Cornell University
ILR School

Cornell University ILR School
DigitalCommons@ILR

GLADNET Collection

Gladnet

January 2005

Union Europea de Empleo con Apoyo

Northern Ireland Union of Supported Employment

Follow this and additional works at: http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect

DigitalCommons@ILR is celebrating its 10th anniversary!
Please share your DigitalCommons@ILR story!

This Article is brought to you for free and open access by the Gladnet at DigitalCommons@ILR. It has been accepted for inclusion in GLADNET Collection by an authorized administrator of DigitalCommons@ILR. For more information, please contact hlmdigital@cornell.edu.

Union Europea de Empleo con Apoyo

Abstract
[From Introduction] La Unión Europea de Empleo con Apoyo se creó con el objetivo de desarrollar el empleo con apoyo en toda Europa. Este folleto está dirigido a los Servicios de Empleo con Apoyo, y pretende ser una guía práctica para la mejora de los servicios, el establecimiento de un lenguaje común sobre el empleo con apoyo y la presentación de buenas practicas. Este folleto pretende también mejorar la consistencia de los servicios de empleo con apoyo en toda Europa, así como proporcionar un patrón de referencia ('benchmark') para las actividades del sector.

Keywords
GLADNET, union, Europe, disability, labor, job, employ, skill, worker

Comments
Posted with permission of the author.
http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect/241

This article is available at DigitalCommons@ILR: http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect/241

Para más información, o para obtener copias adicionales, pueden dirigirse a:

European Union of Supported Employment
C/O Northern Ireland Union of Supported Employment
58 Strand Road
Derry
Co. Londonderry
BT48 7AJ
Northern Ireland
Telephone: 00 44 (0) 28 7137 7709
Textphone: 00 44 (0) 28 7137 2077
Fax: 00 44 (0) 28 7136 0125
Email: info@niuse.org.uk
Web: www.euse.org

Este documento se halla también disponible en formatos braille, audio-cassette, disco o PDF.

European Union of
Supported Employment

UNION EUROPEA DE EMPLEO CON APOYO

FOLLETO INFORMATIVO Y MODELO DE CALIDAD

SUMARIO

	Introducción	**4**
1	**La Unión Europea de Empleo con Apoyo**	**5**
	Antecedentes	**6**
	Funciones y Actividades	**6**
	Estructura Organizacional	**8**
	Miembros	**8**
	Creación de Asociaciones a Nivel Nacional	**9**
	Factores que Afectan los Servicios Nacionales	**10**
2	**Empleo con Apoyo**	**11**
	Antecedentes	**11**
	Definiciones	**13**
	Valores	**14**
	El Proceso de Empleo con Apoyo	**15**
	Resultados	**20**
3	**Código Ético para Profesionales del Empleo con Apoyo**	**21**
4	**Marco de Estándares de Calidad para los Servicios de Empleo con Apoyo**	**26**
	A. Organización	**27**
	B. Proceso	**31**
	C. Resultados	**38**

INTRODUCCIÓN

La Unión Europea de Empleo con Apoyo se creó con el objetivo de desarrollar el empleo con apoyo en toda Europa. Este folleto está dirigido a los Servicios de Empleo con Apoyo, y pretende ser una guía práctica para la mejora de los servicios, el establecimiento de un lenguaje común sobre el empleo con apoyo y la presentación de buenas practicas. Este folleto pretende también mejorar la consistencia de los servicios de empleo con apoyo en toda Europa, así como proporcionar un patrón de referencia ('benchmark') para las actividades del sector.

Este folleto reconoce la existencia de diferencias entre distintos países europeos en cuanto a sus respectivas culturas, actividades en el mercado del trabajo, economía y legislación. Es importante subrayar que tanto los principios como los valores éticos que informan el contenido en este folleto son pertinentes, y por tanto transferibles, independientemente de dichas diferencias.

Debido a las restricciones en la financiación de servicios de empleo con apoyo, así como a otras restricciones operacionales, los proveedores de este tipo de servicios a menudo se ven obligados a operar con una versión limitada del modelo íntegro de empleo con apoyo. Esta publicación nos alienta a todos a perseguir la fuerza y los valores del modelo completo.

Es evidente que, en la sociedad europea, la situación de las personas con discapacidades está comenzando a cambiar. Dicho cambio es ante todo debido a las demandas, por parte de estas personas, de que sus derechos como ciudadanos europeos sean a la vez reconocidos y protegidos. Es preciso tener en cuenta que las personas discapacitadas tienen doble probabilidad de no tener un título profesional y cuatro veces más de hallarse en el paro, si se las compara con aquéllas que no sufren ninguna discapacidad. Los métodos de empleo con apoyo reconocen las capacidades de las personas con discapacidades importantes a la vez que les facilitan un empleo auténtico.

La siguiente lista incluye una relación de los miembros de las Asociaciones Nacionales que han participado en el proyecto Europeo a través del Comité Ejecutivo de la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE). En nombre de EUSE, quisiera expresar mi agradecimiento por su trabijo dificil por su empeño en la producción de esta publicación así como del diseño de la web y boletín informativo de EUSE.

-	**Mike Evans**	**Escocia**
-	**Isable Lopes**	**Portugal***
-	**Catherine Katsouda**	**Grecia***
-	**Annerieke Diepeveen**	**Grecia**
-	**Michael Fleming**	**Irlanda***
-	**Margaret Haddock**	**Irlanda del Norte***
-	**Teresa Hazzard**	**Irlanda del Norte**
-	**Simone Schuller**	**Alemania***
-	**Milena Johnova**	**República Checa**
-	**Pavla Boxava**	**República Checa**
-	**Borja Jordán de Urries**	**España***
-	**Bengt Eklund**	**Suecia**
-	**Leena Sariola**	**Finlandia**
-	**Harri Haltunen**	**Finlandia**

Un especial agradecimiento a Edyth Dunlop, secretaria de EUSE.

Finalmente, quisiera expresar nuestra gratitud a la Comisión Europea, Directorado de Trabajo y Servicios Sociales, por su ayuda prestada y sin la cual este trabajo no habría sido posible.

Monica Wilson
Presidenta de EUSE

*Indica Asociaciones Nacionales de Empleo con Apoyo financiadas por la Unión Europea en relación a este proyecto. Aquellos sin * indica Asociaciones Nacionales miembros de EUSE participantes.

1 LA UNIÓN EUROPEA DE EMPLEO CON APOYO

Antecedentes

La Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE) se creó en 1993 con el objetivo de facilitar el desarrollo del empleo con apoyo en toda Europa. El Empleo con Apoyo ayuda a personas con discapacidades importantes (físicas, intelectuales, psíquicas, sensoriales y ocultas) a acceder, por elección propia, a un empleo real en un entorno integrado con apoyos apropiados con el fin de que estas personas pasen a ser ciudadanos económica y socialmente activos dentro de su propio ámbito local.

EUSE trabaja para alcanzar este objetivo a través de la promoción del modelo de Empleo con Apoyo, el intercambio de información y conocimiento de buenas prácticas, así como el desarrollo de servicios modelo. Al mismo tiempo, EUSE proporciona una plataforma para la creación de una red de contactos con otras organizaciones y asociaciones tanto a nivel Europeo como a nivel mundial.

