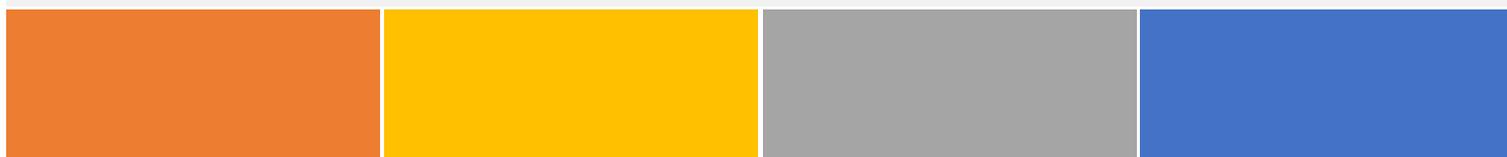
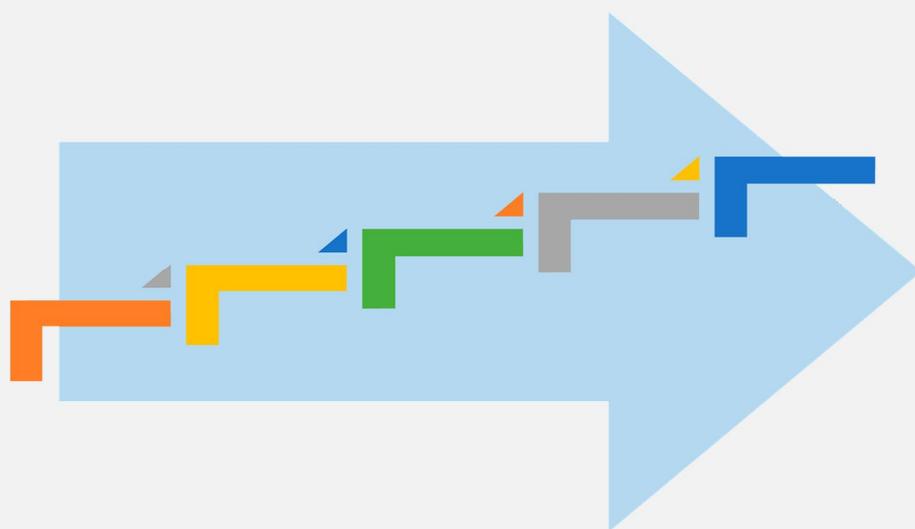


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS DE PROVISIÓN DE APOYOS
PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE
PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INTELECTUAL (SERPAIS)



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo



**Comunidad
de Madrid**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (SERPAIS)



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

“El Fondo Social Europeo Invierte en tu futuro”



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad

**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES
Y FAMILIA**



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

Edita:

Comunidad de Madrid

Consejería de Políticas Sociales y Familia

Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad

Coordinación:

Íñigo Estellés Marcos de León, José Javier Rodríguez Zarza y Juan Manuel Sevillano Martín

Autores:

- Íñigo Estellés Marcos de León
- José Luis Zuil Escobar
- Silvia Gutiérrez Franco
- Juan Manuel Sevillano Martín
- Ricardo González Celpa
- Beatriz Besteiro
- Ana Isabel Herrera Rubiato
- Marian Ramos Alonso
- Begoña Escobar Aguilar
- José Manuel Araque
- José Javier Rodríguez Zarza

Haz clic en el índice para ir al punto de interés	
Para regresar al índice haz clic en el símbolo	
Para regresar a la cubierta haz clic en el símbolo	

Edición: Febrero de 2019

ISBN: 978-84-451-3798-7

ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN**
 - 1.1 Justificación SERPAIS
 - 1.2. Definición de SERPAIS
 - 1.3. Objetivos de los SERPAIS
 - 1.4. Personas destinatarias SERPAIS
 - 1.5. Manual de Procedimientos
2. **MAPA DE PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVE DEL SERPAIS**
3. **PROCESO DE DERIVACIÓN**
4. **PROCESO DE ATENCIÓN A PARTICIPANTES**
 - 4.1. Acogida y Alta.
 - 4.2. Valoración y Orientación
 - 4.3. Provisión de Apoyos
 - 4.4. Empleo con Apoyo
5. **PROCESO DE COLABORACIÓN CON EMPRESAS Y ENTIDADES**
 - 5.1. Relación con el tejido empresarial
 - 5.2. Relación con empresas o entidades colaboradoras
 - 5.3. Relación con empresas contratantes: captación, gestión de ofertas y fidelización
6. **PROCESO DE APOYO A FAMILIAS Y ENTORNO RELACIONAL DE APOYO**
7. **PROCESO DE ACTUACIÓN EN EL ENTORNO COMUNITARIO**
8. **PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**
9. **PROCESO DE GESTIÓN DE BAJA EN EL PROYECTO**
10. **REFERENCIAS**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN SERPAIS

La Comunidad de Madrid tiene entre sus competencias, según establece el Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, en su artículo 7 “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. También señala en el artículo 26 que es competencia de la Comunidad de Madrid la “promoción y ayuda a la tercera edad, emigrantes, minusválidos y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación”

Asimismo, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid señala en el artículo 9 que entre las funciones del sistema público de servicios sociales se encuentra “el apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que faciliten el desenvolvimiento autónomo, la permanencia en el medio habitual de convivencia y la participación en la vida social de los individuos”, así como “el desarrollo de actuaciones para combatir la exclusión y la discriminación y promover la inclusión social, favoreciendo así la cohesión de la sociedad”.

Esta misma Ley de Servicios Sociales establece en el artículo 22, relativo a la atención social al adulto, que “de modo específico las atenciones del sistema público de servicios sociales dirigidas a las personas con discapacidad se regirán por los principios de favorecimiento de la vida independiente, igualdad y no discriminación, teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género. Su finalidad será conseguir la mayor autonomía de la persona en su desenvolvimiento personal y su plena integración social mediante actuaciones de carácter transversal para facilitar el acceso normalizado a todos los recursos relacionados con la autonomía, la participación y la integración en la vida social y económica”.

Por otro lado, es una evidencia que conseguir y mantener un puesto de trabajo es la primera vía para la integración social y uno de los ámbitos en los que las personas con discapacidad encuentran especiales dificultades.

El derecho al trabajo constituye uno de los ejes fundamentales en las políticas de inclusión social de las personas con discapacidad por lo que queda reflejado en el marco normativo de referencia en este ámbito:

- **Convenio de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).**

Artículo 27. Reconoce el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones.

- **Estrategia Europa 2020 de la Unión Europea para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.**

Objetivo temático 9. Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación.

- **Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.**

Artículo 35. Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación.

Por otro lado, los estudios¹ nos indican que solo 1 de cada 4 personas con discapacidad tenían empleo en el año 2015, por lo que casi 1.200.000 personas con discapacidad son inactivas en España. En el caso de las personas con discapacidad intelectual comprobamos que solo el 20% de este grupo es población activa. Esta situación, sumada a que solo un 34,8% de las personas con discapacidad intelectual cuenta con el título de Educación Secundaria Obligatoria, pone de manifiesto la necesidad de poner en marcha estrategias y proyectos que provean de los apoyos a las personas con discapacidad intelectual para facilitar el acceso al empleo y su mantenimiento.

En este contexto, la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales convoca, en el año 2002, el concurso para la adjudicación de dos contratos de consultoría y asistencia para la organización técnica y el desarrollo de proyectos de Empleo con Apoyo, uno dirigido a personas con discapacidad intelectual, y otro dirigido a personas con enfermedad mental crónica. Estos Proyectos ponen en marcha una metodología de intervención que propone para sus participantes una secuencia de intervención: a través de la consecución de una oportunidad laboral viable, formar, entrenar y apoyar en el puesto y en aquellos aspectos directamente relacionados con la tarea a desempeñar.

El Plan de Acción para Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid 2005-2008, recogiendo las recomendaciones europeas y las propuestas de profesionales y de las propias personas con discapacidad que participaron en su elaboración, incluyó un conjunto de actuaciones para la mejora de la empleabilidad de las personas con discapacidad, facilitar su acceso al empleo y su participación social, mostrando a la sociedad su capacidad como valor. Estas actuaciones se agruparon a partir del año 2006 en el programa Emplea tu capacidad, gestionado entonces por la Dirección General de Servicios Sociales², de la

¹ Informe publicado en el año 2017 por ODISMET (Observatorio de Discapacidad y Mercado de Trabajo de la ONCE).

² La Dirección General de Servicios Sociales asumía en esa fecha las competencias que hoy desarrolla la actual Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Consejería de Asuntos Sociales, y cofinanciado por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo “Competitividad Regional y Empleo”.

En el año 2006 la Consejería de Familia y Asuntos Sociales hizo un encargo a la Universidad de Salamanca (INICO) para la evaluación externa de la experiencia piloto de Empleo con Apoyo que venía desarrollando desde 2003 en la zona Sur de la región. La valoración de dicha experiencia resultó muy satisfactoria. Dicha experiencia de proyectos de empleo con apoyo, apuntan al interés de complementar la intervención de empleo con apoyo, contemplando la posibilidad de ampliar la intervención a otras áreas de la vida cotidiana relacionadas con la autodeterminación, la participación social, y otros factores favorecedores del apoyo social, que se consideran relevantes en relación con mejores resultados de inserción, a nivel de participación y satisfacción en general, y de mantenimiento del empleo en particular.

En el año 2011 la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, dando continuidad a los proyectos de empleo con apoyo, licita un contrato de servicios denominado “Servicio de Provisión de Apoyos para la Inserción Sociolaboral de Personas con Discapacidad Intelectual (SERPAIS) en la Zona Nor-Este de la Comunidad de Madrid”.

Ya en junio de 2012, la Consejería de Asuntos Sociales formaliza el contrato de servicios denominado “Servicio de Provisión de Apoyos para la Inserción Sociolaboral de Personas con Discapacidad Intelectual en la Zona Sur de la Comunidad de Madrid (SERPAIS SUR).

En enero de 2013 empieza a funcionar el SERPAIS de la Zona Noroeste, en 2014 el SERPAIS Este, que permite ofrecer este servicio preferentemente a personas de la demarcación de los Centros Base 7 y 9 de la Comunidad de Madrid (Área Este) y en el año 2016 se formaliza el contrato de servicios de SERPAIS CIMA, dirigido a personas que residen en la ciudad de Madrid.

Con este último contrato de SERPAIS CIMA se completa la red de Servicios de Provisión de Apoyos para la Inserción Sociolaboral de Personas con Discapacidad Intelectual (SERPAIS) de la Comunidad de Madrid, zonificados según las zonas de influencia de los diferentes Centros Base. Los cuatro SERPAIS mencionados en los párrafos anteriores, cofinanciados en un 50% por el Fondo Social Europeo, Programa Operativo Competitividad Regional y Empleo 2007-2013, Eje 2, Tema prioritario 71, han mantenido la continuidad de su funcionamiento hasta la actualidad, a través de sucesivos contratos de servicios y las correspondientes prórrogas contempladas en los mismos.

En el año 2018 en el conjunto de SERPAIS de la Comunidad de Madrid han participado 373 personas, 211 hombres y 160 mujeres; de las cuales 246, 148 hombres y 98 mujeres, han conseguido incorporarse al mercado laboral.

Por otro lado, la Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad 2018-2022 plantea el mantenimiento e impulso de los SERPAIS. Así, señala como objetivos estratégicos en el área de formación y empleo:

- La inclusión de personas con discapacidad en el mercado de trabajo, elevando las tasas de actividad y empleo, mediante el impulso del empleo con apoyo y la mejora de la intermediación laboral.
- La mejora de la formación y capacitación de las personas con discapacidad para favorecer su empleabilidad y el acceso a empleos cualificados.

Igualmente contempla como una de las doce líneas de actuación del mencionado Área de Formación y Empleo “la consolidación y refuerzo del programa Emplea tu capacidad” y como medida número 219 “Mantener e impulsar los Servicios Especializados de Provisión de Apoyos para la Inserción Sociolaboral (SERPAIS).

1.2. DEFINICIÓN DE SERPAIS

Los **Servicios de Provisión de Apoyos para la Inserción Sociolaboral** son una iniciativa técnica específica de la Comunidad de Madrid, cofinanciada por el Fondo Social Europeo, dirigida a conseguir la **inserción socio-laboral de personas con discapacidad intelectual** en entornos ordinarios, a través de la organización y gestión de un servicio de provisión de apoyos, con dos grandes áreas de intervención:

1. **Provisión de apoyos individualizados a los participantes**, para la mejora de su participación socioeconómica, interviniendo para ello en:
 - Elaboración consensuada de un **Plan Individualizado de Trabajo**.
 - Realización de actividades para la búsqueda activa de empleo y de recursos comunitarios.
 - Desarrollo de competencias personales para la vida independiente y la participación social y laboral en entornos comunitarios, especialmente para conseguir un trabajo y mantenerse en él.
 - Apoyo en la participación de actividades, priorizando las de inserción y mantenimiento en el mercado de trabajo.

La diversidad de características personales requiere diferentes **niveles de intensidad de apoyo**.

2. **Generación de oportunidades de contratación** y participación social acordes con los objetivos de cada participante. Para ello se realizan acciones de búsqueda de recursos comunitarios, ofertas de empleo, formación y otras actividades, así como tareas de sensibilización de recursos comunitarios, especialmente tejido empresarial.

Asimismo, estas intervenciones pretenden transmitir el potencial de las personas con discapacidad intelectual como miembros activos de la sociedad, y como fuerza de trabajo, con la implementación de una metodología de **Empleo con apoyo**.

1.3. OBJETIVOS DE LOS SERPAIS

Respecto a las personas usuarias:

- Contribuir, con **apoyos y oportunidades**, a que cada participante pueda desarrollar satisfactoriamente su proyecto de **participación sociolaboral en entornos ordinarios**.
- Organizar un proceso para el establecimiento de un **Plan Individualizado de Trabajo** para la participación (realizado a partir de la valoración de factores personales, demandas y de necesidades de apoyo, que identifique objetivos personales, apoyos y actividades propuestas para conseguirlos).
- Desarrollar la **provisión de apoyos individuales** que se deriven de los planes individualizados con el objetivo de **mejorar la empleabilidad** de las personas participantes, a través del desarrollo de actividades propuestas en sus Planes Individualizados, encaminadas a la adquisición o entrenamiento de competencias implicadas y a conseguir oportunidades de empleo y de participación en entornos ordinarios para las personas participantes.

Respecto a las familias y personas allegadas a los participantes

- **Asesorar y promover el rol facilitador de la familia o personas allegadas** en la consecución de las metas personales de cada participante.

Respecto a empresas y al entorno comunitario

- Conseguir para las personas participantes **oportunidades de empleo** y de **participación en entornos ordinarios** a través de un plan de prospección.
- Promover relaciones de **colaboración de empresas** y otros recursos para facilitar la incorporación de personas participantes en el mercado laboral y/o su participación social.
- **Sensibilizar al tejido empresarial** sobre el potencial y las capacidades de las personas con discapacidad intelectual.

Respecto a la organización y prestación del servicio:

- Organizar el conjunto de componentes de la prestación de servicios con el propósito de informar, establecer el seguimiento y la evaluación de actividades y resultados que posibiliten la identificación de áreas de mejora.

