes*; acciones para trabajar las preferencias *viabiles* manifestadas.

Descripción de las *tareas de la Actividad*:

- Análisis del Informe de Valoración – INF 1.
- Elaboración de la propuesta de “Itinerario Individualizado de Inserción” – PC 2. Ver en Anexo Instrumentos de Intervención.
- Orientación y motivación a la persona y a la familia en relación con el itinerario propuesto.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Concreción del itinerario y obtención de la firma consensuada de la persona y la familia, que figura en el PC 2.

6.1.3. Actividad de Inserción Laboral y Empleo.

Esta actividad se inicia con aquellas personas usuarias adscritas al A.I.L. con las que ya hemos cerrado el Itinerario Individualizado de Inserción, que han sido calificadas como *empleables a corto o medio plazo* en los pasos anteriores del proceso.

Se trabaja sobre el itinerario y se corresponde con los objetivos y actividades marcadas en el mismo, ya que pretende su desarrollo hasta la incorporación a un puesto de trabajo.

Descripción de las **tareas de la Actividad:**

Las tareas para alcanzar los objetivos que persigue esta actividad se desglosan en:

1. Cinco subapartados, los mismos que se detallan en el Itinerario Individualizado de Inserción – PC 2, en el apartado: 2. *DERIVACIÓN A*.
2. Seguimiento del proceso de inserción laboral.
3. Adecuación de perfiles persona/puesto.

1. Tareas sobre los subapartados del Itinerario de Inserción

2.1. Tareas para la formación ocupacional:

- Definición de necesidades.
- Definición del recurso: interno (Talleres del Área Ocupacional) o externo.
- Localización del recurso, si es externo al centro.
- En este último caso, gestión y seguimiento del recurso y de la formación obtenida.

2.2. Tareas prelaborales

- Localización del recurso prelaboral (Escuela-Taller/ Taller de empleo/ Casa de Oficios etc.).
- Gestión del recurso y apoyo a la adaptación de la persona al mismo.
- Seguimiento de la formación e inserción obtenidas.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

2.3. Tareas para la habilitación sociolaboral

- Definición de necesidades.
- Definición del recurso: interno (Programas del Área de Apoyo P. y Social) o externo.
- Localización del recurso, si es externo al centro.
- En este caso, gestión y seguimiento del recurso y de las prácticas habilitadoras obtenidas.

2.4. Tareas de preparación para el empleo (Habilidades para entorno laboral y hábitos laborales)

Estas tareas se pueden desarrollar desde las diferentes áreas del centro, mediante programas específicos de cada una de ellas, adecuados a la consecución de los objetivos previstos para este subapartado. Acciones tales como:

- Trabajo de las técnicas de entrevista.
- Trabajo de habilidades sociales y relación personal en el entorno laboral.
- Trabajo de los hábitos laborales (asistencia, puntualidad, disciplina, asunción del principio de autoridad, organización del trabajo).
- Manejo del callejero y/o entrenamiento de rutas.
- Información general sobre el empleo.
- Técnicas de motivación.

2.5. Tareas para el empleo

Si la inserción se debe producir en entorno protegido (C.E.E.):

- Establecimiento de convenios de colaboración, recogiendo los compromisos de ambas partes: actuaciones que va a desarrollar el C.E.E. durante el horario laboral y las que va a desarrollar el C.O. fuera de horario laboral de la persona.

Si la inserción se puede producir en empresa ordinaria y dependiendo de la metodología que vayamos a utilizar:

- Adecuación previa del entorno laboral: sesiones divulgativas y de asesoramiento con mandos superiores, intermedios, inmediato; con los que van a ser sus compañeros de trabajo (preparación de los *Apoyos Naturales del Entorno*).
- Acompañamiento en la incorporación al empleo

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Entrenamiento en el puesto de trabajo (si utilizamos metodología de empleo con apoyo).
- Apoyo a la inserción mediante programas de entrenamiento desde el centro, complementarios al horario laboral de la persona.
- Adaptaciones ergonómicas del puesto (asesoramiento a la empresa y gestión de las subvenciones y adaptaciones).

2. Tareas de seguimiento del proceso de inserción laboral

Esta tarea se concreta en un instrumento, la “Ficha de Seguimiento del Proceso de Inserción Laboral” – FCH 2, que permite recoger la evolución de la respuesta de la persona y de la familia al desarrollo de su itinerario, y evaluar su compromiso real con el empleo.

Es frecuente que tanto la persona como la familia verbalicen una motivación y disposición al empleo, que a la hora de la verdad, no se corresponde con su implicación y aceptación de propuestas. Reflejar en un soporte documental las ofertas derivadas a la persona usuaria y las secuencias de aceptación o rechazo de las mismas, favorece la valoración taxativa del proceso.

Son tareas concretas a desarrollar:

- Registro de las ofertas recibidas para cada persona en su correspondiente Ficha de Seguimiento del Proceso de I.L. – FCH 2: Ver en Anexo Instrumentos de Intervención.
- Obtención de la firma consensuada de la persona y la familia a la presentación del candidato.
- Registro de la evolución seguida por la oferta, en cuanto a su circulación por los diferentes agentes: la empresa, la persona usuaria (candidato) y la familia. Y procesos de aceptación o rechazo sucesivos, relacionados con el antes y el después de la presentación a la empresa y de la aceptación del candidato por parte de ésta.

3. Tareas de adecuación de perfiles persona/puesto.

Estas tareas se realizan para la casación del perfil de los candidatos a empleo con los requerimientos de los puestos de trabajo ofertados por las empresas; y se derivan de las actividades de valoración, que habremos realizado con las personas usuarias mediante el *Procedimiento de Valoración – PC 1*, y de las actividades de

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MARZO 2007

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

abordamiento y gestión del mercado de trabajo, que habremos realizado mediante la *Ficha de Oferta y Análisis del Puesto de Trabajo – FCH 6*, que veremos en su momento.

Las tareas vienen marcadas por el propio soporte que vamos a utilizar: la “Ficha de Adecuación de Perfiles Persona/Puesto” – FCH 1 (Ver Anexo Instrumentos de Intervención). Este soporte se compone de dos partes, que determinan las tareas a realizar:

- La columna de la izquierda, destinada a registrar los niveles de capacidad de la persona usuaria en cada uno de los factores y características que recoge la ficha.
- La columna de la derecha, destinada a registrar los niveles de requerimiento del puesto de trabajo ofertado, referidos a los mismos factores y características.

Son tareas a realizar:

- El registro de los niveles de capacidad y características personales del usuario, en función de la información recogida en el Procedimiento de Valoración que se le pasó en su día para el acceso al AIL.
- La revisión de dichos niveles de capacidad y características, a la luz de la oferta presente y modificación del Procedimiento de Valoración, si procede.
- El registro de los niveles de requerimiento del puesto de trabajo ofertado, en función de la información recogida en el análisis del puesto realizado en la empresa ofertante, mediante la ficha FCH 6.
- La confrontación de ambas columnas para el cruce de niveles.
- Determinación del nivel de adecuación del perfil de la persona con el del puesto de trabajo, en función del punto de coincidencia de ambos niveles: el de capacidad de la persona con el de requerimientos del puesto.

6.1.4. Actividad de Seguimiento y Evaluación del trabajador y del Puesto de Trabajo.

Esta actividad consiste en el control y evaluación sistemáticos del proceso de inserción laboral de la persona usuaria, que se desarrolla desde el AIL, a través de su Itinerario Individualizado de Inserción, y del control y evaluación periódicos del proceso de inserción en la empresa: de su adaptación al puesto

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

de trabajo y de su evolución en el empleo, con el objetivo de prestarle los apoyos que necesite y detectar sus carencias concretas e intervenir sobre ellas, así como proporcionar a la empresa el asesoramiento necesario y la garantía de la intervención técnica del Equipo.

Las actividades de seguimiento de la persona tienen lugar en el centro y fuera de él, antes y después de la incorporación de la persona usuaria al puesto de trabajo, ya que vamos a seguir toda su trayectoria al empleo a través del Itinerario de Inserción PC2, que analizamos en las actividades de orientación; seguimos su proceso de inserción laboral mediante la ficha FCH 2, que analizamos en las actividades de inserción, y seguimos su incorporación al empleo y su trayectoria en el mismo mediante la Ficha de Seguimiento del Trabajador y del Puesto – FCH 3 (Ver Anexo Instrumentos de Intervención) que se corresponde directamente con las actividades de seguimiento que analizamos aquí. Son principales objetivos del seguimiento realizado con la persona usuaria los siguientes:

- Garantizar un desarrollo evolutivo del Itinerario de Inserción ajustado a las necesidades detectadas.
- Conseguir los mejores resultados del proceso de inserción laboral, mediante su registro sistemático y su revisión periódica.
- Favorecer el mantenimiento del puesto de trabajo y la consolidación de la persona usuaria en el mismo.

Descripción de las **tareas de la Actividad:**

- Revisión sistemática del itinerario individualizado de cada persona usuaria.
- Coordinación periódica del AIL con el resto de áreas del centro, para el seguimiento sistemático del itinerario en todas sus partes.
- Registro sistemático de las ofertas de empleo presentadas a cada persona usuaria, para revisión periódica de la consecución de los objetivos de inserción, tanto en lo que se refiere a la persona, como a la implicación de la familia.
- Elaboración y desarrollo de un plan de seguimiento concreto para cada persona usuaria insertada, por cada empresa contratante, que recoja aspectos como la identificación de la empresa y de la persona; las características del puesto, la identificación del interlocutor de la empresa que se responsabiliza del seguimiento; la periodicidad y tipo de seguimiento realizado; los factores básicos de integración en el

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

puesto que queremos medir (relacionados con hábitos laborales y habilidades sociales en el entorno laboral); el grado de satisfacción de la empresa; las actuaciones necesarias de futuro (adaptaciones ergonómicas, necesidades de refuerzo por disminución del rendimiento o de la adaptación psicosocial de la persona, ya sea por cambios en la actividad profesional, por situaciones personales etc.).