Funciones y Actividades

Las actividades principales de la Unión Europea de Empleo con Apoyo son las siguientes:

- Organizar la conferencia de EUSE, que tiene carácter bianual: Rótterdam, Holanda 1994; Dublín, Irlanda 1995; Oslo, Noruega 1997; Roma, Italia 1999; Edimburgo, Escocia 2001; Helsinki, Finlandia 2003; Barcelona, España 2005.
- Intercambiar información a través de circulares y, gracias a este proyecto, también a través de boletines informativos, correo electrónico y sitio web.
- Ejercer influencia en la política económica y social de la Unión Europea.
- Establecer redes de contacto con otras asociaciones europeas y trabajar con organizaciones a nivel mundial.
- Crear nuevas asociaciones nacionales–asistiendo y apoyando otras organizaciones en la creación de sus propias asociaciones nacionales.
- Hacer campaña y presionar en favor de los derechos de las personas con discapacidades importantes a acceder a una formación profesional y a un empleo.
- Investigar y elaborar modelos de buenas prácticas, de formación de personal, de estándares de calidad, de autodefensa, de capacitación y de legislación.
- Servicion por los membros y apoyo por associaciones nacionales.

EUSE es una organización no gubernamental y miembro del Foro Europeo de la Discapacidad (EDF) y de la Asociación Europea de Servicios para Personas Discapacitadas (EASPD).

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de EUSE contiene dos niveles: El Comité Ejecutivo y el Consejo: -

El Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de EUSE está compuesto de 10 miembros:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Tesorero
- Seis miembros

El Comité Ejecutivo de EUSE es elegido por representantes del Consejo en el transcurso de una reunión general celebrada durante la conferencia bianual de EUSE. Solamente un representante de cada asociación nacional puede ser elegido como miembro del Comité. El Comité Ejecutivo se reúne a lo mínimo tres veces en el periodo comprendido entre las Conferencias bianuales.

El Consejo

El Consejo está compuesto de dos representantes de cada asociación nacional. El Consejo se reúne durante la conferencia bianual, donde se elige la composición del Comité Ejecutivo y se presentan propuestas y recomendaciones para el Plan de Trabajo de EUSE.

Estructura Organizacional – EUSE

Comité Ejecutivo de EUSE
Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y seis miembros

Consejo de EUSE
Compuesto de 2 representantes de cada asociación nacional

Miembros

Actualmente existen 16 asociaciones nacionales que son miembros de EUSE:

- **Austria**
- **República Checa**
- **Inglaterra**
- **Finlandia**
- **Alemania**
- **Grecia**
- **Islandia**
- **Irlanda**
- **Italia**
- **Holanda**
- **Irlanda del Norte**
- **Noruega**
- **Portugal**
- **Escocia**
- **España**
- **Suecia**

Creación de Asociaciones a Nivel Nacional

El proceso de creación de una asociación nacional varía considerablemente dependiendo del país en cuestión. Dichas variaciones afectan tanto a la estructura de la asociación como a la cantidad de tiempo que se requiere para su establecimiento. A pesar de ello, en todos los países la creación de una asociación nacional debe seguir una serie de fases concretas:

FASES que componen la creación de una asociación nacional

Fase 1 Los proyectos y organizaciones locales de empleo con apoyo establecen contacto con otras organizaciones de empleo con apoyo

Fase 2 Se celebra una reunión de organizaciones de empleo con apoyo y otras organizaciones pertinentes, como por ejemplo organizaciones locales de ayuda a los discapacitados. Dicha reunión debe también contar con gerentes y profesionales del empleo con apoyo.

Fase 3 En esta reunión se reflexiona sobre los beneficios asociados a la creación de una asociación nacional y sobre el apoyo existente para su puesta en marcha.

Fase 4 Si finalmente se resuelve la creación de una asociación nacional, hay una serie de puntos sobre los que se tienen que decidir, Éstos son: -

- Nombre de la Asociación Nacional
- Propósitos y objetivos
- Estructura y reglamentos
- Miembros y cuotas

La Unión Europea de Empleo con Apoyo presta asistencia a aquéllas organizaciones que deseen establecer una asociación nacional en su propio país o estado. El carácter de dicha asistencia consiste en poner en contacto a estas organizaciones con un miembro de EUSE, que les prestará ayuda durante el proceso.

Factores que Afectan los Servicios Nacionales

En los últimos veinte años, el sector del Empleo con Apoyo ha experimentado un rápido crecimiento en toda Europa. Este enfoque consiste en facilitar a las personas discapacitadas el acceso al mercado laboral, y por tanto, se percibe como un enfoque que favorece a estas personas una vida más plena. Además, el sector del Empleo con Apoyo fomenta la ayuda a personas discapacitadas y a otros grupos desfavorecidos a conseguir y mantener un trabajo remunerado en el mercado laboral, contribuyendo así a la estrategia Europea de cohesión social y desarrollo.

A pesar de los beneficios que el Empleo con Apoyo puede reportar a individuos, empresarios, así como al conjunto de la sociedad, en muchos países europeos el Empleo con Apoyo no logra alcanzar su máximo potencial. Esto puede ser debido a una diversidad de factores que pueden operar en países concretos. Dichos factores incluyen:

- Falta de reconocimiento y aceptación de un enfoque de la discapacidad basado en los derechos (‘rights based approach’)
- Ausencia de un marco de políticas de Empleo con Apoyo a nivel nacional
- Falta de fondos dedicados al apoyo de una política para el Empleo con Apoyo
- Sistemas de Bienestar demasiado rígidos que actúan para desincentivar a las personas que buscan de empleo
- Prioridades y necesidades políticas, sociales y económicas que pueden operar en un país determinado
- Percepciones generalizadas sobre la discapacidad en un país determinado
- Accesibilidad al mercado de trabajo convencional y niveles de desempleo
- Falta de liderazgo o de una estrategia nacional en relación al establecimiento del Empleo con Apoyo.

Debido a uno o varios de estos factores, se hace inevitable la existencia de importantes diferencias en las estrategias adoptadas por las distintas agencias del Empleo con Apoyo, así como en el grado (medida) en el que pueden proporcionar servicios de Empleo con Apoyo en sus propios países.

2. EMPLEO CON APOYO

Antecedentes

El empleo con apoyo se desarrolla en los EEUU y Canadá durante las décadas de los setenta y los ochenta. Aunque en sus inicios su objetivo principal era ayudar a personas con discapacidades intelectuales a conseguir un empleo ordinario,

en años posteriores el empleo con apoyo ha mostrado ser de gran importancia para ayudar a otros grupos objetivo que normalmente tienen dificultades en conseguir y mantener un puesto de trabajo. Los orígenes del empleo con apoyo se remontan a las actividades de rehabilitación y formación profesional, dirigidas por organizaciones de servicios de trabajo protegido, centros de actividades e instituciones públicas. La principal tarea de este sistema de rehabilitación consistía en formar al cliente y en darle una preparación con el fin de dotarlo de las capacidades necesarias para poder formar parte del mundo laboral ordinario. Tras esta preparación y formación profesional, las personas discapacitadas se consideraban candidatas a un empleo (formación y emplazamiento).

