

# ESTÁNDARES EUROPEOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE EMPLEO CON APOYO

Instrumento de Evaluación



*Adaptación del instrumento*



*Borja Jordán de Urrés (2005)*

Con la colaboración de la Asociación Española de Empleo con Apoyo



El marco de estándares de calidad de empleo con apoyo y el modelo y principios éticos utilizados en este instrumento son fruto del trabajo de una comisión internacional de expertos, miembros del Comité Ejecutivo de la European Unión of Supported Employment. Esta comisión desarrollo sus trabajos en el marco de un proyecto financiado por la Unión Europea. La siguiente lista incluye una relación de los miembros de las Asociaciones Nacionales que han participado en el proyecto Europeo a través del Comité Ejecutivo de la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE).

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

La adaptación del presente instrumento se ha realizado por Borja Jordán de Urríes en el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca por la demanda de un **Estudio dirigido a la adaptación de herramientas para evaluar la calidad de proyectos de inserción laboral en el mercado laboral ordinario** de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, desarrollado por el equipo del INICO compuesto por:

Miguel Ángel Verdugo (Director INICO – Evaluador Principal)  
Borja Jordán de Urríes (Técnico INICO)  
Carmen Vicent (Técnico INICO)

Las referencias utilizadas para la adaptación del instrumento han sido:

- EUSE. (2005). *Folleto informativo y modelo de calidad*. Derry (Irlanda del Norte): Unión Europea de Empleo con Apoyo
- Fernandez, S. (Director). (1999). *Guía de integración laboral para personas con discapacidad*. Madrid: IMSERSO.

En el proceso de adaptación del instrumento se contó con la colaboración de Salvador Martínez (ASPANDEM - AESE) y Amelia Martínez (Projecte Trébol - AESE).



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| MARCO TEÓRICO .....  | 1  |
| El Proceso de Empleo con Apoyo .....                                       | 1  |
| El Empleo con Apoyo es un proceso dinámico dirigido por el individuo ..... | 1  |
| Primera Fase – Introducción al Servicio de Empleo con Apoyo .....          | 1  |
| Segunda Fase – Trazado de un Perfil Profesional .....                      | 1  |
| Tercera Fase – Búsqueda de Empleo .....                                    | 2  |
| Cuarta fase – Implicación de la Empresa .....                              | 2  |
| Quinta fase – Dotación de apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo ..... | 3  |
| Resultados del Empleo con Apoyo .....                                      | 3  |
| Código ético para profesionales del empleo con apoyo .....                 | 4  |
| Principios Generales.....  | 5  |
| Normativa Ética .....  | 5  |
| Marco de estándares de calidad para los servicios de empleo con apoyo..... | 8  |
| INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....                         | 9  |
| 1.- LA ORGANIZACIÓN.....   | 12 |
| 2.- EL PROCESO .....   | 26 |
| Primera fase: Toma de contacto .....                                       | 26 |
| Segunda fase: Perfil profesional .....                                     | 30 |
| Tercera fase: Búsqueda de empleo .....                                     | 40 |
| Cuarta Fase: Implicación de la empresa .....                               | 47 |
| 3.- RESULTADOS .....   | 57 |
| FICHA DE EVALUACIÓN .....  | 64 |
| PERFIL DE AJUSTE .....   | 65 |
| INFORME GLOBAL DE EVALUACIÓN .....   | 66 |



## MARCO TEÓRICO

### El Proceso de Empleo con Apoyo

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

Éste es un proceso en el que se han distinguido cinco fases distintas. Dichas fases se aceptan como modelo de buenas prácticas y forman parte del marco general del Empleo con Apoyo. Cada una de estas fases comprende una amplia gama de actividades, algunas de las cuales son específicas a un tipo determinado de discapacidad mientras otras son de carácter más universal, aplicándose a todos los grupos desfavorecidos. A lo largo de todas las fases y actividades, las agencias de servicios deben tener muy en cuenta la adecuación del tiempo empleado para cada una, en función de las características, necesidades, demandas, y deseos del usuario, tratando de ser dinámicos y así responsabilizarse de no hacer perder el tiempo a los usuarios.

#### **Primera Fase – Introducción al Servicio de Empleo con Apoyo**

Esta fase probablemente comprende la gama de actividades más amplia, la mayoría de las cuales son específicas no sólo a los distintos grupos de discapacidad sino también a individuos de cualquier grupo desfavorecido. Dos valores fundamentales rigen esta fase. Estos son, en primer lugar, suministrar una información accesible y de un modo adecuado y, en segundo lugar, ayudar al individuo a utilizar esa información y a tomar una decisión bien informada.

Las actividades incluidas en esta fase deben ser apropiadas, centradas en el individuo. Asimismo, éstas deben formar parte de un plan personal de empleo pactado, cuyo fin último es ayudar al individuo a participar en el mercado de trabajo. Se supone que al final de esta fase el individuo tome una decisión bien informada sobre si desea utilizar el empleo con apoyo como medio para conseguir un empleo y, en caso afirmativo, si desea hacerlo con esa organización en particular.

#### **Segunda Fase – Trazado de un Perfil Profesional**

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

### Tercera Fase – Búsqueda de Empleo

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

- Diseñar un *Currículum Vitae*.
- Responder a ofertas de empleo publicadas.
- Enviar cartas a empresas.
- Llamar por teléfono a empresas para ofertarse como trabajador.
- Participar en trabajos de prueba (aunque éstos tengan un tiempo limitado).
- Crear contactos con empresas.
- Crear puestos de trabajo por parte de la propia agencia de empleo con apoyo.

### Cuarta fase – Implicación de la Empresa

Las actividades comprendidas en esta fase dependen del grado de implicación de la empresa, así como del formato en que se desarrollen los contactos con esta. Hay que indicar que es en esta fase cuando se especifica la oferta de la empresa, y por tanto se da por supuesta la celebración de una reunión entre ésta y un profesional de la organización especialista en empleo con apoyo (éste último presumiblemente acompañado de la persona en búsqueda de empleo).

Posibles temas a tratar durante dicha reunión incluyen los siguientes:

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



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

El grado, cantidad y naturaleza del apoyo dedicado a una persona dependerán de sus necesidades, capacidades y situación laboral. En todo caso, la dotación de apoyo es un elemento esencial del empleo con apoyo y por tanto algo que está presente en todas las fases del proceso. El apoyo profesional debería desaparecer de forma gradual y sustituirse por el apoyo de los otros compañeros trabajadores. Tanto el grado de apoyo suministrado como la estrategia de sustitución deben ser planificados y examinados junto con los trabajadores, la empresa y el individuo.

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

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

### Apoyos dentro del lugar de trabajo:

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

### Apoyos fuera del lugar de trabajo:

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

## Resultados del Empleo con Apoyo

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

### Se garantiza al individuo un empleo remunerado:

- En el mercado libre de trabajo.

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

**Se garantiza al individuo una buena opción de empleo:**

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

**El individuo es considerado como un compañero de equipo valioso:**

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

## **Código ético para profesionales del empleo con apoyo**

La Unión Europea de Empleo con Apoyo ha elaborado un Código Ético, donde se enumeran los principios y compromisos éticos que establecen las competencias y responsabilidades necesarias para la provisión de servicios por parte de los profesionales del empleo con apoyo. Estos principios sirven no sólo para orientar a las personas que trabajan en el área sino que también pueden servir de normas para la auto-evaluación o de herramientas para la mejora de calidad.