- Valoración de resultados del seguimiento y determinación de calendario.

6.2. Proceso de intervención con la familia.

El objetivo fundamental de este proceso es abordar una actuación sistemática y programada con la familia de la persona usuaria, específica para el empleo y desde el Área de Inserción Laboral, que complemente el plan del Área de Apoyo Personal y Social, desde la perspectiva de la incorporación de la persona al mercado de trabajo para su normalización social.

Incorporar la visión del empleo y por tanto la posibilidad de inserción laboral a la familia, como algo cotidiano y básico a la evolución y normalización de la persona con discapacidad intelectual, debe ser parte fundamental de los objetivos del A.I.L., ya que de ella depende, en una gran parte, que la normalización social de la persona se produzca por la vía del empleo remunerado, como la de cualquier otro ser social, y sea factible su consecución desde el Centro Ocupacional.

En este proceso tiene una gran relevancia el trabajo coordinado de los profesionales del Área de Apoyo P. y Social y del AIL, ya que es la interrelación de ambas áreas y de sus programas de trabajo con la familia, lo que va a garantizar que introducimos el concepto de normalización social a través del empleo en la conciencia familiar.

Es fundamental que la familia reciba una impronta común del centro, en relación con la trascendencia del empleo para la normalización social de su hijo/a, y esto sólo es posible si todos los mensajes que perciba coinciden en el mismo paradigma.

El Proceso de Intervención con la Familia se despliega en **5 actividades** que pasamos a describir:

6.2.1. Conocimiento de las características nucleares y de la procedencia de la familia, para establecer las pautas de actuación más adecuadas.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

6.2.2. Establecimiento de las pautas de actuación con la familia.

6.2.3. Conocimiento de la posición que adopta la familia frente a la inserción laboral y el empleo de su familiar.

6.2.4. Establecimiento de las características que tiene que revestir la intervención (necesidades de la familia en cuanto a la I.L. y el empleo de su familiar, mecanismos de intervención, recursos etc.).

6.2.5. Implicación de la familia en el Itinerario Individualizado de Inserción de la persona usuaria.

6.2.6. Seguimiento sistemático.

Las actividades que proponemos, proporcionan al Equipo E.T.O. las herramientas para desarrollar una serie de estrategias y tácticas, que conduzcan a las familias a plantearse el futuro de su hijo/a sobre la base de los principios que fundamentan este documento. Es decir, a confiar en que el trabajo es importante para el desarrollo personal y la integración social de su familiar; a asumir que la persona con discapacidad intelectual tiene los mismos derechos y deberes que cualquier otra persona; a aceptar que, con los apoyos necesarios, su hijo/a será capaz de evolucionar en cada momento hasta el máximo de sus posibilidades, y de que la normalización a través del empleo mejorará su calidad de vida.

6.2.1. Conocimiento de las características nucleares y de la procedencia de la familia.

Esta actividad de intervención con la familia y las tareas que de la misma se desprenden, persigue alcanzar el mayor conocimiento sobre ella: sus características sociales, culturales, económicas, etc., para que la intervención se realice con el enfoque más adecuado a la consecución de los objetivos fundamentales que nos proponemos en el AIL: la inserción laboral de la persona usuaria para su normalización social a través del empleo.

La información significativa que consigamos localizar, va a permitir sensibilizar a la familia y motivarla, para que colabore en la programación específica que hemos elaborado desde el AIL para trabajar la inserción laboral de la persona usuaria: el Itinerario Individualizado de Inserción (PC 2).

Tareas de la actividad

- Análisis de fuentes de procedencia de la familia.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Análisis de toda clase de datos de los que se disponga sobre ella.
- Coordinación con las otras dos áreas del centro, fundamentalmente la de Apoyo P. y Social, para intercambiar y contrastar la información disponible.

6.2.2. Establecimiento de las pautas de actuación con la familia.

Dada la importancia de este elemento del proceso, al que por su relevancia dedicamos un proceso de intervención específico, y tras el contraste con los centros, que nos ha proporcionado la realización del Informe de Situación y el testeo del presente Manual de Procedimientos, realizado con 20 Centros Ocupacionales de la Red Pública de la C.M., es conveniente establecer algunas pautas para la intervención, como fórmulas posibles para la consecución de los objetivos del AIL de los Centros Ocupacionales. Estas pautas se proponen a modo orientativo y seguramente tras la aplicación del Plan de Implantación del Modelo de Intervención en los centros, se ampliarán, ajustarán y modificarán sensiblemente, a la luz de la experiencia concreta sobre el terreno.

Son tareas de la actividad

- Análisis de las pautas planteadas en la “Guía de Intervención con la Familia” – G 1 (Ver Anexo Instrumentos de Intervención).
- Preparación de la entrevista de posicionamiento familiar.
- Coordinación con el área de Apoyo P. y social para el intercambio de criterios y preparación de la entrevista.

6.2.3. Conocimiento de la posición que adopta la familia

El convencimiento de la familia acerca de las posibilidades de trabajo de su hijo/a, las pautas que la propia familia pueda ofrecer en relación con la persona, su aliento e impulso para pasar de un entorno de sobre protección a otro con incertidumbres y riesgos, pero también con oportunidades y derechos, son cuestiones clave para el proceso de inserción laboral. El conocimiento profundo de cuál es la posición *real* de la familia con respecto al futuro de su hijo/a, cuáles son sus aspiraciones más íntimas a este respecto, va a ser la herramienta base para trabajar con ella por su aceptación e implicación en el proceso: solamente podemos trabajar sobre aquello que conocemos y es muy

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

posible que las dificultades y trabas que plantea la familia ante las proposiciones de inserción del área de inserción laboral, se deba en gran parte a la carencia de programas específicos de trabajo con la familia desde dicho área y por ende, a la falta de conocimiento de cuáles son sus verdaderas aspiraciones y objetivos con respecto a su hijo/a.

Tareas de la actividad

- Realización de la entrevista de toma de postura de la familia, mediante la “Ficha de Entrevista de Posicionamiento Familiar” – FCH 4 (Ver Anexo Instrumentos de Intervención).
- Análisis de la información recogida.

6.2.4. Establecimiento de las características que tiene que revestir la intervención familiar

Una vez conseguido que la familia exteriorice sus verdaderos sentimientos en relación con la cultura que le ofrece el centro (la de alcanzar la normalización social a través del empleo remunerado; la de competir como cualquiera para ser sujeto pleno de derechos y deberes) y que verbalice los miedos y reservas que seguramente preveía el profesional, pero que no se habían manifestado, es necesario establecer, en base a las pautas que hemos analizado en la “Guía de Intervención con la Familia” – G 1, las cualidades que tiene que revestir la intervención con cada familia: que puede tener unas características comunes, pero va a tener unos diferenciales específicos, que habrá que contemplar en cada caso.

Establecer adecuadamente las peculiaridades de cada intervención familiar, puede significar el éxito o el fracaso de la intervención con la persona usuaria y por lo tanto, de su proceso de inserción laboral. Como su obtención o no de un empleo, puede significar el principio de la normalización social o la interrupción de un proceso, cuyo restablecimiento puede durar años.

Tareas de la actividad

- Delimitación de las necesidades de intervención con la familia, detectadas en la entrevista.
- Selección de mecanismos y recursos más adecuados para realizar la intervención.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Coordinación con el área de Apoyo P. y Social para intercambio de información, delimitación de responsabilidades y reparto de objetivos.
- Establecimiento de charlas de sensibilización “Padre a Padre”.
- Establecimiento de dinámicas de grupo para familias de personas usuarias derivadas a empleo, con distintos niveles de aceptación e implicación.
- Organización o gestión de jornadas, conferencias y otros actos de divulgación a familias sobre la inserción laboral y el empleo de las personas con discapacidad intelectual.
- Asesoramiento especializado y tramitación de documentación relacionada con el empleo y la inserción laboral de su familiar.

6.2.5. Implicación de la familia en el Itinerario Individualizado de Inserción

La familia es la principal referencia para el persona usuaria, por lo que propiciar su participación, informarles sobre las actuaciones que el Área de Inserción Laboral realiza y el sentido de las mismas, todo ello desde el convencimiento de que tanto la familia como los profesionales quieren lo mejor para su hijo/a, es una cuestión de vital importancia para el éxito del proceso.

En este momento del proceso de intervención con la familia, hemos llegado a conocer sus aspiraciones e inquietudes, hemos delimitado sus necesidades y hemos establecido las técnicas más adecuadas para la intervención y los recursos viables y a nuestro alcance. Queda ahora implicar a la familia en el proceso de inserción, a través de mecanismos e instrumentos demostrativos e inductivos a la vez, que garanticen su participación activa en el proceso, no sólo para ponerlo en práctica, lo que es imprescindible para arrancar el sistema, sino para desarrollarlo y asentarlo: una familia motivada y participativa nos va a permitir poner en marcha el proceso de inserción, abordar el empleo en las mejores condiciones y sobre todo, estabilizarlo. Una familia reacia y pasiva, puede ser convencida para iniciar el proceso, pero va a interferir en todos sus tramos e incluso, puede influir en el desmontaje de una inserción laboral, aunque se haya realizado en óptimas condiciones.

Tareas de la actividad

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Incorporación de la familia al *Itinerario Individualizado de Inserción* propuesto a la persona usuaria, para su conocimiento, aceptación e implicación participante.
- Obtención de la firma consensuada de la familia, que ratifique su aceptación e implicación en el Itinerario.
- Concreción con la familia de los hitos que conforman su colaboración con el Itinerario de Inserción de su hijo/a.
- Explicación a la familia de la oferta de trabajo a la que se orienta su hijo/a en el momento en que se produzca, de forma transparente y clara.
- Explicación exhaustiva de las condiciones de acceso al empleo y de las condiciones de retorno al Centro Ocupacional.