Hacia el final de la década de los setenta comienza a reconocerse que los métodos clásicos de 'formación y emplazamiento' de rehabilitación ocupacional y formación no son los más adecuados para la integración de las personas discapacitadas en el mercado laboral ordinario. Así, se hace evidente que, en el caso de las personas discapacitadas, la posesión de aptitudes y destrezas para realizar un trabajo no son por sí mismas suficientes para conseguir y mantener un empleo en el mercado laboral. Es por esta razón por la que se introduce el concepto de 'monitor ocupacional'. La tarea de estos monitores ocupacionales consistía en ofrecer un apoyo estructurado a la persona con discapacidad dentro su medio laboral. Este apoyo podía ser de naturaleza variada, pudiendo consistir en una formación profesional dentro del lugar de trabajo, educación en el trato social, asistencia en los desplazamientos al o desde el trabajo, así como cualquier otro tipo de apoyo necesario para alcanzar el éxito en el trabajo, no sólo para la persona discapacitada, sino también para el empresario. Así, el modelo de 'monitor ocupacional' supuso una innovación dentro de la práctica de rehabilitación. Ello es debido a que los monitores ocupacionales están presentes en el lugar de trabajo apoyando a las personas discapacitadas en su adaptación al nuevo empleo, formación y educación.

Detrás del concepto del 'monitor ocupacional' está la idea de que hay que colocar primero a los participantes en un puesto de trabajo y sólo luego darles una formación en la realización de tareas específicas (emplazamiento y formación). Sin embargo, a las primeras misiones en lugares de trabajo no protegidos normalmente le siguieron estrategias de 'emplazamiento y ruego' (dada la falta de certeza sobre la continuidad de los participantes en sus puestos de trabajo). Es por esta razón por la que posteriormente se desarrolló la estrategia de 'emplazamiento - formación–mantenimiento'. En esta estrategia se trata de alcanzar un nivel adecuado de estabilidad en el puesto de trabajo, y es sólo entonces cuando el monitor se retira dejando al trabajador a manejarse por sí mismo con el apoyo de sus colegas (soportes naturales).

Durante la década de los noventa el empleo con apoyo empieza a basarse en la idea de que las personas con discapacidades son dueños de sus propios requisitos y necesidades en el trabajo, a la vez que aumenta el número de participantes en este tipo de programas, Además, en esta década comienza a cobrar énfasis en la promoción de apoyos naturales y la formación de asociaciones con grupos de interés.

De forma progresiva, la perspectiva de empleo con apoyo se ha sido basando en los principios de inclusión y de la obtención de un puesto de trabajo en el mercado laboral ordinario. Aunque todavía queda mucho por hacer en el desarrollo del empleo con apoyo, éste apunta en la dirección adecuada, al y como se atestigua en el establecimiento de una Unión Europea de Empleo con Apoyo.

Factores que afectan la dotación de servicios en distintos países

A pesar del crecimiento en la dotación de servicios de empleo con apoyo y de los beneficios obvios que reporta al individuo, empresarios y a la sociedad en su conjunto, en muchos países el Empleo con Apoyo no logra alcanzar su máximo potencial. Esto es debido a una serie de factores que están más allá del control de los proveedores de estos servicios, pero que les obliga a ofrecer una variante sobre el 'modelo puro' de Empleo con Apoyo.

Estos factores incluyen no sólo aquéllos enumerados en la páguna 9 de este folleto sino también los siguientes:

- El uso obligado de fondos dedicados a la formación profesional o a los programas de competencias, como por ejemplo, aquéllos ligados al Fondo Social Europeo, ya que éstas son fuentes de financiación a corto plazo e insuficientes;
- La falta del desarrollo de una agenda de derechos humanos en un país determinado
- El grado de influencia del ministerio encargado de financiar el proyecto de Empleo con Apoyo (ej. Servicios Sociales, Educación, Formación y Empleo).

Por estas razones, se hace inevitable la existencia de importantes diferencias en las estrategias adoptadas por las distintas agencias de Empleo con Apoyo, así como en el grado en el que pueden poner en práctica el ideal del Empleo con Apoyo en su propio país.

Sin embargo, todas las agencias de Empleo con Apoyo están comprometidas con los siguientes principios fundamentales:

- Que el puesto de trabajo es el mejor sitio para aprender un oficio

- Que el Empleo con Apoyo se ocupa de resolver algunas de las barreras sociales, de comportamiento, y políticas que excluyen a ciertos grupos de un empleo remunerado.
- Que dicho empleo consiste en trabajos ordinarios en lugares de trabajo integrados.

A pesar de las barreras existentes en algunos países - barreras que inhiben los modelos 'puros'de Empleo con Apoyo – normalmente todas las agencias ofrecen una combinación de los siguientes elementos:

- **Compromiso con el cliente:** Marketing inicial de la agencia a los prospectivos clientes con el fin de asegurar un acuerdo entre ambos
- **Perfil profesional:** Prestación de ayuda en la identificación de las capacidades y preferencias laborales de los individuos
- **Desarollo del puesto:** Localización de un puesto de trabajo de preferencia para el individuo a través de un sondeo exploratorio de empresas
- **Análisis del puesto:** Obtención de información adicional sobre el lugar de trabajo, como por ejemplo los compañeros de trabajo y los soportes que el individuo pueda necesitar en ese contexto laboral
- **Apoyo al empleo:** Determinación y dotación de ayudas creativas, información y apoyos, tanto al empleado como a la empresa, suficientes para garantizar el éxito laboral y el desarrollo de la independencia con la ayuda de los apoyos naturales.
- **Apoyo profesional:** Prestación de ayuda, tanto al empleado como a la empresa, para que ambos tengan en cuenta la progresión laboral del empleado a través de valoraciones y planes de desarrollo estructurados.

Definiciones

Históricamente, el empleo con apoyo se ha sido definido como 'empleos integrados dentro de un ámbito local, donde las personas con discapacidades tienen la oportunidad de trabajar junto a otras personas no discapacitadas y donde se les dota de apoyos personales para facilitar el éxito a largo plazo'.

En esta definición se destaca la obtención de un puesto de trabajo 'real'y de un salario ordinario como objetivos primordiales del empleo con apoyo e implica un distanciamiento del modelo tradicional de rehabilitación basado en la 'formación – colocación' (en el cual a los individuos en centros de actividades y talleres protegidos se les preparaba para un empleo en el mercado competitivo) y la consolidación de un enfoque caracterizado por el modelo de empleo con apoyo basado en la 'colocación-formación' (Jenaro et al. 2000:6).

Hoy en día el empleo con apoyo brinda la oportunidad, tanto a personas discapacitadas como a otros grupos desfavorecidos, de encontrar y mantener un empleo remunerado en el mercado libre de trabajo. El empleo con apoyo se basa en las necesidades específicas de los individuos y también en sus deseos y aspiraciones laborales, los cuales se respetan.

Por consiguiente, la definición de empleo con apoyo aceptada por EUSE es la de **"dotar de apoyos a personas con discapacidades y a otros grupos desfavorecidos para garantizar y mantener un empleo remunerado en el mercado libre de trabajo".**

Principios y Valores Sustentados por el Empleo con Apoyo

El Empleo con Apoyo es totalmente consistente con los conceptos de empoderamiento ('empowerment'), inclusión social, dignidad y respeto a la persona. En el marco del Empleo con Apoyo, estos conceptos pueden definirse a través una serie de valores y principios presentes en todas las fases y actividades del empleo con apoyo. Dichos valores y principios son los siguientes:

Individualidad

El Empleo con Apoyo considera que cada persona es única, con intereses, preferencias, condiciones y biografías que les son propias.

Respeto

Las actividades asociadas al empleo con apoyo son siempre adecuadas para la edad de la persona, y que les dan dignidad, enriquecedoras.

Autonomía

El Empleo con Apoyo ayuda a las personas a definir sus intereses y prioridades, a expresar sus preferencias, y a trazar un plan personal de vida y de empleo de acuerdo a sus condiciones personales y circunstanciales. También fomenta los principios de auto-defensa por parte de los usuarios de servicios.