1.4. PERSONAS DESTINATARIAS

Las personas destinatarias del proyecto reúnen el siguiente perfil:

- Reconocimiento de **grado de discapacidad igual o superior al 33 %**.
- Personas con capacidad **intelectual límite, discapacidad intelectual ligera y discapacidad intelectual moderada**. Puntualmente, pueden participar personas con otro tipo de discapacidad que se estime que puedan beneficiarse adecuadamente del Proyecto (por ej.: **trastornos cognitivos o de aprendizaje o**

trastornos del desarrollo). Estas personas deberán presentar un rendimiento asimilable al de discapacidad intelectual.

- Aunque la alteración de conducta es excluyente para ser destinatario del proyecto, no lo es el tener trastornos afectivos asociados de carácter leve.
- **Residentes en la Comunidad de Madrid.**
- Personas **demandantes de empleo o de mejora de empleo**. Podrán participar personas que persigan la transición del empleo protegido al empleo ordinario.
- **Motivación buena**, con disposición activa para iniciar o continuar un proceso de integración socio laboral, con positiva actitud familiar ante los objetivos de las personas participantes y que no presenten otras dificultades que en el momento de la derivación constituyan imposibilidad de integración laboral.

1.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1.5.1. Definición

El manual de procedimientos es el documento que **integra** en forma ordenada las **actuaciones** que deben seguirse para la realización de las funciones dentro de la organización y el **cumplimiento de sus objetivos**, a través de la adecuada gestión por procesos de las actividades y recursos.

1.5.2. Objetivos

Este manual pretende constituir una **herramienta útil para promover el eficaz y eficiente desarrollo de las actividades** que forman parte de los diferentes procesos del SERPAIS, para facilitar la evaluación y el control interno de esos procesos que permita la mejora continua de los mismos y, en consecuencia, la mejora de la calidad en la prestación de los servicios y la mejora de la satisfacción de los participantes en relación con los mismos.

Otro objetivo del Manual de Procedimientos de los SERPAIS es **homogeneizar las actuaciones y los procedimientos entre los diferentes Servicios existentes en el territorio de la Comunidad de Madrid**, de forma que se facilite la colaboración entre los mismos en el desarrollo del modelo y de sus metodologías y herramientas, así como garantizar los mismos estándares de calidad en la prestación del servicio a las personas destinatarias de los mismos, con independencia de su zona de residencia.

1.5.3. Estructura del Manual de Procedimientos

Este Manual de Procedimientos se ha estructurado mediante la agrupación de los procesos clave en cinco bloques diferenciados:

- **Procesos de atención a participantes.**

- **Procesos de colaboración con empresas-entidades.**
- **Procesos de apoyo a familias.**
- **Procesos de actuación en el entorno comunitario.**

Además, se contemplan otros procesos complementarios:

- **Proceso de derivación.**
- **Proceso de baja en el servicio.**

También se desarrolla un proceso estratégico:

- **Seguimiento y evaluación de los Servicios.**



En cada uno de los **procedimientos** que forman parte de los procesos se abordan los siguientes puntos:

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Responsables.
4. Diagrama de flujo.

5. Objetivos y criterios de evaluación.
6. Actuaciones y criterios de evaluación.
7. Registros Relacionados.

1.5.4. Evaluación y actualización del Manual de Procedimientos

Este Manual de Procedimientos pretende ser una **herramienta dinámica**, que promueva y acompañe a los SERPAIS en su **proceso de mejora continua**.

Para que esto sea posible es imprescindible que el mismo esté sujeto a un proceso de **evaluación y actualización** periódica, que lo mantenga vigente, incluyendo las mejoras que se deriven de la evaluación de los indicadores asociados a los objetivos y a las actuaciones de cada uno de los procedimientos recogidos, así como aquellas innovaciones y buenas prácticas que se desarrollen a partir de esa evaluación.

2. MAPA DE PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVE DEL SERPAIS

PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVE DEL SERPAIS

0. DERIVACIÓN Y ALTA

- A. Derivación CB
- B. Recepción y valoración inicial
- C. Alta

1. ATENCIÓN A PARTICIPANTES

- A. Acogida
- B. Valoración y orientación
- C. Provisión de apoyos
 - I. Acogida y alta
 - II. Valoración y orientación
 - III. Provisión de apoyos
 - IV. Empleo con apoyo

2. COLABORACIÓN CON EMPRESAS-ENTIDADES

- A. Relación con el tejido empresarial
- B. Empresas- entidades colaboradoras.
- C. Empresas-entidades contratantes: captación, gestión de ofertas y fidelización

3. APOYO A FAMILIAS

- A. Evaluación sociofamiliar
- B. Orientación y seguimiento

4. ACTUACIÓN EN EL ENTORNO SOCIOCOMUNITARIO

- A. Estudio de recursos comunitarios
- B. Información y derivación
- C. Seguimiento

3. PROCESO DE DERIVACIÓN

1. OBJETO

El objeto es describir las actuaciones que se realizan en el **proceso de derivación** que tiene lugar en el *Servicio de Provisión de Apoyos para la Inclusión Socio-laboral de personas con discapacidad Intelectual (SERPAIS)*.

Se explican las actuaciones que se desarrollan en el momento de la derivación de las personas desde el Centro Base de Atención a Personas con Discapacidad (en adelante Centro Base).

Se facilita y formaliza la incorporación al SERPAIS de las personas derivadas al mismo por el Centro Base, en base al cumplimiento de los requisitos señalados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las expectativas e intereses de los candidatos/as, su itinerario de inserción, su perfil de capacidades, su nivel de empleabilidad y sus necesidades de apoyo.

2. ALCANCE

El proceso tiene su comienzo en el **primer contacto** por parte del equipo del Área de Orientación Formativo Laboral de su Centro Base hasta su **incorporación efectiva** al Servicio.

En este proceso están implicadas las siguientes personas:

- La persona con discapacidad intelectual.
- La familia o personas allegadas de la persona candidata.
- Los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base correspondiente.
- Coordinador/a del SERPAIS.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base. (Pedagogo/a y/o Técnico/a de Empleo).
- Coordinador/a del Servicio.

5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Proporcionar desde el Centro Base la información adecuada y los documentos necesarios al SERPAIS sobre los candidatos a participar en el Proyecto, de manera que pueda contactarse con los mismos e iniciar el proceso de acogida.	
2. Establecer contacto con la persona derivada, para proporcionarle información detallada sobre la finalidad y las características fundamentales del Servicio, de los derechos y deberes derivados de su participación en el mismo y concertar una cita para una primera entrevista.	<p>2.1. Porcentaje de personas contactadas/derivadas.</p> <p>2.2. Porcentaje de personas que se manifiestan interesadas/derivadas.</p> <p>2.3. Porcentaje de personas que acuden a la 1ª entrevista/derivadas contactadas.</p>
3. Confirmar que la persona candidata reúne los requisitos establecidos para participar en el Servicio, tiene unas competencias básicas y unos intereses compatibles con la finalidad y las características del Servicio.	3.1. Número de personas que reúnen los requisitos, las competencias y los intereses compatibles con la participación en el Servicio.
4. Supervisión del alta de las personas que se incorporan al Servicio en la Comisión de Seguimiento.	4.1. Porcentaje de personas cuya alta es supervisada de forma positiva en la Comisión de Seguimiento del Proyecto.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Derivación de la persona por el Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base que le corresponde.
2. Contacto inicial del SERPAIS con la persona derivada.
3. Entrevista inicial o reunión informativa inicial.
4. Devolución de información sobre las derivaciones.
5. Registro de la situación de las derivaciones.

DESARROLLO DE LAS ACTUACIONES

ACTUACIÓN 1: ENTREVISTA ÁREA DE ORIENTACIÓN FORMATIVO LABORAL DEL CENTRO BASE

RESPONSABLES: Profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base.

DESARROLLO

- a. Los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base atienden a la persona que ha hecho una solicitud de información del proyecto.
- b. Realizan una entrevista de orientación y tras la valoración de las capacidades, los intereses y el itinerario de esa persona se propone su participación en el SERPAIS, explicando con detalle la finalidad y las características básicas del Proyecto. En la entrevista se actualiza y completa la información de VOIL.

INDICADORES

- 1.1. Número de personas informadas del proyecto.

ACTUACIÓN 2: INCORPORACIÓN AL SONDEO DE VOIL

RESPONSABLES: Profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base.

DESARROLLO

- a. Si la persona con discapacidad intelectual acepta la propuesta se procede a su inclusión en el correspondiente sondeo de **VOIL**, previa autorización expresa y por escrito de la persona interesada.
- b. Se incorpora al fichero de lista de espera para su derivación efectiva cuando haya disponibilidad de plazas.

INDICADORES

- 2.1. Número de personas interesadas en el proyecto.

ACTUACIÓN 3: DERIVACIÓN AL SERPAIS

RESPONSABLES: Profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base y Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. En el momento en que exista plaza disponible el profesional del Área de Orientación Formativo Laboral envía al SERPAIS el **Documento de derivación** con los datos de identificación y localización de la persona interesada y la Ficha Personal de VOIL actualizada.

INDICADORES

- 3.1. Número de personas derivadas proyecto.

ACTUACIÓN 4: DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LAS DERIVACIONES AL CENTRO BASE

RESPONSABLES: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Una vez realizada la entrevista inicial el coordinador/a del SERPAIS realiza una devolución de información a los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base sobre las personas derivadas.
- En la devolución de información se recogen las siguientes situaciones:
- Persona interesada/incorporada.
 - Persona no interesada. Exposición de motivos.
 - Persona no contactada.

INDICADORES

- 4.1. Número personas interesadas en el proyecto.
- 4.2. Número de personas no interesadas en el proyecto.
- 4.3. Número de personas no contactadas.

ACTUACIÓN 5: REGISTRO SITUACION PERSONAS DERIVADAS

RESPONSABLES: Profesionales del Centro Base, del SERPAIS y de la Dirección General miembros de la Comisión de Seguimiento.

DESARROLLO

- a. Los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base recogen la información de la situación de la derivación, en **VOIL**.

INDICADORES

- 5.1. Número de personas derivadas en el proyecto.
- 5.2. Número de altas en el proyecto.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Pliegos de Prescripciones Técnica de los SERPAIS.
2. Documento de derivación de casos desde los Centros Base a los SERPAIS.
3. Ficha Persona de VOIL correspondiente a las personas derivadas.
4. Protocolo de contacto inicial con la persona derivada.
5. Documento de devolución de información por parte del SERPAIS sobre las derivaciones realizadas a los respectivos Centros Base.

4. PROCESO DE ATENCIÓN A PARTICIPANTES

4.1. ACOGIDA Y ALTA

1. OBJETO

El objeto es describir las actuaciones que se realizan en el **proceso de acogida y alta**, que tiene lugar en el *Servicio de Provisión de Apoyos para la Inserción Socio-laboral de personas con discapacidad Intelectual (SERPAIS)*.

Se explican los pasos que se siguen desde que la persona es derivada desde el Centro Base de Referencia hasta que es dado de alta en el proyecto SERPAIS.

Es la **vía de entrada de los participantes** en el SERPAIS. Se proporciona a los candidatos derivados desde los Centros Base, la información detallada sobre el Servicio: derechos, obligaciones, apoyos, etc. La persona una vez informada de todo, decide si quiere o no participar en el mismo.

2 ALCANCE

Se inicia una vez se produce la derivación de la persona candidata para ser participante en el proyecto y se extiende hasta que la persona firma el **documento de alta y acuerdo de participación en el SERPAIS**.

En este proceso están implicadas las siguientes personas:

- Participante.
- Familia y/o allegados del participante.
- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

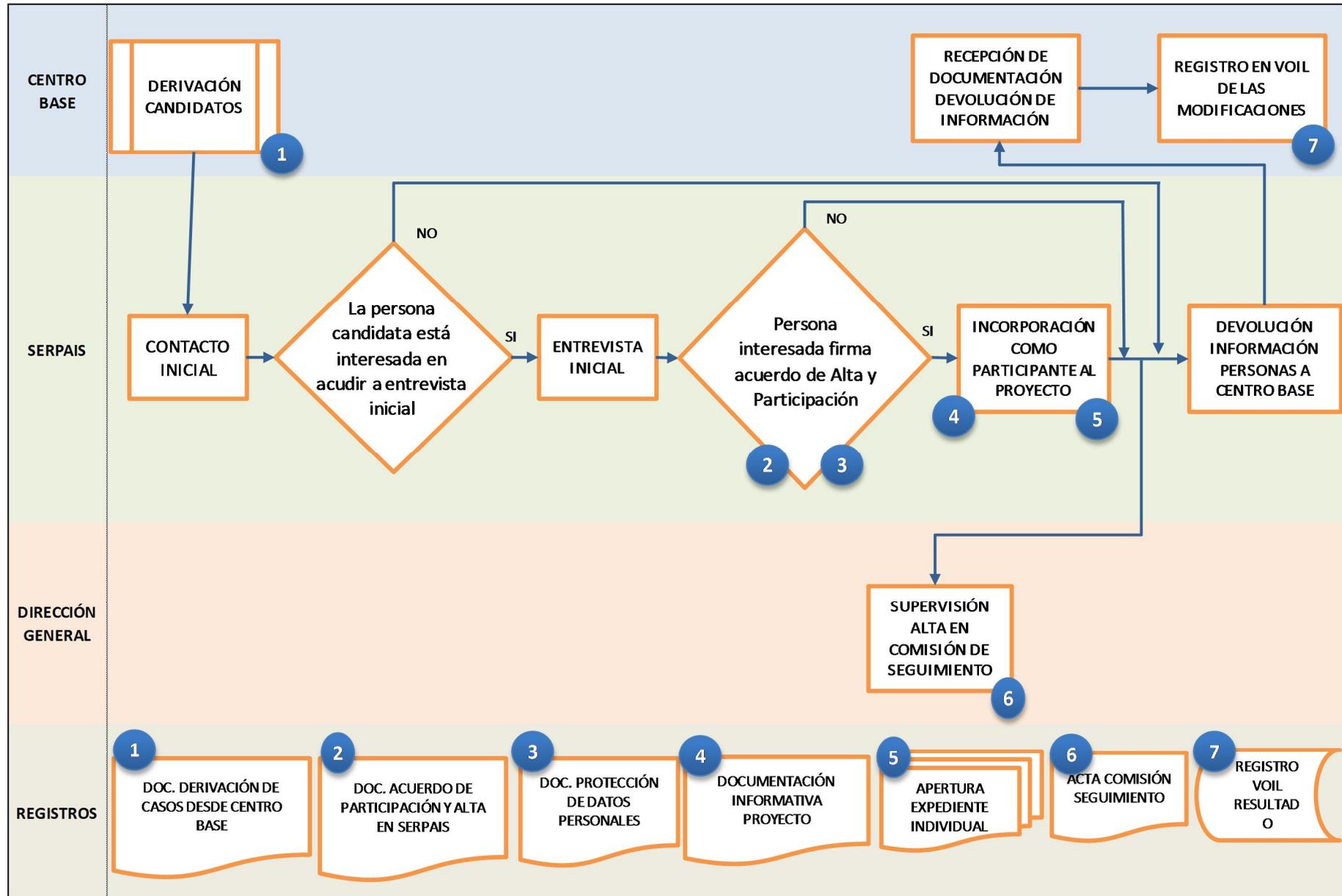
3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Coordinador/a.

Profesionales implicados

- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Proporcionar a la persona derivada y cuando sea necesario a la familia, información detallada sobre el Servicio, sus prestaciones, así como los derechos y obligaciones de las personas participantes en el mismo, para que decida sobre su participación en base a la información recibida.	1.1. Número de personas derivadas desde el Centro Base.
	1.2. El porcentaje de personas derivadas con las que se contacta.
	1.3. El porcentaje de personas derivadas que finalmente se incorporan al proyecto.
2. Formalizar el alta y la incorporación de la persona participante al Servicio, a través de la firma del acuerdo de participación.	2.1. Número de acuerdos de participación firmados.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Contacto inicial del SERPAIS con la persona derivada.
2. Entrevista informativa con la persona y si es necesario con la familia y/o personas.
3. Formalización del alta.
4. Devolución de información sobre las personas derivadas.
5. Confirmación de altas y modificación VOIL.

ACTUACIÓN 1: CONTACTO INICIAL DEL SERPAIS CON LA PERSONA DERIVADA

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO:

- a. EL profesional del SERPAIS contacta telefónicamente con la persona interesada en nombre del Centro Base y se le explica que el motivo de la llamada es ofrecer su participación en el Proyecto. Se le explica la finalidad y las características del mismo, así como las implicaciones, derechos y deberes, que se derivan de su participación en el mismo.
- b. El contacto telefónico se realizará observando lo establecido en el “Protocolo”³ correspondiente en el que se señala cómo ha de hacerse el contacto, el número de llamadas mínimas que deben hacerse si no se establece el contacto y la forma de proceder si finalmente el contacto telefónico no es posible. Si la persona interesada manifiesta mantener su interés y disponibilidad, ya explicitados en el Centro Base,

³ Protocolo de contacto inicial con la persona derivada. Pendiente de desarrollar.

- por participar en el Proyecto se le propone una cita para una entrevista inicial, que podrá ser individual o grupal, fijando la fecha, la hora y el lugar de celebración.
- c. Se indicará a la persona derivada qué documentación debe aportar en esa reunión para incorporarse al SERPAIS como participante.

INDICADORES:

- 1.1. Número de personas derivadas.
- 1.2. Número de personas contactadas.
- 1.3. Número de personas citadas a entrevista inicial.

ACTUACIÓN 2: ENTREVISTA INFORMATIVA CON LA PERSONA Y SI ES NECESARIO CON LA FAMILIA Y/O PERSONAS ALLEGADAS

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO:

- a. Se realiza una reunión informativa individual o grupal, con el potencial participante, a la que puede asistir también su familia y/o personas allegadas, donde se les entrega un dossier informativo sobre las características del servicio.
- b. El dossier informativo recoge las características del Proyecto, sus prestaciones y cada uno de los procesos de intervención.

INDICADORES:

- 2.1. Número de personas citadas a entrevista inicial que asisten a la misma.

ACTUACIÓN 3: FORMALIZACIÓN DEL ALTA

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO:

- a. El participante, o su tutor legal en caso de estar incapacitado legalmente, firman la documentación necesaria para causar alta en SERPAIS:
 1. documento de alta y acuerdo de participación.
 2. documentación de protección de datos personales.

INDICADORES

- 3.1. Número de personas que firman el documento de alta y acuerdo de participación en SERPAIS.

ACTUACIÓN 4: DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS DERIVADAS

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO:

1. Una vez realizada la entrevista inicial de información, el coordinador/a del SERPAIS traslada la información a los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base que hicieron la derivación.
2. Se realiza una devolución del **Documento de Derivación de casos**, donde se recoge la información sobre el resultado de la misma. En ella se recogen los supuestos:
 - Persona interesada/incorporada a SERPAIS.
 - Persona no interesada. Exposición de motivos.
 - Persona no contactada.

INDICADORES:

- 4.1. Número personas interesadas en participar en el proyecto.
- 4.2. Número de personas no interesadas en participar en el proyecto.
- 4.3. Número de personas no contactadas.

ACTUACIÓN 5: CONFIRMACIÓN DE ALTAS Y MODIFICACIÓN VOIL

RESPONSABLES: Profesionales del Centro Base, del SERPAIS y de la Dirección General miembros de la Comisión de Seguimiento.

DESARROLLO:

1. Los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral del Centro Base que hicieron la derivación, registran en el sondeo de VOIL la información remitida por el SERPAIS, a través del apartado correspondiente en el **Documento de Derivación de casos**.

INDICADORES:

- 5.1. Número de altas en el SERPAIS.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Documento de derivación de casos desde los Centros Base a los SERPAIS.
2. Ficha Persona de VOIL correspondiente a las personas derivadas.
3. Anexo al Documento de derivación de casos desde los Centros Base a los SERPAIS.
4. Protocolo de contacto inicial con la persona derivada.
5. Dossier informativo de SERPAIS.
6. Decálogo de derechos de los participantes en SERPAIS.
7. Normas de participación en SERPAIS.

8. Documento de alta y acuerdo de participación en SERPAIS.
9. Documento de protección de datos personales.

4.2. VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN

1. OBJETO

El objeto es describir las actuaciones que se realizan en el **proceso de valoración y orientación**, que tiene lugar en el *Servicio de Provisión de Apoyos para la Inclusión Socio-laboral de personas con discapacidad Intelectual (SERPAIS)*.

En este proceso se valora el **nivel de empleabilidad de la persona participante** en relación a su perfil profesional, así como sus necesidades de apoyo y su contexto sociocomunitario, y se inicia el planteamiento de las estrategias necesarias para alcanzar el **objetivo de la inserción socio - laboral**, desarrollando para ello un **Plan Individualizado de Trabajo** que atienda sus necesidades y expectativas.

Es un proceso que se mantiene activo durante toda la participación de la persona en el Proyecto, ya que se realiza de manera continua una evaluación de necesidades, objetivos, etc., de la persona, reajustando los apoyos que el SERPAIS puede prestar a las necesidades y expectativas que la persona participante en el mismo tiene.

2. ALCANCE

Se inicia en la entrevista inicial de valoración y se extiende hasta la consecución de los objetivos que se han consensuado en su **Plan Individualizado de Trabajo**.

En este proceso están implicadas las siguientes personas:

- Participante.
- Familia y/o allegados del participante.
- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

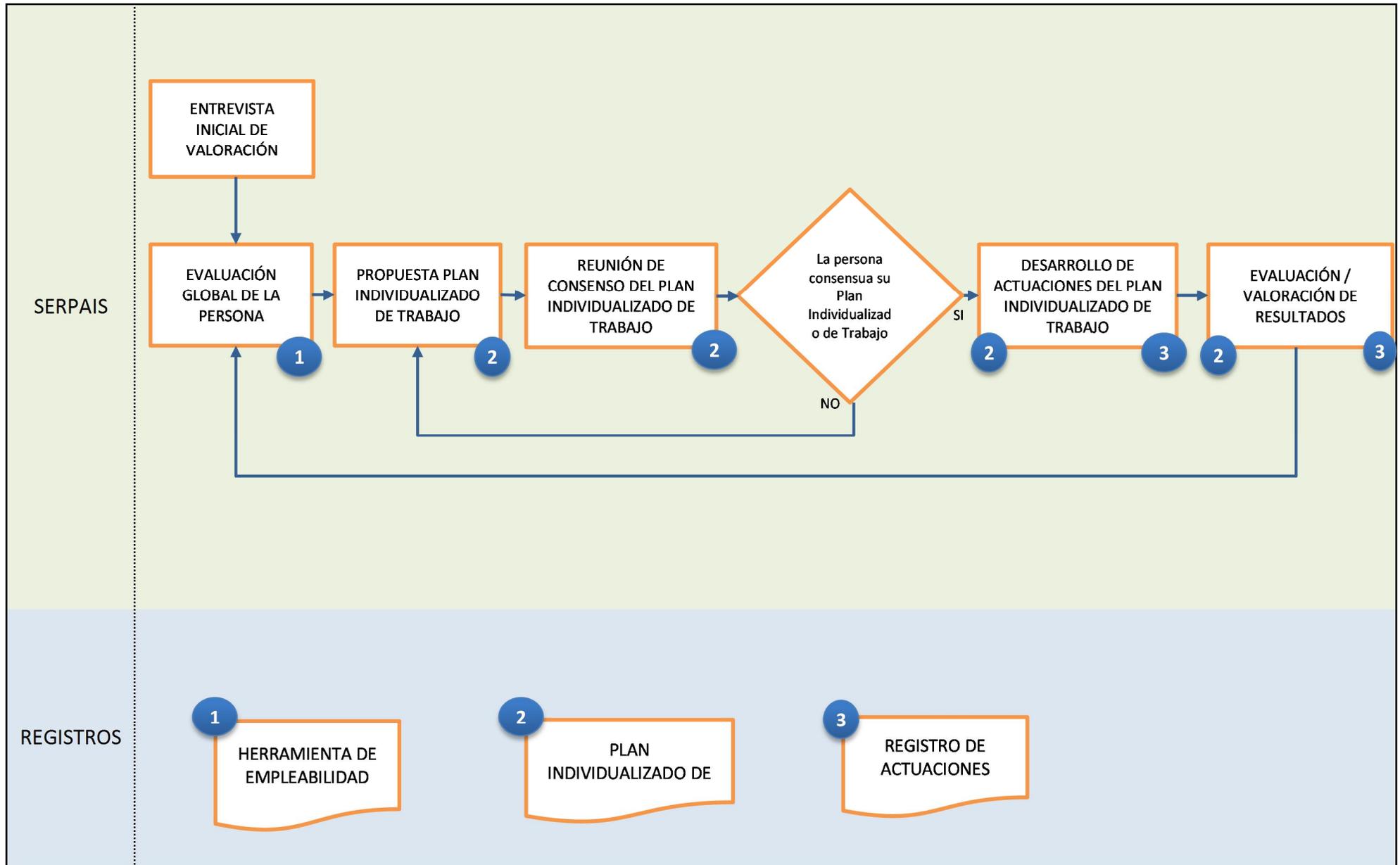
3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Coordinador/a.

Profesionales implicados

- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Analizar e identificar las competencias e intereses en relación con las áreas: cognitiva, personal, funcional, social y laboral, con el fin de determinar las necesidades de apoyo.	1.1. Número de personas valoradas con la herramienta del Perfil de Empleabilidad.
2. Devolver a la persona participante la información referente a las áreas de apoyo y acordar las actividades en las que va a participar en el proyecto.	2.1. Número de reuniones de orientación para la devolución de la información.
	2.2. Número de personas orientadas al grupo PRIMEM.
	2.3. Número de personas orientadas al grupo TRADES.
	2.4. Número de personas orientadas al grupo TRABAJADORES/AS.
3. Elaborar de manera consensuada con la persona el Plan Individualizado de Trabajo.	3.1. Número planes individualizados de trabajo firmados.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Recogida de documentación de la persona participante.
2. Asignación del grupo en el que se va a incorporar.
3. Entrevista inicial de valoración.
4. Valoración de competencias.
5. Entrevista de orientación y firma del Plan Individualizado de Trabajo.
6. Revisión del Plan Individualizado de Trabajo.

ACTUACIÓN 1: RECOGIDA DE DOCUMENTACIÓN DE LA PERSONA PARTICIPANTE.

RESPONSABLES: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Se recoge la documentación necesaria para la apertura del expediente individual de la persona participante: fotocopia del D.N.I, reconocimiento grado de discapacidad, solicitud demanda o mejora de empleo, C.V., fotografía tamaño carnet.

INDICADORES

- 1.1. Número de expedientes individuales abiertos.

ACTUACIÓN 2: ASIGNACION DEL GRUPO EN EL QUE SE VA A INCORPORAR.

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Se informa a la persona de los grupos de atención existentes PRIMEM, TRADES y TRABAJADORES, y a cuál de ellos va a ser asignado. A lo largo del proceso, un participante puede cambiar de grupo de referencia.

INDICADORES:

- 2.1. Número de personas incorporadas al grupo PRIMEM.
2.2. Número de personas incorporadas al grupo TRADES.
2.3. Número de personas incorporadas al grupo TRABAJADORES/AS.

ACTUACIÓN 3: ENTREVISTA INICIAL DE VALORACIÓN

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. La primera entrevista de valoración se lleva a cabo entre la persona interesada en formar parte del Servicio y el Coordinador/a o psicólogo/a. En esta entrevista se utilizan las herramientas y cuestionarios de valoración y de recogida de información.

INDICADORES:

- 3.1. Número de entrevistas iniciales de valoración realizadas.

ACTUACIÓN 4: VALORACIÓN DE COMPETENCIAS

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. En dicha evaluación se valoran las competencias (capacidades, habilidades y actitudes) de las personas participantes con el objetivo de establecer un perfil de empleabilidad. Se evalúan aspectos cognitivos, funcionales, sociales, personales y de autonomía. Mediante pruebas estandarizadas, no estandarizadas, observación, etc.
b. Toda la información se vuelca en la herramienta del perfil de empleabilidad, que nos va a permitir determinar el nivel de acceso al empleo que tiene la persona. Además, nos va a servir de guía para poder establecer la provisión de apoyos que necesita el participante.
c. El proceso de valoración que puede extenderse hasta seis meses desde el alta en el proyecto, se realiza de manera interdisciplinar.

INDICADORES:

- 4.1. Número de personas valoradas.
4.2. Número de perfiles de empleabilidad elaborados.
4.3. Número de planes individualizados de trabajo realizados.

ACTUACIÓN 5: ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN Y FIRMA DEL PLAN INDIVIDUALIZADO DE TRABAJO

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- Una vez finalizada la valoración inicial se traslada a la persona participante el resultado de la misma a través de una entrevista de orientación, donde se acuerda con el participante la provisión de apoyos que se van a poner en marcha a través del Servicio.
- Se consensua y firma el Plan Individualizado de Trabajo.
- En los casos en los que el equipo lo considera necesario, también se orienta a la familia sobre el proceso de valoración de la persona participante.

INDICADORES:

- Número de reuniones de orientación mantenidas.
- Número de planes individualizados de trabajo firmados.

ACTUACIÓN 6: REVISIÓN DEL PLAN INDIVIDUALIZADO DE TRABAJO

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- El proceso de valoración es continuo, ampliando la información sobre la persona durante toda la participación en el proyecto.
- La revisión se realiza en una entrevista de orientación, valorando el nivel de consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Trabajo y en si se considera conveniente reformular los objetivos o las actuaciones.
- Se establece un tiempo mínimo de revisión de entre 6 meses y un año. Los periodos previstos de revisión pueden modificarse en el caso de que la persona cambie su situación en el proyecto.

INDICADORES:

- Número de planes individualizados de trabajo revisados.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

- Entrevista inicial de valoración.
- Herramienta del perfil de empleabilidad.
- Plan Individualizado de Trabajo.
- Registro de actuaciones.

4.3. PROVISIÓN DE APOYOS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las actuaciones que se realizan en el proceso provisión de apoyos que tiene lugar en el SERPAIS.

Mediante este procedimiento se explican los apoyos que se ofrecen a los participantes en SERPAIS, y que previamente han sido consensuados con ellos y recogidos en su Plan Individualizado de Trabajo.

En este proceso se proporcionan de forma directa, o indirecta, a través de derivación a apoyos externos, los apoyos establecidos para cada persona participante en su Plan Individualizado de Trabajo.

Los **apoyos** pueden ser de los siguientes tipos:

1. Apoyos para la capacitación / formación.
2. Apoyos psicosociales: psicólogos, trabajo social, autogestión y participación comunitaria.
3. Apoyos para el Empleo (este apartado es tan importante que tiene su propio proceso, el proceso ECA).
4. Otros apoyos.

2. ALCANCE

Este proceso se inicia con la firma por parte de la persona participante del **Plan Individualizado de Trabajo** que se ha consensuado y se extiende hasta su baja en el Proyecto. Están implicados en este proceso:

- Participante.
- Familia o allegados de la persona participante.
- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.

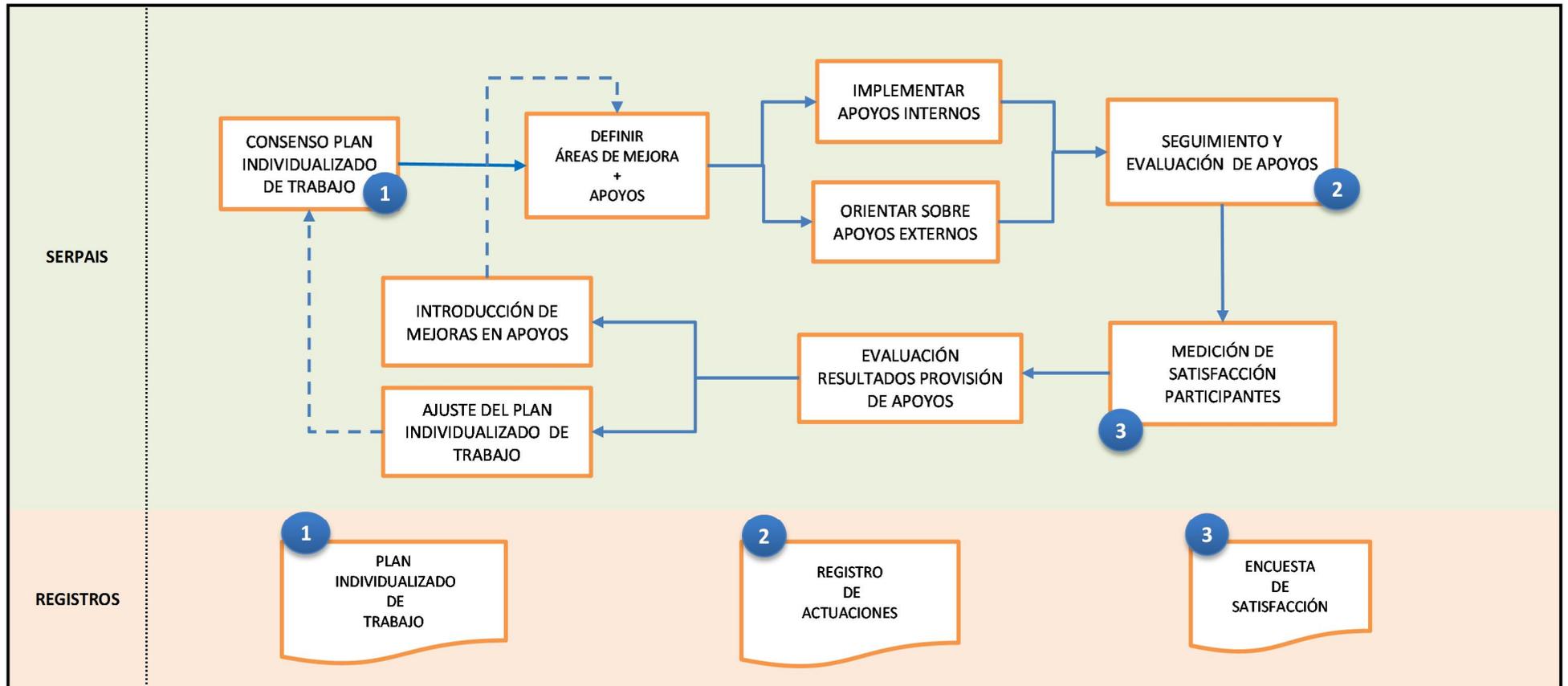
3. RESPONSABLES

- Coordinador/a.

Profesionales implicados

- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Proporcionar a las personas participantes las actividades internas del SERPAIS que respondan a los apoyos que necesitan, contemplados en su Plan Individualizado de Trabajo	1.1. Número de personas que ha recibido apoyos. 1.2. Número de personas que reciben apoyos en capacitación/formación. 1.3. Número de personas que reciben apoyo en empleo. 1.4. Número de personas que reciben otros apoyos: apoyo psicosocial, participación socicomunitaria, entorno familiar, ocio, etc. 1.5. Número de apoyos/sesiones individuales realizados. 1.6. Número de apoyos/sesiones grupales realizados.
2. Orientar y/o derivar a las personas participantes a aquellos recursos externos que den respuesta a sus necesidades y que no puedan ser cubiertas directamente a través del SERPAIS.	2.1. Número de personas derivadas a apoyos de capacitación/formación externa. 2.2. Número de personas derivadas a apoyos psicosociales externos. 2.3. Número de actividades externas a las que se han derivado.
3. Valorar la adecuación del apoyo ofrecido a la persona participante según la provisión de apoyos del Plan Individualizado de Trabajo.	3.1. Nivel de logros conseguidos de los marcados en el Plan Individualizado de Trabajo 3.2. Nivel de satisfacción de las personas participantes con los apoyos recibidos.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Organizar y desarrollar actividades internas del SERPAIS que respondan a las áreas de mejora y / o apoyos que necesita la persona.
2. Orientar y/o derivar a la persona a aquellos recursos externos que den respuesta a las necesidades que no puedan ser cubiertas directamente a través del SERPAIS.
3. Realizar la evaluación y análisis de la adecuación del apoyo ofrecido al participante según los objetivos previstos en su Plan Individualizado de Trabajo.

ACTUACIÓN 1: ORGANIZAR Y DESARROLLAR ACTIVIDADES INTERNAS DEL SERPAIS QUE RESPONDAN A LAS ÁREAS DE MEJORA Y / O APOYOS QUE NECESITA LA PERSONA

RESPONSABLES: Coordinador-a/psicólogo-a.

DESARROLLO

- a. Realizar el análisis de los perfiles de empleabilidad de las personas participantes.
- b. Priorizar las áreas de mejora en cada participante.
- c. Diseñar los recursos de apoyo (individuales / grupales).
- d. Desarrollar los recursos de apoyo.

INDICADORES

- 1.1. Número de perfiles de empleabilidad analizados.
- 1.2. Número de apoyos internos individuales/grupales desarrollados.

ACTUACIÓN 2: ORIENTAR Y/O DERIVAR A LA PERSONA A AQUELLOS RECURSOS EXTERNOS QUE DEN RESPUESTA A SUS NECESIDADES Y QUE NO PUEDAN SER CUBIERTAS DIRECTAMENTE A TRAVÉS DEL SERPAIS

RESPONSABLES: Coordinador/psicólogo.

DESARROLLO

- a. Realizar el análisis de los perfiles de empleabilidad de las personas participantes.
- b. Priorizar las áreas de mejora en cada participante.
- c. Buscar los recursos de apoyo (individuales / grupales).
- d. Orientar y/o derivar a recursos externos.
- e. Coordinar el seguimiento con los recursos de apoyo.

INDICADORES

- 2.1.- Número de perfiles de empleabilidad analizados.
- 2.2. -Número de personas derivadas a apoyos externos individuales/grupales.

ACTUACIÓN 3: REALIZAR LA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DEL APOYO OFRECIDO AL PARTICIPANTE SEGÚN LOS OBJETIVOS PREVISTOS EN SU PLAN INDIVIDUALIZADO DE TRABAJO

RESPONSABLES: Coordinador/psicólogo

DESARROLLO

- a. Realizar un seguimiento periódico de los objetivos establecidos revisando el Plan Individualizado de Trabajo.
- b. Valorar la adecuación de los apoyos en función de los resultados obtenidos.
- c. Evaluar el grado de satisfacción de la persona con el recurso de apoyo.

INDICADORES

- 3.1 .Nivel de logros conseguidos de los marcados en el Plan Individualizado de Trabajo.
- 3.2 Nivel de satisfacción de las personas participantes con los apoyos recibidos.

7. REGISTROS RELACIONADOS

1. Plan Individualizado de Trabajo.
2. Registro de Actuaciones.
3. Encuestas de Satisfacción.
4. Perfil de Empleabilidad.
5. Guía de recursos comunitarios.

4.4. EMPLEO CON APOYO**1. OBJETO**

Describir las actuaciones que se realizan en el proceso de **Empleo con Apoyo** que se desarrolla en el *Servicio de Provisión de Apoyos para la Inserción Sociolaboral de personas con discapacidad intelectual (SERPAIS)*.

En el proceso de **Empleo con Apoyo** se explican los pasos a dar para favorecer la **inserción social y laboral** en el mercado ordinario de trabajo de personas con discapacidad intelectual, a través de un **sistema estructurado de acompañamiento y apoyos** que facilite su incorporación y adaptación en el puesto de trabajo.

2. ALCANCE

Este proceso se inicia en el momento en el que la persona participante se incorpora al proyecto en alguno de los grupos **PRIMEM** o **TRADES**. Comienza con la incorporación de la persona al puesto de trabajo y continúa con el seguimiento y apoyos para el mantenimiento en el mismo. Este proceso afecta:

- Participante.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.

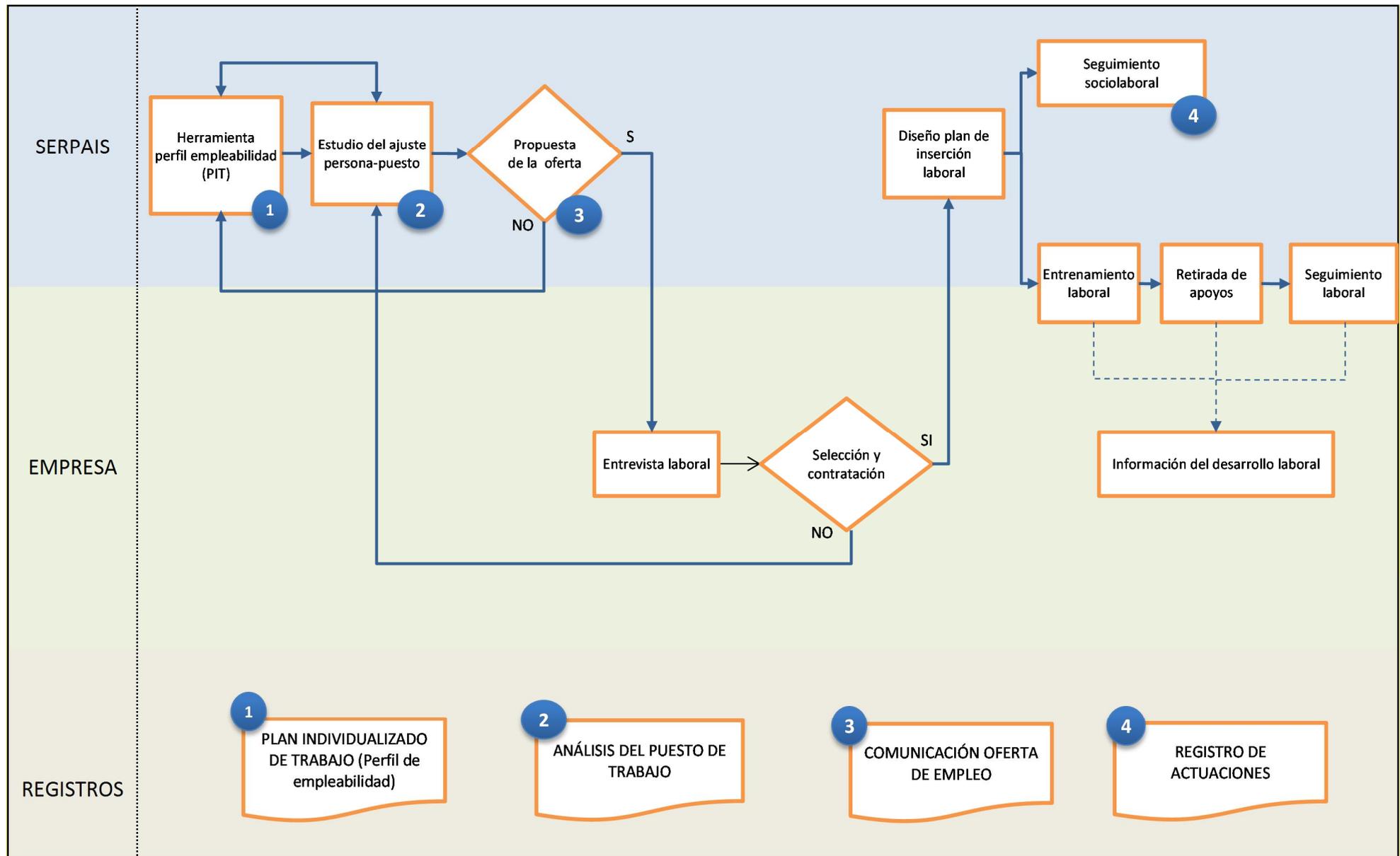
3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Coordinador/a del proyecto.

Profesionales implicados

- Psicólogo/a.
- Coordinador/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Asegurar el ajuste idóneo entre persona y puesto de trabajo , en función de los aspectos o condiciones requeridos en la oferta de trabajo, atendiendo al perfil de empleabilidad de la persona candidata.	1.1. Número total de personas derivadas a ofertas.
	1.2. Número total de personas participantes entrevistadas.
	1.3. Número total de personas que acceden a empleo.
2. Realizar la adaptación del puesto de trabajo para favorecer la inserción laboral	1.4. Número de puestos de trabajo que han tenido adaptaciones.
3. Facilitar un sistema estructurado de acompañamiento y apoyos que facilite su incorporación laboral y su adaptación en el puesto de trabajo.	1.5. Número total de inserciones nuevas realizadas en el periodo.
	1.6. Número total de seguimientos realizados en el periodo.
4. Favorecer la estabilidad y el mantenimiento en el puesto de trabajo de las personas trabajadoras.	1.7. Número total de trabajadores/as que llevan a término su contrato.
	1.8. Porcentaje del grado de satisfacción de la persona en su puesto.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Realizar el ajuste persona-puesto.
2. Inserción laboral: entrenamiento laboral.
3. Inserción laboral: retirada de apoyo.
4. Inserción laboral: seguimiento laboral.
5. Realizar seguimiento sociolaboral.

ACTUACIÓN 1: REALIZAR EL AJUSTE PERSONA-PUESTO

RESPONSABLE: Coordinador/a y Prospector/a.

DESARROLLO

- a. Seleccionar a las personas que pueden acceder a cada puesto de trabajo teniendo en cuenta las condiciones del mismo y por otro lado, los intereses, demandas, requisitos y competencias para el empleo de la persona que están recogidas en su **Perfil de empleabilidad**.
- b. Acompañar y dar apoyo a las personas en todas las gestiones relacionadas: entrega y solicitud de documentación, entrevistas, información de la ubicación, etc.

c. Cerrar la oferta de empleo cuando la persona es seleccionada.

INDICADORES

1.1. Número total de personas seleccionadas por ajuste al puesto de trabajo.

1.2. Número total de personas derivadas a oferta.

1.3. Número total de ofertas cerradas de forma positiva.

ACTUACIÓN 2: INSERCIÓN LABORAL: ENTRENAMIENTO LABORAL

RESPONSABLE: Preparador/a laboral.

DESARROLLO

- a. Diseñar y consensuar con la persona seleccionada el plan de acompañamiento laboral donde se recogerán las necesidades de apoyo: desplazamientos, entrenamiento en tareas, ritmo de trabajo, relaciones sociales, etc...
- b. Llevar a cabo el **entrenamiento laboral** durante el 100% de la jornada laboral en el puesto de trabajo (funciones y tareas, ritmo, competencias sociales, etc...).
- c. Realizar la detección asesoramiento y la capacitación de la figura del **apoyo natural**.

INDICADORES

2.1. Número total de entrenamientos laborales realizados.

ACTUACIÓN 3: INSERCIÓN LABORAL: RETIRADA DE APOYO

RESPONSABLE: Preparador/a laboral.

DESARROLLO

- a. Diseñar y consensuar con el trabajador/a el plan de retirada de apoyo una vez que comienza a realizar sus tareas de manera autónoma. El apoyo durante esta fase es del 80%-60% de la jornada laboral.

INDICADORES

3.1. Número total de entrenamientos laborales realizados.

ACTUACIÓN 4: INSERCIÓN LABORAL: SEGUIMIENTO LABORAL

RESPONSABLE: Preparador/a laboral.

DESARROLLO

- a. Llevar a cabo las visitas de seguimiento periódico en el puesto de trabajo, con la siguiente periodicidad quincenal, mensual, trimestral, que esté planteada en el plan de acompañamiento laboral.
- b. Recoger la información necesaria sobre la persona y su desempeño en la empresa a través del contacto con los supervisores y compañeros, así como con los apoyos naturales.
- c. Proporcionar soluciones y estrategias de intervención (reentrenamiento, soportes o registros, nuevas adaptaciones, reuniones con compañeros/as, etc...) en el caso de

que sea necesario. Se establece una temporalidad en función de las necesidades de apoyo de la persona.

- d. Realizar la evaluación del nivel de desempeño del trabajador/a con el fin de valorar el grado de adecuación del candidato/a con su puesto de trabajo.

INDICADORES

- 4.1. Número total de seguimientos en el periodo.
4.2. Número total de reentrenamientos laborales.
4.3. Número total de evaluaciones del nivel de desempeño laboral realizadas.

ACTUACIÓN 5: REALIZAR SEGUIMIENTO SOCIOLABORAL

RESPONSABLE: Preparador/a laboral.

DESARROLLO

- a. Hacer un seguimiento de temas laborales, sociales, personales, familiares, etc... a través de tutorías/asesorías de manera grupal o individual con cada una de las personas trabajadoras.

INDICADORES

- 5.1. Número de tutorías/ asesorías grupales.
5.2. Número de tutorías/ asesorías individuales.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Análisis del puesto de trabajo
2. Perfil de Empleabilidad
3. Registro de Actuaciones

5. PROCESO DE COLABORACIÓN CON EMPRESAS Y ENTIDADES

5.1. RELACIÓN CON EL TEJIDO EMPRESARIAL

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las actuaciones que se realizan para segmentar y prospeccionar el mercado laboral con la finalidad de conocer el entorno empresarial e identificar empresas potencialmente colaboradoras.

En este proceso se utilizan diferentes instrumentos y estrategias para relacionarse y captar empresas colaboradoras a través de trabajo en red con los empresarios/as, comercios y desarrollando campañas o acciones de información y sensibilización.

2. ALCANCE

Este procedimiento de trabajo afecta a todas las actividades **relacionadas con la prospección, segmentación, información y sensibilización en el mercado laboral.**

Este proceso afecta:

- Empresas.
- Coordinador/a.
- Prospector/a laboral.

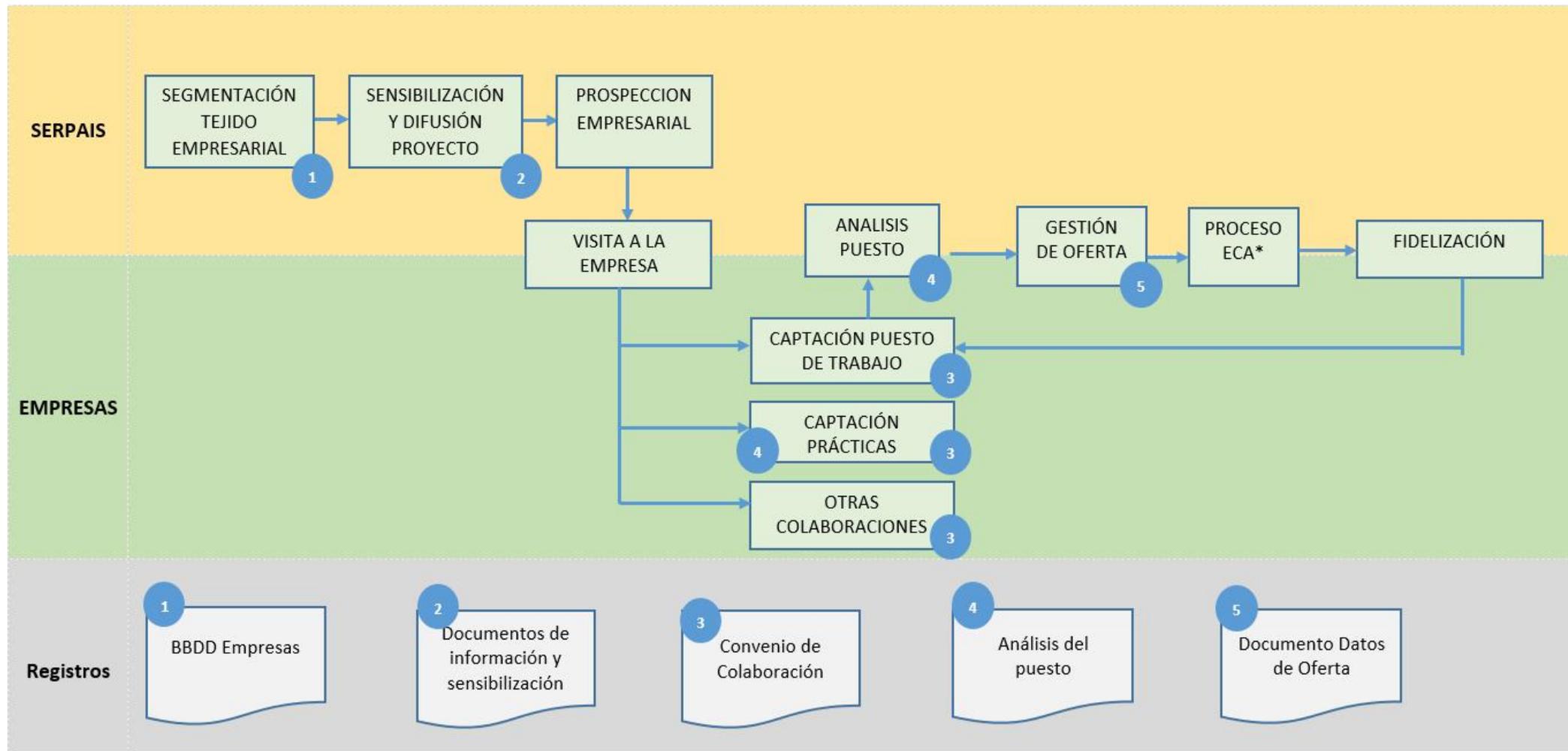
3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Coordinador/a del proyecto.

Profesionales implicados

- Coordinador/a.
- Prospector/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Conocer y registrar los recursos del entorno empresarial.	1.1. Número de empresas nuevas registradas base de datos Empresa.
2. Contactar con empresas a través de la prospección para sensibilizar y fomentar la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad intelectual.	2.1. Número de empresas prospectadas que tienen más de 50 trabajadores en sus plantillas. 2.2. Número de empresas prospectadas que no llegan a 50 trabajadores.
3. Conseguir que las empresas estén Informadas de las ventajas que tiene contratar personas con discapacidad intelectual a través de la metodología Empleo con Apoyo.	3.1. Número de empresas informadas.
4. Fomentar la contratación e inserción en el mercado laboral ordinario de las personas con discapacidad intelectual.	4.1. Número de contratos realizados.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ACTUACIÓN 1: SEGMENTACIÓN DEL MERCADO LABORAL

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- Recoger información relativa a los recursos del entorno empresarial.
- Elaborar bases de datos de empresas segmentadas por sector, tamaño, localización, etc.

INDICADORES

1.1. Número de empresas nuevas registradas base de datos Empresa.

ACTUACIÓN 2: PROSPECCIÓN DEL MERCADO LABORAL

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- Contactar con las empresas potencialmente colaboradoras.
- Realizar visitas comerciales a las empresas contactadas e interesadas.
- Incluir en la Base de Datos de empresas las diferentes posibilidades de colaboración: empleo, prácticas, actividades formativas, etc.

INDICADORES

2.1. Nº de empresas contactadas.

2.1. Nº de empresas visitadas.

ACTUACIÓN 3: SENSIBILIZACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL**RESPONSABLE:** Prospector/a laboral.**DESARROLLO**

a. Realizar campañas y acciones de sensibilización: videos, jornadas, folletos, etc...

INDICADORES

3.1. Número de acciones colectivas de sensibilización.

7. REGISTROS DE REFERENCIA

1. Base de datos de empresas
2. Convenios de colaboración con empresas y entidades
3. Documentos de información y sensibilización para empresas y entidades

5.2. RELACIÓN CON EMPRESAS O ENTIDADES COLABORADORAS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es señalar las actuaciones a realizar con las empresas y entidades colaboradoras.

La colaboración con entidades y empresas podrá ser de diferente naturaleza, formativas, prácticas, actividades de Responsabilidad Social Corporativa, jornadas, voluntariado, vida independiente, deporte etc...

2. ALCANCE

Este procedimiento de trabajo afecta a todas las actividades que se llevan a cabo con las empresas y entidades colaboradoras.

Este proceso afecta:

- Empresas y entidades.
- Coordinador/a.
- Prospector/a laboral.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Coordinador/a del proyecto.

Profesionales implicados

- Coordinador/a.
- Prospector/a laboral
- Auxiliar administrativo/a

4. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver el diagrama de flujo global de todo el proceso de colaboración con empresas y entidades en la página 40.

5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Establecer una relación de colaboración entre la empresa y el servicio.	1.1. Número de convenios firmados con empresas colaboradoras.
2. Que las empresas y entidades tengan información sobre las oportunidades de acceso al empleo de personas con discapacidad intelectual a través de la metodología Empleo con Apoyo.	2.2. Número de acciones informativas con empresas y entidades.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACION

ACTUACIÓN 1: FIRMA DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- a. Se formaliza la colaboración a través de un Convenio de Colaboración donde queda reflejado el tipo de colaboración, las condiciones y temporalidad de las mismas.

Los tipos de colaboración serán:

- Prácticas Laborales y Formativas.
- Jornadas, Foros, Congresos.
- Formaciones, talleres, charlas, etc.
- Acciones de RSC.
- Actividades deportivas.
- Voluntariado.
- Ocio.
- Vida independiente.

INDICADORES

- 1.1. Número de Convenios de Colaboración firmados.

ACTUACIÓN 2: DIFUSIÓN DEL PROYECTO

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- a. Impulsar acciones de difusión del proyecto en entorno social y empresarial.
- b. Realizar colaboraciones en charlas, jornadas, congresos para informar del proyecto y la metodología de Empleo con Apoyo en personas con discapacidad intelectual.

INDICADORES

2.1. Número de acciones de difusión.

7. REGISTROS DE REFERENCIA

1. Convenio de colaboración con empresas y entidades.
2. Base de datos empresas y entidades.
3. Material de difusión e información del SERPAIS.

5.3. RELACIÓN CON EMPRESAS CONTRATANTES. CAPTACIÓN, GESTIÓN DE OFERTAS Y FIDELIZACIÓN.

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es pautar las actuaciones que se realizan con las empresas, para la captación de los puestos de trabajo, gestión de oferta y fidelización.

1. ALCANCE

Este procedimiento de trabajo afecta a todas las actuaciones que se realizan durante el proceso de captación y análisis de puestos de trabajo.

Este proceso afecta:

- Empresas y entidades.
- Coordinador/a.
- Prospector/a laboral.

2. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Coordinador/a del proyecto.

Profesionales implicados

- Coordinador/a.
- Prospector/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver el diagrama de flujo global de todo el proceso de colaboración con empresas y entidades en la página 40.

5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Detectar, generar y captar ofertas de empleo.	1.1. Número de ofertas de empleo captadas.
2. Analizar los posibles puestos de trabajo, para facilitar el encaje persona-puesto.	2.1. Número de puestos de trabajo analizados.
3. Acordar con la empresa las adaptaciones necesarias.	3.1. Número de puestos de trabajo con adaptaciones.
4. Colaborar con la empresa a través del asesoramiento durante todo el proceso de Empleo con Apoyo.	4.1. Número de contactos con la empresa.
5. Fidelizar a las empresas contratantes y generar nuevas oportunidades de empleo dentro de la empresa y/o en empresas del mismo grupo.	6.1. Número de empresas que se mantienen de un año a otro. 6.2. Número de nuevos puestos de trabajo que se captan en las empresas contratantes.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACION

ACTUACIÓN 1: DETECTAR, GENERAR Y CAPTAR OFERTAS DE EMPLEO

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

a. Captar ofertas de empleo en aquellas empresas contactadas.

INDICADORES

1.1. Número de ofertas captadas.

ACTUACIÓN 2: REALIZAR EL ANÁLISIS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

a. Analizar presencialmente el puesto de trabajo: tareas, ritmo, entorno, condiciones, etc...

b. Establecer contacto con todos los agentes implicados en el entorno laboral.

INDICADORES

2.1. Nº de puestos de trabajo analizados.

ACTUACIÓN 3: PROMOVER LA ADAPTACIÓN LAS CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO A LAS NECESIDADES DEL CANDIDATO/A

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- a. Acordar con la empresa empleadora cambios y/o adaptaciones significativas en el puesto de trabajo: horarios, funciones, tareas, etc.; teniendo en cuenta las competencias de la persona candidata.

INDICADORES

- 3.1. Nº de empresas que realizan adaptaciones en el puesto de trabajo.

ACTUACIÓN 4: ASESORAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- a. Asesorar a los diferentes agentes de la empresa en temas relacionados con la contratación de personas con discapacidad.
- b. b) Asesorar a los diferentes agentes de la empresa en aspectos técnicos: metodología Empleo con Apoyo y adaptaciones del puesto de trabajo a lo largo de la relación laboral.

INDICADORES

- 3.1. Número de empresas que reciben asesoramiento para la contratación.
- 3.2. Número de empresas que reciben asesoramiento técnico.

* El resto de actuaciones de acompañamiento dirigidas tanto a la empresa como a la persona trabajadora durante la inserción laboral quedan recogidas en el Proceso de Empleo con Apoyo.

ACTUACIÓN 5: FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO EN EMPRESAS CONTRATANES

RESPONSABLE: Prospector/a laboral.

DESARROLLO

- a. Realización de acciones de fidelización con la empresa (llamadas de seguimiento, visitas, jornadas, etc...).
- b. Medir el grado de satisfacción de la empresa.
- c. Promover la captación de nuevas oportunidades laborales en empresas contratantes.

INDICADORES

- 2.1 Número de empresas fidelizadas que mantienen contratación.
- 2.2. Nº de nuevos puestos de trabajo captados en las empresas colaboradoras.
- 2.3. Grado de satisfacción de las empresas contratantes.

7. REGISTROS DE REFERENCIA

1. Análisis puesto de trabajo.
2. Dossier asesoramiento para empresas.
3. Documento datos de la oferta laboral.
4. Encuestas de satisfacción para las empresas.
5. Registro de resultados del grado de satisfacción de las empresas.

6. PROCESO DE APOYO A FAMILIAS Y ENTORNO RELACIONAL DE APOYO

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las actuaciones que se realizan en el proceso de apoyo a las **familias** o **entorno relacional de apoyo** de los participantes.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las actuaciones dirigidas al entorno relacional de apoyo de las personas participantes, a partir del análisis y valoración de sus intereses y expectativas sobre el proceso de inserción sociolaboral.

En este proceso están implicadas las siguientes personas:

- Coordinador/a.
- Psicólogo/a.
- Preparador/a Laboral.
- Participante.
- Familiar/es o entorno relacional de apoyo.

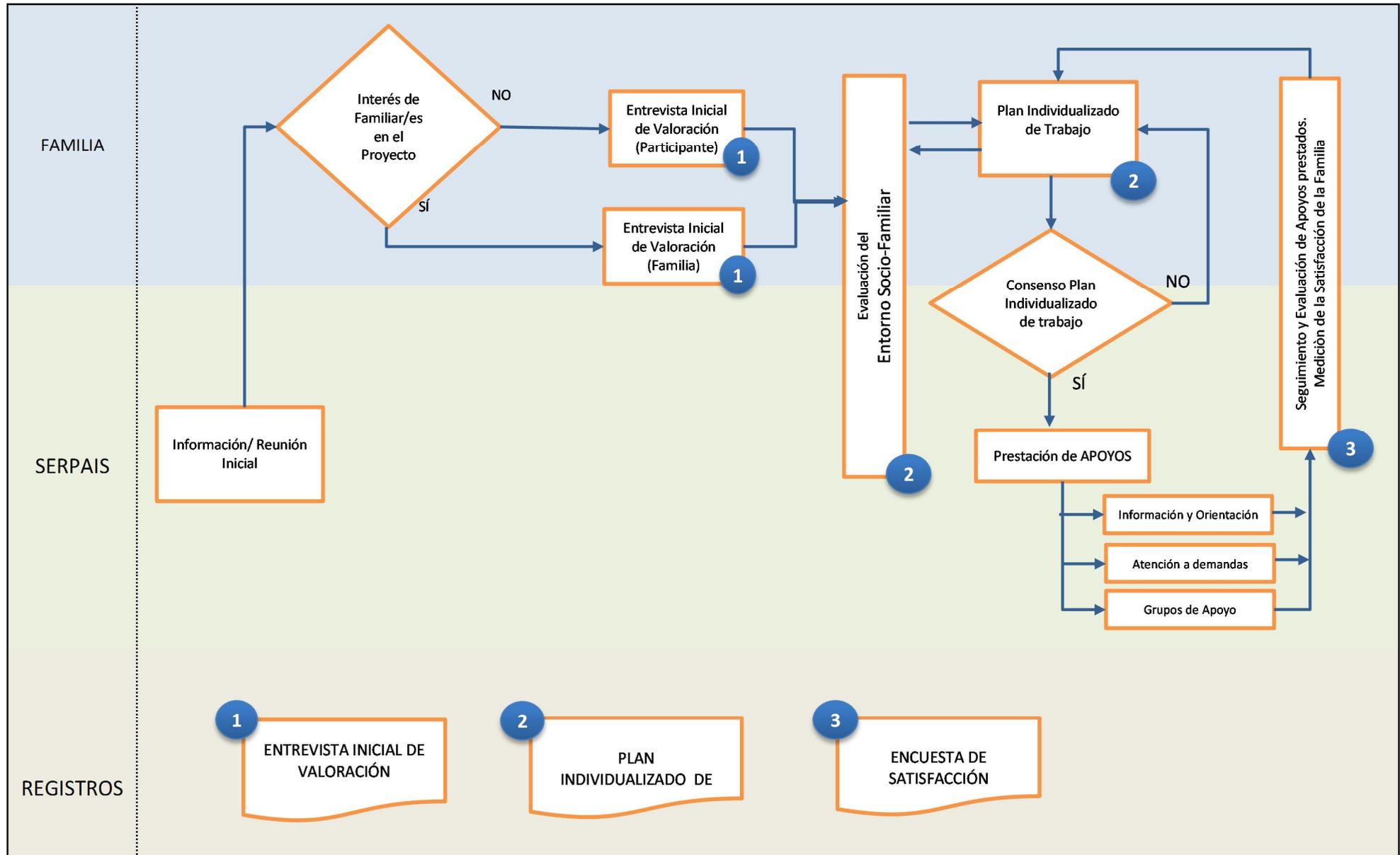
3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Coordinador/a.

Profesionales implicados

- Coordinador/a.
- Psicólogo/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Valorar las expectativas por parte del entorno relacional de apoyo respecto al servicio y a las capacidades de la persona participante.	1.1. Número de participantes cuyo entorno relacional de apoyo asiste a la entrevista inicial.
2. Valorar la posibilidad del entorno relacional de apoyo para actuar como agente facilitador durante el proceso de inserción sociolaboral.	2.1. Número de participantes cuyo entorno relacional de apoyo actúan como agente facilitador.
3. Implicar al entorno relacional de apoyo, en los casos que se valore conveniente, en el proceso de inclusión sociolaboral de la persona participante en SERPAIS.	3.1. Número de familias que conocen los objetivos del Plan Individualizado de Trabajo.
4. Informar y orientar a la familia y/o al entorno relacional de apoyo sobre las posibilidades y actuaciones de apoyo en el proceso de inserción sociolaboral del participante.	4.1. Número de actuaciones de orientación realizadas con las familias de los participantes (entrevistas, llamadas telefónicas, etc.).

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Evaluar el entorno socio-familiar del participante.
2. Promover la Implicación al entorno relacional de apoyo, cuando se valore conveniente, en el proceso de inclusión sociolaboral del participante.
3. Informar y orientar al entorno relacional de apoyo de las personas participantes.
4. Realizar seguimiento del entorno relacional de apoyo de las personas participantes.

ACTUACIÓN 1: EVALUAR EL ENTORNO SOCIO-FAMILIAR DE LA PERSONA PARTICIPANTE

RESPONSABLE: Coordinador/a y Psicólogo/a.

DESARROLLO

- a. Realizar la entrevista inicial familiar, recogiendo datos sobre: factores contextuales, situación laboral, expectativas y otras observaciones, tanto de la persona participante como de su entorno de convivencia.
- b. Delimitar el marco de actuación del Servicio.
- c. Explorar las posibilidades de colaboración del entorno relacional de apoyo durante el proceso de inserción sociolaboral de la persona participante.

INDICADORES

- 1.1. Nº de entrevistas iniciales de valoración realizadas.

ACTUACIÓN 2: PROMOVER LA IMPLICACIÓN DEL ENTORNO RELACIONAL DE APOYO, CUANDO SE VALORE CONVENIENTE, EN EL PROCESO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DEL PARTICIPANTE.

RESPONSABLE: Coordinador/a, Psicólogo/a y Preparador/a Laboral.

DESARROLLO

- a. Exponer a la familia, las líneas generales del proyecto y del Plan Individualizado de Trabajo.
- b. Promover acciones de colaboración con el entorno socio-familiar que se valoren oportunas y posibles atendiendo a las características del proyecto y al Plan Individualizado de Trabajo.

INDICADORES

- 2.1. Nº de familias informadas del Plan Individual de Trabajo (PIT) del participante.
- 2.3. Nº de participantes que reciben apoyo por parte de su entorno relacional.

ACTUACIÓN 3: ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO AL ENTORNO RELACIONAL DE APOYO DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.

RESPONSABLE: Coordinador/a, Psicólogo/a y Preparador/a Laboral.

DESARROLLO

- a. Proporcionar información y orientación para promover el rol facilitador de la familia en el proceso de provisión de apoyos de la persona. Y de igual manera, dar respuesta a las demandas planteadas por las familias en relación con el proceso de inserción sociolaboral de los participantes.
- b. Realizar encuentros grupales de familias y entorno relacional de apoyo.

INDICADORES

- 3.1. Nº de actuaciones de orientación individuales realizadas con familias de participantes (entrevistas, asesorías/tutorías llamadas telefónicas, etc.).
- 3.2. Nº sesiones grupales realizadas con familias.

ACTUACIÓN 4: REALIZAR EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA FAMILIAS Y EL ENTORNO RELACIONAL DE APOYO DE LA PERSONA PARTICIPANTE.

RESPONSABLE: Coordinador/a SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Medir el grado de satisfacción general de la familia y el entorno relacional de apoyo de la persona participante de manera anual.
- b. Registrar y analizar los datos y confeccionar informes.

INDICADORES

- 4.1. Nº de cuestionarios de satisfacción cumplimentados.
- 4.2. Índice de satisfacción del entorno relacional de apoyo de las personas participantes con el SERPAIS.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Pliegos de Prescripciones Técnicas de los SERPAIS.
2. Dossier informativo de SERPAIS.
3. Normas de participación en SERPAIS.
4. Decálogo de derechos de participación en SERPAIS.
5. Documento de alta y acuerdo de participación en SERPAIS. *
6. Documento de protección de datos personales. *
7. Entrevista inicial de valoración (apartado “Entorno socio-familiar”).
8. Plan Individualizado de Trabajo.
9. Encuesta de Satisfacción con SERPAIS dirigida a Familias.

* En caso de Incapacidad Legal o Judicial de la persona participante, estos documentos serán firmados por su Representante o tutor/a Legal.

7. PROCESO DE ACTUACIÓN EN EL ENTORNO SOCIOCOMUNITARIO

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir las actuaciones que se realizan en el proceso de actuación en el **entorno socio-comunitario** como contexto facilitador del proceso de inserción.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las acciones que se realizan durante la actuación orientación y posible colaboración con dichos recursos y el entorno en general, teniendo siempre en cuenta las necesidades de los participantes.

En este proceso están implicados los siguientes agentes:

- Profesionales de SERPAIS.
- Participante.
- Tejido socio-comunitario: Recursos y servicios (profesionales, voluntario/as, ciudadanía en general...).

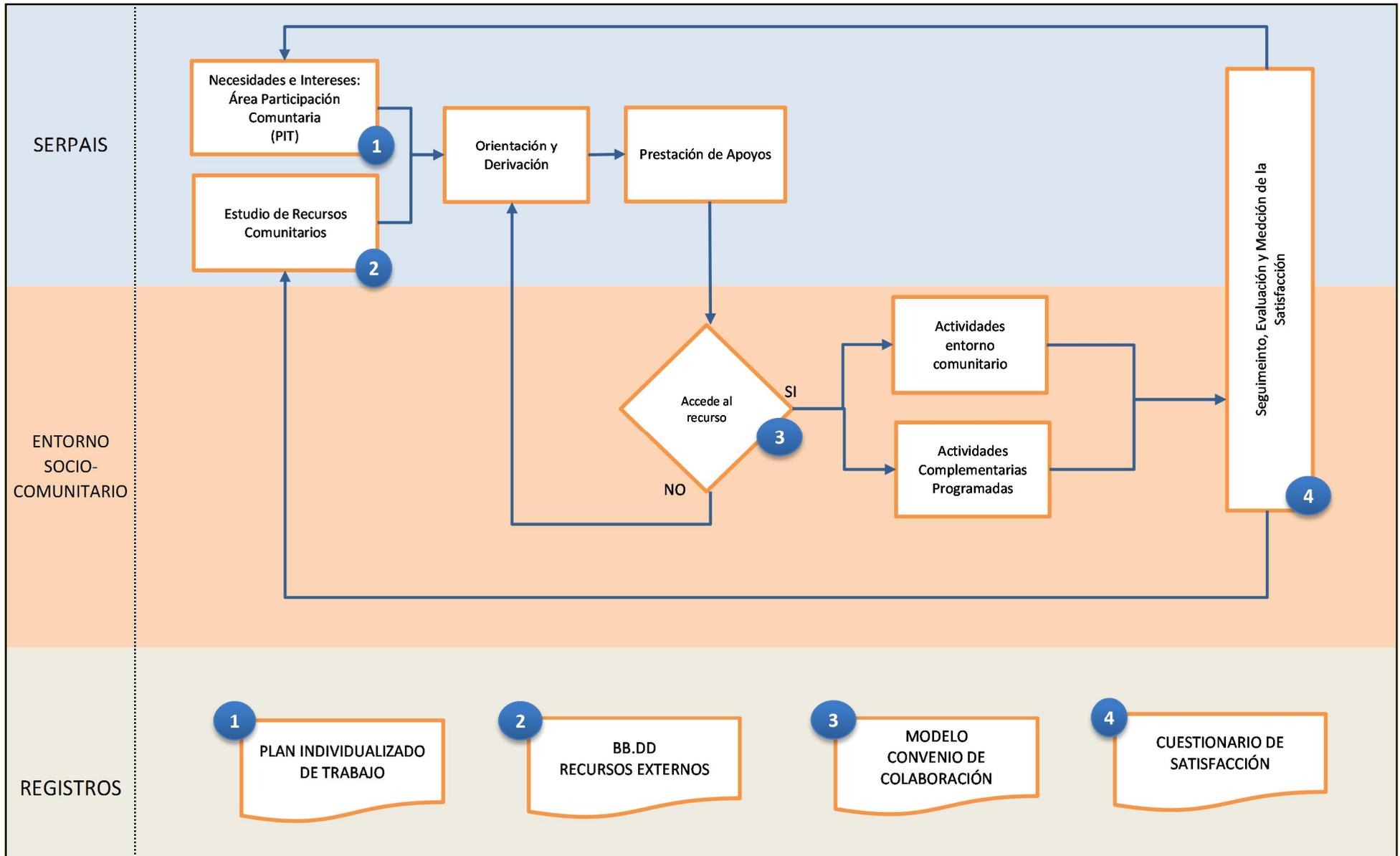
3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Coordinador/a.

Profesionales implicados

- Coordinador/a.
- Psicólogo/a.
- Prospector/a.
- Preparador/a laboral.
- Auxiliar administrativo/a.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Generar oportunidades de participación en el entorno comunitario para las personas participantes de SERPAIS.	1.1. Nº de Planes Individualizados de Trabajo que incluyen necesidades en el área de participación comunitaria. 1.2. Nº de alianzas y oportunidades en el entorno generadas desde SERPAIS.
2. Fomentar el aprovechamiento de recursos externos a SERPAIS y la participación en el entorno comunitario por parte de las personas participantes.	2.1. Nº de participantes informados desde SERPAIS de oportunidades en el entorno comunitario. 2.2. Nº de usuarios/as que participan en el entorno comunitario a través de oportunidades informadas desde SERPAIS.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Definir en el Plan Individualizado de Trabajo los intereses y posibilidades detectadas en el área de participación comunitaria.
2. Colaborar con el entorno sociocomunitario.
3. Fomentar la inclusión de los participantes en el entorno sociocomunitario.

ACTUACIÓN 1: DEFINIR EN PLANES INDIVIDUALIZADOS DE TRABAJO INTERESES Y POSIBILIDADES DETECTADAS Y CONSENSUADAS EN EL ÁREA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

RESPONSABLE: Coordinador/a del SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Mantener entrevistas de valoración-orientación con los participantes de SERPAIS para detectar sus intereses y posibilidades.
- b. Definir las actuaciones en el área de participación comunitaria en Plan Individualizado de Trabajo.

INDICADORES

- 1.1. Nº de entrevistas de valoración-orientación mantenidas con los participantes de SERPAIS para detectar necesidades específicas.
- 1.2. Nº de Planes Individualizados de Trabajo definidos que incluyan actuaciones en el área de participación comunitaria.

ACTUACIÓN 2: COLABORAR CON EL ENTORNO SOCIOCOMUNITARIO

RESPONSABLE: Coordinador/a, Prospector/a, Psicólogo/a y Preparador/a Laboral.

DESARROLLO

- a. Conocer recursos externos y otras oportunidades de participación en el entorno.
- b. Generar alianzas y relaciones de colaboración con el entorno.

INDICADORES

- 2.1. Número de recursos externos registrados.
- 2.2. Número de Convenios de Colaboración firmados.

ACTUACIÓN 3: FOMENTAR LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN EL ENTORNO SOCIOCOMUNITARIO

RESPONSABLE: Coordinador/a, Prospector/a, Psicólogo/a y Preparador/a Laboral.

DESARROLLO

- a. Informar y orientar a las personas participantes sobre oportunidades detectadas
- b. Facilitar el aprovechamiento de recursos externos, mediante la prestación de los apoyos necesarios.

INDICADORES

- 3.1. Número de personas que reciben apoyos para la participación en el entorno comunitario.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Pliegos de Prescripciones Técnicas de los SERPAIS.
2. Dossier informativo del entorno sociocomunitario.
3. Convenios de colaboración con empresas y entidades.
4. Base de datos de empresas y entidades.

8. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las actuaciones que se desarrollan para realizar el **seguimiento y evaluación del SERPAIS**, de forma que se verifique el cumplimiento de sus objetivos, la calidad del servicio que presta y se garantice la satisfacción de todos los agentes implicados a través de un proceso de mejora continua.

2. ALCANCE

Este proceso afecta a todas las actuaciones del SERPAIS, tanto internas como externas, así como a aquellas vinculadas a su colaboración con otros centros y servicios: Centros Base, Servicios Sociales, empresas, centros de formación, etc.

El espacio privilegiado para el seguimiento y evaluación del proyecto lo constituye la Comisión de Seguimiento y las Reuniones de Casos donde se realiza el seguimiento periódico de las personas usuarias y el abordaje conjunto de las incidencias relacionadas.

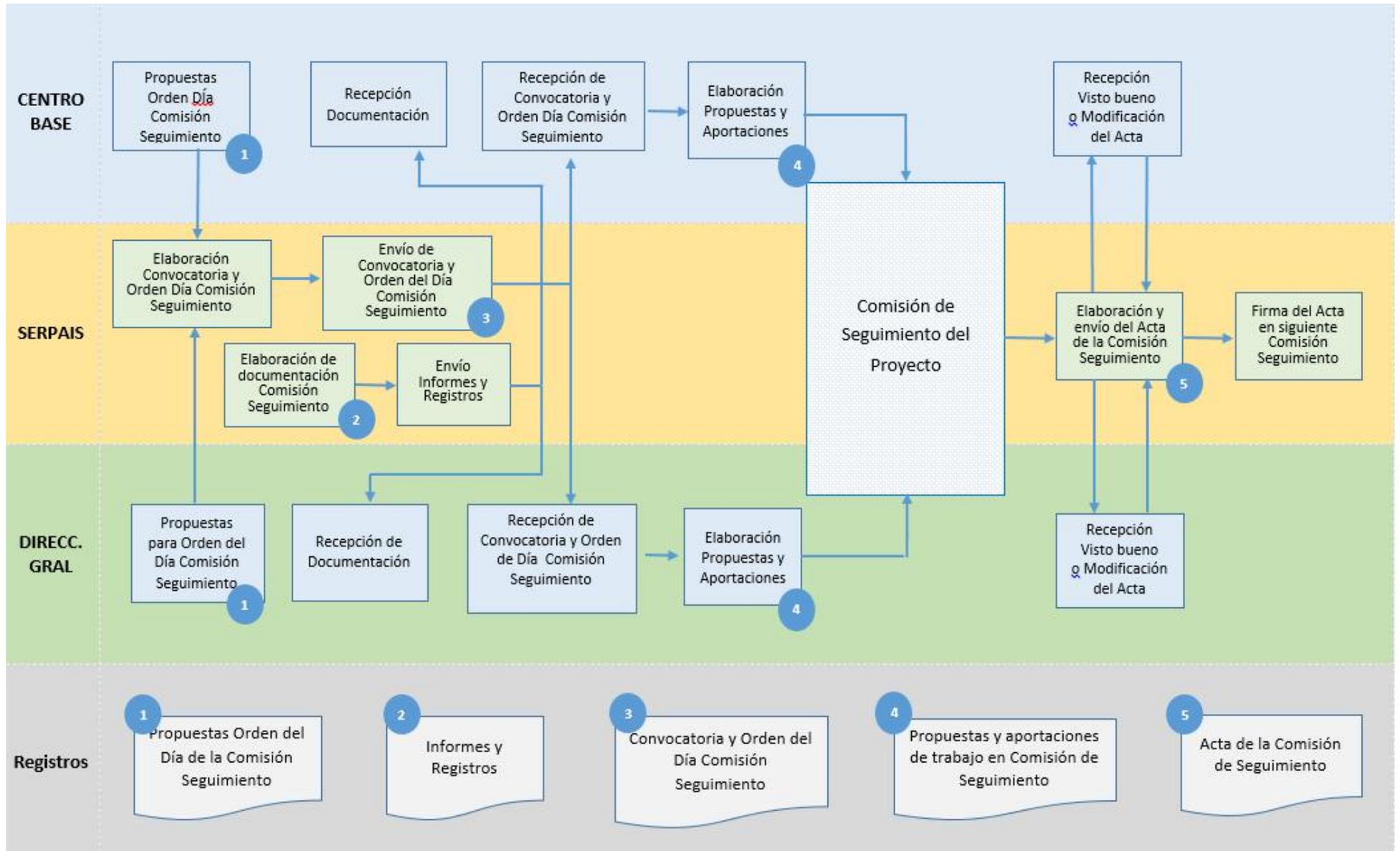
Están implicados en este proceso:

- Profesionales del SERPAIS.
- Profesionales de los Centros Base designados para el seguimiento de cada proyecto.
- Técnicos de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.
- Personas participantes.
- Familiares y personas allegadas de los participantes.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Coordinador/a del SERPAIS.
- Técnicos de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Verificar el adecuado desarrollo del proyecto, a través del seguimiento y la evaluación de los diferentes procesos y actuaciones, utilizando como herramienta fundamental los indicadores establecidos en los procedimientos.	1.1. Porcentaje de informes emitidos en relación a los propuestos.
2. Utilizar la información aportada por los indicadores y el conocimiento que se deriva de su análisis para identificar áreas y propuestas de mejora.	2.1. Número de áreas y propuestas de mejora identificadas.
3. Implementar las propuestas de mejora prioritarias y promover la innovación orientada a la excelencia del servicio.	3.1. Número de propuestas de mejora implementadas.
4. Optimizar el grado de satisfacción de las personas participantes en el proyecto, así como la de los otros grupos de interés implicados en el mismo.	4.1. Incremento del grado de satisfacción de las personas participantes y los otros grupos de interés implicados.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Recogida de datos e información.
2. Sistematización de datos, elaboración de informes y distribución de los mismos.
3. Comisión de Seguimiento del Proyecto.
4. Reunión de Seguimiento de Casos.
5. Medición de la satisfacción de los participantes.
6. Identificación e implementación de propuestas de mejora.

ACTUACIÓN 1: RECOGIDA DE DATOS E INFORMACIÓN

RESPONSABLES: Profesionales del SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Recogida de datos en el desarrollo de los diferentes procesos y procedimiento del Servicio utilizando los registros e indicadores establecidos para cada uno de ellos.

INDICADORES

- 1.1. Porcentaje de informes emitidos en relación a los propuestos.

ACTUACIÓN 2: SISTEMATIZACIÓN DE DATOS, ELABORACIÓN DE INFORMES Y DISTRIBUCIÓN DE LOS MISMOS

RESPONSABLES: Profesionales del SERPAIS y Coordinador/a del SERPAIS.

DESARROLLO

- a. Los datos obtenidos a través de los indicadores y registros utilizados se sistematizan y elaboran en tablas e informes según los modelos establecidos, haciéndose llegar a los profesionales implicados en los plazos previstos.

INDICADORES

- 2.1. Número de informes de actividad entregados.
- 2.2. Número de memorias elaboradas y entregados.

ACTUACIÓN 3: COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

RESPONSABLES: Profesionales participantes en la Comisión de Seguimiento del Proyecto.

DESARROLLO

CONVOCATORIA COMISIÓN

En los plazos acordados, con una periodicidad trimestral en su versión ordinaria, se envía a los profesionales que forman parte de la Comisión de Seguimiento la convocatoria de reunión de la misma, señalando fecha, hora y lugar. Se adjunta orden del día en el que se incluyen los puntos a tratar y los documentos que se van a utilizar en el abordaje de los mismos. La convocatoria se realiza con un plazo de anticipación mínimo de siete días a la fecha de celebración.

Se adjuntan a la convocatoria y orden del día los documentos e informes que van a servir de base para el abordaje de los diferentes puntos.

Se pueden convocar Comisiones de Seguimiento extraordinarias cuando las circunstancias lo requieran y exista acuerdo mayoritario de los miembros.

DESARROLLO COMISIÓN

- a. La Comisión de Seguimiento se desarrolla conforme a la convocatoria, con la presencia de al menos dos representantes por cada una de las partes: equipo técnico del proyecto y técnicos de la Comunidad de Madrid.
- b. Se abordan los puntos establecidos en el orden del día.
- c. Podrán incluirse nuevos temas en el orden del día si se valora conveniente y existe el acuerdo mayoritario de los miembros de la Comisión de Seguimiento presentes.
- d. Se elabora un acta de los acuerdos adoptados en la reunión.

CIERRE COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

- a. Se elabora un acta de cada una de las reuniones de la Comisión de Seguimiento del Proyecto, que será enviada a todos los participantes en un plazo inferior a los veinte días posteriores a la fecha de celebración.
- b. Los miembros de la Comisión podrán hacer alegaciones o propuestas de rectificación a la misma.
- c. Cada acta se aprueba y firma por todos los miembros presentes en la correspondiente reunión, en la siguiente reunión de la Comisión de Seguimiento.

- d. Una vez aprobada y firmada el acta se escanea y se envía en formato digital a todos los miembros de la Comisión de Seguimiento.

INDICADORES

- 3.1. Número de Comisiones de Seguimiento convocadas.
3.2. Número de Comisiones de Seguimiento celebradas.
3.3. Número de actas de Comisiones de Seguimiento aprobadas, firmadas y distribuidas a los miembros de la misma.

ACTUACIÓN 4: REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE CASOS

RESPONSABLES: Profesionales participantes en la Reunión de seguimiento de casos.

DESARROLLO

CONVOCATORIA REUNIÓN

- a. En los plazos acordados, con una periodicidad bimestral en su versión ordinaria, se envía a los profesionales de área de formativo laboral del Centro Base ya los profesionales de la Dirección General de la Atención a Personas con Discapacidad, el Orden del día de la Reunión de Seguimiento de Casos la convocatoria de reunión de la misma, señalando fecha, hora y lugar. La convocatoria se realiza con un plazo de anticipación mínimo de siete días a la fecha de celebración.
b. Se adjuntan a la convocatoria y orden del día los datos de los casos a tratar.
c. Se pueden convocar Reuniones de Seguimiento de Casos extraordinarias cuando las circunstancias lo requieran y exista acuerdo mayoritario de los miembros.

DESARROLLO REUNIÓN

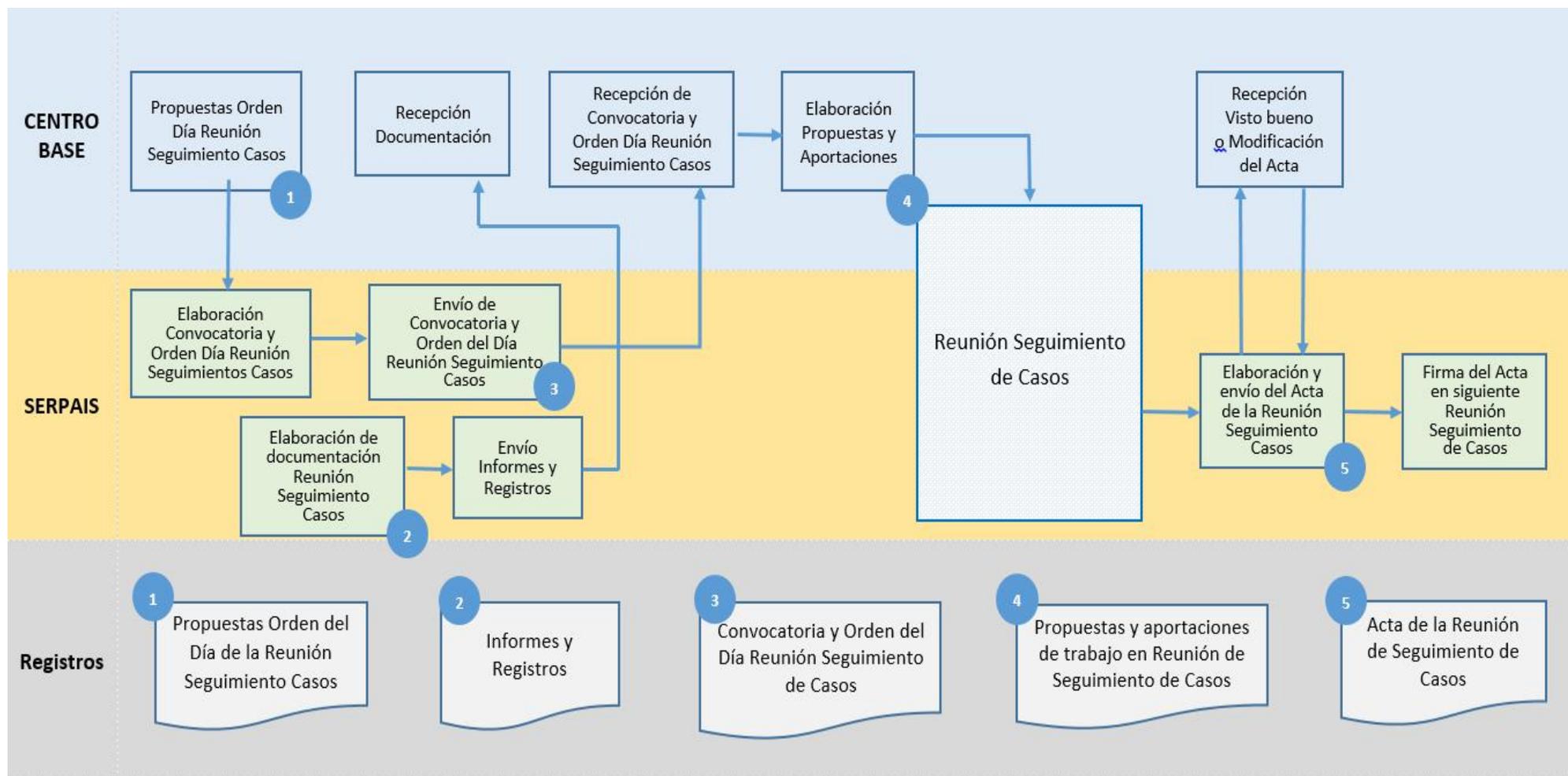
- a. La Reunión de Seguimiento de Casos se desarrolla conforme a la convocatoria, abordando los puntos establecidos en el orden del día.
b. Podrán incluirse nuevos casos a tratar en el orden del día si se valora conveniente y existe el acuerdo mayoritario de los miembros participantes.
c. Se elabora un acta de los acuerdos adoptados en la reunión.

CIERRE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE CASOS

- a. Se elabora un acta de cada una de las reuniones de seguimiento de casos, que será enviada a todos los participantes en un plazo inferior a los veinte días posteriores a la fecha de celebración.
b. Los miembros de la reunión podrán hacer alegaciones o propuestas de rectificación a la misma.
c. Cada acta se aprueba y firma por todos los miembros presentes en la correspondiente reunión, en la siguiente reunión.
d. Una vez aprobada y firmada el acta se escanea y se envía en formato digital a todos los miembros.

INDICADORES

- 3.1. Número de Reuniones de seguimiento de casos convocadas.
3.2. Número de Reuniones de seguimiento de casos celebradas.
3.3. Número de actas de Reuniones de seguimiento de casos aprobadas, firmadas y distribuidas a los miembros de la misma.



ACTUACIÓN 5: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS.

RESPONSABLES: Coordinador/a del SERPAIS.

DESARROLLO

- a. El servicio realiza la medición de la satisfacción de los participantes y otros grupos de interés a través de encuestas que con ese fin se realizarán una periodicidad mínima anual.
- b. b) Se ponen a disposición de hojas de reclamaciones y un buzón de sugerencias accesible a todas las personas.

INDICADORES

- 5.1. Grado de satisfacción de las personas encuestadas.
- 5.2. Número de hojas de reclamaciones presentadas.
- 5.3. Número de sugerencias recogidas.

ACTUACIÓN 6: IDENTIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA

RESPONSABLES: Coordinador/a del SERPAIS.

DESARROLLO

- a. En base a las conclusiones del seguimiento y evaluación del proyecto, así como de la medición de la satisfacción y de las reclamaciones y sugerencias presentadas se identifican, priorizan e implementan las propuestas de mejora en los diferentes procesos del proyecto.

INDICADORES

1. Número de propuestas de mejora identificadas.
2. Número de propuestas de mejora implementadas.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Tablas de indicadores.
2. Informes y memorias de evaluación.
3. Convocatoria de reunión de Comisión de Seguimiento del Proyecto.
4. Orden del día de reunión de Comisión de Seguimiento del Proyecto.
5. Acta de reunión de Comisión de Seguimiento del Proyecto.
6. Convocatoria de Reunión de Seguimiento de Casos.
7. Orden del día de Reunión de Seguimiento de Casos.
8. Acta de Reunión de Seguimiento de Casos.

9. PROCESO DE GESTIÓN DE BAJAS EN EL PROYECTO

1. OBJETO

El objeto es describir las actuaciones que se desarrollan para la **gestión de las bajas** de participantes que tiene lugar en el Servicio de Provisión de Apoyos para la Inclusión Socio-laboral de personas con discapacidad Intelectual (SERPAIS).

Se trata de un **proceso auxiliar o de soporte**.

2. ALCANCE

Este proceso afecta a las actuaciones que se realizan para la **gestión de las bajas** de participantes en el SERPAIS por parte de la Entidad Gestora, los Centros Base de Atención a Personas con Discapacidad y la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

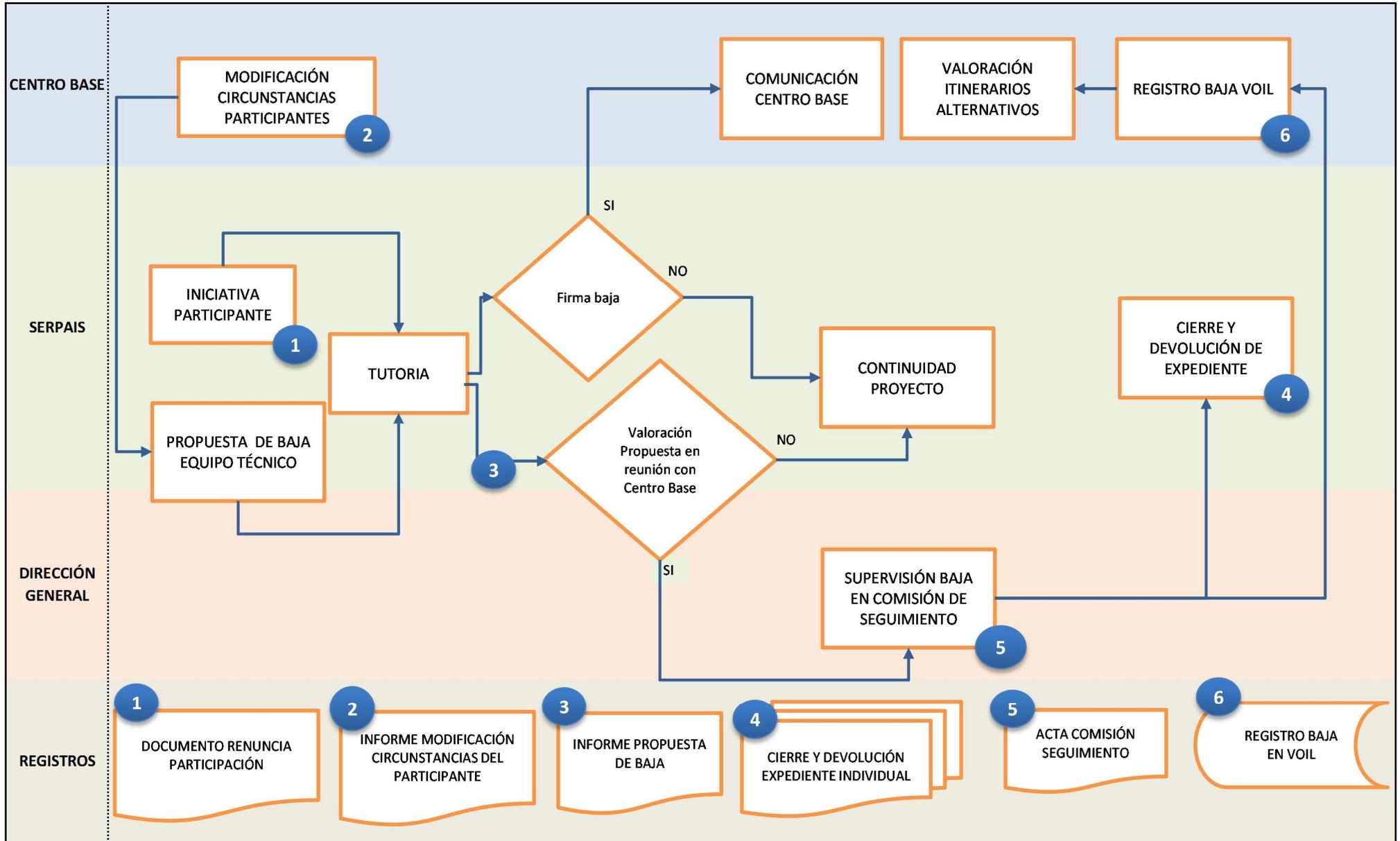
Están implicados en este proceso:

- Profesionales del SERPAIS.
- Profesionales de los Centros Base designados para el seguimiento de cada proyecto.
- Profesionales de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.
- Personas participantes.
- Familias y entorno relacional de apoyo.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Coordinador/a del proyecto.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBJETIVOS	INDICADORES
1. Gestionar las solicitudes de baja en el servicio a iniciativa del participante.	1.1. Número de bajas en el servicio a iniciativa del participante.
2. Detección y valoración la situación que puede justificar la baja de un participante en el Servicio.	2.1. Número de bajas en el servicio propuestas desde el equipo SERPAIS.
3. Tramitación administrativa de las bajas.	3.1. Número de bajas en el proyecto gestionadas administrativamente.

6. ACTUACIONES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍNDICE DE ACTUACIONES

1. Recepción de solicitud de baja realizada por el participante.
2. Detección de situaciones susceptibles de constituir causa de baja en el SERPAIS.
3. Estudio y valoración técnica de las propuestas de baja en el servicio.
4. Gestión administrativa y registro de la baja del participante.
5. Valoración y propuesta al interesado de itinerarios de inserción alternativos.

ACTUACIÓN 1: RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE BAJA REALIZADA POR EL PARTICIPANTE

RESPONSABLES: Coordinador/a del SERPAIS, Profesionales del SERPAIS y Profesionales de las Áreas de Orientación de los CC. BB.

DESARROLLO

- a. Ante la manifestación de la voluntad de un participante de causar baja en el SERPAIS se propone realizar una tutoría para ayudar a la definición de las causas, el planteamiento de posibles alternativas y la toma de decisiones en un contexto de reflexión, autonomía personal y responsabilidad.
- b. Si una vez realizada esta tutoría la persona participante se reafirma en su voluntad de causar baja se le facilita un modelo de solicitud de baja que debe cumplimentar y entregar al Coordinador/a del SERPAIS. Se entrega una copia de la solicitud al participante.
- c. Comunicación de la baja al Centro Base y en la Comisión de Seguimiento.

INDICADORES

- 1.1. Número de bajas formalizadas por iniciativa de la persona participante.

ACTUACIÓN 2: DETECCIÓN Y EVALUACIÓN DE SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE CONSTITUIR CAUSA DE BAJA EN EL SERPAIS

RESPONSABLES: Profesionales del SERPAIS, Coordinador/a del SERPAIS y Profesionales de las Áreas de Orientación de los CC. BB.

DESARROLLO

- a. Tanto los profesionales del equipo técnico del SERPAIS, como los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral de los Centros Base correspondientes a los participantes están atentos a la detección de posibles situaciones y motivos de baja de los participantes.
- b. Los motivos de posible baja en el servicio se clasifican en los siguientes tipos:
 - Modificación relevante en las circunstancias del participante: reconocimiento discapacidad, salud, laboral, social, familiar, etc.
 - Incumplimiento grave del acuerdo de participación.
 - Cumplimiento de objetivos establecidos en el Plan de Trabajo Individualizado (Baja positiva).
 - Imposibilidad de proveer los apoyos que el participante necesita para alcanzar los objetivos.
- c. Una vez detectado el motivo, se elabora el Informe de Propuesta de Baja de la persona participante.

INDICADORES

2.1. Número de Informes de Propuesta presentados al Centro Base de la persona participante.

ACTUACIÓN 3: ESTUDIO Y VALORACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA DE BAJA EN EL SERVICIO

RESPONSABLES: Profesionales del SERPAIS, Coordinador/a del SERPAIS y Profesionales de las Áreas de Orientación de los Centros Base.

DESARROLLO

- a. Las propuestas de baja se someten a valoración en la Reunión de Seguimiento de Casos (SERPAIS-CB) o si es conveniente por oportunidad o gravedad se plantean en la Comisión de Seguimiento del Proyecto.
- b. Cuando se considere conveniente se realizará una reunión con la persona participante y el equipo del área de orientación formativo-laboral.
- c. Las propuestas de baja que no se valoren de forma positiva quedan desestimadas y dan lugar a la continuidad de la participación en el proyecto, con los ajustes en los apoyos y las intervenciones que se valoren técnicamente convenientes.
- d. Se informa de las bajas realizadas de forma positiva en la Comisión de Seguimiento del Proyecto.

INDICADORES

3.1. Número de bajas formalizadas por iniciativa del equipo SERPAIS o los profesionales del Centro Base.

ACTUACIÓN 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y REGISTRO DE LA BAJA DEL PARTICIPANTE

RESPONSABLES: Coordinador/a del SERPAIS y Técnicos del Área de Orientación del Centro Base.

DESARROLLO

- a. Una vez realizada la supervisión y aprobación formal de la propuesta de baja en la Comisión de Seguimiento del Proyecto se realiza la comunicación formal al participante por escrito, utilizando el modelo correspondiente.
- b. La aprobación de la propuesta de baja queda convenientemente registrada en el acta de la Comisión de Seguimiento.

INDICADORES

6.1. Número de bajas aprobadas en Comisión de Seguimiento registradas en el VOIL del participante.

ACTUACIÓN 5: VALORACIÓN Y PROPUESTA A LA PERSONA QUE HA CASUADO BAJA DE OTROS ITINERARIOS DE INSERCIÓN ALTERNATIVOS

RESPONSABLES: Técnicos del Área de Orientación del Centro Base.

DESARROLLO

- a. Los profesionales del Área de Orientación Formativo Laboral estudian propuestas y/o itinerarios de inserción alternativos, que en su caso proceden a trasladar a la persona interesada.

INDICADORES

7.1. Número de casos dados de baja en SERPAIS a los que se ha orientado-derivado a recursos o itinerarios alternativos.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. Documento de renuncia a la participación en SERPAIS.
2. Informe de modificación de circunstancias del participante.
3. Informe propuesta de baja.
4. Comunicación de baja al participante.
5. Expediente individual del participante.
6. Acta de reunión de Comisión de Seguimiento del Proyecto.
7. Aplicación VOIL.

10. REFERENCIAS

1. Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
2. “Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras”.
3. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
4. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de “Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia”.
5. “Estrategia Española sobre Discapacidad 2012 – 2020”.
6. “Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2014 – 2020”.
7. Ley 11/2003, de 27 de marzo, de “Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid”.
8. Estrategia Madrileña de Atención a Personas con Discapacidad 2018-2022.
9. Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
10. Fundación ONCE. (2018). “Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y a la discapacidad”.

Este manual es fruto de un amplio proceso de colaboración entre profesionales de los SERPAIS y técnicos de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad. Pretende constituir una **herramienta útil para promover el sistemático, eficaz y eficiente desarrollo de** los procesos que se desarrollan en el SERPAIS, dirigidos al desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, así como para **homogeneizar las actuaciones y los procedimientos entre los diferentes Servicios existentes en el territorio de la Comunidad de Madrid**, con el fin de facilitar la evaluación y el control interno de esos procesos, promover su mejora continua y, en consecuencia, la mejora de la calidad de la atención y de la satisfacción de las personas participantes.

Otro objetivo del Manual de Procedimientos de los SERPAIS es facilitar la colaboración entre los mismos en el desarrollo del modelo y de sus metodologías y herramientas, así como garantizar los mismos estándares de calidad en la prestación del servicio a las personas destinatarias de los mismos en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, con independencia de su zona de residencia.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

"El Fondo Social Europeo Invierte en tu futuro"



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad
**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES
Y FAMILIA**