6.2.6. Seguimiento sistemático.

La trascendencia de la actitud de la familia ante el proceso de inserción laboral de su hijo/a y el papel fundamental que juega, como elemento transversal a todo el proceso, pone de relieve la incuestionable necesidad de establecer un plan de seguimiento sistemático y temporalizado, que garantice el impacto del mensaje común del centro en la conciencia familiar: *alcanzar la normalización social a través del empleo*, y, a través de la comunicación establecida en torno a este parámetro, su motivación, implicación y colaboración participante.

Tareas de la actividad

- Establecimiento del plan sistemático de seguimiento de la intervención familiar, mediante la “Ficha de Seguimiento e Intervención Familiar” – FCH 5 (Ver Anexo Instrumentos de Intervención).
- Temporalización del plan, mediante la concreción de periodos, fechas, etc. para la consecución de los objetivos previstos en el mismo.
- Coordinación con el área de Apoyo P. y Social para intercambio de información y puesta en común de los objetivos y su desarrollo.

6.3 Proceso de Intervención con el Entorno: Mercado de Trabajo y resto de Agentes Sociales

El proceso de intervención con el entorno es un proceso importante, que marcará significativamente el rumbo de trabajo de los profesionales del área de inserción laboral. Por su incorporación más tardía al centro, el AIL se ha quedado en la práctica aislada, en cierta medida, del resto de las áreas del centro. Y así, el concepto de *normalización social a través de la inserción laboral*, del que venimos hablando, no ha calado en la cultura del centro con toda la intensidad necesaria. Pero sobre todo, es en lo que se refiere al trabajo con el mercado en lo que más impermeable está el conjunto del centro, ya que si bien los profesionales del E.T.O. trabajan habitualmente con las personas usuarias habilidades para la inserción laboral, hábitos laborales, etc., el trabajo sistemático con las empresas, planificado y desarrollado mediante programas concretos y técnicas de *marketing y merchandising*, es lo que está todavía en vías de desarrollo en varios de los centros de la red pública.

De este proceso de intervención con el entorno aislamos dos bloques de agentes, con los que vamos a intervenir de forma diferenciada, aunque similar: el mercado de trabajo (las empresas contratantes, ya sean de mercado protegido ú ordinario) y el resto de agentes sociales locales, que inciden en el entorno exterior inmediato del Centro Ocupacional.

Centrándonos en el mercado de trabajo, y como veremos en la Metodología de Intervención, si bien no es elemento nuclear en el proceso de inserción laboral (como lo es la persona usuaria) ni elemento de incidencia transversal, como lo es la familia, pero sí es un elemento determinante, si se quiere realmente incorporar a la persona usuaria a la normalización social por la vía del empleo remunerado, como sujeto pleno de derechos y deberes, ya que únicamente la empresa – ordinaria y protegida – que constituye el mercado de trabajo, puede proporcionar el objetivo final del proceso de inserción: un puesto de trabajo en las mismas condiciones que cualquier persona sin discapacidad.

6.3.1. La intervención con el Mercado Laboral

Nos encontramos ante un proceso sobre el que pivota todo el proceso de inserción: una persona usuaria capaz y predispuesta, una familia colaboradora y activa, un centro adaptado y un entorno exterior favorecedor (Agentes Sociales colaboradores) nada pueden hacer *sin un mercado de trabajo interesado y predispuesto, capaz de establecer vínculos estables y que cree en las capacidades potenciales de un tipo de trabajador no muy introducido en el mercado.*

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El proceso de intervención con el mercado ha de hacerse de forma paralela al proceso de intervención con el persona usuaria: el ritmo y las características de adecuación de los persona usuarias se tiene que corresponder con el ritmo y las características de la demanda del mercado laboral; la oferta de empleo debe estar en la mejor consonancia con el perfil de la persona usuaria que se va a derivar.

El proceso de intervención con el mercado ha de ser parte fundamental del trabajo del A.I.L y función primordial del Equipo Técnico de Orientación y del Preparador Laboral, que debe tener un papel protagonista en la consecución de dicho objetivo: nadie puede interpretar su papel, por que debe conocer perfectamente, tanto las características de las persona usuarias empleables adscritas al AIL (su nivel de empleabilidad, el plazo previsible para su incorporación al mercado, los sectores a los que podría acceder etc.) como las características del mercado local (dimensión de las empresas locales, sectores más proclives, *nichos de empleo* previsible etc.).

Si bien se establece un plan específico para desarrollarlo, el proceso de Intervención con el mercado no es un proceso secuencial y ordenado de forma rígida: las actividades se van a alternar, en función de diversos factores, como las características del mercado local acotado (que se conocerá a través de la prospección) la dimensión y el tipo de empresas con las que se consiga establecer vínculos y los sectores de actividad a los que pertenezcan: más o menos dinámicos, más o menos obsoletos, más o menos cruciales para el desarrollo económico de la Comunidad en la que operan.

La Intervención habrá de hacerse en tres fases, que se complementan y entrelazan durante el proceso:

6.3.1.1. Fase de Análisis del Mercado Local

6.3.1.2. Fase de Diseño

6.3.1.3. Fase de Abordamiento y Gestión

6.3.1.1. Fase de Análisis del Mercado Local

Esta fase es, forzosamente, la primera del Proceso de Intervención en el Mercado y es imprescindible para desarrollar el proceso, ya que los parámetros seleccionados, las características que definamos, los espacios de inserción localizados (*nichos* de posible utilización) o la evolución previsible que avistemos, nos va a permitir preparar el diseño del plan de mercado y organizar su abordamiento.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Esta fase se va a centrar en:

Actividad de Prospección de Mercado

La prospección de mercado que se realiza, en la zona que se acota del entorno local, que estimamos responde a nuestra capacidad de abordamiento posterior, consiste en recoger la información relativa a su tejido empresarial y a la actividad comercial existente en dicha área de intervención y valorar sus características, posibilidades, receptividad y proclividad previsible, las características de su demanda, existente o generable; así como nuestra capacidad de incidencia y de satisfacción de dicha demanda, para determinar que sectores, tipo de empresas etc. presenta un mayor índice de probabilidades de convertirse en *zona de empresas-vínculo* para nuestro proceso.

Para realizar la prospección de mercado y teniendo en cuenta el área geográfica de intervención, que vendrá definida por la ubicación territorial del propio centro, se tomará como referencia los siguientes elementos, que constituyen las

Tareas de la actividad

- Preparación de un informe sobre las empresas con las que el centro ha colaborado en su trayectoria como tal.
- Preparación de un informe sobre las empresas con las que está colaborando actualmente (proveedores, clientes).
- Acotación del mercado local, mediante la localización de empresas de los sectores del entorno cuya actividad, aún obsoleta en términos generales, puede permitir la incorporación de perfiles profesionales sencillos, habituales en nuestras personas usuarias.
- Acotación del mercado local, mediante la localización de empresas de los sectores del entorno, activos y en desarrollo, en los que se prevén perfiles posibles para la población usuaria del centro.
- Acotación del mercado local, mediante la localización de empresas de los sectores de actividad emergentes en el entorno, que puedan ser posibles *nichos* de futuro para la población usuaria del centro.
- Recopilación de los datos y elaboración de un Informe Final sobre la prospección realizada.

6.3.1.2. Fase de Diseño

El proceso de intervención con el mercado, al igual que los anteriores, precisa de una fase en la que diseñamos y planificamos la intervención. En este caso de manera muy específica, dado que no es el mercado el ámbito natural de actuación de un Centro Ocupacional, sino que es más bien desconocido para él en términos generales, y hasta potencialmente hostil a la intromisión de agentes no habituales del mismo; ya que la relación del centro con el mercado de trabajo, hasta la aparición del Área de Inserción Laboral, se circunscribía a un contacto cercano con sus empresas proveedoras, o con empresas clientes, para el mantenimiento ocupacional de la actividad de los talleres.

Esta fase de diseño se concreta en el desarrollo de dos planes específicos:

- A El plan de Mercado
- B El Plan de Marketing

Ambos planes van a facilitar la consecución de los objetivos de la tercera fase del proceso: el abordamiento de las empresas y la gestión de las ofertas.

A Actividad de diseño del Plan de Mercado

El diseño de un Plan de Mercado permite al AIL planificar su intervención con el tejido empresarial y estudiar las posibilidades de los entornos del Centro Ocupacional: el local principalmente, por conveniencia, pero en definitiva, permite intervenir sobre cualquier marco de mercado.

El desarrollo de esta actividad debe tener en cuenta las posibilidades de inserción laboral y empleo que le puede proporcionar el mercado local al centro, y en concreto al AIL, pero relacionadas directamente con las características de su bolsa de empleables. Se deberá tener en cuenta:

- Número total de empleables adscritos al AIL.
- Definición de perspectivas de empleo de la bolsa: número de empleables a corto y empleables a medio plazo.
- Niveles y características de empleabilidad de las personas adscritas al área.
- Perfiles profesionales disponibles a corto plazo y previsibles a medio.
- Edades.
- Disponibilidad real de las personas usuarias (tener en cuenta el plan de trabajo con la familia).
- Motivación de los candidatos de la bolsa de empleables y evolución previsible de la misma, en función de los itinerarios marcados.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Se deberá tener en cuenta asimismo la capacidad del centro y en concreto del Área de Inserción Laboral, para abordar los procesos de inserción laboral que se tienen previstos, en función del número de personas usuarias adscritas al AIL y de la correspondiente ratio de profesionales.