Elección bien informada

El Empleo con Apoyo ayuda a las personas a comprender de lleno sus oportunidades, con el fin de que puedan elegir de acuerdo a sus preferencias y con pleno entendimiento sobre sus consecuencias.

Empoderamiento

El Empleo con Apoyo ayuda a la personas a tomar decisiones sobre su modo de vida y participación en la sociedad. Asimismo, estas personas están plenamente involucradas en la planificación, evaluación y desarrollo de los servicios.

Confidencialidad

Los servidores de empleo con apoyo consideran confidencial la información prestada por sus usuarios. Asimismo, los usuarios tienen acceso a toda información personal en manos del servidor y cualquier revelación de dicha información está sujeta a la discreción del individuo y solamente si ha habido un acuerdo previo.

Flexibilidad

Tanto el personal como las estructuras organizativas de los servicios de empleo con apoyo pueden cambiar dependiendo de las necesidades de sus usuarios. Los servicios son flexibles y sensibles a las necesidades de las personas y, por tanto, pueden adaptarse con el fin de incorporar requisitos específicos.

Accesibilidad

Los servicios de Empleo con Apoyo, información e instalaciones son completamente accesibles a todas las personas discapacitadas.

El Proceso de Empleo con Apoyo

El Empleo con Apoyo es un proceso dinámico dirigido por el individuo

Éste es un proceso en el que se han distinguido cinco fases distintas. Dichas fases se aceptan como modelo de buenas prácticas y forman parte del marco general del Empleo con Apoyo.

Cada una de estas fases comprende una amplia gama de actividades, algunas de las cuales son específicas a un tipo determinado de discapacidad mientras otras son de carácter más universal, aplicándose a todos los grupos desfavorecidos. A lo largo de todas las fases y actividades, las agencias de servicios deben tener muy en cuenta la cantidad de tiempo requerido (timescale) y así responsabilizarse de no hacer perder el tiempo a los usuarios.

Primera Fase – Introducción al Servicio de Empleo con Apoyo

Esta fase probablemente comprende la más amplia gama de actividades, la mayoría de las cuales son específicas no sólo a los distintos grupos de discapacidad sino también a individuos de cualquier grupo desfavorecido. Dos valores fundamentales rigen esta fase. Estos son, en primer lugar, suministrar una información accesible y de un modo adecuado y, en segundo lugar, ayudar al individuo a utilizar esa información y a tomar una decisión bien informada. Las actividades incluidas en esta fase deben ser apropiadas, centradas en el individuo. Asimismo, éstas deben formar parte de un plan personal de empleo pactado, cuyo fin último es ayudar al individuo a participar en el mercado de trabajo. Se supone que al final de esta fase el individuo tome una decisión bien informada sobre si desea utilizar el empleo con apoyo como medio para conseguir un empleo y, en caso afirmativo, si desea hacerlo con ese servidor en particular.

Segunda Fase – Trazado de un Perfil Profesional

Las actividades comprendidas en esta fase están encaminadas a que el individuo perciba sus propias habilidades, así como sus puntos fuertes y débiles. El resultado final es el trazado de un perfil detallado sobre cuestiones profesionales– un perfil que a su vez jugará un papel importante en el resto del proceso. El Empleo con Apoyo dota a las personas en busca de un empleo de la oportunidad de elegir un puesto de trabajo que sea compatible con sus intereses, aspiraciones, necesidades, situación y experiencia previa. Este proceso de planificación está basado en el enfoque de empoderamiento (empowerment approach), animando al participante a tomar decisiones propias sobre su futuro profesional, y a participar en el diseño de su propio proyecto, de acuerdo a sus intereses y aspiraciones. En resumen, en esta fase de planificación debe adoptarse un enfoque centrado en la persona.

Tercera Fase – Búsqueda de Empleo

La búsqueda de empleo representa una fase importante, ya que las actividades comprendidas en esta fase pueden ejercer una influencia en las empresas y de este modo garantizar un empleo a las personas que lo buscan. Dado que no existe un sistema óptimo para encontrar un empleo, los servicios de Empleo Con Apoyo deben considerar aquéllas actividades que mejor se ajustan a las necesidades de las partes implicadas. Aunque la agencia no debe nunca pronunciarse sobre quién debe conducir la búsqueda de empleo y quién no, el cliente debe mantener el control de las actividades en todo momento, recibiendo de la agencia el asesoramiento y preparación necesarios para la toma de una decisión bien informada. A pesar de los efectos asociados a una discapacidad o cualquier otra desventaja, el proceso debe permanecer en manos del cliente, mientras que el papel de la agencia de Empleo con Apoyo es el de orientar y ofrecer asesoramiento. Existen, por supuesto, una serie de métodos que pueden ser útiles para hallar un puesto de trabajo o una empresa adecuada. Estos son los siguientes:

- Diseñando un Currículo Vitae
- Responder a ofertas de empleo publicadas
- Enviar cartas a empresas
- Llamar por teléfono a empresas sin previo aviso
- Participar en trabajos de prueba (aunque éstos tengan un tiempo limitado)
- Crear contactos con empresas y cadenas
- Crear puestos de trabajo por parte de la agencia de empleo con apoyo

Cuarta fase – Implicación de la Empresa

Las actividades comprendidas en esta fase dependen de la naturaleza de la implicación de la empresa, así como del formato que toma la reunión con ésta. Hay que indicar que es en esta fase cuando se especifica la oferta de la empresa, y por tanto se da por supuesta la celebración de una reunión entre ésta y un profesional del empleo con apoyo – éste último presumiblemente acompañado de la persona en búsqueda de empleo. Posibles temas a tratar durante dicha reunión incluyen los siguientes:

Potential areas to be discussed will include:

- Habilidades y experiencia requeridas por la empresa
- Jornada laboral
- Condiciones de empleo
- Cultura imperante en el lugar de trabajo
- Apoyos requeridos por la persona en búsqueda de empleo
- Apoyos disponibles por parte del servicio de Empleo con Apoyo
- Apoyos disponibles por parte de la empresa y de los trabajadores
- Cuestiones de confidencialidad
- Formación en toma de conciencia para empresa y trabajadores
- Requisitos de salud y seguridad laboral
- Disponibilidad de fondos y apoyos a través de programas gubernamentales
- Orientación y asesoramiento a la empresa con respecto a sus obligaciones y responsabilidades legales.

Quinta fase – Dotación de apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo

El grado, cantidad y naturaleza del apoyo dedicado a una persona dependerán de sus necesidades, capacidades y situación laboral. En todo caso, la dotación de apoyo es un elemento esencial del empleo con apoyo y por tanto algo que está presente en todas las fases del proceso.

El apoyo profesional debería desaparecer de forma gradual y suplantarse por el apoyo de los otros compañeros trabajadores. Tanto el grado de apoyo suministrado como la estrategia de suplantación deben ser planificados y examinados junto con los trabajadores, la empresa y el individuo.

La provisión de apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo capacita al individuo, ofreciéndole la oportunidad de aprender y de trabajar adecuadamente, de formar parte de un equipo de trabajo y de contribuir a la cultura de la empresa, además de ayudarle a ascender en su carrera profesional. Aparte de esto, la provisión de apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo sirve para dotar a la empresa de un mecanismo de apoyo y ofrecer a los trabajadores nuevos conocimientos y una mayor capacidad de comprensión. Todo esto a su vez contribuye al desarrollo de apoyos naturales en el medio laboral.