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

## Principios Generales

### Competencia Profesional

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

### Integridad

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

### Oportunidad e Igualdad

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

### Responsabilidad Social

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

### Confidencialidad

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

### Capacitación y Defensa Propia

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

## Normativa Ética

### Competencia – Concienciación general

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

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

### **Desarrollo de un perfil profesional**

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

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

### **Búsqueda de empleo y marketing**

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

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

### **Formación y apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo**

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

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

### **Apoyo Continuado**

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

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

### **Gestión de ayudas estatales**

Los profesionales del Empleo con Apoyo deben ser capaces de proporcionar un asesoramiento u orientación al usuario y al empleador sobre el conjunto de ayudas estatales pertinentes y sobre cualquier otro tipo de temas económicos, incluyendo:

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

### **Conciencia organizacional**

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

- Tener un conocimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

- Reconocer el papel, así como los límites, de la organización en relación a actividades de empleo con apoyo.
- Trabajar formando parte de un equipo para lograr los objetivos marcados por la organización.
- Contribuir a un cambio en el sistema dentro de la Comunidad en la que desarrollan sus actividades.
- Comprometerse con el principio de excelencia en el trabajo.

## **Marco de estándares de calidad para los servicios de empleo con apoyo**

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

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

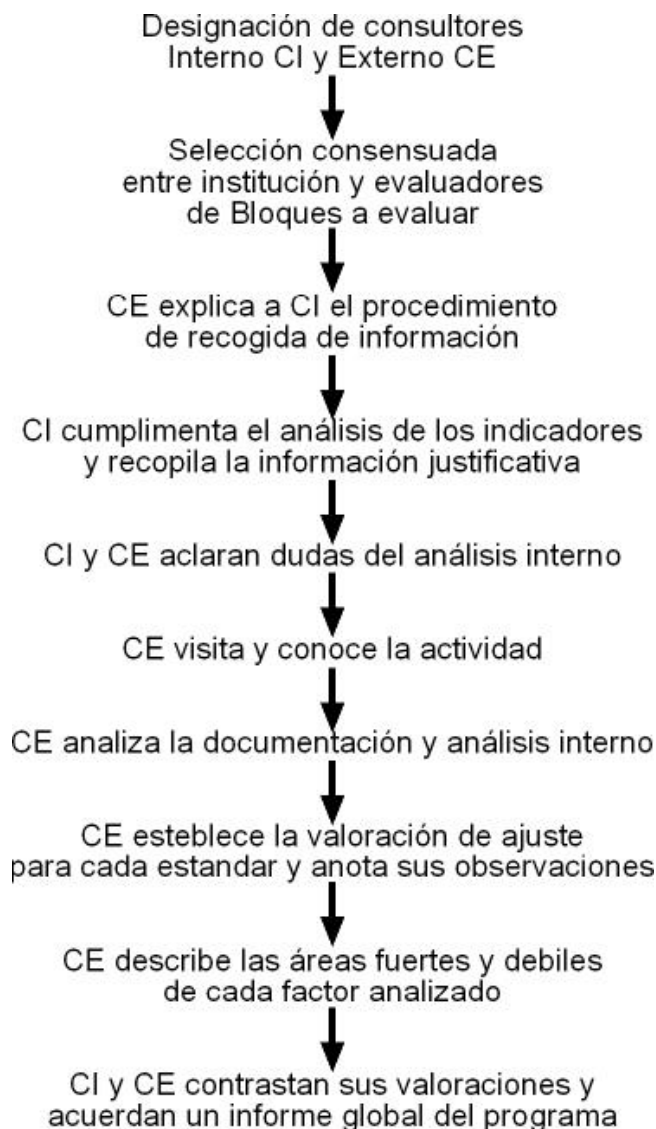
En los últimos veinte años, el modelo de Empleo con Apoyo ha experimentado un rápido crecimiento. En este contexto, el Comité Ejecutivo de EUSE considera que ha llegado el momento de crear una guía estandarizada en la que se establezcan 'benchmarks' o patrones de excelencia y que al mismo tiempo ayude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



## INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Hay que resaltar dos figuras fundamentales, el Consultor Interno y el Consultor Externo. El primero es alguien designado entre los miembros del programa para evaluar el mismo con los estándares y recopilar la información que justifique las asignaciones de la evaluación. El segundo, miembro del Equipo Evaluador, evaluará el programa con la información proporcionada por el Consultor Interno. Posteriormente se realiza el ajuste entre ambas evaluaciones.

Los pasos de desarrollo de la evaluación responden al siguiente esquema que se detalla posteriormente:



### a) Momento 0: designación de consultores

Los responsables del centro o programa designan un miembro del mismo que actuará como consultor interno. El equipo evaluador designa un consultor externo que actúe como interlocutor ante el programa y desarrolle la evaluación asesorando al consultor interno.

## b) Momento 1: selección de bloques de análisis

El consultor interno, asesorado por el externo, selecciona los bloques a analizar en función del propio programa. Se recomienda realizar una evaluación completa de los tres bloques.

La estructura del instrumento, dividida en tres bloques, es la siguiente (entre paréntesis el número de indicadores de cada estándar)

### **Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN**

- 1.1 Compromiso de servicio de calidad (13)
- 1.2 Implicación de los beneficiarios (3)
- 1.3 Promover derechos de los desfavorecidos (5)
- 1.4 Trabajadores competentes en todos los niveles (8)

### **Bloque 2 EL PROCESO**

#### **Primera fase: Toma de contacto**

- 2.1 La persona recibe toda la información necesaria (7)

#### **Segunda fase: Perfil profesional**

- 2.2 Uso de enfoque centrado en la persona (6)
- 2.3 Ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas (6)
- 2.4 Se elabora un plan personal flexible (9)

#### **Tercera fase: Búsqueda de empleo**

- 2.5 Formación y apoyos para encontrar empleo (4)
- 2.6 Ayuda para encontrar el mejor trabajo posible (6)

#### **Cuarta fase: Implicación de la empresa**

- 2.7 Apoyo a la empresa para encontrar persona adecuada (12)

#### **Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo**

- 2.8 Apoyos adecuados y efectivos (8)

### **Bloque 3 RESULTADOS**

- 3.1 Se encuentra y mantiene un trabajo en empleo ordinario (4)
- 3.2 El empleado es valorado y aceptado (3)
- 3.3 Dispone de oportunidades de desarrollo profesional (3)

## c) Momento 2: Procedimiento de valoración interna

El consultor interno responderá a la pregunta genérica realizada para cada indicador de ¿CUMPLE EL PROGRAMA CON LAS MEDIDAS Y ACCIONES DEL INDICADOR?

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El consultor interno aportará el material de consulta necesario que acredite la respuesta señalada. Para ello puede tomar como referencia las fuentes evidenciales, que son sugerencias de materiales acreditativos de cada indicador, u otras que considere oportunas.

SI significará que el consultor interno considera que ese indicador lo desarrollan y lo puede acreditar. NO significará que el consultor interno, no es capaz de acreditar el estándar aunque cree desarrollarlo. NA significará que no acreditan el indicador por no considerarlo adecuado. Los indicadores consignados como NA podrán adjuntar la justificación oportuna del consultor interno en las observaciones.



**d) Momento 3: reunión informativa**

Ambos consultores se reúnen con el responsable del programa y comentan las respuestas para aclarar posibles dudas. Se visita el centro y los núcleos de actividad del programa.

El consultor externo rellena con la ayuda del consultor interno la FICHA DE EVALUACIÓN.

**e) Momento 4: valoración externa**

El consultor externo, de manera independiente, contrasta la documentación y las evidencias observadas con cada uno de los estándares seleccionados estableciendo el nivel de ajuste a cada estándar. El nivel de ajuste se establece de manera porcentual en función del número de indicadores del estándar y de su consecución.