Tareas de la actividad

- Realización de un análisis de todos los parámetros definidos en el Informe Final de la prospección de mercado.
- Incorporación al plan de información sobre las empresas: aquellas concretas del entorno local con las que va a trabajar el centro. El número de empresas y sus características (dimensiones, sectores de actividad a los que pertenecen, fórmula de gestión de los RR.HH., fórmulas contractuales habituales, compromiso de responsabilidad social, etc.) se tiene que relacionar directamente con el número de personas usuarias empleables en el centro y los Profesionales de que dispone el mismo para desarrollar el plan de mercado.
- Definición de objetivos operativos del plan, concretos y alcanzables, de tal modo que las expectativas que se susciten, en la persona usuaria y en la familia, no superen nunca las posibilidades reales del equipo para satisfacerlas. Y relacionados con los objetivos marcados en los Itinerarios Individualizados de Inserción de las personas usuarias adscritas al AIL.
- Periodificación de los objetivos, que se corresponda con las necesidades a cubrir en cada uno de ellos y relacionada con el desarrollo de los Itinerarios Individualizados de Inserción de las personas usuarias adscritas al AIL.
- Concreción de objetivos y actividades a realizar con cada tipo de empresas, en función de sus características (dimensiones, sectores de actividad a los que pertenecen, fórmula de gestión de los RR.HH., fórmulas contractuales habituales, compromiso de responsabilidad social, etc.).
- Definición de indicadores que permitan evaluar la efectividad de las actividades que se realicen y el grado de consecución de los objetivos fijados con cada bloque-tipo de empresas.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el desarrollo global del plan de mercado y las actividades planificadas, en cada momento del proceso.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Planificación de compromisos y alianzas convenientes a establecer con las distintas empresas a las que se va a dirigir el AIL.:
 - Empresas ordinarias
 - Centros Especiales de Empleo

Mediante convenios o acuerdos globales para el empleo, programas de formación con compromiso de empleo, programas de prácticas laborales, etc.

B Actividad de diseño del Plan de Marketing

El plan de marketing complementa el Plan de Mercado y en realidad forma parte de él: es la primera intervención sobre el tejido social local que hay que realizar para preparar el abordamiento posterior de las empresas. Si bien por su especificidad y por lo novedoso y desconocido del tema, lo hemos aislado del Plan de Mercado y dedicamos este apartado a comentar la actividad de su diseño. Se dan algunas pautas de marketing y abordamiento del mercado en la “Guía de Marketing y Abordamiento – G2 (Ver Anexo Instrumentos de Intervención).

Para establecer contacto con el entorno local, tanto con los agentes sociales del mismo como con el mercado laboral (las empresas y los C.E.E.) es preciso utilizar técnicas específicas, habituales en el mundo empresarial, pero desconocidas lógicamente para los Centros Ocupacionales, cuyos conocimientos y experiencia, como recursos del Sector Servicios (y dentro de él, del denominado *Tercer Sector*, aún más alejado del entramado mercantil, por su carácter no lucrativo) se centran en la atención a la persona con discapacidad intelectual (habilitación personal, formación, terapia ocupacional etc.).

Si bien distinguimos a las empresas del resto de agentes sociales del entorno, por su papel protagonista en los procesos de inserción laboral, ya que no existe empleo sin empresa, sea de una u otra características, el Plan de Marketing se debe diseñar contando con ambos bloques de agentes: las empresas y el resto, y dirigiéndose en primera instancia a estos últimos, para utilizarlos en la aplicación del marketing a las empresas.

El Plan de Marketing permite abordar a los Agentes Sociales y a las empresas más en concreto, mediante una intervención planificada y estructurada, que no deja nada al azar, que aprovecha al máximo los recursos del AIL y que no desperdicia esfuerzos.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Tareas de la actividad

- Distinguir en el plan las actuaciones de marketing a realizar con Agentes Sociales, de las que se van a realizar con empresas.
- Planificar las actuaciones de marketing que se van a llevar a cabo con los Agentes Sociales, en función de las empresas que hayamos seleccionado al acotar el mercado local, mediante la prospección de mercado.

Esto es, se va a considerar *agentes-objetivo*, a aquellos que nos puedan aportar elementos de introducción, con las empresas que se van a considerar *empresas-objetivo*.

- Trazado del plan de marketing que vamos a desarrollar, primero con los *agentes-objetivo* y más tarde con las *empresas-objetivo*, en base a las características de los bloques-tipo de empresas que se han seleccionado en el Plan de Mercado.
- Definición de objetivos operativos del plan, relativos a las actuaciones con los agentes sociales, concretos y alcanzables, de tal modo que no se generen expectativas en el Equipo E.T.O. que no se vayan a poder satisfacer.

Estos objetivos tienen que estar relacionados con la capacidad del centro y en concreto del Área de Inserción Laboral (número de profesionales adscritos al AIL, en función de la población usuaria y de la ratio correspondiente) y con el número de personas usuarias adscritas al AIL como potencialmente empleables.

- Definición de objetivos operativos del plan, relativos a las actuaciones con las empresas, concretos y alcanzables, de tal modo que no se generen expectativas en el Equipo E.T.O. que no se vayan a poder satisfacer. Igualmente relacionados con la capacidad del centro, del área de I.L. y de las personas usuarias empleables.
- Concreción de técnicas y actividades para la consecución de los objetivos:
 - Técnicas de primer acercamiento a los agentes sociales y a las empresas: campañas de difusión en medios (los que estén al alcance del centro, mediante la colaboración con los propios agentes sociales) mailing publicitario (folletos, carta de presentación etc.) publicidad directa (buzoneo) etc.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Técnicas de presentación y primer contacto: campañas de información, seguimiento telefónico del mailing, concertación de visita comercial etc.
 - Técnicas de abordamiento desde el marketing: acciones específicas de sensibilización (actos, jornadas, “días de puertas abiertas”, sesiones etc.) visitas comerciales, concreción y/o firma de acuerdos, convenios etc.
 - Técnicas de gestión desde el marketing: desarrollo de reuniones, de entrevistas de selección de los candidatos, de visitas de seguimiento etc.
- Definición de indicadores que permitan evaluar la efectividad de las actividades que se realicen y el grado de consecución de los objetivos fijados con cada agente y/o con cada empresa.
 - Definición de indicadores que permitan evaluar el desarrollo global del plan de marketing y las actividades planificadas, en cada momento del proceso.

6.3.1.3. Fase de Abordamiento y Gestión

En esta fase se plantean todas las actividades del proceso encaminadas a penetrar en las empresas, con el *pull* de trabajadores del A.I.L.; no solo para satisfacer la demanda potencial de la empresa, sino para ofertar un modelo de trabajador capaz, que desarrollará con responsabilidad y competencia suficiente su puesto de trabajo, y que además la empresa contará con diferentes apoyos que se le van a prestar (financieros, por medio de subvenciones y bonificaciones del Estado y técnicos, por medio del Equipo Técnico de Orientación y el Preparador Laboral).

A Actividad de Abordamiento

Con las actividades de acercamiento, de presentación y primer contacto con las empresas, desarrolladas a través del Plan de Marketing, se habrá hecho llegar, a los agentes sociales primero y a las empresas más tarde, la *tarjeta de visita* del centro: qué es un Centro Ocupacional, a qué se dedica, qué es el Área de Inserción Laboral, sus objetivos y competencias, características de las personas con discapacidad intelectual, de las personas usuarias de un Centro Ocupacional, de sus posibilidades, aptitudes y capacidades para el empleo; qué son los Equipos Técnicos de Apoyo que proporciona el centro, quién es el Preparador Laboral, cuáles son sus funciones y responsabilidades, qué metodologías se utilizan para apoyar la inserción de un trabajador con

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

discapacidad intelectual; el seguimiento que se hace de la inserción y de la adaptación del trabajador al puesto etc.

Se habrá abordado también, en cierta medida, a los agentes sociales y a las empresas a través de las *técnicas de abordamiento* utilizadas en el plan de marketing: se habrán hecho actos de presentación, jornadas y “Días de Puertas Abiertas”, de presentación asimismo del centro y de sensibilización del tejido social; se habrán diseñado las tácticas de visita comercial, en función de las características del mercado local acotado y de cada empresa concreta seleccionada.

Es el momento de intervenir en la empresa directamente, y presentar la oferta del Centro Ocupacional, en cuanto a trabajadores y Equipos Técnicos de Apoyo, técnicas de entrenamiento y adaptación, asesoramiento especializado y seguimiento de la inserción y realizar para ello la primera entrevista de establecimiento de vínculos con la empresa. Es el momento de presentar el *producto que vende* el centro: perfiles de *trabajadores capaces, con una limitación compensada*; de exponer los *puntos fuertes del producto* y de vender el sistema de apoyos técnicos, subvenciones, bonificaciones, asesoría especializada y todo el entramado que compensa la limitación de los trabajadores. Es también el momento de proponer a la empresa sistemas de vínculo (convenio de colaboración, convenio de prácticas laborales, programa de formación con compromiso de empleo etc.) y de diseñar con ella los contenidos de esos tratados, mediante el conocimiento de su estructura de plantillas, perfiles profesionales posibles para las personas usuarias, análisis de los puestos de trabajo que se definan, etc. Asimismo, es el momento de motivar la oferta de la empresa, una oferta que responda a sus necesidades pero que se ajuste a las características de nuestra bolsa de empleables.