Todo paquete de medidas de apoyo debe estar centrado en el individuo, además de ser flexible. Un ejemplo puede ser el siguiente paquete:

Apoyos dentro del lugar de trabajo:

- Prestar ayuda y asesoramiento en temas de sociabilidad
- Designar a un tutor/compañero de trabajo
- Establecer la cultura imperante en el lugar de trabajo
- Ayudar al cliente a adaptarse al lugar de trabajo
- Prestar ayuda a empresa y trabajadores
- Determinar las costumbres y prácticas en el lugar de trabajo
- Determinar las oportunidades de ascenso

Apoyos fuera del lugar de trabajo:

- Resolver problemas de tipo práctico (transportes, código de vestimenta laboral, etc.)
- Tratar sobre relaciones laborales interpersonales
- Prestar asistencia con los trámites de ayudas sociales
- Mantener contacto con los profesionales de la Salud y Trabajo Social
- Escuchar y aconsejar al usuario con respecto a cualquier cuestión que pueda plantear.

Resultados del Empleo con Apoyo

El objetivo primordial del Empleo con Apoyo es el de garantizar un empleo que se ajuste a las necesidades del individuo, así como a sus aptitudes y capacidades, en unas condiciones laborales que sean tanto igualitarias como seguras. Es preciso que el individuo perciba el trabajo como algo importante y con sentido para él, como algo que merece la pena hacer y que le reporta una satisfacción. Asimismo, el trabajo debería servir como medio para propiciar la inclusión social.

Se garantiza al individuo un empleo remunerado:

- En el mercado libre de trabajo
- En un entorno laboral integrado
- Con un contrato de trabajo adecuado y acordado entre el individuo y la empresa
- Con un salario idéntico al recibido por otras personas que realizan el mismo trabajo
- Con una seguridad en el empleo idéntica a la de otros trabajadores.

Se garantiza al individuo una buena opción de empleo:

- El individuo tiene un trabajo que se adecua a sus aspiraciones y capacidades
- El puesto de trabajo es genuino, con tareas que están claramente definidas y donde el rendimiento está sujeto a las mismas revisiones y evaluaciones que las realizadas a otros trabajadores.
- El medio laboral se adecua a las necesidades del individuo para obtener una satisfacción, un desarrollo personal y social y una seguridad en el trabajo. Además, el medio laboral cumple con los requisitos legales de salud y seguridad laboral.
- El trabajo proporciona oportunidades de ascenso en la carrera profesional.

El individuo es considerado un valioso compañero de equipo:

- Tanto trabajadores como empresa consideran al individuo un valioso compañero de equipo y el individuo es involucrado en todas las actividades sociales
- La empresa está satisfecha con el match e invierte tiempo y recursos para que otros empleados desarrollen al individuo dentro de sus funciones
- El individuo experimenta y construye relaciones positivas con sus compañeros de trabajo
- Se desarrollan apoyos naturales dentro del lugar de trabajo, capacitando al individuo a ser independiente de los servicios de Empleo con Apoyo y el individuo controla sus decisiones sobre sus propias necesidades de apoyo.

CÓDIGO ÉTICO PARA PROFESIONALES DEL EMPLEO CON APOYO

La Unión Europea de Empleo con Apoyo ha elaborado un Código Ético, donde se enumeran lo principios y compromisos éticos que establecen las competencias y responsabilidades necesarias para la provisión de servicios por parte de los profesionales del empleo con apoyo.

Estos principios sirven no sólo para orientar a las personas que trabajan en este área sino que también pueden servir de normas para la auto-evaluación o de herramientas para la mejora de calidad.

Asimismo, este Código Ético establece aquellos valores en los que se sustenta el empleo con apoyo y en los cuales se basa el trabajo diario realizado por los profesionales del sector. En fin, el objetivo de este Código es el de proporcionar tanto principios generales como directrices para una diversidad de situaciones y actividades relacionadas con la provisión de servicios de empleo con apoyo.

Principios Generales:

Competencia Profesional

Los profesionales del empleo con apoyo deben mantener un nivel óptimo de competencia en el trabajo. Por tanto, deben aceptar la necesidad de poner al día sus conocimientos en las áreas más importantes del sector, responsabilizándose de su propio desarrollo profesional y consultando con otros profesionales para el intercambio de información, la puesta en común de buenas prácticas y el desarrollo de conocimientos tanto profesionales como técnicos.

Integridad

Los profesionales del Empleo con Apoyo deben ser honestos, justos y respetuosos con el prójimo en la realización de sus actividades laborales. Asimismo, los profesionales del Empleo con Apoyo deben dirigir estas actividades de forma que inspiren confianza y tranquilidad.

Oportunidad e Igualdad

Los profesionales del Empleo con Apoyo deben respetar los derechos, la dignidad y la valía de todas las partes implicadas. Bajo ninguna circunstancia podrán discriminar a otros por razón de género, edad, religión, raza, etnia, creencias políticas, discapacidad, orientación sexual, salud, posición de dependencia o posición social. Asimismo, deben ser sensibles y receptivos con respecto a las diferencias y necesidades individuales y culturales, proporcionando igualdad de oportunidades y resultados a todos los individuos.

Responsabilidad Social

Los profesionales del Empleo con Apoyo deben ser conscientes de la influencia que ejercen en la vida de las personas, así como en las comunidades en las que dichas personas viven y trabajan. Por tanto, estos profesionales deben aceptar la responsabilidad de contribuir a la inclusión social a través del empleo.

Confidencialidad

Los profesionales del Empleo con Apoyo tienen la obligación de garantizar la protección de toda información que sea de carácter confidencial/sensible. Así, toda cuestión relacionada con la revelación de dicha información debe acordarse previamente con el individuo, con el que en todo momento debe mantenerse un relación estrictamente profesional.

Empoderamiento y Defensa Propia

Los profesionales del Empleo con Apoyo tienen la obligación de promover activamente la máxima participación, capacidad de decisión y autonomía de los individuos durante el proceso de empleo con apoyo.

Normativa Ética

Competencia – Concienciación general

Los profesionales del sector deben ser capaces de demostrar unos conocimientos y una concienciación de carácter general en relación al conjunto de actividades implicadas en el empleo con apoyo. Aquí se incluyen:

- Los factores que contribuyen al desarrollo del empleo con apoyo, así como las diferencias entre el empleo con apoyo, el empleo segregado, y otros servicios.
- La definición y características del empleo con apoyo y los valores que lo sostienen.
- La importancia de la toma de decisiones bien informadas, la autodeterminación personal y la participación activa durante el proceso del empleo con apoyo.
- Las funciones y las responsabilidades de cada una de las partes implicadas en la asistencia y prestación de oportunidades de empleo
- Los derechos y responsabilidades de los individuos con un empleo con apoyo, y la identificación de buenas prácticas en relación al proceso.

Perfilamiento

Los trabajadores del empleo con apoyo deben ser capaces de realizar un perfil profesional, así como una valoración y un plan personal de empleo que se ajusten a los intereses del individuo. Esto incluye:

- Realizar, en colaboración con el individuo, una valoración profesional que sea efectiva y adecuada
- Adoptar, en todas las fases del proceso de empleo con apoyo, una estrategia de planificación centrada en el individuo y en la que se incluya el desarrollo de un perfil profesional.
- Considerar la posibilidad de facilitar una valoración dentro del contexto laboral, a través de la realización de actividades no remuneradas como trabajos de práctica profesional, pruebas de trabajo, y trabajos “sombra” (job shadowing).
- Ayudar a los individuos a definir sus objetivos profesionales y a elaborar un plan personal de empleo que sea realista y apropiado, con el fin de maximizar su potencial.
- Establecer alianzas con otras agencias, organizaciones y redes apropiadas con el objetivo de favorecer la progresión profesional.

Búsqueda de empleo y marketing

Durante el proceso del empleo con apoyo, los profesionales del sector deben ser capaces de proporcionar una amplia gama de técnicas efectivas para la búsqueda de un empleo durante el proceso. Dichas técnicas incluyen:

- Crear de estrategias de marketing efectivas para el empleo con apoyo
- Producir de materiales de marketing adecuados para las empresas
- Reconocer, y utilizar, métodos formales e informales de búsqueda de empleo
- Entender el mercado laboral local y la cultura en el lugar de trabajo
- Determinar las necesidades de las empresas
- Establecer contactos con las empresas de manera profesional
- Ayudar a los individuos a competir en el mercado libre de trabajo, favoreciendo sus puntos fuertes, competencias y habilidades
- Prestar asistencia en la negociación sobre las condiciones de empleo / contrato laboral de acuerdo a la legislación vigente.
- Conocer y comprender la legislación laboral vigente

Formación y apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo

Los profesionales del empleo con apoyo deben ser capaces de proporcionar apoyo dentro y fuera del lugar de trabajo, realizando una serie de actividades, entre las cuales se incluye:

- Determinar, y atender a, las necesidades de apoyo de los individuos en el lugar de trabajo
- Analizar y determinar los métodos para la creación de apoyos naturales en el lugar de trabajo
- Desarrollar apoyos en el lugar de trabajo, determinando y atendiendo a las necesidades tanto de las empresas como de los otros trabajadores
- Suministrar una gama de técnicas de apoyo dentro y fuera del lugar de trabajo
- Proporcionar, a trabajadores y a empresas, asesoramiento y apoyo con respecto a ayudas en el lugar de trabajo y también con respecto a adaptaciones y ergonomía del trabajo.
- Ayudar al individuo a reconocer y a adoptar el comportamiento social y la cultura imperante en el lugar de trabajo
- Maximizar el rendimiento laboral y la inclusión social

Apoyo Continuado

Los profesionales del empleo con apoyo deben ser capaces de proporcionar o de localizar los recursos necesarios para garantizar un apoyo duradero a los individuos en el lugar de trabajo, incluyendo:

- Identificar fuentes y fondos de financiación de apoyos duraderos
- Elaborar un acuerdo escrito con los individuos y la empresa, en relación a los servicios de apoyo suministrados
- Estudiar y evaluar, con los individuos y la empresa, la calidad y la relevancia de los servicios
- Crear una red de apoyos para prestar asistencia al individuo con respecto a sus necesidades laborales personales

Gestión de ayudas estatales

Los profesionales del Empleo con Apoyo deben ser capaces de proporcionar un asesoramiento ó orientación a modo confidencial sobre el conjunto de ayudas estatales pertinentes y sobre cualquier otro tipo de temas económicos, incluyendo:

- Informar al individuo sobre las ayudas al empleo existentes y también sobre las implicaciones económicas de sus decisiones
- Ayudar a los individuos a hacer cálculos sobre cuantías en ayudas estatales, con el fin de facilitarles una decisión bien informada
- Mantener al día un nivel básico de conocimientos sobre la legislación concerniente a ayudas estatales
- Crear una red de conexión con otras organizaciones especializadas en suministrar información y asesoramiento sobre la provisión de ayudas estatales.

Conciencia organizacional

Los profesionales del empleo con apoyo deben ser conscientes de la misión, funciones, objetivos y actividades de su organización. Esto implica:

- Tener un conocimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la organización
- Reconocer el papel, así como los límites, de la organización en relación a actividades de empleo con apoyo
- Trabajar formando parte de un equipo para lograr los objetivos marcados por la organización
- Contribuir a un cambio en el sistema dentro de la localidad
- Comprometerse con el principio de excelencia en el trabajo

4. MARCO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE EMPLEO CON APOYO

El diccionario define el término ‘calidad’ como ‘grado o estándar de excelencia’. Dicha definición queda recogida dentro de uno de los objetivos de la Unión Europea de Empleo con Apoyo, consistente en proporcionar a los Servicios un marco orientativo de estándares mínimos de excelencia, o de buenas prácticas, que a su vez sea transferible a toda la Unión Europea. Dicho marco tiene como fin el proporcionar un ‘benchmark’ (o patrón) que permita a los Servicios el desarrollo y mejora de la calidad de sus servicios.

Los estándares que aquí se enumeran no sólo incorporan buenas prácticas llevadas a cabo por miembros de EUSE, sino que también ofrecen a los Servicios un marco para la auto-evaluación y especificación de objetivos de cara a una mejora continua de sus servicios. En este marco se define el empleo con apoyo, así como las características del modelo, al mismo tiempo que se establecen los estándares de excelencia a los que deberían aspirar todos los Servicios en Europa.

En los últimos veinte años, el modelo de Empleo con Apoyo ha experimentado un rápido crecimiento. En este contexto, el Comité Ejecutivo de EUSE considera que ha llegado el momento de crear una guía estandarizada en la que se establezcan ‘benchmarks’ de excelencia y que al mismo tiempo ayude a crear un lenguaje común en toda Europa.

LA ORGANIZACIÓN

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• La Dirección y Administración de la Empresa se comprometen a prestar a un servicio de alta calidad.	La organización: • Elabora una Misión basada en los principios del empleo integrado, la inclusión social y la exclusión 'cero'.	• Declaración de Misión de la Empresa • Servicio de Auditoría
	• Cuenta con políticas y procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades, un entorno saludable y seguro y la protección de los derechos de todas las personas.	• Servicio de Auditoría
	• Implementa un plan estratégico con objetivos a corto, medio y largo plazo para el desarrollo de los servicios.	• Plan Estratégico
	• Utiliza un sistema de evaluación continuo y mejora en el rendimiento en todos sus servicios.	• Evaluación / Informes de Auditoría, Auto-Evaluaciones
	• Recoge y analiza datos sobre efectos en el consumidor, productividad del personal, grado de satisfacción de los beneficiarios, eficiencia en costes, y otras variables relacionadas con el proceso y sus resultados.	• Informes de Gestión
	• Favorece y facilita una cultura del aprendizaje en la que se favorece la creatividad, la innovación, y la toma de decisiones con riesgo, y donde tanto el personal como los individuos se sienten importantes.	• Plan de Formación Anual • Actas de Reuniones del Personal o de Usuarios
	• Tiene un sistema para la creación, asignación, control y evaluación de los recursos financieros que garantizan la seguridad de la empresa a largo plazo y satisfacen las necesidades de todos.	• Informes Financieros • Plan de Empresa / Audiciones

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
	• Informa a todos los beneficiarios de las opciones disponibles.	• Materiales de Promoción
	• Tiene un sistema para garantizar la confidencialidad y la protección de datos.	• Servicio de Auditoría
	• Garantiza la igualdad de oportunidades, la igualdad en la participación y la práctica no-discriminatoria en todos los aspectos de sus servicios.	• Servicio de Auditoría
	• Mantiene un Acuerdo de Servicio con los usuarios.	• Servicio de Auditoría
	• Mantiene Planes de Empleo exhaustivos.	• Servicio de Auditoría
	• Registra las tendencias en el mercado de trabajo local se actúa de acuerdo con ellas.	• Servicio de Auditoría
• La organización reconoce, fomenta y valora la implicación de todos sus beneficiarios en la planificación y toma de decisiones a todos sus niveles.	• Existe una política y un plan exhaustivo para involucrar a los beneficiarios, que es representativo tanto de todas las partes implicadas en el proceso de empleo con apoyo así como de todos los grados de desventaja.	• Política y Planes de Beneficiarios • Servicio de Auditoría
	• Se crean grupos de usuarios beneficiarios, a los que se les anima a participar en la planificación y toma de decisiones a todos los niveles de la organización.	• Actas del Grupo de Beneficiarios
	• Periódicamente, se recogen reacciones (feedback) de los usuarios sobre sus experiencias acerca del servicio, en las que se incluyen reclamaciones y sugerencias.	• Evaluaciones de los Usuarios • Servicio de Auditoría

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• La organización se compromete a proteger y promover los derechos de todos los individuos desfavorecidos	• La organización cuenta con un una Carta de Derechos que es accesible a todos	• Servicio de Auditoría
	• La organización respeta esta Carta en todos sus aspectos	• Evaluaciones de los Usuarios • Servicio de Auditoría
	• Durante la prestación de un servicio, toda información personal y confidencial es protegida por medio de procedimientos empresariales.	• Política y procedimientos, Servicio de Auditoría
	• Se respeta el derecho del individuo a expresar sus creencias y opiniones y a tomar decisiones a todos los niveles.	• Evaluaciones de los Usuarios
	• A los individuos se le dota de apoyos para la conquista de sus derechos laborales	• Informes de Auditoría

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• Un servicio de calidad es ofrecido por una variedad de trabajadores competentes y profesionales en todos los niveles de la organización	• La organización tiene una política de reclutamiento y retención que favorece la selección y el mantenimiento de un personal de alta calidad.	• Evaluaciones del Personal y de los Usuarios • Servicio de Auditoría
	• La organización ofrece una variedad de puestos de trabajo que ponen de manifiesto un compromiso firme con los principios del empleo con apoyo, como el principio del empleo integrado y apoyos semejantes dentro de la localidad.	• Organigrama de la Empresa • Descripción de Puestos de Trabajo
	• Cada uno de los puestos de trabajo dentro de la organización tiene claramente definidas sus competencias y responsabilidades.	• Descripción de Puestos de Trabajo / Especificación del Puesto
	• La organización mantiene una ratio. personal/usuarios que es adecuada y segura	• Servicio de Auditoría
	• La organización ofrece buenas condiciones de empleo a todos sus empleados.	• Evaluación del Personal
	• La organización garantiza revisiones periódicas del rendimiento a todos los miembros del personal, así como la dotación de apoyos necesarios para cumplir con sus obligaciones y conseguir los resultados deseados.	• Registros de Revisiones y Supervisiones del Rendimiento
	• La organización garantiza el acceso a oportunidades periódicas de formación y desarrollo profesional.	• Registros de Formación y Desarrollo del Personal
	• El personal tiene oportunidades de promoción y ascenso en el trabajo conforme al desarrollo de sus competencias y habilidades.	• Evaluación del Personal

EL PROCESO

Primera Fase: Toma de Contacto

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• La persona desfavorecida recibe, de manera adecuada, toda la información necesaria de cara a tomar una decisión sobre si hacer uso de los servicios de la agencia de Empleo con Apoyo.	• El servicio está ubicado en un edificio accesible, al que el individuo puede acceder y utilizar sin ver comprometida su dignidad, y al mismo tiempo se encuentra en una comunidad integrada.	• Informes de Auditoría • Evaluación de Usuarios
	• Un miembro del personal recibe al individuo manteniendo en todo momento un talante amistoso, positivo y respetuoso.	• Evaluación de Usuarios
	• Un miembro del personal determina las necesidades comunicativas de la persona, prestando los apoyos necesarios de acuerdo con éstas.	• Evaluación de Usuarios
	• La persona controla detalles de la reunión como la fecha, hora, participantes y agenda.	• Evaluación de Usuarios
	• La persona recibe todos los apoyos que ésta pueda necesitar para hacer preguntas y también para expresar sus puntos de vista y opiniones.	• Evaluación de Usuarios
	• La persona tiene acceso a toda información disponible sobre el Servicio, el proceso de empleo con apoyo y el mercado de trabajo local.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El servicio proporciona a todas las personas un Acuerdo de Nivel de Servicio.	• Informe de Auditoría del Servicio

Segunda Fase: Perfil Profesional

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• Uso de un enfoque centrado en al persona en la recogida de información pertinente sobre las aspiraciones, intereses y capacidades laborales del individuo.	• Todas las reuniones tienen lugar en un sitio accesible y privado donde el individuo pueda comunicarse con facilidad.	• Evaluación de Usuarios
	• Los métodos de comunicación y feedback utilizados son los adecuados para las capacidades de entendimiento y comunicación del individuo, al mismo tiempo que se proporcionan todos los apoyos que éste pueda necesitar al respecto.	• Evaluación de Usuarios
	• Se ayuda al individuo a compren der el propósito de facilitar información	• Evaluación de Usuarios
	• Se ayuda al individuo a identificar a personas que puedan ser apropiadas para colaborar en el proceso	• Actas de Reuniones
	• El individuo es dueño de toda la información facilitada y por tanto el uso de dicha información no está permitido sin su previa autorización.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• La información facilitada es utilizada para el trazado de un perfil profesional del individuo.	• Informe de Auditoría del Servicio
• Se ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas y bien informadas sobre su trabajo y su futuro profesional.	• Los individuos exploran oportunidades de empleo de acuerdo con sus intereses, capacidades y necesidades.	• Perfiles Individuales / Planes de Acción
	• Los individuos tienen acceso a una gama de oportunidades de empleo a nivel local.	• Planes de Formación
	• A los individuos se les ayuda a comprender los requisitos asociados a diversos puestos de trabajo y las oportunidades que éstos brindan para el desarrollo de ciertas habilidades.	• Perfiles Individuales / Planes de Acción
	• Se proporciona a los individuos la oportunidad de participar (con los apoyos requeridos) en trabajos tipo “sombra” y pruebas de trabajo, de duración limitada, con el fin de ayudarles a tomar una decisión bien informada.	• Perfiles Individuales / Planes de Acción

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
	• Se dota a los individuos de oportunidades y apoyos para ayu darles a desarrollar su capacidad de autodeterminación personal, así como la capacidad de tomar decisiones.	• Evaluación de Usuarios
	• Se ayuda a los individuos a hace uso de sus conocimientos y experiencias en la toma de decisiones.	• Evaluación de Usuarios
• Se elabora un plan personal flexible con todas las personas en búsqueda de empleo	• El plan se elabora y pacta con el individuo y se produce en un formato accesible.	• Evaluación de Usuarios
	• El individuo es apoyado durante todo el proceso de elaboración del plan.	• Evaluación de Usuarios
	• Los intereses, aspiraciones y capacidades del individuo quedan reflejados en todos los aspectos del plan.	• Evaluación de Usuarios
	• El plan establece una meta y objetivos de empleo y detalla opciones para alcanzarlos.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El plan define claramente los apoyos y recursos que el individuo necesita para alcanzar su meta y objetivos de empleo.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El plan identifica a otras personas adecuadas que puedan asistir al individuo a lograr su meta y objetivos de empleo.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• Se ayuda a los individuos a que sean ellos los que dirijan su propio plan personal.	• Evaluación de Usuarios
	• El plan contiene una escala de tiempo razonable, y se deja abierta la posibilidad de revisar y corregir el plan.	• Informe de Auditoría del Servicio • Evaluación de Usuarios
	• Todos los individuos mantienen una copia firmada de su propio plan personal y son ellos los que deciden qué otras personas deben recibir una copia.	