Los indicadores que finalmente queden consignados como NA, se computan como no conseguidos. La diferencia entre NO y NA estriba en que un NO implica la aceptación del indicador como adecuado, pero la imposibilidad de demostrar su ejecución, mientras que NA implica el desacuerdo con ese indicador. Los indicadores consignados como NA podrán adjuntar la justificación oportuna del consultor interno en las observaciones

Esto se anota en el PERFIL DE AJUSTE. El consultor externo también puede anotar observaciones sobre los indicadores más relevantes de cada estándar. Estas anotaciones se incorporan posteriormente al Informe Global de Evaluación

Podemos ver como se consignaría el estándar 1.1 si se hubiesen acreditado 10 de los 13 indicadores, alcanzando un grado de cumplimiento del 77%.

| <b>Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN</b>              |    |    |    |                                  |    |    |    |    |    |             |    |     |  |
|--|----|----|----|----------------------------------|----|----|----|----|----|-------------|----|-----|--|
| <b>0%</b>                                    |    |    |    | <b>Valoración de ajuste en %</b> |    |    |    |    |    | <b>100%</b> |    |     |  |
| <b>1.1 Compromiso de servicio de calidad</b> |    |    |    |                                  |    |    |    |    |    |             |    |     |  |
| 8  | 15 | 23 | 31 | 39                               | 46 | 54 | 61 | 68 | 77 | 85          | 92 | 100 |  |

**f) Momento 5: contraste de información de resultados y acuerdos**

Los dos consultores intercambian información y llegan a un acuerdo sobre los resultados redactando un INFORME GLOBAL DE EVALUACIÓN a presentar en el centro y en los organismos o instituciones promotores de la evaluación, realizando en el mismo las recomendaciones que parezcan necesarias.

## 1.- LA ORGANIZACIÓN

DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 1

**ESTANDAR 1.1**

La Dirección y Administración de la Organización se comprometen a prestar a un servicio de alta calidad.

**INDICADOR 1.1.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Elabora una Misión basada en los principios del empleo integrado, la inclusión social y la exclusión 'cero'.

**Fuentes evidenciales**

- *Declaración de Misión de la Organización fundamentalmente tendrán que presentarse los documentos que contemplen la misión.*
- *Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Encuestas y/o entrevistas a grupos de interés implicados en el programa (técnicos, usuarios, etc.).*

**INDICADOR 1.1.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización promotora del servicio de empleo con apoyo cuenta con políticas y procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades, un entorno saludable y seguro y la protección de los derechos de todas las personas.

**Fuentes evidenciales**

- *Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Evaluación de riesgos laborales.*
- *Análisis de puestos.*
- *Sistema de previsión de recursos necesarios para la ejecución de funciones.*

**INDICADOR 1.1.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Implementa un plan estratégico con objetivos a corto, medio y largo plazo para el desarrollo de los servicios.

**Fuentes evidenciales**

- *Plan Estratégico o documentación equivalente: plan de futuro o similar relación de documentos que contemplen el plan.*

**INDICADOR 1.1.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Utiliza un sistema de evaluación continua y mejora en el rendimiento en todos sus servicios y específicamente en el de empleo con apoyo.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación / Informes de Auditoría/Evaluación, Auto-Evaluaciones.*
- *Análisis de resultados y medidas correctoras.*
- *Informes de evaluación de rendimiento del personal.*
- *Sistemas de recogida y análisis de datos sobre el programa cuantitativos y cualitativos.*
- *Encuestas y/o entrevistas (técnicos, usuarios, etc.).*

**INDICADOR 1.1.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Recoge y analiza datos sobre efectos en los usuarios del servicio, satisfacción del personal, grado de satisfacción de los beneficiarios y otros grupos de interés, eficiencia en costes, y otras variables relacionadas con el proceso y sus resultados.

**Fuentes evidenciales**

- *Informes de Gestión anuales con medios utilizados y resultados obtenidos.*
- *Sistemas de recogida y análisis de datos sobre el programa cuantitativos y cualitativos.*
- *Encuestas y/o entrevistas a grupos de interés implicados en el programa (técnicos, usuarios, etc.).*

**INDICADOR 1.1.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización y en concreto el programa de empleo con apoyo, favorece y facilita una cultura del aprendizaje en la que se favorece la creatividad, la innovación, y la toma de decisiones con riesgo, y donde tanto el personal como los individuos se sienten importantes.

**Fuentes evidenciales**

- *Plan de Formación Anual.*
- *Actas de reuniones del personal o de usuarios.*
- *Funciones del personal.*
- *Funciones delegables – o que se han ido delegando.*
- *Plan de formación.*
- *Enriquecimiento de puestos de trabajo (historia del programa – evolución).*

**INDICADOR 1.1.7**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Tiene un sistema para la creación, asignación, control y evaluación de los recursos financieros que garantizan la seguridad de la empresa a largo plazo y satisfacen las necesidades de todos.

**Fuentes evidenciales**

- *Informes Financieros: presupuesto y plan de seguimiento presupuestario*
- *Plan de Empresa / Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Plan de desarrollo a medio/largo plazo*
- *Determinación fuentes de financiación*
- *Previsión de la evolución de las fuentes y alternativas a las mismas*
- *Previsión de política de reducción de costes.*

**INDICADOR 1.1.8**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Informa a todos los usuarios de las opciones disponibles.

**Fuentes evidenciales**

- *Proceso de acogida determinado y opciones para el Plan Personal.*
- *Documentos que reciben los usuarios (publicidad, dossier, dpticos, etc.).*
- *Encuestas de valoración de los beneficiarios*

- *Registros de salida de documentos.*

**INDICADOR 1.1.9**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Tiene un sistema para garantizar la confidencialidad y la protección de datos.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría interna o externa.*
- *Cumplimiento requisitos legales de protección de datos.*
- *Modelo de autorización para la entrega de informes.*
- *Ficha de recogida y entrega de documentos.*
- *Protección de los soportes (informático, papel, etc.) y sistema de almacenamiento de documentos confidenciales.*

**INDICADOR 1.1.10**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Garantiza la igualdad de oportunidades, la igualdad en la participación y la práctica no-discriminatoria en todos los aspectos de sus servicios y en concreto del empleo con apoyo.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida explícito y registro de demandas.*
- *Manual de calidad.*
- *Descripción de procesos y/o procedimientos que se contemplen en el manual de calidad.*
- *Sistema de acceso a los servicios.*
- *Encuesta a los usuarios.*
- *Contratos, solicitudes, demandas, etc.*

**INDICADOR 1.1.11**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Mantiene un Acuerdo de Servicio con los usuarios.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Documentos de participación (contratos de incorporación a los servicios y/o programas)*
- *Encuestas a los beneficiarios (familias, empresas, usuarios, ...)*

**INDICADOR 1.1.12**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Mantiene Planes de Empleo con conocimiento amplio del mercado laboral.

**Fuentes evidenciales**

- *Análisis de mercado amplio.*
- *Planificación de prospectivas de empleo en función de oportunidades.*

**INDICADOR 1.1.13**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Registra las tendencias en el mercado de trabajo local se actúa de acuerdo con ellas.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa*
  - *Análisis de mercado*
  - *Estudios que se puedan presentar (propios o ajenos)*
  - *Documentos informativos que se dispongan*
  - *Otras fuentes de información recogidas a través de actas de reuniones*
  - *Otros contactos, reuniones, etc. (asociaciones empresarios, etc.).*
  - *Subscripciones a revistas especializadas, u otras.*
-

## VALORACIÓN

| 0% |    |    |    | Valoración de ajuste en % |    |    |    |    |    | 100% |    |     |  |
|----|----|----|----|---------------------------|----|----|----|----|----|------|----|-----|--|
| 8  | 15 | 23 | 31 | 39                        | 46 | 54 | 61 | 68 | 77 | 85   | 92 | 100 |  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 1.1

**ESTANDAR 1.2**

La organización reconoce, fomenta y valora la implicación de todas las partes implicadas en el programa (usuarios, profesionales, empleadores) en la planificación y toma de decisiones a todos sus niveles.

**INDICADOR 1.2.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Existe una política y un plan exhaustivo para involucrar a los implicados que es representativo tanto de todas las partes implicadas en el proceso de empleo con apoyo así como de todos los grados de desventaja.

**Fuentes evidenciales**

- *Política y Planes de para los usuarios.*
- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Mecanismos de comunicación establecidos tales como: buzón de sugerencias, encuestas de valoración, registros de demanda.*
- *Registros de entrevistas con los implicados.*
- *Actas de reuniones.*

**INDICADOR 1.2.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se crean grupos de usuarios, a los que se les anima a participar en la planificación y toma de decisiones a todos los niveles de la organización.