Para desarrollar esta actividad, el A.I.L. y en concreto el Preparador Laboral, deberá disponer de información actualizada sobre fórmulas de contratación, sistemas de subvención y bonificación institucional al empleo de trabajadores con discapacidad, programas de adaptación bonificada de puestos de trabajo, así como herramientas de análisis de puestos, de concreción de oferta de empleo, de determinación de requerimientos de los puestos de trabajo, de ajuste de perfiles persona/puesto, de control del seguimiento, etc. Los Instrumentos de Intervención que se corresponden con el presente Manual de Procedimientos, prevén algunas de estas actuaciones a través de las siguientes fichas: FCH 1 – “Ficha de Adecuación de Perfiles Persona/Puesto”; FCH 3 – “Ficha de Seguimiento del Trabajador y del Puesto”; FCH 6 – “Ficha de Oferta y Análisis del Puesto de Trabajo” (Ver Anexo Instrumentos de Intervención).

Tareas de la actividad

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Información a la empresa sobre los Equipos Técnicos de Apoyo que proporciona el centro: sobre las funciones del Preparador Laboral, sobre la metodología de *Empleo con Apoyo*, si se piensa utilizar; sobre otros sistemas de apoyo a la inserción; sobre el seguimiento estructurado que se hace de la inserción y de la adaptación del trabajador al puesto.
- Información y asesoramiento a la empresa sobre las condiciones de contratación de trabajadores con D.I., más ventajosas para la empresa.
- Información a la empresa sobre las características del trabajador con D.I.
- Definición de la estructura de plantillas de la empresa.
- Definición de puestos de trabajo susceptibles de ser ocupados por persona usuarias del A.I.L.
- Proposición a la empresa de sistemas de estabilización del vínculo (convenio de colaboración, convenio de prácticas laborales, programa de formación con compromiso de empleo etc.) y diseño de los contenidos del tratado, en función de la estructura de plantillas (posibilidades de contratación de la empresa a corto y medio plazo) y de los puestos de previsible ocupación por la población empleable del C.O.
- Análisis de los puestos de trabajo definidos en principio como de previsible ocupación (funciones y tareas del puesto, requerimientos de carácter físico y cognitivo, manejo de herramientas y/o maquinaria, necesidad de adaptaciones etc.). Ver FCH 6 – “Ficha de Oferta y Análisis del Puesto de Trabajo”.
- Concreción del proceso de selección de candidatos: si los selecciona exclusivamente el centro o, lo que es más habitual, el centro hace una preselección, en función de las características y requerimientos de los puestos de trabajo ofertados finalmente por la empresa, y la empresa realiza la selección final mediante entrevista personal.

En este caso, se concreta el calendario de entrevistas y se fijan las condiciones en que se van a desarrollar las mismas, para garantizar un clima favorable y que su desarrollo va a ser productivo para la contratación.

En el proceso de preselección realizado por el centro para derivación del candidato a la empresa, se tendrá en cuenta el ajuste del perfil del puesto con el perfil más adecuado de personas usuarias adscritas al

Área de Inserción Laboral. Ver FCH 1 – “Ficha de Adecuación de Perfiles Persona/Puesto”.

B Actividad de gestión

Esta actividad se centra en la gestión de la oferta, una vez establecido el vínculo a través del abordamiento, y en la gestión de la inserción, para el adecuado desempeño del puesto de trabajo y para la estabilización del empleo.

En cuanto a la gestión de la oferta, en la actividad de abordamiento de la empresa se habrá motivado *la mejor oferta* que la empresa pueda brindar para trabajadores con discapacidad. Esto es, puestos de trabajo que, aunque sean de escasa cualificación, por el nivel de preparación y formación que alcanzan habitualmente los trabajadores con D.I., sean tan dignos y profesionales como cualquier otro. Y en cuanto a su nivel retributivo y condiciones de trabajo, se tratará de encuadrar siempre las condiciones de contratación en el marco de los convenios colectivos (de empresa, de sector etc.) y desde luego, en las mismas condiciones que cualquier trabajador sin discapacidad que ejecute las mismas tareas.

En cuanto a la gestión de la inserción, lo fundamental de la misma es garantizar que el trabajador (la persona usuaria contratada) aprende a desempeñar las tareas propias del puesto en un plazo lógico de adaptación; que la adaptación al puesto y al entorno laboral se produce con normalidad y sin traumatismos; que la empresa se siente segura, por que está convenientemente asesorada y apoyada durante todo el proceso y que la inserción se estabiliza y se consigue la normalización social de la persona.

Tareas de la actividad de gestión de la oferta

- Realización del proceso de selección de candidatos: preselección en el centro, trabajo con la familia y apoyo a la empresa en el proceso.
- Concreción final del puesto de trabajo a ocupar.
- Concreción de las condiciones contractuales más deseables e interesantes para la empresa. El Preparador Laboral o el Técnico que esté realizando la gestión de la oferta, deberá tener en cuenta que sean asimismo las más ventajosas para el trabajador.
- Cierre de la oferta (firma del contrato y concreción de la fecha de incorporación).

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Durante todo el desarrollo de las tareas propias de la actividad de gestión de la oferta, es imprescindible trabajar en paralelo con la persona usuaria y con la familia, manteniéndoles permanentemente informados de las características y de la evolución del proceso, en cuanto a peculiaridades del puesto ofertado, condiciones contractuales del mismo, obligaciones y derechos que conlleva, referentes de mando y referentes de apoyo en la empresa (cadena de mando, sindicatos etc.) etc.

Tareas de la actividad de gestión de la inserción

- Adecuación del entorno laboral (realización de sesiones de adaptación con la cadena de mandos y compañeros de trabajo sobre las características de los trabajadores con discapacidad intelectual y su comportamiento en el empleo (condicionantes de su discapacidad, nivel de manejo del entorno laboral, en definitiva, puntos fuertes y débiles).
- Gestiones de adaptación ergonómica del puesto de trabajo, si fuera necesario por las circunstancias del trabajador.
- Acompañamiento del trabajador a la incorporación al puesto.
- Adaptación del trabajador al puesto: si la inserción se realiza con metodología de *Empleo con Apoyo*, el Preparador Laboral habrá preparado su plan de entrenamiento en el puesto de trabajo, con secuencias de apoyo intensivo, intermitente, retirada de apoyo, intervención de los *apoyos naturales del entorno* (los compañeros de trabajo) etc. etc. Si la inserción se realiza sin esta metodología, se preparará no obstante un plan de adaptación que recoja visitas del Preparador Laboral al trabajador durante los primeros días de la inserción, con independencia del plan de seguimiento posterior.
- Establecimiento del plan de seguimiento con la empresa. Para esta tarea se prevé en los Instrumentos de Intervención que se corresponden con el Manual de Procedimientos la ficha FCH 3 – “Ficha de Seguimiento del Trabajador y del Puesto”. (Ver Anexo Instrumentos de Intervención).

Durante todo el desarrollo de las tareas propias de la actividad de gestión de la inserción, es imprescindible trabajar en paralelo con la persona usuaria y con la familia, manteniéndoles informados de las características y de la evolución del proceso, en cuanto a rasgos distintivos de sus mandos inmediatos y de sus compañeros de trabajo, dificultades más comunes que se va a encontrar en el desempeño del mismo, obligaciones y derechos que conlleva, referentes de mando y referentes de apoyo en la empresa (cadena

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

de mando, sindicatos etc.) así como seguimiento periódico que va a hacer el centro y referente de apoyo en el mismo (el/la Preparador/a Laboral; el/la Psicólogo/a; el/la Trabajador/a Social).

6.3.2. La intervención con el resto de Agentes Sociales del entorno

Como hemos visto, hemos separado del conjunto de agentes sociales al mercado laboral y hemos previsto un proceso específico para su desarrollo, por su relevancia y especificidad.

Pero no por esto los que consideramos aquí *Agentes Sociales del entorno local del centro*, son un factor insignificante para el proceso de inserción laboral de la persona usuaria. Muy al contrario, estos agentes dinamizadores del tejido social al que pertenece el centro, deben representar un importante apoyo para el Área de Inserción Laboral y fuente de recursos para el desarrollo del Itinerario Individualizado de Inserción de la persona usuaria.

Su conocimiento y *explotación* nos va a permitir utilizar todos sus dispositivos, para el desarrollo de cada una de las actividades que constituyen el Itinerario Individualizado de la persona usuaria, en la medida que consigamos conveniar y planificar su actividad, así como su correspondencia con los objetivos y perspectivas del itinerario de la persona usuaria.

Agentes-Objetivo

Como indicábamos en la Actividad de Diseño del Plan de Marketing/ Tareas, se considerará *agentes-objetivo* a los que pueden aportar elementos de introducción al mercado de trabajo.

Con este enfoque, los Agentes Sociales que, previsiblemente, van a ser de interés para los objetivos del A.I.L. y para el desarrollo de los procesos de inserción laboral, agentes a los que en principio conviene tener presentes son:

- Las Asociaciones Empresariales de ámbito sectorial o geográfico, que pueden ser altavoz de las propuestas del AIL entre sus empresas asociadas y vehículo para el abordamiento de éstas.
- Las Organizaciones Sindicales, que además de altavoz del perfil del trabajador con D.I. en su ámbito de actuación, pueden y deben ser agentes colaboradores en la inserción en las empresas contratantes, a través de sus Delegados de Personal y Comités de Empresa; y referentes de apoyo para los trabajadores con discapacidad intelectual

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

en el empleo. Así como colaboradores en la formación ocupacional de las persona usuarias y en su asesoramiento laboral.