Tercera Fase: Búsqueda de Empleo

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• Se facilita al individuo formación y apoyos para encontrar un empleo.	• El individuo dispone de oportunidades de formación y apoyospara la realización de una serie de actividades relacionadas con la búsqueda de empleo.	• Evaluación de Usuarios
	• El individuo controla su grado de participación en el proceso de solicitud de empleo y reclutamiento.	• Evaluación de Usuarios
	• Se ayuda al individuo, cualquiera que sea su nivel de desventaja, a participar al máximo en la especificación de su propio puesto de trabajo así como en los contactos con la empresa.	• Evaluación de Usuarios
	• Se ayuda y prepara al individuo a negociar con la empresa unas condiciones de empleo que se ajusten a sus propias necesidades específicas.	• Informe de Auditoría del Servicio / Evaluación de Usuarios
• Se ayuda al individuo a encontrar el mejor trabajo posible.	• La agencia establece contactos con empresas de ámbito local, es miembro de grupos locales de empresarios y asiste a los acontecimientos organizados por éstos.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• Las diversas actividades relacionadas con la búsqueda de empleo están sujetas a un desarrollo y revisión continuos.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El Plan de Especificación del Puesto y de Marketing refleja las tendencias actuales de empleo a nivel local y regional, e incluye planes para el desarrollo de oportunidades de formación y empleo.	• Informe de Auditoría del Servicio

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
	• Se identifica un puesto apropiado para el individuo haciendo uso del perfil profesional y del análisis del lugar de trabajo.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• Se comunica inmediatamente al individuo los resultados de la búsqueda de puestos de trabajo apropiados.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• Se ayuda al individuo a tomar decisiones bien informadas sobre las oportunidades de empleo existentes, al mismo tiempo que se le presta apoyo en el paso a la siguiente fase.	• Evaluación de Usuarios

Cuarta Fase: Implicación de la Empresa

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• Se presta apoyo a la empresa para encontrar a la persona más adecuada para ocupar el puesto.	• Las necesidades de la empresa, requisitos del puesto y entorno laboral están claramente definidos en el Perfil de la Empresa elaborado por el Servicio de Empleo con Apoyo.	• Informe de Auditoría de la Empresa
	• Las funciones del Servicio de Empleo con Apoyo son expuestas claramente y mercadeadas a la empresa.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• En toda práctica realizada sobre discapacidad, desventaja y anti-discriminación se incluye información, asesoramiento y cursos de concienciación.	• Informe de Auditoría de la Empresa
	• Se presta ayuda y formación a los trabajadores del lugar de trabajo para que puedan apoyar al trabajador con discapacidad gracias al desarrollo de estrategias de apoyos naturales.	• Informe de Auditoría de la Empresa / Evaluación de Usuarios

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
	• Las personas que sufren desventaja son promocionadas de forma positiva por la empresa.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• Se ayuda a la empresa a determinar apoyos adecuados a través del uso de técnicas de creación de empleo.	• Evaluación del la Empresa
	• Se presta ayuda y preparación a los individuos que sufren desventaja para la realización de labores de concienciación dentro de la empresa.	• Evaluación del la Empresa
	• La empresa tiene acceso continuado al Servicio de Empleo con Apoyo.	• Infomre de Auditoría de la Empresa
	• Se crean oportunidades para desarrollar pruebas de empleo, trabajos “sombra” y visitas al lugar de trabajo.	• Evaluación del la Empresa
	• Se establecen contactos empresa-empresa	• Infomre de Auditoría de la Empresa
	• El Servicio de Empleo con Apoyo trabaja en colaboración con la Empresa durante todo el proceso.	• Evaluación del la Empresa
	• Se recoge feedback de la empresa sobre sus experiencias en relación al empleo con apoyo.	• Evaluación del la Empresa

Quinta Fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• La formación y apoyos proporcionados al empleado son adecuados y efectivos, al mismo tiempo que estimulan la independencia en el lugar de trabajo y el ascenso.	• El Servicio de Empleo con Apoyo trabaja con el empleado con el fin de determinar la perspectiva preferida de formación y aprendizaje que se ajuste a sus necesidades personales de éste.	• Evaluación de Usuarios
	• Se elabora un Plan de Formación y Acción accesible.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El personal del Servicio adopta una serie de enfoques preferidos de apoyo y aprendizaje que a su vez sean de carácter discreto.	• Informe de Auditoría del Servicio / Evaluación del Servicio
	• Todos los apoyos y tecnologías asistenciales utilizadas son apropiadas para el lugar de trabajo al mismo tiempo que permiten una mejora en el rendimiento y en el estatus del empleado.	• Informe de Auditoría / Evaluación de Usuarios y Empresa
	• El empleado dispone de formación y apoyos flexibles, encaminados a facilitarle la relación con otras personas dentro y fuera del lugar de trabajo.	• Evaluación de Usuarios y Empresa
	• El empleado dispone de formación y apoyo encaminados a facilitarle la participación en eventos sociales organizados por la empresa, dentro y fuera del lugar de trabajo.	• Evaluación de Usuarios y Empresa
	• Se ayuda al empleado a formar parte, junto a otros empleados no discapacitados, en todas los fases / actividades típicas de un nuevo empleo tales como la inducción, el período de prueba y procedimientos de rendimiento y desarrollo.	• Informe de Auditora del Servicio • Evaluación de Usuarios y Empresa
	• Se ayuda al empleado a negociar las condiciones de empleo de acuerdo con sus necesidades personales.	• Informe de Auditoría del Servicio / Evaluación de Usuarios

RESULTADOS

Estándar de Calidad	Indicadores	Fuentes Evidenciales
• El buscador de empleo encuentra y mantiene un trabajo remunerado en el mercado de trabajo ordinario	• Existe un contrato de trabajo válido y estable acordado por ambos empleado y empresa.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El contrato de trabajo recoge las preferencias del trabajador con respecto a días laborables, jornada laboral, vacaciones, pautas de trabajo y paga.	• Evaluación de Usuarios
	• Los empleados reciben la misma paga y beneficios que los otros empleados realizando un trabajo igual.	• Informe de Auditoría del Servicio
	• El empleado permanece en el puesto de trabajo por un periodo mínimo de seis meses.	• Informe de Auditoría del Servicio
• El empleado es un compañero de trabajo valorado y miembro del conjunto de trabajadores.	• Tanto la empresa como los compañeros de trabajo proporcionan una serie de 'apoyos naturales'.	• Evaluación de Usuarios y Empresa / Informes de Auditoría
	• El empleado mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.	• Evaluación de Usuarios
	• El empleado tiene la oportunidad de participar en actividades sociales junto con otros compañeros fuera del lugar de trabajo.	• Evaluación de Usuarios
• El empleado dispone de oportunidades de desarrollo profesional	• El empleado dispone de oportunidades de desarrollo profesional Conforme el empleado va desarrollando sus capacidades, se exploran las posibilidades de desarrollo y promoción profesional.	• Evaluación de Usuarios • Informe de Auditoría de la Empresa
	• Se ayuda al empleado a considerar oportunidades de desarrollo profesional, tanto internas como externas.	• Evaluación de Usuarios
	• Se proporciona ayuda al empleado para participar en actividades de formación desarrollo profesional.	• Informe de Auditoría del Servicio • Evaluación de Usuarios