**Fuentes evidenciales**

- *Actas del grupo de usuarios.*
- *Círculos de calidad (equipos transversales de solución de problemas).*
- *Equipos de mejora.*
- *Actas de estas reuniones.*

**INDICADOR 1.2.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Periódicamente, se recogen reacciones (feedback) de los usuarios sobre sus experiencias acerca del servicio, en las que se incluyen reclamaciones y sugerencias.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluaciones de los Usuarios.*
- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Libro de reclamaciones.*
- *Buzón de sugerencias.*
- *Demandas o peticiones.*
- *Encuestas de valoración de registros.*



## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % | 100% |
|----|---------------------------|------|
| 33 | 66                        | 100  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 1.2

**ESTANDAR 1.3**

La organización se compromete a proteger y promover los derechos de todos los individuos desfavorecidos.

**INDICADOR 1.3.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización cuenta con una Carta de Derechos que es accesible a todos.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría interna o externa.*
- *Documento que recoge la carta de derechos.*
- *Documentos que recoja los principios éticos de la asociación: Misión, Visión y Valores de la Organización.*
- *Plan de Gestión de la Calidad y de Calidad Total o Excelencia.*

**INDICADOR 1.3.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización respeta esta Carta en todos sus aspectos.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluaciones de los Usuarios.*
- *Manual de calidad (los procesos y procedimientos se adecuan a la carta).*

**INDICADOR 1.3.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Durante la prestación de un servicio, toda información personal y confidencial es protegida.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Política y procedimientos conforme a la ley de protección de datos.*
- *Descripción de procedimientos explícita.*
- *Mecanismos utilizados.*

**INDICADOR 1.3.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se respeta el derecho del individuo a expresar sus creencias y opiniones y a tomar decisiones a todos los niveles.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluaciones de los usuarios.*
- *Descripciones de los procesos de toma de decisiones.*
- *Registro de entrevistas de trabajo y/o intervención.*
- *Plan Personal firmado por el usuario.*

### INDICADOR 1.3.5

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

A los individuos se les dota de apoyos para la conquista de sus derechos laborales.

#### **Fuentes evidenciales**

- *Informes de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
  - *Apoyos necesarios conforme a Plan Personal de Apoyo.*
  - *Encuestas de valoración del servicio y los profesionales.*
  - *Registros de apoyos.*
-

## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % |    |    |     | 100% |
|----|---------------------------|----|----|-----|------|
| 20 | 40                        | 60 | 80 | 100 |      |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 1.3

**ESTANDAR 1.4**

Un servicio de calidad es ofrecido por una variedad de trabajadores competentes y profesionales en todos los niveles de la organización.

**INDICADOR 1.4.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización tiene una política de reclutamiento y retención que favorece la selección y el mantenimiento de un personal de alta calidad.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de necesidades y de resultados del Personal y de los Usuarios.*
- *Servicio de Auditoría/Evaluación interno o externo.*
- *Descripción de perfiles profesionales de la plantilla.*
- *Sistemas de reclutamiento habituales.*
- *Programas de incentivos, formación, etc. - Estabilidad profesional.*

**INDICADOR 1.4.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización ofrece una variedad de puestos de trabajo que ponen de manifiesto un compromiso firme con los principios del empleo con apoyo, como el principio del empleo integrado y el de apoyos en la comunidad.

**Fuentes evidenciales**

- *Organigrama de la Empresa.*
- *Descripción de Puestos de Trabajo.*
- *Encuestas al personal técnico.*
- *Evaluación del cumplimiento de objetivos.*

**INDICADOR 1.4.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Cada uno de los puestos de trabajo dentro de la organización tiene claramente definidas sus competencias y responsabilidades.

**Fuentes evidenciales**

- *Descripción de Puestos de Trabajo / Especificación del Puesto.*
- *Mecanismos de auto evaluación del propio puesto.*
- *Evaluación del personal.*
- *Actas de reuniones por áreas o departamentos.*

**INDICADOR 1.4.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización mantiene una ratio. personal/usuarios que es adecuada y segura.

**Fuentes evidenciales**

- *Servicio de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Balance Usuarios / Personal técnico / Servicios prestados / Resultados.*

**INDICADOR 1.4.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización ofrece buenas condiciones de empleo a todos sus empleados.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación del Personal*
- *Contratos*
- *Sistema de remuneración e incentivos.*

**INDICADOR 1.4.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización garantiza revisiones periódicas del rendimiento a todos los miembros del personal, así como la dotación de apoyos necesarios para cumplir con sus obligaciones y conseguir los resultados deseados.

**Fuentes evidenciales**

- *Registros de Revisiones y Supervisiones del Rendimiento.*
- *Descripción de medios y recursos disponibles.*
- *Sistema de mantenimiento y puesta al día de medios y recursos materiales y formativos.*

**INDICADOR 1.4.7**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La organización garantiza el acceso a oportunidades periódicas de formación y desarrollo profesional.

**Fuentes evidenciales**

- *Registros de Formación y Desarrollo del Personal.*
- *Plan de Formación.*
- *Presupuesto y previsión de fondos que se destinan a la misma.*

**INDICADOR 1.4.8**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El personal tiene oportunidades de promoción y ascenso en el trabajo conforme al desarrollo de sus competencias y habilidades.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación del Personal.*
- *Análisis del potencial del personal técnico.*
- *Previsiones de crecimiento del programa.*
- *Sistema o procesos de enriquecimiento de puestos.*
- *Informes sobre los perfiles profesionales con los que se cuenta.*

## VALORACIÓN

| 0% |    |    | Valoración de ajuste en % |    |    |    | 100% |  |
|----|----|----|---------------------------|----|----|----|------|--|
| 12 | 25 | 37 | 50                        | 62 | 75 | 87 | 100  |  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 1.4

## 2.- EL PROCESO

### Primera fase: Toma de contacto

#### DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Primera Fase



**ESTANDAR 2.1**

La persona desfavorecida recibe, de manera adecuada, toda la información necesaria de cara a tomar una decisión sobre si quiere o no hacer uso de los servicios de la agencia de Empleo con Apoyo.

**INDICADOR 2.1.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El servicio está ubicado en un edificio accesible, al que el individuo puede acceder y utilizar sin ver comprometida su dignidad, y al mismo tiempo se encuentra en una comunidad integrada.

**Fuentes evidenciales**

- *Informes de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida.*
- *Evaluación de Usuarios.*
- *Mapa de localización.*
- *Planos de las infraestructuras y/o fotografías de las instalaciones.*
- *Barreras arquitectónicas.*
- *Medios de transporte con los que acceder si procede.*

**INDICADOR 2.1.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Un miembro del personal recibe al individuo manteniendo en todo momento un talante amistoso, positivo y respetuoso.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios: cuestionario o encuesta de satisfacción.*
- *Organigrama.*
- *Manual de calidad: descripción del proceso.*
- *Lugar en el que se efectúa el primer contacto.*

**INDICADOR 2.1.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Un miembro del personal determina las necesidades comunicativas de la persona, prestando los apoyos necesarios de acuerdo con éstas.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Organigrama.*
- *Manual de calidad: descripción del proceso.*
- *Disposición de diferentes opciones que eliminen barreras de comunicación (sistemas alternativos de comunicación, traductores de Lenguaje de Signos Español, etc.).*

**INDICADOR 2.1.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La persona controla detalles de la reunión como la fecha, hora, participantes y agenda.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Manual de calidad: descripción de los programas formativos.*
- *Circulares y otros instrumentos de convocatoria.*
- *Orden del día de reuniones.*

**INDICADOR 2.1.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La persona recibe todos los apoyos que ésta pueda necesitar para hacer preguntas y también para expresar sus puntos de vista y opiniones.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Manual de calidad: descripción de procesos – accesibilidad al personal técnico.*
- *Registro de entrevistas: nº de entrevistas, quién las solicita, etc.*
- *Buzón de sugerencias.*
- *Personal y material de apoyo disponible.*

**INDICADOR 2.1.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La persona tiene acceso a toda información disponible sobre el Servicio, el proceso de empleo con apoyo y el mercado de trabajo local.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida.*
- *Evaluación de los usuarios - encuestas de valoración.*
- *Documentos editados, campañas, circulares informativas u otros similares.*

**INDICADOR 2.1.7**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El servicio proporciona a todas las personas un Acuerdo de Nivel de Servicio.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan Personal de Apoyos.*
- *Documentos informativos sobre las características del servicio.*
- *Contrato de incorporación a los mismos.*

## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % |    |    |    |    | 100% |
|----|---------------------------|----|----|----|----|------|
| 14 | 28                        | 43 | 57 | 71 | 86 | 100  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.1

**Segunda fase: Perfil profesional**

**DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Segunda Fase**

A large, empty rectangular box with a black border, intended for students to provide documentation for evaluation.

**ESTANDAR 2.2**

Uso de un enfoque centrado en la persona, en la recogida de información pertinente sobre las aspiraciones, intereses y capacidades laborales del individuo.

**INDICADOR 2.2.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Todas las reuniones tienen lugar en un sitio accesible y privado donde el individuo pueda comunicarse con facilidad.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – encuestas.*
- *Ubicación (configuración y lugar, disposición de la sala).*
- *Planos, fotografías, descripciones del lugar.*

**INDICADOR 2.2.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Los métodos de comunicación y feedback utilizados son los adecuados para las capacidades de entendimiento y comunicación del individuo, al mismo tiempo que se proporcionan todos los apoyos que éste pueda necesitar al respecto.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Proceso de acogida.*
- *Manual de calidad descripción de procesos y procedimientos.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Inventario o descripción de recursos y personal de apoyo con los que cuenta la organización a tal fin.*

**INDICADOR 2.2.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al individuo a comprender el propósito de facilitar información.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Proceso de acogida.*

**INDICADOR 2.2.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al individuo a identificar a personas que puedan ser apropiadas para colaborar en el proceso.

**Fuentes evidenciales**

- *Actas de Reuniones.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Fichas de personas de contacto (apoyos).*

**INDICADOR 2.2.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El individuo es dueño de toda la información facilitada y por tanto el uso de dicha información no está permitido sin su previa autorización.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Proceso de acogida.*
- *Sistema y soporte de almacenamiento.*
- *Modelo de autorización de entrega de documentos.*
- *Registros de salida.*
- *Fichas de entrega.*

**INDICADOR 2.2.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La información facilitada es utilizada para el trazado de un perfil profesional del individuo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Sistema de elaboración de datos.*
- *Manual de calidad: Procedimientos de recogida, instrumentos y elaboración del perfil.*
- *Perfil del usuario.*

## VALORACIÓN

| 0% |    | Valoración de ajuste en % |    |    | 100% |  |
|----|----|---------------------------|----|----|------|--|
| 16 | 33 | 50                        | 66 | 83 | 100  |  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.2

**ESTANDAR 2.3**

Se ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas y bien informadas sobre su trabajo y su futuro profesional.

**INDICADOR 2.3.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Los individuos exploran oportunidades de empleo de acuerdo con sus intereses, capacidades y necesidades.

**Fuentes evidenciales**

- *Perfiles Individuales / Planes de Acción.*
- *Proceso de acogida.*
- *Muestreo de puestos (visitas o pequeñas experiencias en diferentes puestos).*
- *Prácticas.*

**INDICADOR 2.3.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Los individuos tienen acceso a una gama de oportunidades de empleo a nivel local.

**Fuentes evidenciales**

- *Planes de Formación.*
- *Itinerarios y puestos previstos: elección y acceso.*
- *Historial de puestos ofertados.*

**INDICADOR 2.3.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

A los individuos se les ayuda a comprender los requisitos asociados a diversos puestos de trabajo y las oportunidades que éstos brindan para el desarrollo de ciertas habilidades.

**Fuentes evidenciales**

- *Perfiles Individuales / Planes de Acción.*
- *Descripción de puestos de trabajo específicos y reales.*
- *Perfiles de ajuste persona puesto.*

**INDICADOR 2.3.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se proporciona a los individuos la oportunidad de participar (con los apoyos requeridos) en pruebas de trabajo, de duración limitada, con el fin de ayudarles a tomar una decisión bien informada.

**Fuentes evidenciales**

- *Perfiles Individuales / Planes de Acción.*
- *Cuenta la organización con oportunidades para Experiencias de formación en inclusión.*
- *Prácticas en empresas.*



**INDICADOR 2.3.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se dota a los individuos de oportunidades y apoyos para ayudarles a desarrollar su capacidad de autodeterminación personal, así como la capacidad de tomar decisiones.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal.*
- *Procedimientos de toma de decisiones.*
- *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*

**INDICADOR 2.3.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda a los individuos a hacer uso de sus conocimientos y experiencias en la toma de decisiones.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Perfiles de ajuste persona puesto.*
- *Procedimientos de entrevista.*

### VALORACIÓN

| 0% |    | Valoración de ajuste en % |    |    | 100% |  |
|----|----|---------------------------|----|----|------|--|
| 16 | 33 | 50                        | 66 | 83 | 100  |  |

#### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.3

**ESTANDAR 2.4**

Se elabora un plan personal flexible con todas las personas en búsqueda de empleo.

**INDICADOR 2.4.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El plan se elabora y pacta con el individuo y se realiza en un formato accesible.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal por escrito y firmado en formato accesible para el usuario.*
- *Procedimiento de diseño del Plan.*

**INDICADOR 2.4.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El individuo es apoyado durante todo el proceso de elaboración del plan.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Personal de apoyo disponible.*
- *Materiales de apoyo.*

**INDICADOR 2.4.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Los intereses, aspiraciones y capacidades del individuo quedan reflejados en todos los aspectos del plan.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Perfil del trabajador.*
- *Plan.*

**INDICADOR 2.4.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El plan establece una meta y objetivos de empleo y detalla opciones para alcanzarlos.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan.*

**INDICADOR 2.4.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El plan define claramente los apoyos y recursos que el individuo necesita para alcanzar su meta y objetivos de empleo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa*
- *Plan.*
- *Listado de apoyos y recursos.*

**INDICADOR 2.4.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El plan identifica a otras personas adecuadas que puedan asistir al individuo a lograr su meta y objetivos de empleo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan.*
- *Listado de personas y funciones de apoyo.*

**INDICADOR 2.4.7**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda a los individuos a que sean ellos los que dirijan su propio plan personal.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan personal.*
- *Actas de reuniones.*
- *Procedimientos, plan de calidad.*

**INDICADOR 2.4.8**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El plan contiene una escala de tiempo razonable, y se deja abierta la posibilidad de revisar y corregir el plan.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Temporalización de acciones.*

**INDICADOR 2.4.9**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Todos los individuos mantienen una copia firmada de su propio plan personal y son ellos los que deciden qué otras personas deben recibir una copia.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Procedimientos, plan de calidad.*

## VALORACIÓN

| 0% |    |    | Valoración de ajuste en % |    |    |    | 100% |     |
|----|----|----|---------------------------|----|----|----|------|-----|
| 11 | 22 | 33 | 44                        | 55 | 66 | 77 | 88   | 100 |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.4

**Tercera fase: Búsqueda de empleo**

**DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Tercera Fase**

A large, empty rectangular box with a black border, intended for students to provide documentation for evaluation.

**ESTANDAR 2.5**

Se facilita al individuo formación y apoyos para encontrar un empleo.

**INDICADOR 2.5.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El individuo dispone de oportunidades de formación y apoyos para la realización de una serie de actividades relacionadas con la búsqueda de empleo.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Plan de formación.*
- *Técnicas de búsqueda de empleo.*
- *Sistema para la búsqueda de empleo.*
- *Apoyos disponibles.*

**INDICADOR 2.5.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El individuo controla su grado de participación en el proceso de solicitud de empleo y reclutamiento.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Manual de calidad: procedimiento de toma de decisiones.*
- *Informes de seguimiento.*
- *Descripción de los Programas de formación, especialmente la metodología que se utiliza.*
- *Apoyos que recibe.*
- *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*

**INDICADOR 2.5.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al individuo, cualquiera que sea su nivel de desventaja, a participar al máximo en la especificación de su propio puesto de trabajo así como en los contactos con la empresa.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – Encuestas.*
- *Manual de calidad: procedimiento de toma de decisiones.*
- *Informes de seguimiento.*
- *Descripción de los Programas de formación, especialmente la metodología que se utiliza.*
- *Apoyos que recibe.*
- *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*
- *Técnicas de búsqueda de empleo.*
- *Actas de entrevistas con la empresa.*

**INDICADOR 2.5.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda y prepara al individuo a negociar con la empresa unas condiciones de empleo que se ajusten a sus propias necesidades específicas.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa / Evaluación de Usuarios– Encuestas.*
  - *Manual de calidad: procedimiento de toma de decisiones.*
  - *Descripción de los Programas de formación, especialmente la metodología que se utiliza.*
  - *Apoyos que recibe.*
  - *Actas de reuniones de grupos de auto ayuda.*
  - *Técnicas de búsqueda de empleo.*
  - *Registro y / o memoria de visitas a empresas.*
-



## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % |    |     | 100% |
|----|---------------------------|----|-----|------|
| 25 | 50                        | 75 | 100 |      |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.5

**ESTANDAR 2.6**

Se ayuda al individuo a encontrar el mejor trabajo posible.

**INDICADOR 2.6.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La agencia establece contactos con empresas de ámbito local, es miembro de grupos locales de empresarios y asiste a los acontecimientos organizados por éstos.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Documentos de pertenencia a asociaciones: facturas recibos.*
- *Memoria de actividades.*
- *Procesos de comunicación externa / resultados.*
- *Foros de encuentro.*

**INDICADOR 2.6.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Las diversas actividades relacionadas con la búsqueda de empleo están sujetas a un desarrollo y revisión continuos.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Informes de evaluación del rendimiento del personal implicado.*
- *Evaluación o balance de resultados.*
- *Estrategias de Marketing.*
- *Revisión de procedimientos.*
- *Actas de reuniones de trabajo.*

**INDICADOR 2.6.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El Plan de Especificación del Puesto y de Marketing refleja las tendencias actuales de empleo a nivel local y regional, e incluye planes para el desarrollo de oportunidades de formación y empleo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Informes disponibles de la situación del mercado laboral.*
- *Estrategias de crecimiento y diversificación de puestos para el empleo.*
- *Plan de formación.*

**INDICADOR 2.6.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se identifica un puesto apropiado para el individuo haciendo uso del perfil profesional y del análisis del lugar de trabajo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Procedimiento y documentos de análisis de puestos de trabajo.*
- *Sistema de evaluación y documentación de perfiles profesionales.*

- *Sistema de reclutamiento y selección de candidatos (encaje perfil / puesto).*
- *Evaluación de usuarios- encuestas.*
- *Encuestas de valoración interna o externa por parte de las empresas.*

**INDICADOR 2.6.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se comunica inmediatamente al individuo los resultados de la búsqueda de puestos de trabajo apropiados.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Evaluación de los usuarios – encuestas.*
- *Temporalización de las entrevistas.*
- *Balance de fechas (Motivo de las entrevistas / Temas relacionados concretamente con la búsqueda de empleo / Iniciativa de la entrevista).*
- *Procedimiento de transmisión de la información.*

**INDICADOR 2.6.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al individuo a tomar decisiones bien informadas sobre las oportunidades de empleo existentes, al mismo tiempo que se le presta apoyo en el paso a la siguiente fase.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – encuestas.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Procedimiento de toma de decisiones.*
- *Plan de previsión de apoyos y recursos disponibles.*

## VALORACIÓN

| 0% |    | Valoración de ajuste en % |    |    | 100% |  |
|----|----|---------------------------|----|----|------|--|
| 16 | 33 | 50                        | 66 | 83 | 100  |  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.6

**Cuarta Fase: Implicación de la empresa**

**DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Cuarta Fase**

A large, empty rectangular box with a black border, intended for the user to provide documentation for evaluation.

**ESTANDAR 2.7**

Se presta apoyo a la empresa para encontrar a la persona más adecuada para ocupar el puesto.

**INDICADOR 2.7.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Las necesidades de la empresa, requisitos del puesto y entorno laboral están claramente definidos en el Perfil de la Empresa elaborado por el Servicio de Empleo con Apoyo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Documento informe de análisis de puestos.*
- *Procedimiento de recogida de datos.*
- *Procedimientos internos de la empresa (descripción de puestos y tareas)*

**INDICADOR 2.7.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Las funciones del Servicio de Empleo con Apoyo son expuestas y especificadas claramente a la empresa.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoria interna o externa.*
- *Documento dossier informativo u otros documentos de difusión.*
- *Contratos o acuerdos que se firmen.*
- *Actas de reuniones.*

**INDICADOR 2.7.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se disponen acciones de información, asesoramiento y toma de conciencia para el empleador sobre cuestiones relacionadas con la discapacidad, desventaja, y antidiscriminación.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Programación de actividades.*

**INDICADOR 2.7.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se presta ayuda y formación a los trabajadores del lugar de trabajo para que puedan apoyar al trabajador con discapacidad gracias al desarrollo de estrategias de apoyos naturales.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa / Evaluación de Usuarios.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Informes de seguimiento, procedimientos de entrenamiento.*

**INDICADOR 2.7.5**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Las personas que sufren desventaja son promocionadas de forma positiva por la empresa.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Procedimiento de incorporación a la empresa.*
- *Procedimiento de prestación de apoyos o presencia en empresa.*
- *Procedimiento de implicación de los apoyos naturales.*
- *Estrategias de comunicación y Marketing del producto.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Política de promoción de la empresa.*

**INDICADOR 2.7.6**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda a la empresa a identificar nuevos puestos necesarios y adecuados a través la reestructuración de los existentes, y/o la creación de nuevos puestos de trabajo.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación del la Empresa – Encuestas.*
- *Memoria de actividades en la empresa en relación a procedimientos de rotación, enriquecimiento de puestos, reestructuración de departamentos, etc.*
- *Manuales de procedimientos y organigramas de la empresa.*

**INDICADOR 2.7.7**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se presta ayuda y preparación a los individuos que sufren desventaja para la realización de labores de concienciación dentro de la empresa.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación del la Empresa – encuestas.*
- *Memoria de entrevistas con los usuarios.*
- *Plan de formación: áreas de comunicación y Marketing personal / Técnicas de búsqueda de empleo.*
- *Círculos de calidad y grupos de solución de problemas.*
- *Desarrollo de actividades concretas.*

**INDICADOR 2.7.8**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

La empresa tiene acceso continuado al Servicio de Empleo con Apoyo.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Evaluación de la empresa – encuestas.*
- *Registro de contactos o llamadas y reuniones.*

- *Historial de la empresa en relación al servicio de empleo con apoyo.*
- *Informe de actividades del personal de apoyo.*

#### INDICADOR 2.7.9

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se crean oportunidades para desarrollar pruebas de empleo, trabajos de prueba y visitas al lugar de trabajo.

##### Fuentes evidenciales

- *Evaluación de la Empresa – Encuestas.*
- *Plan de formación: formación o prácticas en empresa, itinerarios en distintos puestos.*
- *Contratos estratégicos.*
- *Otras alternativas de voluntariado y colaboraciones: experiencias pre-contrato.*

#### INDICADOR 2.7.10

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se establecen contactos empresa-empresa.

##### Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*
- *Dossier informativos y / u otros documentos de presentación.*
- *Documentación sobre foros y jornadas de encuentro.*
- *Documentos acreditativos de acciones conjuntas.*
- *Acuerdos y convenios firmados.*

#### INDICADOR 2.7.11

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El Servicio de Empleo con Apoyo trabaja en colaboración con la Empresa durante todo el proceso.

##### Fuentes evidenciales

- *Evaluación de la Empresa.*
- *Memoria de actividades.*
- *Registro de demandas.*
- *Registro de llamadas y contactos.*
- *Registros de visitas.*
- *Informes de seguimiento.*

#### INDICADOR 2.7.12

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se recoge feedback de la empresa sobre sus experiencias en relación al empleo con apoyo.

##### Fuentes evidenciales

- *Evaluación de la Empresa – Encuestas.*
- *Historial de la empresa.*



## VALORACIÓN

| 0% |    |    |    | Valoración de ajuste en % |    |    |    | 100% |    |    |     |
|----|----|----|----|---------------------------|----|----|----|------|----|----|-----|
| 8  | 16 | 25 | 33 | 41                        | 50 | 58 | 66 | 75   | 83 | 91 | 100 |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.7

**Quinta Fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo**

**DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 2 Quinta Fase**

**ESTANDAR 2.8**

La formación y apoyos proporcionados al empleado son adecuados y efectivos, al mismo tiempo que estimulan la independencia en el lugar de trabajo y el ascenso.

**INDICADOR 2.8.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El Servicio de Empleo con Apoyo trabaja con el empleado con el fin de determinar la perspectiva preferida de formación y aprendizaje que se ajuste a sus necesidades personales de éste.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal: apoyos previstos y reales. Adecuación y ajuste.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Plan de formación / Plan de carreras.*
- *Calendario de actuaciones.*
- *Evaluación del rendimiento del personal.*
- *Técnicas de entrenamiento.*

**INDICADOR 2.8.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se elabora un Plan de Formación y Acción accesible.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan Personal.*
- *Plan de Formación.*

**INDICADOR 2.8.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El personal del Servicio dispone de / utiliza una serie de enfoques variados y concretos de apoyo y aprendizaje.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa / Evaluación interna o externa.*
- *Soporte y procedimientos de archivo.*
- *Autorizaciones y fichas de entrega de documentación.*
- *Estrategias de intervención y entrenamiento pormenorizadas.*
- *Código deontológico.*

**INDICADOR 2.8.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Todos los apoyos y tecnologías asistenciales utilizadas son apropiados para el lugar de trabajo al mismo tiempo que permiten una mejora en el rendimiento y en el estatus del empleado.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación / Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Necesidades de adaptación.*

- *Evaluación del rendimiento del empleado.*
- *Informe de análisis de puestos y evaluación de riesgos laborales del puesto.*
- *Procedimientos de la empresa / Cultura de la empresa.*

#### INDICADOR 2.8.5

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El empleado dispone de formación y apoyos flexibles, encaminados a facilitarle la relación con otras personas dentro y fuera del lugar de trabajo.

##### Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Plan Personal: apoyos pre y post empleo.*
- *Plan de formación: habilidades sociales, solución de problemas, etc.*
- *Previsión de recursos y apoyos.*
- *Memoria de actividades en la empresa.*
- *Registros de entrevistas con el personal de la empresa.*

#### INDICADOR 2.8.6

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El empleado dispone de formación y apoyo encaminados a facilitarle la participación en eventos sociales organizados por la empresa, dentro y fuera del lugar de trabajo.

##### Fuentes evidenciales

- *Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Apoyos disponibles fuera del trabajo.*
- *Plan de formación: habilidades sociales, solución de problemas, etc.*
- *Previsión de recursos y apoyos.*
- *Memoria de actividades en la empresa.*
- *Registros de entrevistas con el personal de la empresa.*
- *Registros de participación en actividades extralaborales.*

#### INDICADOR 2.8.7

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al empleado a tomar parte, junto a otros empleados no discapacitados, en todas las fases/actividades típicas de un nuevo empleo tales como la inducción, el período de prueba y procedimientos de rendimiento y desarrollo.

##### Fuentes evidenciales

- *Informe de Auditora interna o externa.*
- *Evaluación de Usuarios y Empresa.*
- *Procedimiento de incorporación a la empresa.*
- *Procedimiento de prestación de apoyos o presencia en empresa.*
- *Procedimiento de implicación de los apoyos naturales.*
- *Estrategias de comunicación y Marketing del producto.*
- *Memoria de actividades en la empresa (formación, reuniones, etc.).*
- *Memoria de entrevistas con el personal de la empresa.*

**INDICADOR 2.8.8**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al empleado a negociar las condiciones de empleo de acuerdo con sus necesidades personales.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa / Evaluación de Usuarios.*
  - *Memoria de entrevistas con el usuario.*
  - *Registro y memoria de entrevistas y visitas a la empresa.*
-

## VALORACIÓN

| 0% |    |    | Valoración de ajuste en % |    |    |    | 100% |  |
|----|----|----|---------------------------|----|----|----|------|--|
| 12 | 25 | 37 | 50                        | 62 | 75 | 87 | 100  |  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 2.8

### 3.- RESULTADOS

#### DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA VALORAR EL BLOQUE 3

Empty box for documentation.

**ESTANDAR 3.1**

La Persona con Discapacidad, activa en la búsqueda de un empleo, encuentra y mantiene un trabajo remunerado en el mercado de trabajo ordinario.

**INDICADOR 3.1.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Existe un contrato de trabajo válido (y a ser posible estable) acordado por ambos, empleado y empresa.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Tipo de contrato a nombre de la Persona con Discapacidad.*
- *Presentación de contratos.*

**INDICADOR 3.1.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El contrato de trabajo recoge las preferencias del trabajador con respecto a días laborables, jornada laboral, vacaciones, pautas de trabajo y paga, de entre las opciones disponibles.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios – encuesta.*
- *Contrato firmado por el trabajador.*
- *Perfil del trabajador.*
- *Opciones disponibles.*

**INDICADOR 3.1.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Los empleados reciben la misma paga y beneficios que los otros empleados realizando un trabajo igual.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Contratos / Convenio colectivo.*
- *Otros contratos de compañeros de trabajo en puestos similares.*

**INDICADOR 3.1.4**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El empleado permanece en el puesto de trabajo por el período previsto en el contrato

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Contratos.*
- *Vida laboral.*
- *Informes de resultados del programa.*



## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % |    |     | 100% |
|----|---------------------------|----|-----|------|
| 25 | 50                        | 75 | 100 |      |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 3.1

**ESTANDAR 3.2**  
 El empleado es un compañero de trabajo valorado y miembro del conjunto de trabajadores.

**INDICADOR 3.2.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Tanto la empresa como los compañeros de trabajo proporcionan una serie de ‘apoyos naturales’.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios y Empresa / Informes de Auditoría/Evaluación sobre apoyos naturales identificados y disponibles.*
- *Evaluación del rendimiento del trabajador.*
- *Informes de seguimiento.*

**INDICADOR 3.2.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El empleado mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Encuesta a compañeros de trabajo/quejas.*
- *Informes de seguimiento.*
- *Informes de la empresa.*

**INDICADOR 3.2.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El empleado tiene la oportunidad de participar en actividades sociales junto con otros compañeros fuera del lugar de trabajo.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Nº y tipo de actividades en el periodo.*
- *Posible registro de actividades.*
- *Informes de compañeros de trabajo.*

## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % | 100% |
|----|---------------------------|------|
| 33 | 66                        | 100  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 3.2

**ESTANDAR 3.3**

El empleado dispone de oportunidades de desarrollo profesional. Conforme el empleado va desarrollando sus capacidades, se exploran las posibilidades de desarrollo y promoción profesional.

**INDICADOR 3.3.1**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

El empleado dispone de oportunidades de desarrollo profesional.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Plan Personal.*
- *Estudios e informes de análisis del potencial y plan de carreras.*
- *Memoria de actividades en la empresa en relación a procedimientos de rotación, enriquecimiento de puestos, reestructuración de departamentos, etc.*
- *Informe de Auditoría/Evaluación de la Empresa.*

**INDICADOR 3.3.2**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se ayuda al empleado a considerar oportunidades de desarrollo profesional, tanto internas como externas.

**Fuentes evidenciales**

- *Evaluación de Usuarios.*
- *Nuevas oportunidades en el periodo y respuesta/participación del usuario.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Relación de ofertas de mejora o cambio de empleo realizadas al trabajador.*
- *Registro de entrevistas.*

**INDICADOR 3.3.3**

| SI | NO | NA |
|----|----|----|
|    |    |    |

Se proporciona ayuda al empleado para participar en actividades de formación desarrollo profesional.

**Fuentes evidenciales**

- *Informe de Auditoría/Evaluación interna o externa.*
- *Plan Personal.*
- *Evaluación de Usuarios.*
- *Estudios e informes de análisis del potencial y plan de carreras.*
- *Memoria de entrevistas.*
- *Posible registro de matrículas y/o inscripciones.*
- *Listado actualizado de acciones formativas que se están realizando.*
- *Registro de visitas y contactos con instituciones y centros para acciones formativas ya sean presenciales, a distancia o a través de red (teleformación).*

## VALORACIÓN

| 0% | Valoración de ajuste en % | 100% |
|----|---------------------------|------|
| 33 | 66                        | 100  |

### OBSERVACIONES ESTANDAR 3.3

## FICHA DE EVALUACIÓN

### DATOS ENTIDAD Y PROGRAMA O SERVICIO EVALUADOS

Entidad

Programa o servicio evaluado

Responsable (Director / Coordinador)

Dirección

Teléfono

Fax

Correo electrónico

### DATOS CONSULTOR INTERNO

Consultor interno

Cargo en la organización

Fecha de evaluación interna

Correo electrónico

Teléfono de contacto

### DATOS CONSULTOR EXTERNO

Consultor externo

Institución

Fecha de evaluación interna

Correo electrónico

Teléfono de contacto

### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA O SERVICIO EVALUADO

Población atendida

Actividades principales que desarrolla

Estado de desarrollo del proyecto

Inicial

Desarrollo

Final

Prorroga

## PERFIL DE AJUSTE

| Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN                                 |    |                           |    |    |    |    |     |     |    |    |     |      |  |
|--|----|---------------------------|----|----|----|----|-----|-----|----|----|-----|------|--|
| 0%   |    | Valoración de ajuste en % |    |    |    |    |     |     |    |    |     | 100% |  |
| <b>1.1 Compromiso de servicio de calidad</b>             |    |                           |    |    |    |    |     |     |    |    |     |      |  |
| 8  | 15 | 23                        | 31 | 39 | 46 | 54 | 61  | 68  | 77 | 85 | 92  | 100  |  |
| <b>1.2 Implicación de los beneficiarios</b>              |    |                           |    |    |    |    |     |     |    |    |     |      |  |
| 33   |    |                           |    | 66 |    |    |     | 100 |    |    |     |      |  |
| <b>1.3 Promover derechos de los desfavorecidos</b>       |    |                           |    |    |    |    |     |     |    |    |     |      |  |
| 20   |    | 40                        |    |    | 60 |    |     | 80  |    |    | 100 |      |  |
| <b>1.4 Trabajadores competentes en todos los niveles</b> |    |                           |    |    |    |    |     |     |    |    |     |      |  |
| 12   | 25 | 37                        | 50 | 62 | 75 | 87 | 100 |     |    |    |     |      |  |

| Bloque 2 EL PROCESO  |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
|--|----|---------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|------|--|--|
| 0%   |    | Valoración de ajuste en % |    |    |     |     |     |     |    |    |     | 100% |  |  |
| <b>Primera fase: Toma de contacto</b>                          |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.1 La persona recibe toda la información necesaria</b>     |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 14   | 28 | 43                        | 57 | 71 | 86  | 100 |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>Segunda fase: Perfil profesional</b>                        |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.2 Uso de enfoque centrado en la persona</b>               |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 16   | 33 | 50                        | 66 | 83 | 100 |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.3 Ayuda a los individuos a tomar decisiones realistas</b> |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 16   | 33 | 50                        | 66 | 83 | 100 |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.4 Se elabora un plan personal flexible</b>                |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 11   | 22 | 33                        | 44 | 55 | 66  | 77  | 88  | 100 |    |    |     |      |  |  |
| <b>Tercera fase: Búsqueda de empleo</b>                        |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.5 Formación y apoyos para encontrar empleo</b>            |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 25   |    | 50                        |    |    | 75  |     |     | 100 |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.6 Ayuda para encontrar el mejor trabajo posible</b>       |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 16   | 33 | 50                        | 66 | 83 | 100 |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>Cuarta fase: Implicación de la empresa</b>                  |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.7 Apoyo a la empresa para encontrar persona adecuada</b>  |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 8  | 16 | 25                        | 33 | 41 | 50  | 58  | 66  | 75  | 83 | 91 | 100 |      |  |  |
| <b>Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo</b> |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| <b>2.8 Apoyos adecuados y efectivos</b>                        |    |                           |    |    |     |     |     |     |    |    |     |      |  |  |
| 12   | 25 | 37                        | 50 | 62 | 75  | 87  | 100 |     |    |    |     |      |  |  |

| Bloque 3 RESULTADOS   |  |                           |  |    |    |  |  |     |  |  |  |      |  |  |
|---|--|---------------------------|--|----|----|--|--|-----|--|--|--|------|--|--|
| 0%  |  | Valoración de ajuste en % |  |    |    |  |  |     |  |  |  | 100% |  |  |
| <b>3.1 Se encuentra y mantiene un trabajo en empleo ordinario</b> |  |                           |  |    |    |  |  |     |  |  |  |      |  |  |
| 25  |  | 50                        |  |    | 75 |  |  | 100 |  |  |  |      |  |  |
| <b>3.2 El empleado es valorado y aceptado</b>                     |  |                           |  |    |    |  |  |     |  |  |  |      |  |  |
| 33  |  |                           |  | 66 |    |  |  | 100 |  |  |  |      |  |  |
| <b>3.3 Dispone de oportunidades de desarrollo profesional</b>     |  |                           |  |    |    |  |  |     |  |  |  |      |  |  |
| 33  |  |                           |  | 66 |    |  |  | 100 |  |  |  |      |  |  |

## INFORME GLOBAL DE EVALUACIÓN

### RECOMENDACIONES

|                          |                          |              |
|--------------------------|--------------------------|--------------|
|                          |                          |              |
| <b>Consultor interno</b> | <b>Consultor externo</b> | <b>Fecha</b> |
|                          |                          |              |
| <b>Fdo.</b>              | <b>Fdo.</b>              |              |



**VALORACIÓN EXTERNA – PUNTOS FUERTES Y DEBILES**

**ÁREAS FUERTES**

**ÁREAS DÉBILES**

| Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN       | Bloque 1 LA ORGANIZACIÓN       |
|--------------------------------|--------------------------------|
|                                |                                |
| Bloque 2 EL PROCESO            | Bloque 2 EL PROCESO            |
| Primera fase: Toma de contacto | Primera fase: Toma de contacto |
|                                |                                |

**ÁREAS FUERTES**

**ÁREAS DÉBILES**

| <b>Segunda fase: Perfil profesional</b> | <b>Segunda fase: Perfil profesional</b> |
|---|---|
| <b>Tercera fase: Búsqueda de empleo</b> | <b>Tercera fase: Búsqueda de empleo</b> |
|   |   |
|   |   |

**ÁREAS FUERTES**

**ÁREAS DÉBILES**

| <b>Cuarta fase: Implicación de la empresa</b>                  | <b>Cuarta fase: Implicación de la empresa</b>                  |
|--|--|
|  |  |
| <b>Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo</b> | <b>Quinta fase: Apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo</b> |
|  |  |

**ÁREAS FUERTES**  
**Bloque 3 RESULTADOS**

**ÁREAS DÉBILES**  
**Bloque 3 RESULTADOS**

| <b>ÁREAS FUERTES</b><br><b>Bloque 3 RESULTADOS</b> | <b>ÁREAS DÉBILES</b><br><b>Bloque 3 RESULTADOS</b> |
|--|--|
|  |  |