- Las Fundaciones de Empresa, entre cuyos objetivos está la *responsabilidad social* y entre sus acciones, el *marketing social*, por lo que la persona usuaria tiene un espacio indudable en los múltiples programas que pueden llegar a financiar.
- Las Agencias de Desarrollo Local de los Ayuntamientos, con sus bolsas de trabajo, sus Programas de Inserción y de formación, y su programación de carácter social, ya sea de financiación propia o externa (Programas Europeos, Corporaciones Locales etc.) que pueden representar un importante recurso.
- Los Centros Educativos. Fundamentales para los Itinerarios de Inserción de los persona usuarias son los Programas de Garantía Social, que representan un recurso clave de educación reglada, con un alto componente ocupacional. Suponen un refuerzo de la educación básica y preparación específica para el acceso al empleo, que tiene en cuenta el nivel de partida del alumno, sus capacidades y potencial.
- Los Centros de Formación Ocupacional, que cumplen una función complementaria de primer orden, con respecto al nivel educativo inicial de la persona usuaria y a las actividades ocupacionales y habilitadoras que se le imparten en el centro. Estos centros además suelen programar su actividad formativa sobre la base de las expectativas de demanda del mercado laboral.
- Las Entidades Privadas (generalmente, sin ánimo de lucro). La mayor parte de estas organizaciones aprovechan los diferentes programas y subvenciones para organizar sus actividades y, por tanto, proporcionan importantes recursos de formación y de inserción. En ocasiones el recurso subvencionado se constituye en agente social específico. Citamos algunos de estos recursos y organizaciones, a nivel orientativo:
 - Los C.A.I.L. (Centros de Apoyo a la Intermediación Laboral subvencionados por la Consejería de Empleo y Mujer).
 - Las Asociaciones Vecinales.
 - Las Asociaciones y Fundaciones de Discapacidad Intelectual o de otras discapacidades.
 - Las Asociaciones Empresariales marco: C.E.I.M., CEPYME, CÁMARA DE COMERCIO, FEDERACIÓN DE MUNICIPIOS DE

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

MADRID (ya comentábamos específicamente las asociaciones empresariales de ámbito sectorial o geográfico; en este caso nos referimos a Federaciones y Confederaciones que representan a un núcleo voluminoso y altamente significativo del empresariado comunitario e incluso estatal, que actúan a veces como valioso puente con las asociaciones de ámbito sectorial y geográfico, e incluso con las grandes empresas a las que representan).

- Los S.I.L.: Servicios de Intermediación Laboral con bolsas de empleo y Equipo Técnico para la inserción laboral, que dependen de organizaciones privadas y están financiados por sus propias entidades o por programas puntuales de la Comunidad de Madrid o de los Ayuntamientos locales.
- Los Programas de Inserción Laboral, Empleo, Empleo con Apoyo etc., que constituyen bolsas de empleo y actúan como agentes para la inserción, a través de sus equipos técnicos.
- Las Agencias para el Empleo Municipales o Comunitarias, que gestionan formación ocupacional y Programas de Inserción, con actividades de formación y contrato laboral.

Tareas de la actividad

Las principales tareas a desarrollar para realizar una adecuada intervención con los *agentes-objetivo* locales, que garantice un sistema de relación igualitario y conveniente para ambas partes son:

- Localización de los agentes del entorno local que están activos y operantes, de entre los *agentes-objetivo* que hemos enunciado más arriba, y determinación de cuáles de ellos tienen *algo que decir* en dicho entorno (son representativos de los colectivos de los que dependen).
- Definición de cuáles de estos elementos activos, por sus objetivos e intereses, van a estar inicialmente dispuestos a recibir propuestas de colaboración del Área de Inserción Laboral.
- Determinación, en función de sus características, funcionamiento y recursos, de cuáles de éstos *agentes-objetivo* van a ser útiles para el desarrollo de los itinerarios y seleccionar a cuántos de ellos se va a dirigir el AIL, por capacidad de gestión.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Preparación de una batería de propuestas para cada uno de los Agentes Sociales de interés seleccionados, teniendo en cuenta lo que se va a demandar de cada uno de ellos y lo que cada uno de ellos va poder aceptar, en función de sus intereses y de los diferentes colectivos a los que representan.

Para definir la batería de propuestas a realizar a cada uno de los *agentes-objetivo* seleccionados, es preciso tener en cuenta a qué mercado representan (en el caso de las Asociaciones Empresariales) o sobre qué mercado inciden (las Agencias de Desarrollo Local, los C.A.I.L., Sindicatos etc.) y sobre todo, de qué tipo es su relación con ese tejido empresarial: si es una relación subordinada; una relación en términos de igualdad o incluso una relación dominante, como bloque de presión o directa. Este aspecto relacional de los *agentes-objetivo* con las *empresas-objetivo*, va a tener una gran relevancia en el desarrollo posterior del plan de mercado con las empresas.

- Preparación de la presentación a los mismos, adaptada a las características de cada uno y a las propuestas específicas que se han preparado en cada caso.
- Planificación de compromisos y alianzas convenientes a establecer con los diferentes Agentes Sociales del entorno local entendidos, como hemos dicho, como agentes de penetración en el mercado de trabajo, mediante convenios o acuerdos de colaboración, programas de formación ocupacional, planes de difusión en sus medios de comunicación, etc.
- Puesta en marcha del plan de marketing y persecución de sus objetivos hasta alcanzar el primer contacto con los *agentes-objetivo* seleccionados.
- Presentación de propuestas y demandas.
- Concreción de compromisos de colaboración sobre las demandas que hayan sido aceptadas y formalización del vínculo, mediante la fórmula de compromiso que haya aceptado el agente.
- Preparación del plan de seguimiento de la relación establecida, para estabilizar el vínculo.

7. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

El proceso de inserción laboral de una persona con discapacidad intelectual, usuaria de Centro Ocupacional tiene una especial complejidad ya que están en permanente interacción intereses y expectativas que si bien pueden ser complementarios, pueden también ser contrapuestos en muchas ocasiones: las expectativas e intereses de la persona usuaria con los de su familia; los intereses y expectativas de la unidad familiar (persona usuaria y familia) con las del mercado de trabajo; las propias del entorno interior del centro (las expectativas del área de inserción laboral contrapuestas a las de las demás áreas del centro); y los intereses del entorno exterior (agentes sociales) con los del propio centro, que como ya hemos dicho, no deja de ser otro agente social, pero cuyas expectativas se pueden contraponer con los del resto de agentes, si no se sabe hacer adecuadamente el juego de coincidencias.

Asimismo, el cambio permanente del entorno exterior al centro, del local y por ende, del comunitario, hace preciso establecer una metodología que guíe la acción y un soporte ideológico y documental que la sustente.

En ese sentido, la *Concepción del Centro Ocupacional y del Area de Inserción Laboral*, que ofrecemos en el capítulo 4 y la *Fundamentación General de la Intervención* que hacemos en capítulo 5, entendemos que son el soporte ideológico necesario para abordar las tareas propias de la intervención con las personas usuarias del Centro Ocupacional en el Area de Inserción Laboral. Los *Instrumentos de Intervención* que presentamos en el capítulo 9 son el soporte documental que creemos necesario para guiar, procedimentar y registrar las actuaciones necesarias para llevar a cabo dichas tareas.

En la determinación de los procesos operativos se han identificado los principales agentes sobre los que se centran estos procesos:

La Persona Usuaría

La metodología que proponemos le considera elemento nuclear del proceso de inserción laboral, sobre el que deberá pivotar todo el plan del área de inserción laboral.

Todos los demás procesos, que se interrelacionan entre sí y cuyo sistema de relaciones va a ser fundamental para la consecución de los objetivos, giran en torno a este elemento, en círculos concéntricos de mayor o menor cercanía a él, en función de su incidencia real en el proceso.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La Familia

En la metodología de intervención propuesta, contemplamos a la familia como el elemento de mayor incidencia en el proceso, ya que toda la intervención realizada sobre la persona usuaria, en el desarrollo de su itinerario de inserción, será nula si la intervención que realicemos con la familia no es la adecuada y no consigue sus objetivos.

Es por tanto uno de los elementos de transversalidad del proceso, que puede ser apoyo o traba fundamental del mismo.

El Entorno: El mercado de trabajo y el resto de agentes sociales

La metodología que se ha previsto, se plantea investigar el entorno exterior, para conocer la realidad local en la que se asienta el centro, para determinar en qué medida sirve a los objetivos del área de inserción laboral, e intervenir sobre ella, para su mejor uso, al servicio de dichos objetivos.

El entorno, del que distinguimos al Mercado de Trabajo para realizar una intervención más específica que con el resto de Agentes Sociales, se ha considerado *proceso operativo*, por su incidencia crucial en el proceso de inserción de la persona usuaria y por la metodología especializada que precisa su desarrollo.

La aparente dificultad de conciliar los intereses y expectativas del Mercado de Trabajo con las de la persona usuaria, núcleo del proceso de inserción laboral (que es el objetivo principal del A.I.L.) nos lleva a definir un proceso operativo para desarrollar la intervención, que armonice ambos intereses y los haga coincidentes en determinado momento de su recorrido, para alcanzar el punto álgido del itinerario: el empleo.

Por otra parte, el análisis de los agentes que constituyen ese tejido social local, su categorización en función del mayor índice de influencia potencial sobre el proceso de inserción laboral de la persona usuaria, tiene especial relevancia, ya que todo ello nos va a permitir establecer unas bases de datos de recursos locales definidos y específicos para cada necesidad del Itinerario Individualizado de Inserción de los usuarios determinados como *empleables* y adscritos al AIL..

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Principales pilares metodológicos

La metodología que proponemos se sustenta en seis pilares:

- 1 Los principios rectores de la intervención.
- 2 La planificación centrada en la persona usuaria.
- 3 La programación o planificación del Área de Inserción Laboral.
- 4 La interrelación y el trabajo coordinado.
- 5 Los Elementos de Transversalidad que inciden en la Inserción Laboral.
- 6 La definición de los procesos operativos.

1. Los principios rectores de la intervención

Aludimos a los principios que se han recogido en el capítulo 5 “Fundamentación general de la intervención”.

Como se indica en dicho capítulo, entendemos que la intervención con las personas usuarias de un Centro Ocupacional, debe estar regida, como en cualquier recurso de atención a la persona con discapacidad intelectual, por una serie de principios y valores que califiquen y *cualicquen* las actuaciones llevadas a cabo. Un conjunto de principios rectores, que se concretan en pautas y criterios que deben guiar la conducta de todos los agentes que intervienen con la persona. Aspectos como:

- La concepción que se tiene de la discapacidad intelectual:
Una concepción activa y evolutiva, que cree en la mejora de las limitaciones funcionales a través de la prestación de los apoyos necesarios, en tiempo y forma.
- El valor del trabajo, *como elemento clave de la integración.*
- La *calidad de vida como producto*, un concepto a aplicar mediante la consideración del Centro Ocupacional como un recurso para la dinamización de la persona al empleo, como vía para la integración y no como recurso asistencial *cuasi* finalista.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- El *compromiso ético*, entendido como conjunto de valores y normas que deben regir siempre la conducta humana y por ende, la *cultura del Centro Ocupacional*.
- La *calidad de la gestión*, que se corresponde con una visión del recurso como herramienta para la consecución de cuotas de evolución personal del usuario y no como recurso a gestionar por la continuidad del recurso en sí.

2. La planificación centrada en la persona usuaria

El concepto de *planificación centrada en la persona*, que se enuncia aquí como un pilar fundamental de la metodología a utilizar, gravita en dimensionar la intervención, en función de las necesidades específicas de las personas y no en la adaptación de la persona al recurso existente.

Este concepto está condicionado en realidad en este caso por el marco obligado en que se desarrolla la intervención: el Centro Ocupacional; un recurso muy establecido, con sus propias dimensiones, características y estructura.

Pero no obstante, el propio proyecto que nos ocupa, se mueve en este concepto, al plantearse el conocimiento exhaustivo del recurso, a través del Informe de Situación que se ha realizado, y el diseño de las herramientas específicas necesarias para la intervención, en función de las características de la población estudiada, en el marco del recurso.

3. La programación o planificación del Área de Inserción Laboral

Así como el Centro Ocupacional tiene un plan rector, que dimensiona y pondera la actividad de todas sus áreas; y se traza asimismo un Programa de Atención Individualizada con cada persona usuaria a su llegada al centro, proponemos también una planificación específica del AIL, no ya como un área más de atención del centro (así ya está contemplada en el plan rector) sino entendida como *cocina* de la inserción laboral; como centro rector del proceso de inserción laboral de la persona, de cuya planificación van a surgir actividades de programación relacionadas con ello que se extiendan por el centro, en círculos concéntricos que secuencien la planificación establecida, y que partiendo de la *parte*, que representa el área de I.L., incidan en el *todo* que representa el conjunto del centro:

Este apartado se ha desarrollado en el capítulo 6 y ofrece algunas pautas que pueden servir de referencia para planificar el trabajo del Área.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

4. La interrelación y el trabajo coordinado

Si bien lo hemos comentado en diferentes momentos en el documento, la interrelación de las áreas del centro es parte fundamental de la metodología de intervención que proponemos. Su articulación debería responder a las siguientes premisas:

- El A.I.L. es el eje vertebrador del proceso de inserción laboral de la persona usuaria, y si bien es sólo una parte del Programa de Atención Individualizada que se trabaja con él, en el caso de personas definidas como *empleables*, pasa a ser un elemento crucial de este programa, ya que una deficiente atención en este sentido, estaría estacionando a la persona usuaria en el modelo asistencial, cuando tiene otras posibilidades de normalización más dinámicas.
- La interrelación sistemática de las áreas garantiza una intervención completa para la inserción laboral, ya que cada una de ellas va a trabajar aquellos aspectos que interfieren en el proceso y en la medida de las necesidades detectadas, bajo el prisma que, en su estudio de empleabilidad de la persona usuaria y de demanda del mercado, haya visualizado el A.I.L.
- La incorporación al Programa de Atención Individualizada de una coordinación estable de las tres áreas, que han de intervenir con la persona usuaria que sea definida como *empleable*: sobre su proceso de inserción laboral y con el Itinerario Individualizado de Inserción como plan de trabajo permanente, garantiza asimismo que cada una de ellas sistematiza y revisa su acción sobre esta parte del plan general, aunque no sea el objeto central de su área.

5. Elementos de transversalidad que inciden en la Inserción Laboral

Los elementos que citamos a continuación, inciden de manera transversal y subyacente a todos los procesos para el desarrollo de la inserción laboral de la persona usuaria:

- La Familia:

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Por su especial incidencia en todo el desarrollo del Itinerario Individualizado de Inserción, y su papel determinante en la dinamización o impedimento del proceso, cuestión ésta que se desarrolla suficientemente a lo largo de este documento.

- El Entorno:

Le consideramos otro de los elementos transversales a todo el proceso de inserción, tanto el que se podría llamar entorno interior del Área de Inserción Laboral (el propio Centro Ocupacional, sus otras área de atención) como el denominado entorno exterior (Mercado Laboral y resto de Agentes Sociales). El éxito de nuestros objetivos dependerá, asimismo, de cómo jueguen estos elementos en el proceso de inserción laboral y por tanto de cómo se interrelacionan todos los elementos que componen dicho entorno:

- El Mercado Laboral local
- El resto de Agentes Sociales locales

6. La metodología en los procesos operativos para la intervención

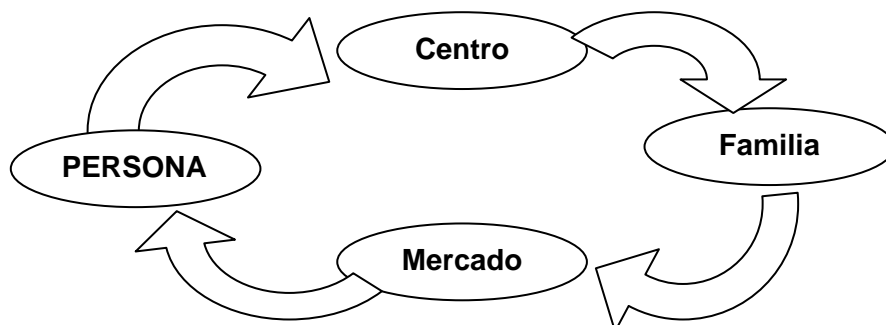
Metodología de Intervención con el Persona usuaria

La metodología que proponemos está centrada en la persona usuaria y construida con él/ella y con la familia, de forma conjunta. La persona usuaria ha de ser partícipe y artífice de la evolución de su proyecto laboral y la familia ha de ser consciente del efecto dinamizador que puede tener su participación activa en el proceso.

Todo el sistema metodológico responde a esta perspectiva y a una visión de la persona usuaria como elemento nuclear, inserta en un *modelo relacional*, que debe orientar los procesos.

Este modelo relacional *persona usuaria-centro-familia-mercado-persona usuaria*, es un circuito anular, en el que la persona es el principio y el fin de la intervención:

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID



Y contempla a la persona usuaria como *actor-receptor*, supeditado en gran medida a la influencia del núcleo familiar, aunque el desarrollo de los diferentes procesos pueda transformar radicalmente esta situación.

Se parte asimismo de una consideración dinámica del Centro (no asistencial) para las personas usuarias con potencial de empleabilidad (presente o futura, a corto, medio o largo plazo); *estación de paso* a la normalización social por la vía del empleo.

Este enfoque relacional se corresponde también con los procesos en el entorno interior del centro, en cuanto a la interrelación de las áreas que lo componen y la incorporación del objetivo de la inserción laboral a sus planes de trabajo, para una actuación coordinada, con la persona como eje y la inserción laboral como propósito operativo, para alcanzar su normalización social, que es el objetivo general del centro.

Este modelo relacional sitúa a la familia como etapa crucial del circuito, por ser elemento esencial de transversalidad a todo el proceso de inserción laboral; así como se le dedica un proceso específico de intervención en el que, como se ha venido viendo, se pone gran énfasis, tanto en este Manual como en los Instrumentos para su desarrollo.

En cuanto al mercado de trabajo, principal agente social del entorno exterior, por su trascendencia, le consideramos un imprescindible punto de inflexión en el proceso de inserción laboral de la persona; al que hay que analizar y para el que hay que elaborar un proceso específico de intervención, para que desarrolle correctamente su papel: dinamizador del rol de madurez personal e independencia de la persona usuaria y de la madurez emocional de la familia.

Metodología de intervención con la Familia

Los procesos de intervención con la familia y con la persona usuaria son procesos entrelazados y dependientes, que han de caminar juntos para favorecer la empleabilidad de la persona usuaria y alcanzar el objetivo de la inserción laboral.

La definición de la familia como proceso operativo y como elemento transversal del proceso de I.L., así como la convicción de que la intervención con la persona usuaria, pese a ser ésta el elemento nuclear de la misma, no será productiva en tanto en cuanto no incluya una intervención *productiva* con la familia, nos lleva a considerarla elemento principal de la metodología a emplear.

Su influencia sobre la persona usuaria, la convierte en elemento inseparable del propio proceso de intervención con ésta.

Parte de la metodología que se propone, se centra en tres aspectos de la concepción familiar que pueden hacer de ella un elemento activo-colaborador del proceso de I.L.:

- El conocimiento. En muchas ocasiones la familia no tiene información suficiente sobre lo que implica el empleo en la integración de la persona con D.I.: los pasos de un proceso de inserción, el factor de normalización social que representa, las mejoras reales sobre su calidad de vida que recibe el *individuo social pleno* sobre el individuo *Asistido y Dependiente*.
- La motivación. La mayor parte de las veces es necesario modificar la percepción de la familia con respecto al concepto *calidad de vida*, ya que si bien demandan *normalización social* como sinónimo de calidad de vida, en ocasiones la acomodación al sistema asistencial en el que se han venido moviendo históricamente, les impide ver las ventajas de aceptar el actual reto social, con el acompañamiento y los *colchones* adecuados.
- La intervención sistemática para la I.L. Ya que solamente una intervención sistematizada con la familia, específica para el proceso de I.L. de la persona usuaria, pilotada por el A.I.L. y con la actuación coordinada del resto de áreas del centro, nos puede garantizar su identificación con dicho proceso y por tanto, su participación activa y colaboradora. Que llegue a dar el paso de considerar a la persona usuaria como un adulto, con el mismo derecho que cualquier ser social a disputarse un lugar en la sociedad, es una labor exclusiva del

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

centro y para la familia representa asumir la conveniencia de dar el salto de la institucionalización a la integración.

Metodología de intervención con el Entorno: el Mercado de Trabajo y los demás Agentes Sociales

Como venimos diciendo, el mercado de trabajo es un *agente social del entorno*, con tal entidad específica y tal trascendencia en el proceso de inserción, que se le considera elemento principal del mismo.

La metodología propuesta parte de la consideración del mercado laboral como *objetivo* del proceso de I.L. y *agente* activo del mismo.

Este doble papel y la relevancia que tienen ambas cualidades, le convierten en objeto prioritario de atención del A.I.L., quien pilotará su proceso de desarrollo y facilitará al resto de áreas del centro las orientaciones necesarias, para que cada una de ellas trabaje con las personas usuarias empleables, en sentido direccional al mercado.

En función de esta cualidad dual y de su trascendencia, sugerimos el *diseño de un plan concreto* para su desarrollo, que determine claramente los objetivos que se proponen y las actuaciones que se van a llevar a cabo para alcanzarlos.

Por otra parte, el análisis de partida del mercado de trabajo (centrándose sobre todo en el local) va a proporcionar los elementos necesarios para desarrollar las dos líneas de actuación que se marcan en el proceso operativo de intervención, que se define en el apartado 7:

- La prospección del mercado, para focalizar las empresas potencialmente proclives a la I.L.
- El diseño de planes específicos para el desarrollo de la intervención (de mercado, de marketing...)
- El abordamiento y la gestión de la oferta: desarrollar con las empresas las actividades, necesarias para:
 - Proporcionarles conocimiento específico.
 - Conocer sus posibilidades.
 - Interesarles en el proceso.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Establecer pautas de funcionamiento y acuerdos precisos.
- Gestionar las condiciones más beneficiosas para las partes.
- Garantizar la fiabilidad del proceso para ambas partes implicadas: la persona usuaria y su familia – la empresa.
- Perseguir la estabilidad del empleo.

Destacado el mercado de trabajo por su especial relevancia, a través de un proceso operativo de intervención específico, la metodología que se propone con el entorno exterior del centro contempla también la intervención sobre y con los Agentes Sociales que operen en la zona.

Estos agentes pueden representar a sectores sociales tan diversos como la propia sociedad. Desde las Asociaciones Empresariales, a las Organizaciones Sindicales, a los Servicios de Intermediación Laboral (C.A.I.L., S.I.L. etc.), a las Agencias de Desarrollo Local, Agencias para el Empleo, Asociaciones Vecinales, de Discapacidad, los Centros de Formación etc. En definitiva, todo aquel organismo, organización, institución etc. al que podamos dar a conocer la realidad de la persona con D.I. en el empleo y que pueda constituir un recurso útil para el abordamiento del mercado de trabajo, la consecución de empleo y la estabilización del mismo.

Un sistema de intervención con los Agentes Sociales del entorno exterior va a requerir:

- Determinar qué Agentes Sociales pueden tener una incidencia real y van a dinamizar el proceso de inserción laboral de la persona usuaria.
- Conseguir su colaboración desinteresada en el plan del área de inserción laboral y en los Itinerarios de Inserción previstos.
- Determinar qué papel puede jugar cada uno de ellos en los procesos, teniendo en cuenta que:
 - Pueden ser altavoz social de la persona con D.I., en tanto que trabajador.
 - Pueden ser los *mass-media* del Área de Inserción Laboral.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Pueden ser sus asesores en cuanto a las características del mercado de trabajo y de los procesos en entornos laborales.
 - Pueden ser recursos especializados de cualificación y formación.
 - Pueden ser vía a la inserción como elementos de penetración en el mercado de trabajo.
- Establecer un sistema de vinculación y registro.
 - Establecer un sistema de seguimiento del vínculo.

8. RELACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN

Actividades de intervención con la persona usuaria

De Valoración

- Procedimiento de Valoración para la Empleabilidad (PC 1)
- Informe de Valoración de acceso al A.I.L. (INF 1)

De Orientación

- Procedimiento de Itinerario Individualizado de Inserción (PC 2)

De Inserción

- Ficha de seguimiento del proceso de Inserción Laboral (FCH 2)
- Ficha de adecuación de perfiles persona /puesto (FCH 1)

De Seguimiento

- Ficha de seguimiento del trabajador y del puesto (FCH 3)

Actividades de intervención con la familia

- Guía de Intervención con la Familia (G 1)
- Ficha de entrevista de posicionamiento familiar (FCH 4)
- Ficha de Seguimiento de la intervención familiar (FCH 5)

Actividades de intervención con el Entorno/ Mercado de Trabajo

- Guía de marketing y abordamiento (G 2)
- Ficha de oferta y de análisis del puesto de trabajo (FCH 6)

9. ANEXO INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN E INSTRUCCIONES DE USO

Los documentos de este anexo se encuentran en documento aparte “Instrumento de Intervención e Instrucciones de uso del Manual de Procedimientos”.

1. Introducción

2. Actividades de intervención con la persona usuaria

De valoración
De orientación
De inserción
De seguimiento

3. Actividades de intervención con la familia

4. Actividades de intervención con el entorno / mercado de trabajo

5. Instrucciones de uso

10. NORMATIVA LEGAL DE REFERENCIA

10.1 Normativa Internacional

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948, Art.23), proclama que el trabajo es un derecho básico de todo ser humano.

10.2 Normativa Comunitaria Europea

Estrategia Europea para el Empleo, en virtud de la cual las Directrices Comunes para el Empleo aprobadas por el Consejo sirven de marco general de coordinación de las políticas activas de empleo de los Estados Miembros, los cuales elaboran y aplican Planes Nacionales de Acción a favor del empleo.

Resolución R(92) del Consejo de Europa (1992) Expresa una serie de principios y áreas de actuación entre las que se encuentra la formación profesional y el empleo para las personas con discapacidad.

Comunicación de la Comisión sobre “La igualdad de oportunidades de las personas con minusvalía” que fue elaborada en 1996 y que tiene como principal objetivo, orientar las políticas de los estados miembros y de la Comunidad, hacia un planteamiento basado en el reconocimiento del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

En el Tratado de Amsterdam aparece por primera vez una cláusula antidiscriminación (1997). Artículo 13.

Directiva 2000/78/CE, del Consejo de Europa, de 27 de diciembre de 2000. En la que se establece la base legal para la lucha contra la exclusión social de las personas con discapacidad.

El Año Europeo de las personas con discapacidad (2003). Comunicación sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad (COM, 30. 10. 2003) incide en aspectos como la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

10.3 Normativa Estatal Española

La Constitución Española (1978, Art.35) proclama que el trabajo es un derecho básico de todo ser humano.

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU) incluye en el Capítulo II los artículos 4, 5 y 6, relativos al establecimiento de un marco de igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Incluye los artículos 28 y 34 referentes a la igualdad de trato en el empleo.

El “II Plan de Acción para personas con discapacidad 2003-2007” del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales recoge entre otras el área relativa a políticas activas de inserción laboral de las personas con discapacidad. Este plan asume el nuevo concepto de Discapacidad sigue el enfoque de los derechos humanos y está al servicio de la política de igualdad de oportunidades.

10.4 Normativa Autonómica de la Comunidad de Madrid

En el “I Plan de Acción para personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid 1999-2002” se incluye un nuevo área en el Centro Ocupacional, cuya constitución se dirige a la inserción laboral del persona usuaria.

En el “II Plan de Acción para Personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid 2005-2008” se adopta el Modelo de Funcionamiento y de la Discapacidad que define el funcionamiento del individuo en términos de interacción entre la condición de salud y los factores contextuales, es decir, entre la persona y su entorno.

ESTUDIO DE MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INTEGRACIÓN LABORAL EN LA RED PÚBLICA DE CENTROS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

11. BIBLIOGRAFÍA

01. Instrumentos de evaluación y registro para procesos de Inserción Laboral de personas con discapacidad intelectual - Cuadernos de Empleo y Promoción Laboral / nº 2 de la Colección Feaps Madrid.
02. Modelo Referencial de Desarrollo del Área de Inserción Laboral en Centros Ocupacionales. Proyecto Experimentación e Implantación de procesos de desarrollo del Área de Inserción Laboral en Centros Ocupacionales de la C.M. Consejería de Servicios Sociales / Fondo Social Europeo / Feaps Madrid.
03. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. (C.I.F). Mº de Trabajo y Asuntos Sociales (IMSERSO) / OMS / Organización Panamericana de la Salud.
04. Inventario para la planificación de Servicios y Programación Individual.
05. Estudio del Modelo de Intervención en el Área de Integración Laboral en la Red Pública de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid. Consejería de Familia y Asuntos Sociales / Fondo Social Europeo / Feaps Madrid.
06. Estudios de Realidad de los Centros Ocupacionales del Movimiento Asociativo Feaps Madrid. Unidad de Desarrollo Sectorial (U.D.S.) Feaps Madrid – 2001 y 2004.
07. “Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica en Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid”.
08. Plan de Calidad Feaps Madrid.
09. Proyecto de diseño, desarrollo, e implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000. Grupo Galgano.
10. Manual para la gestión de equipos de mejora en el Servicio Regional de Bienestar Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales.