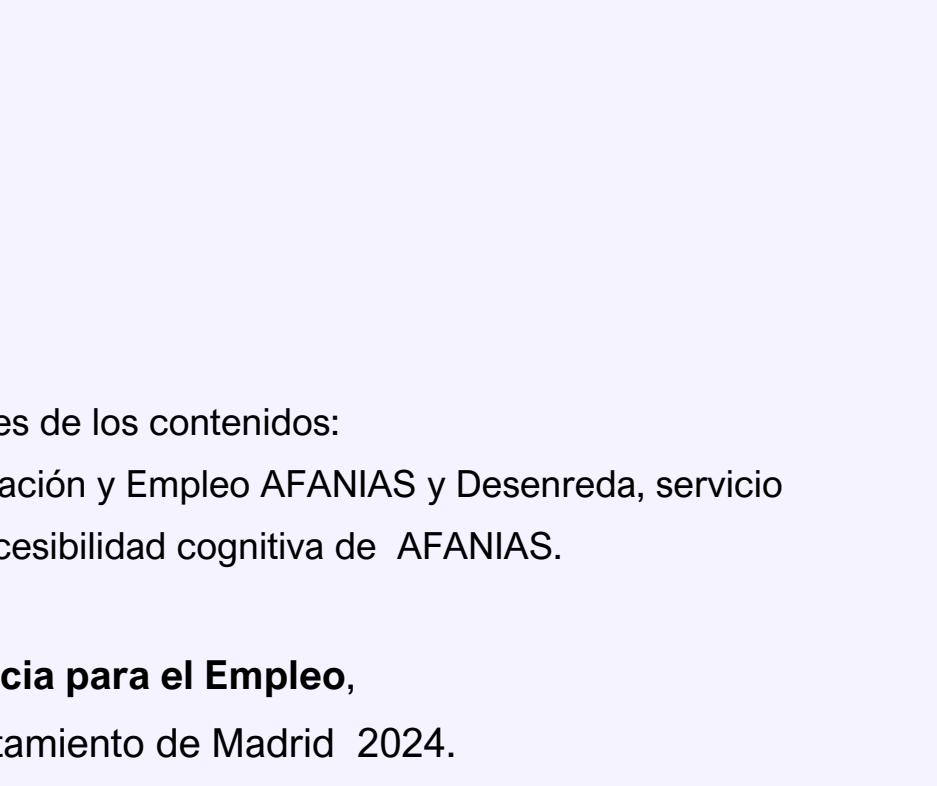
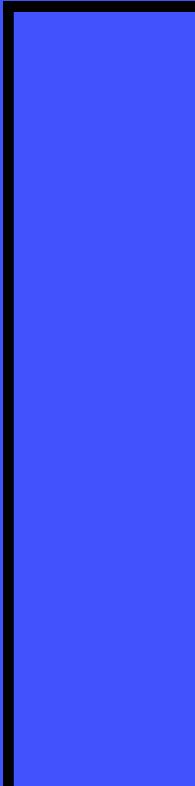


# GUÍA PRÁCTICA DE APOYO EN EL EMPLEO

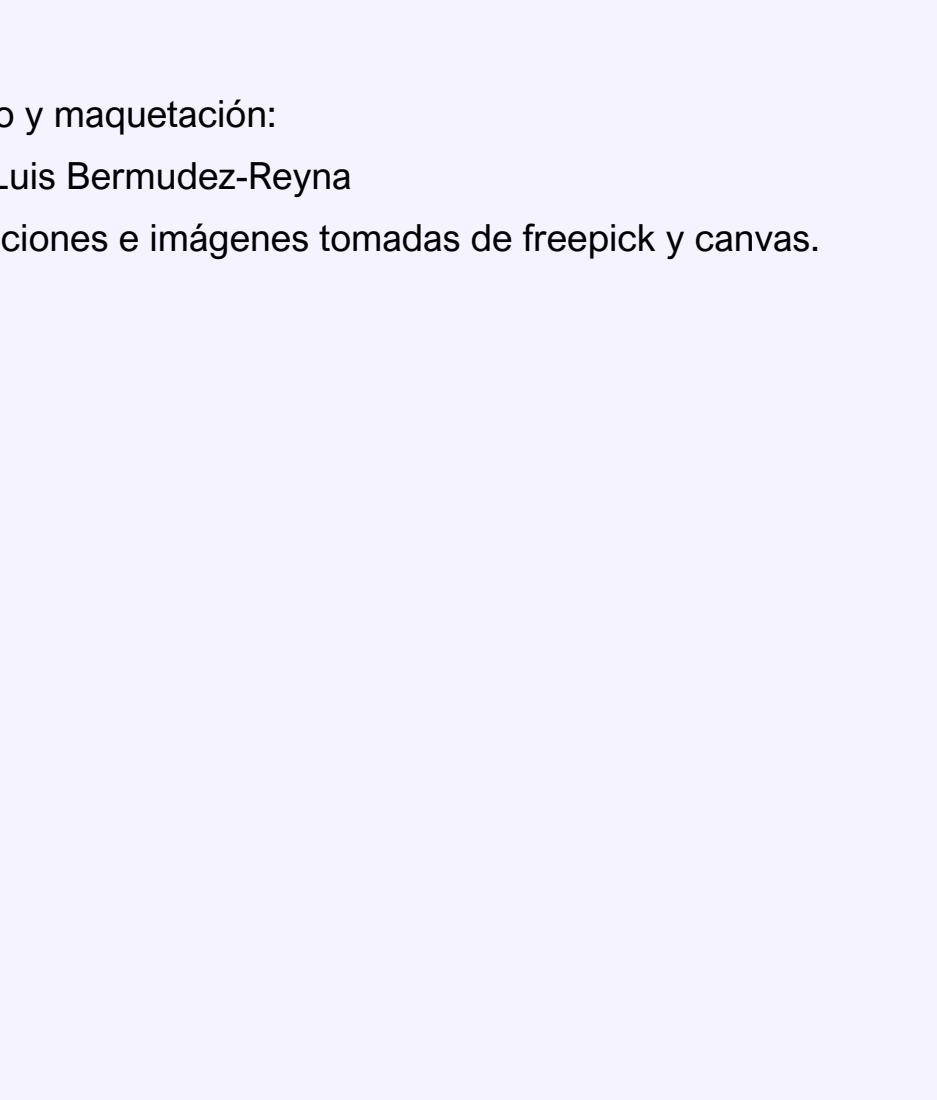




Autores de los contenidos:

Formación y Empleo AFANIAS y Desenreda, servicio  
de accesibilidad cognitiva de AFANIAS.

**Agencia para el Empleo,**  
Ayuntamiento de Madrid 2024.



Diseño y maquetación:

Jose Luis Bermudez-Reyna

Ilustraciones e imágenes tomadas de freepick y canvas.



# ÍNDICE

1	Introducción .....	página 5
2	¿A quién va dirigida la Guía práctica de Apoyo en el Empleo? .....	página 6
3	¿Qué es la Discapacidad Intelectual? .....	página 7
4	Objetivos de la inclusión de personas con discapacidad intelectual en el Ayuntamiento de Madrid .....	página 8
5	Objetivos principales del Empleo con Apoyo .....	página 9
6	Valores y principios del Empleo con Apoyo .....	página 10
7	Acciones del Empleo con Apoyo .....	página 12
8	Fases del Empleo con Apoyo .....	página 13
	• 1 <sup>a</sup> fase: Análisis de los puestos de trabajo	
	• 2 <sup>a</sup> fase: Análisis del perfil del candidato/a	
	• 3 <sup>a</sup> fase: Análisis de la compatibilidad entre puesto-trabajador/a	
	• 4 <sup>a</sup> fase: Entrenamiento en el puesto de trabajo	
	• 5 <sup>a</sup> fase: Seguimiento y valoración del trabajador/a	



# ÍNDICE

9

**Ventajas del empleo con apoyo .....**

página 16

10

**Dificultades más frecuentes de las personas con  
discapacidad intelectual en el ámbito laboral .....**

página 20

11

**Claves para ayudar en el desempeño de las tareas  
del trabajador/a con discapacidad .....**

página 22

12

**La importancia de los apoyos naturales dentro  
de la entidad .....**

página 23

13

**Ejemplos de apoyos en el puesto de trabajo .....**

página 24

14

**Tips de apoyo en el empleo .....**

página 34

15

**Referencias bibliográficas .....**

página 36



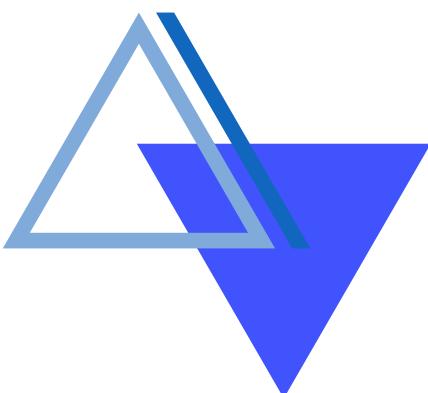
## Introducción

Esta guía está pensada para contestar muchas de las preguntas acerca de la inclusión en los equipos de trabajo del Ayuntamiento de Madrid de plantilla con discapacidad intelectual. La información aquí recogida busca facilitar la integración del nuevo personal y la mejora de este proceso, acompañando a las nuevas incorporaciones desde el momento de su llegada al Ayuntamiento de Madrid, así como en toda su primera etapa como miembros de su plantilla.

La administración pública ha promovido regulaciones que apuestan por la inclusión laboral y el empleo público de las personas con discapacidad.

Este cambio en gran medida ha sido posible a la “revolución de los derechos” y desde entonces ha realizado un amplio despliegue de medidas legislativas orientadas al desarrollo de distintos ámbitos y derechos de las personas:

- Convención de la ONU del 2006, cuyo artículo 27 recoge el derecho al trabajo de las personas con discapacidad.
- En el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
- Real Decreto 2271 del 2007 se determina que habrá un 7% de cuota de reserva de plazas para personas con discapacidad en todas las Administraciones públicas
- La Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (2013)
- El Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.



## ¿A quien va dirigida la Guía práctica de Apoyo en el empleo?

La guía se dirige a todas las personas en general ya que este manual también propone transformar la mirada de toda la sociedad hacia las personas con discapacidad. Es un documento dirigido a profesionales y a entidades del Ayuntamiento de Madrid, aunque también sería interesante que las familias lo consultaran y se mantuvieran informadas.



### 3

## ¿Qué es la Discapacidad Intelectual?

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno.

Por tanto, depende de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades.

Es importante saber que:

- La discapacidad intelectual no es una enfermedad.
- Las personas con discapacidad intelectual son ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho.
- Tienen capacidades, gustos, sueños y necesidades particulares, como todo el mundo.
- Todas las personas con discapacidad intelectual tienen la posibilidad de progresar si les damos los apoyos adecuados y necesarios.



## Objetivos de la inclusión de personas con discapacidad intelectual en el Ayuntamiento de Madrid

- Promover la inserción social de las personas con discapacidad a través de la realización de un trabajo, como medio para la incorporación plena del individuo en la comunidad.
- Mejorar la calidad de vida, la independencia y autonomía de las personas con discapacidad.
- Propiciar la actividad laboral en empleos reales, trabajando en la comunidad en un puesto al que cualquier persona puede acceder, junto a otros trabajadores y trabajadoras.
- Percibir un salario acorde con la función desarrollada e idéntico al de sus compañeros/as que no tienen discapacidad y que realizan funciones similares.
- Recibir el apoyo necesario para realizar las funciones propias de su puesto de trabajo durante el tiempo que sea preciso.



## Objetivos principales del Empleo con Apoyo

El empleo con apoyo tiene como objetivo principal dar apoyo a las personas con discapacidad intelectual y ayudarles a crear y mantener un puesto de trabajo con remuneración dentro del mercado ordinario ofreciéndoles las pautas y estrategias necesarias según sus dificultades.

Otros objetivos que caben destacar del servicio de empleo con apoyo son:

- Crear un ambiente que facilite la participación y la seguridad de los trabajadores/as con discapacidad adaptándolo según sus necesidades individuales. Además, esas adaptaciones pueden ser útiles para los demás empleados/as en la empresa, todo el equipo se beneficia de ello.
- Asesorar y apoyar a la persona con discapacidad en la realización de sus tareas laborales fomentando su motivación e interés profesional en el puesto de trabajo.
- Fomentar la inclusión sociolaboral de la persona con la finalidad de mejorar su calidad de vida y su entorno, su bienestar emocional, físico y psicológico, su participación en sociedad y su autonomía.
- Mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad intelectual tratando de conseguir unas condiciones de empleo similares en trabajo y sueldo a las de otras personas de la misma entidad.
- Respetar las decisiones y fomentar la autodeterminación de la persona con discapacidad.
- Brindar estrategias y procedimientos de inclusión que potencien las capacidades de los trabajadores/as con discapacidad.
- Fomentar la construcción de ambientes laborales basados en valores de igualdad.
- Favorecer una actitud positiva en la sociedad tratando de romper las barreras impuestas que nos rodean y promover una igualdad e inclusión en todas sus formas.

## Valores y principios del Empleo con Apoyo

Algunos de los valores y principios que se tienen en cuenta dentro del servicio de empleo con apoyo y que son fundamentales tener como referencia son:

- **Individualización y personalización.** Cada persona es única y diferente, con aspiraciones, experiencia, intereses y personalidad diversas.
- **Dignidad.** Se hace referencia al valor que tiene cada persona en sí misma, el cual hay que respetar y no juzgar o prejuzgar sus acciones.
- **Oportunidad e igualdad de oportunidades.** Todas las personas con discapacidad intelectual tienen los mismos derechos, necesidades y obligaciones que todos los demás. Por ello, se deben respetar los derechos, la dignidad y la valía de todas las personas. Es importante no discriminar a otros/as por razón de género, raza, religión, discapacidad, salud o posición social. Los y las profesionales del ayuntamiento deben ser sensibles y receptivos ante cualquier diferencia y necesidad individual detectada proporcionando ayuda y resultados a los individuos con DI.
- **Accesibilidad universal.** El empleo con apoyo debe ser accesible a nivel físico y cognitivo para las personas con discapacidad intelectual. Por ello, las tareas y el entorno laboral podrán adaptarse o dar una mayor accesibilidad para facilitar el desempeño del trabajador/a con discapacidad, adaptación de la que también se podrán beneficiar el resto de los empleados/as. Cuando todos y todas somos incluidos, todos ganamos.
- **Autodeterminación.** El empleo con apoyo permite a las personas con discapacidad a tomar sus propias decisiones con seguridad y confianza en sí mismos/as. Ellos son los protagonistas de su propia trayectoria vital, lo cual les brindará un mayor empoderamiento; y son los que deciden sobre cómo llevar a cabo y organizar su modo de vida. Para ello, previamente serán informados sobre las diferentes oportunidades que existen y, después, elegirán de acuerdo con sus preferencias teniendo en cuenta las consecuencias de dicha elección.

- **Confidencialidad.** Los y las profesionales que llevan a cabo el servicio de empleo con apoyo tratan de manera confidencial los datos personales. Cualquier información acerca de la persona con discapacidad que sea necesario utilizar, requerirá el consentimiento expreso de la persona afectada previamente deberá pedirse dicho consentimiento.
- **Empoderamiento.** Los y las profesionales de empleo con apoyo deben promover activamente la máxima participación, capacidad de decisión y autonomía de todos los miembros implicados durante el proceso, especialmente los trabajadores y las trabajadoras con discapacidad intelectual. Responsabilidad social. Los y las profesionales deben aceptar la responsabilidad de contribuir a la inclusión social a través del empleo, y deben ser conscientes de la influencia que ejercen en la vida de las personas, así como en los entornos en los que viven y trabajan. Integridad. Los y las profesionales deben ser honestas, justas y respetuosas con los demás en la realización de sus actividades laborales, y deben dirigir estas actividades transmitiendo confianza, seguridad y tranquilidad.



## Acciones del Empleo con Apoyo

Las acciones que deberán realizarse en empleo con apoyo son:

- La orientación, el asesoramiento y el acompañamiento a la persona con discapacidad, elaborando un programa de adaptación al puesto de trabajo.
- Labores de acercamiento y mutua ayuda entre el trabajador o trabajadora con discapacidad, el empleador y el personal de la empresa o centro de trabajo con el que realice tareas conjuntas.
- Apoyo al trabajador/a en el desarrollo de habilidades sociales y comunitarias, de modo que pueda relacionarse con el entorno laboral en las mejores condiciones.
- Entrenamiento específico del trabajador/a con discapacidad sobre la realización de las tareas del puesto de trabajo.
- Seguimiento del trabajador/a y evaluación del proceso de inserción en el puesto de trabajo. Estas acciones tendrán como objetivo la detección de necesidades y dificultades, así como la prevención de posibles obstáculos, tanto para el trabajador/a como para la entidad que le emplea, que pueda poner en peligro el objetivo de la inserción y permanencia en dicho empleo.
- Asesoramiento e información al centro de trabajo sobre las necesidades y procesos de adaptación del puesto de trabajo.

## Fases del Empleo con Apoyo

El Empleo con Apoyo debe partir previamente de un conocimiento detallado de las capacidades, competencias, intereses y preferencias del candidato o candidata para poder realizar un proceso de orientación laboral.

### **1<sup>a</sup> fase: Análisis de los puestos de trabajo**

Se deben analizar los diferentes puestos de trabajo y tener en cuenta los requisitos y exigencias de cada puesto de trabajo a nivel manipulativo, cognitivo, social, etc.

Se debe prestar atención a los horarios del puesto, las condiciones ambientales del puesto, las herramientas y utensilios de trabajo, entre otros aspectos dependiendo de la oferta de trabajo.

### **2<sup>a</sup> fase: Análisis del perfil del candidato/a**

Se debe analizar el perfil del candidato/a recopilando la información necesaria para asegurarse de que cumple con todos los requisitos y exigencias que determina el puesto de trabajo.

Además de los aspectos funcionales en cuanto al puesto de trabajo, también se deben valorar otros aspectos primordiales para el futuro éxito de la integración como la motivación hacia el trabajo, las habilidades sociolaborales y la autonomía. También se deben valorar las capacidades, destrezas e interés laboral de la persona con discapacidad intelectual.

### **3<sup>a</sup> fase: Análisis de la compatibilidad entre puesto-trabajador/a**

Se trata de comparar las características del puesto de trabajo con sus requisitos y exigencias, y las características del trabajador o trabajadora con el objetivo de conseguir el puesto más adecuado para cada uno de los perfiles de los y las participantes.

El objetivo que se persigue en esta etapa será la de determinar la idoneidad del puesto para el trabajador/a, denegar esta posibilidad, o en su caso establecer las adaptaciones candidato/a-puesto necesarias para conseguir con éxito la incorporación y el mantenimiento de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo.

#### **4<sup>a</sup> fase: Entrenamiento en el puesto de trabajo**

En esta fase se proporcionarán los apoyos e instrucciones necesarias para la realización de las tareas al trabajador o trabajadora con discapacidad intelectual. El entrenamiento se realizará por etapas estableciendo objetivos a corto plazo fácilmente alcanzables para el trabajador/a con discapacidad. En un primer momento el apoyo será intensivo, pero después, según el empleado vaya realizando sus tareas de manera autónoma, se procederá a retirar su apoyo progresivamente hasta llegar a una retirada total del apoyo o efectuar sólo supervisión esporádica.

El apoyo se centrará en tres aspectos esenciales que posibilitan el éxito en la inclusión:

- Fomentar una buena calidad en la realización de las tareas.
- Asegurarse de conseguir un rendimiento adecuado.
- Conseguir la adquisición de habilidades sociolaborales.

El tipo de apoyo será diferente según el caso o persona con discapacidad intelectual, ya que no todos tienen las mismas limitaciones y necesidades. La retirada de apoyo se efectuará de igual modo según se vayan alcanzando objetivos.

Es fundamental que el empleado/a con discapacidad intelectual tenga apoyos naturales de compañeros/as o supervisores/as que sepan realizar un seguimiento de su evolución en el desempeño de sus tareas.

## **5<sup>a</sup> fase: Seguimiento y valoración del trabajador/a**

En esta fase se llevarán a cabo todas aquellas acciones que fomenten la continuidad del trabajador/a en el puesto de trabajo en condiciones favorables. Una vez se haya retirado el apoyo intensivo en el puesto de trabajo, se procederá a realizar un seguimiento regular mediante visitas periódicas y llamadas telefónicas con los supervisores/as.

El objetivo es asegurarse de que el trabajador o trabajadora con discapacidad mantiene los niveles de rendimiento adecuados, y también poder detectar cualquier dificultad que aparezca e intervenir con eficacia y rapidez para solucionarlo.

Tras analizar todos aquellos aspectos propios de un seguimiento y valoración, se deben estudiar de manera continuada las posibles acciones de mejora de la entidad.



## Ventajas del Empleo con Apoyo

Estas son algunas de las ventajas que se obtienen dando apoyo en el empleo.

- Entrenamiento del trabajador/a y adaptación al puesto.
- Asesoramiento a los compañeros y compañeras, así como otros trabajadores/as de la entidad. Se lleva a cabo una orientación y asesoramiento a todo el personal, sobre todo a los/las responsables y compañeros/as del trabajador.
- Permite un mejor clima laboral, se modifican actitudes, comportamientos y se eliminan estereotipos y prejuicios, tras tener un mayor conocimiento y apreciar la diversidad.
- Se incrementa la creatividad e innovación. Se forma un equipo más unido y con ideas y sugerencias diversas.
- Se promueve el trabajo en equipo.
- Los trabajadores con discapacidad se comprometen con la tarea asignada.
- Se desarrolla en todo el personal un bienestar general por pertenecer a una institución que respeta e incluye a personas con discapacidad y valora y tiene en cuenta las diferencias de cada uno de los trabajadores y trabajadoras.
- Aprender a ser más inclusivos/as, a aceptar la diversidad y la no discriminación.
- Utilizando la metodología de Empleo con Apoyo la entidad demuestra su compromiso con la Responsabilidad Social.

Algunos de los beneficios de esa inserción laboral para las personas con discapacidad intelectual son:

- Un mayor impacto positivo en la economía personal y familiar del trabajador/a.
- Aumento de responsabilidad individual y capacidad de superación del empleado/a.
- Mejora en la autonomía personal.
- Las interacciones sociales mejoran ya que hay una mayor comunicación con otras personas. En el ambiente laboral hay una mayor motivación, mejor clima laboral, mejor reputación y mayor productividad. Realización personal y progreso profesional. Las personas que tienen un empleo pueden mejorar su vida laboral cumpliendo aspiraciones laborales y adquiriendo una mayor profesionalización.
- Aumento de la autoestima. El acceso a un puesto de trabajo y el progreso en la profesionalización mejora la satisfacción personal y potencia una mayor autoestima, ya que las personas con discapacidad intelectual se sienten mejor consigo mismas.



- Contribuye a la estabilidad mental. El establecimiento de rutinas en la vida cotidiana de las personas con discapacidad intelectual es positivo para su salud mental. Además, contribuyen las buenas condiciones salariales, los horarios de trabajo y un puesto de trabajo que respete los derechos laborales y sea acorde a las necesidades del trabajador o trabajadora.
- Adquisición de habilidades laborales como:
  - El seguimiento y cumplimiento de instrucciones y tareas.
  - Terminar con calidad y rapidez las tareas asignadas.
  - Cumplir con la asistencia y puntualidad.
  - Respetar los tiempos de producción.
  - Uso del tiempo libre o descansos de manera apropiada.
  - Utilización del equipo y herramientas de trabajo de manera apropiada.
  - Conocer y respetar las señales de seguridad y advertencia.
  - Cumplimiento de las normas. o Mantener una buena higiene personal y la de su espacio de trabajo.
- Adquisición de habilidades socio adaptativas como:
  - Trabajar en equipo de forma armónica.
  - Aceptar la supervisión, crítica y errores.
  - Solicitar ayuda cuando sea necesario.
  - Mantener relaciones interpersonales asertivas.
  - Presentar actitudes de: responsabilidad, respeto, honradez y veracidad.
  - Utilización correcta de las instalaciones.
  - Llevar a cabo un desplazamiento independiente.

## **Dificultades en la inclusión laboral.**

Algunas de las barreras que pueden relacionarse con la institución son:

- Falta de experiencia con personas con discapacidad intelectual.
- Desconocimiento de la discapacidad. En ocasiones, centran su atención en las limitaciones o dificultades que tienen las personas con discapacidad intelectual y no se dan la oportunidad de reconocer y valorar sus competencias y habilidades.
- Ausencia de una política inclusiva y cultura no inclusiva.
- Ausencia de sensibilización sobre discapacidad intelectual. Con ello no se cumple el respeto de los derechos humanos.
- Falta de capacidades de organización.
- Miedo y mitos sobre la discapacidad. Estos mitos son ideas falsas que o no corresponden a la realidad y limitan la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual.
- La utilización de lenguaje técnico, frases largas o palabras de difícil interpretación lo cual dificulta la comprensión de las personas con discapacidad intelectual.
- La señalización gráfica es confusa y los manuales y mensajes son poco accesibles.

Cuando todas las barreras desaparezcan, aparecerá un cambio en actitudes y comportamientos sociales, así como en las oportunidades que se ofrezcan provenientes de la familia, la comunidad y la empresa. Todo ello facilitará un desarrollo integral de las personas con discapacidad intelectual, así como la posibilidad para que ejerzan todos los derechos humanos, fomentando la construcción de una cultura más inclusiva.

## Dificultades más frecuentes de las personas con discapacidad intelectual en el ámbito laboral

Aunque cada individuo tiene capacidades y necesidades de apoyo diferentes, algunas de las más frecuentes y las cuales son importantes dar apoyo y realizar adaptaciones son:

- Dificultades para interpretar o reaccionar ante ciertas situaciones normales de la vida diaria (*responsabilidad, autoestima, probabilidad de ser engañado o manipulado, seguimiento de normas...*).
- Limitaciones en la memoria, a corto y/o largo plazo en lo que afecta a la capacidad de registrar, almacenar y recuperar la información.
- Problemas a la hora de orientarse y comunicarse. Con frecuencia se orientan y responden bien en entornos conocidos, pero pueden mostrar confusión en espacios desconocidos o cuando se les solicita que respondan con rapidez a ciertas instrucciones que no son las habituales.
- Dificultades para reconocer o utilizar símbolos o señales.
- Problemas de lecto-escritura.



- Posibles dificultades en la atención, lo que les impide niveles de concentración necesarios para según qué tarea.
- Dificultades para realizar tareas complejas (*necesidad de atomizar la tarea*).
- Limitaciones para utilizar medios de transporte: pueden tener problemas en la identificación de estos o en reconocer las paradas, etc.
- Dificultades a la hora comprender la información de diferentes soportes.
- Restricciones en la capacidad psicomotriz.
- Limitaciones en las habilidades sociales. Por ello, hay que dar apoyo en aspectos como:
  - Habilidades corporales básicas: colocarse enfrente de la otra persona, mantener el contacto ocular, utilizar un tono de voz adecuado, expresión facial y postura corporal.
  - Escuchar activamente.
  - Saludar y despedirse.
  - Responder y preguntar.
  - Presentarse.
  - Interrumpir.
  - Conversar.
  - Decir y aceptar agradecimientos.
  - Disculparse.
  - Resistirse a la presión de los otros.
  - Hacer y aceptar críticas.
  - Seguir instrucciones.
  - Unirse a actividades de grupo.
  - Aceptar y prestar ayuda.
  - Solucionar problemas.

Asimismo, es importante dar apoyo en otros aspectos para alcanzar el éxito en la adaptación al puesto de trabajo como la responsabilidad social, la autoestima, la ingenuidad, la prudencia, el seguimiento de normas y reglas, y la autosuficiencia personal.

## Claves para ayudar en el desempeño de las tareas del trabajador con discapacidad

Algunas de las claves que se deben tener en cuenta para ofrecer un apoyo adecuado son:

- Adoptar una manera de hablar natural y sencilla evitando lenguaje técnico. Las frases deben ser directas y su construcción debe ser adecuada.
- Adaptar la comunicación si fuese necesario prestando atención a sus respuestas y necesidades.
- No subestimar el talento de las personas con discapacidad intelectual.  
En ocasiones no se les suele incluir en algunas conversaciones cotidianas con el prejuicio de que no van a poder estar a la altura.
- Responder a todas sus preguntas y dudas asegurándose de que han comprendido lo que se les ha querido transmitir.
- Tratar a las personas con discapacidad intelectual acorde a su edad.
- Ofrecer la ayuda únicamente en lo necesario, tratando de potenciar que sea independiente en el resto de las tareas.
- Facilitar su relación con otras personas, crear un ambiente cómodo formando al resto del equipo.
- Hablar directamente a la persona con discapacidad intelectual y no a la persona que le acompaña o persona de apoyo.



## La importancia de los apoyos naturales de la entidad

Hay que destacar la importancia de otras figuras de apoyo natural dentro de la empresa para conseguir la inclusión del trabajador/a con discapacidad. Esa persona de apoyo natural de la entidad será cualquier persona dentro del entorno de trabajo que puede que no tenga ningún conocimiento sobre inserción laboral, pero supervisará y ayudará al trabajador/a en un entorno laboral ordinario.

Existen algunas medidas para gestionar los apoyos naturales que son:

- Apoyo autónomo por parte de los compañeros y compañeras de trabajo al trabajador/a con discapacidad intelectual.
- Apoyo sugerido de otros/as profesionales hacia los compañeros y compañeras de trabajo.

Los apoyos naturales ofrecidos por los compañeros/as y supervisores/as del trabajo tienen un efecto muy positivo en el rendimiento laboral, facilitan y fomentan de manera natural la integración en las rutinas de trabajo, en la cultura de la empresa y en las relaciones interpersonales.

## Ejemplos de apoyos en el puesto de trabajo

A continuación, recogemos algunos ejemplos de posibles situaciones con apoyos en centros de trabajo del Ayuntamiento de Madrid.

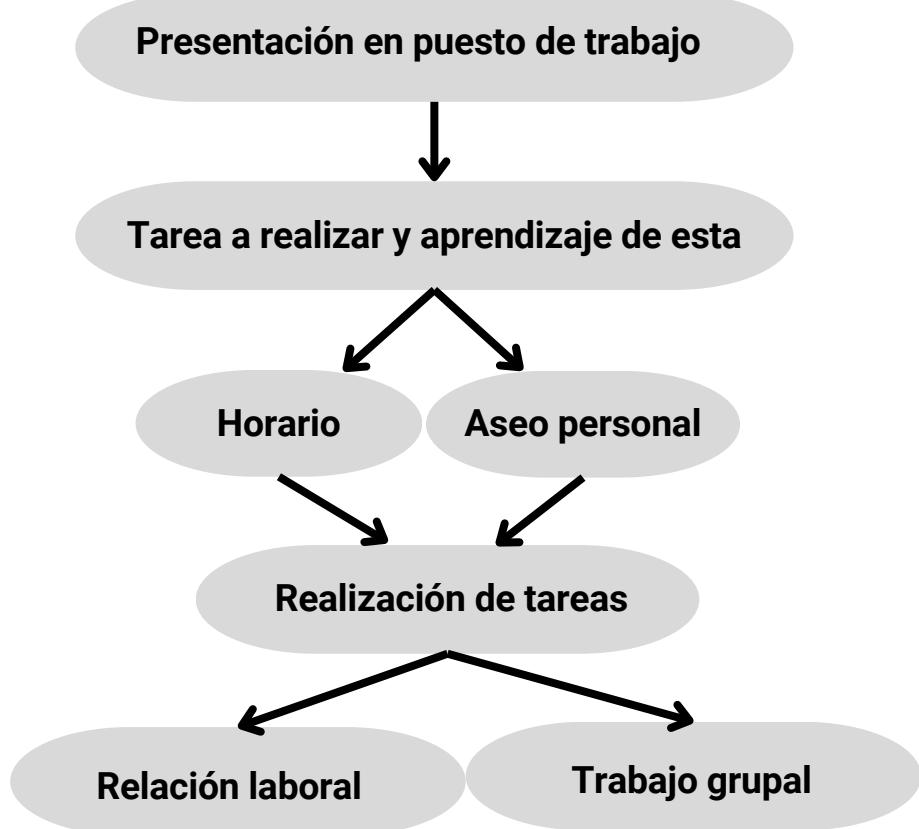
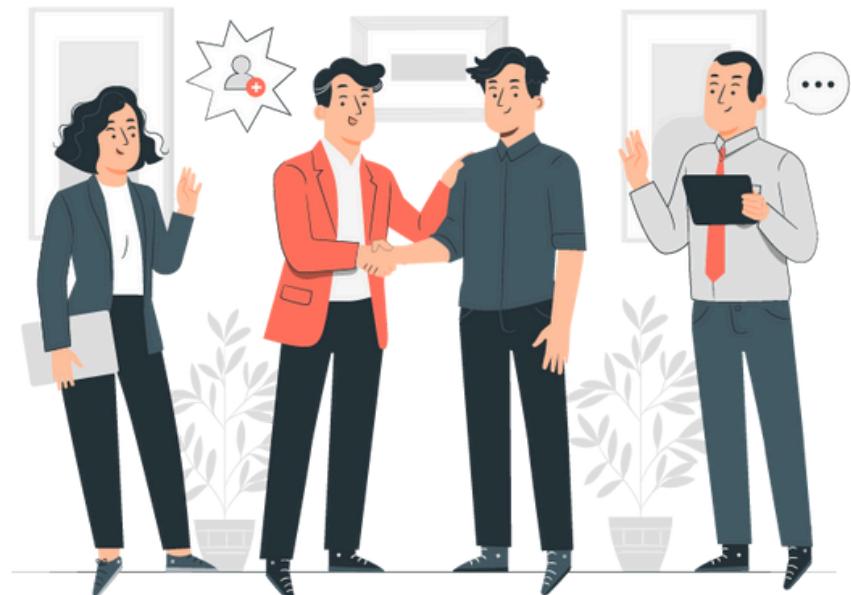
### Operario/a de servicios múltiples.

Un/ operario/a de servicios múltiples es un trabajador polivalente que se ocupa de diversas tareas relacionadas con el mantenimiento y la mejora de espacios.

Por ejemplo, dentro de una instalación deportiva municipal, algunas de las funciones a desarrollar serían:

- Controlar los accesos a la instalación.
- Vigilar y hacer cumplir las normas de utilización de las instalaciones.
- Informar y atender al público.
- Encender y apagar la iluminación de pabellones, pistas, campos, etc.
- Prestar apoyo a los técnicos de mantenimiento
- Cargar, descargar y colocar todo tipo de materiales (deportivos, herramientas, productos químicos, de limpieza, etc.)
- Limpiar, según los casos, las unidades deportivas, fondos de piscina, playas, vestuarios, oficinas y demás dependencias.
- Realizar operaciones de fotocopiado, ensobrar, encuadrinar, encarpetar, franquear, archivar.

# Esquema de apoyo en el empleo



- Atender llamadas telefónicas.

	MANOLI CENTRALITA	<b>7000</b>
	MANOLI	<b>7005</b>
	Mº JOSE	<b>7001</b>
	LOLA	<b>7002</b>
	ENRIQUE	<b>7003</b>
	RAQUEL	<b>7006</b>
	MARTA	<b>7007</b>
	PATRICIA	<b>7008</b>
	RECEPCIÓN	<b>7009</b>

Como pautas principales y generales, los trabajadores con discapacidad intelectual requieren de:

- Listado claro de tareas a hacer, esto puedo incluir los tiempos en los que ha de hacerse y en cuanto tiempo.
- Persona de referencia
- Tiempo de aprendizaje ajustado a sus habilidades
- Apoyo verbal claro y sencillo, con indicaciones de una en una.
- Un día en el puesto de trabajo.

Las personas trabajadoras acuden puntual a su lugar de trabajo, deja enseres personales en la taquilla, ficha la entrada e inicia su jornada laboral.

Antes del horario de apertura:

- Encender luces indicadas (apoyo: plantilla en la recepción o libreta que lleva consigo con los espacios que ha de encender, por ejemplo: despachos 1 y 5, antesala vestuarios...)
- Preguntar a los/as compañeros/as de mantenimiento y limpieza si puede ayudar en algo, hacerlo en el caso de que así sea.
- A partir del horario de apertura al público el/la trabajador/a se situará en la recepción, desde aquí:
- Aplicar normas de cortesía con los/as usuarios/as que entran y salen (decir hola, adiós, buenos días, buenas tardes)
- Controlar las entradas y salidas
- Observar que no se salgan de las instalaciones con objetos de las mismas
- Atender educadamente a los/as usuarios/as y darles indicaciones de ubicación

Otras tareas que realiza en otros tiempos son:

- Fotocopias (apoyo: visual en la pared de la fotocopiadora con los pasos a seguir para fotocopiar o en libreta que llevo consigo.)
- Plastificado de carnets (apoyo: plantilla visual del manejo de la maquina o verbal hasta su aprendizaje) Destrucción de papel (apoyo: plantilla visual del manejo de la maquina o verbal hasta su aprendizaje)

## Ejemplos de apoyos materiales.

# Lista de TAREAS

10H LLEGADA	12:30H- 13:30H APOYO
Fichar puntual	<input type="checkbox"/>
10H-12H LIMPIEZA	
Levantar persianas	<input type="checkbox"/>
Encender ambientadores	<input type="checkbox"/>
Pasar trapo mostrador	<input type="checkbox"/>
Limpiar puertas	<input type="checkbox"/>
Limpiar máquinas	<input type="checkbox"/>
Limpiar estantería de cristal	<input type="checkbox"/>
Colocar cazadoras	<input type="checkbox"/>
Colocar sillas del despacho	<input type="checkbox"/>
Barrer el despacho	<input type="checkbox"/>
Fregar el suelo	<input type="checkbox"/>
Solo si terminas todo entrar a un taller	
12:30-13:30H DESCANSO	
Almorzar	<input type="checkbox"/>
13:30H- 14H BAÑOS	
Apagar grifos encendidos	<input type="checkbox"/>
Recoger papeles del suelo	<input type="checkbox"/>
Avisar si hay que reponer papel	<input type="checkbox"/>
14H SALIDA	
Fichar puntual	<input type="checkbox"/>
Avisar a un monitor de que te vas	<input type="checkbox"/>
DURANTE TODA LA JORNADA	
Uso de identificador	<input type="checkbox"/>
Cerrar puertas abiertas	<input type="checkbox"/>
Cumplir encargos	<input type="checkbox"/>
Cumplir normas	<input type="checkbox"/>
No interrumpir a los monitores	<input type="checkbox"/>

**A B C D E F G H I  
J K L M N Ñ O P Q  
R S T U V W X Y Z**

*a b c d e f g h i j k l m n ñ  
o p q r s t u v w x y z*

## **Un día de trabajo como Personal de Oficios de Servicios Internos (POSI).**

Jorge llega al trabajo, como todos los días, de forma puntual. Trabaja en un laboratorio municipal. Antes de entrar a la oficina del laboratorio y de comenzar a realizar sus funciones, ficha con su tarjeta correspondiente, guarda sus pertenencias en la taquilla, y posteriormente se asea las manos.

En el departamento le llegan las muestras de todos los distritos de Madrid y de forma sistemática se van registrando.

Las muestras vienen por colores, por lo que se le apoya visualmente mediante un sencillo esquema donde vienen expuestos los colores con el tipo de muestra al que pertenece cada uno, por ejemplo, agua color verde, aceite rojo, etc. Este listado lo tiene colocado siempre al lado del ordenador en su mesa, para poder visualizarlo siempre que lo necesite.

Jorge hace las fotocopias del registro y los coloca en los casilleros de reparto de los 15 laboratorios que analizan las muestras recibidas de los cuales, tiene por escrito en una libreta las personas que pertenecen a cada uno de ellos. De esta forma, Jorge se familiariza más con cada departamento.

Tiene una persona que supervisa su trabajo de forma intermitente y que le ayuda en caso de ser necesario.

Al lado de la fotocopiadora tiene un pequeño esquema compuesto por pictogramas, donde se explica el funcionamiento de esta, por si se le olvida y necesita recordarlo.

Para favorecer su inclusión social, sus compañeros y compañeras le invitan a que se una con ellos/as en los descansos.

Jorge dispone de un horario diario para poder orientarse durante su jornada.

Cuando entra y sale de los diferentes departamentos aplica eficazmente la normas de cortesía, dirigiéndose así a los/as compañeros y compañeras, con saludos y despedidas respetuosas.

En algún momento de su jornada laboral necesita aislarse y salir del departamento unos minutos para relajarse, pero vuelve con energía para seguir con su trabajo.

Estos pequeños descansos se han pautado, ya que se han considerado necesarios para él y su desempeño laboral.

Al terminar su jornada laboral, recoge sus pertenencias de la taquilla, y ficha nuevamente.

## Ejemplo de apoyo para fotocopiar, paso a paso

ESCANEAR A DOBLE CARA	FOTOCOPIAR A DOBLE CARA
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ESCANEADO FÁCIL</li><li>➤ LIBRETA DE DIRECCIONES</li><li>➤ ESCANEOS</li><li>➤ OK</li><li>➤ DETALLES</li><li>➤ SI</li><li>➤ ORIGINAL</li><li>➤ FOLLETO A DOBLE CARA</li><li>➤ INICIAR</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ COPIA FÁCIL</li><li>➤ COPIA 2 - CARAS</li><li>➤ OK</li><li>➤ 2 CARAS – 2 CARAS</li><li>➤ OK</li><li>➤ MODO COLOR<ul style="list-style-type: none"><li>○ B/N: Blanco y Negro</li><li>○ Todo color</li></ul></li><li>➤ OK</li><li>➤ NÚMERO DE COPIAS</li></ul>

### Control de accesos:

- Las tareas asignadas a este puesto y ejemplo son:
  - Derivar e informar a los usuarios
  - Llamar al servicio que corresponda para que recojan al usuario
  - Control y detección de problemas de limpieza y mantenimiento  
Recepción y distribución de correo
  - Acompañamiento de usuarios
  - Tareas administrativas (escanear documentos, hacer photocopies, numerar y ordenar expedientes, encanutar...)

Un día en el puesto de trabajo:

El/la trabajador/a acude puntual a su lugar de trabajo, deja enseres personales en la taquilla destinada para ello, ficha entrada y acude al lugar donde desarrolla su jornada.

Se ubica tras un mostrador, desde el que da los buenos días a las personas que van entrando (apoyo e *indicaciones*: *que mantenga una postura correcta, erguida, que se dirija a los usuarios con educación, que les pregunte donde tienen que ir e indique según corresponda, podría tener una plantilla física con la derivación de los servicios para que sirva de apoyo visual hasta que lo memorice e integre, recordarle que si el usuario lo requiere, hará el acompañamiento hasta lugar de destino, tras el cual, volverá al mostrador*)

## Ejemplo:

SERVICIO A	DESPACHO 1
SERVICIO B	DESPACHO 2
SERVICIO C	DESPACHO 3

La tarea de estar en mostrador atendiendo a las personas que entran y salen y así lo requieren es constante durante toda su jornada y va alternándola con el resto de las tareas, siendo la atención en el mostrador y a los usuarios su tarea principal.

Mientras no entran usuarios, observará si alguna zona requiere de limpieza y/o mantenimiento, de detectar algo, acudirá a la recepción, y en el ordenador de allí, completará un documento de incidencias destinado para ello, explicando que ha detectado ya sea limpieza o mantenimiento, por ejemplo, un cristal sucio, una llave de luz caída, falta de material en los aseos...

Hará la recepción del correo y la distribución de este por los diferentes despachos (*apoyo y/o adaptación del puesto: elaborar plantilla con indicaciones para identificar que correo va a cada despacho*)

El resto de las tareas a desarrollar son:

- Escanear documentos, (*apoyo: plantilla visual de pasos a seguir para escanear, hacerlo en formato lista y con los pasos enumerados*)
- Hacer fotocopias, (*apoyo: plantilla visual con los pasos a seguir para hacer fotocopias*). Esta plantilla puede ser un folio ubicado en la máquina, que el empleado vea fácilmente o indicaciones en una libreta que llevará consigo para estos momentos, será un apoyo muy visual, sencillo, claro e intuitivo.
- Numerar y ordenar expedientes, (*apoyo: Plantilla con las letras del abecedario en mayúscula y minúscula, para los números no se observa necesario*)

## Ejemplo:

Abecedario en mayúsculas y minúsculas

Aa Bb Cc Dd Ee Ff  
Gg Hh Ii Jj Kk Ll  
Mm Nn Ññ Oo Pp Qq  
Rr Ss Tt Uu Vv Ww  
Xx Yy Zz

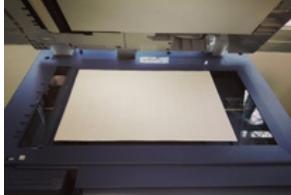
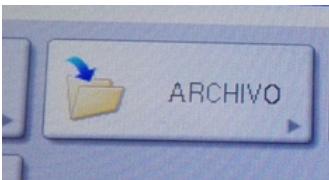
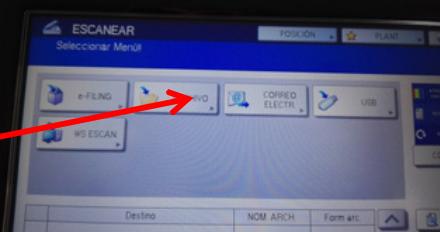
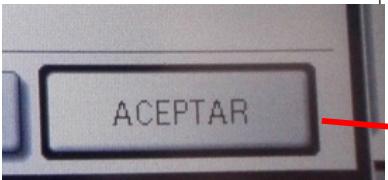
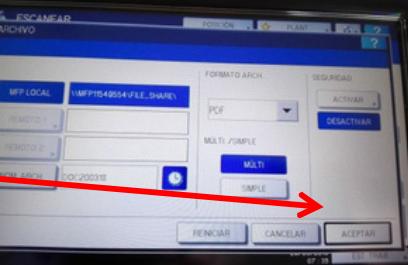
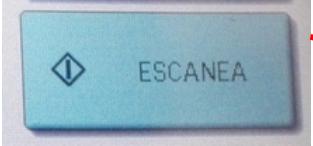
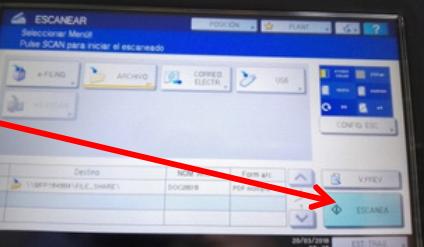
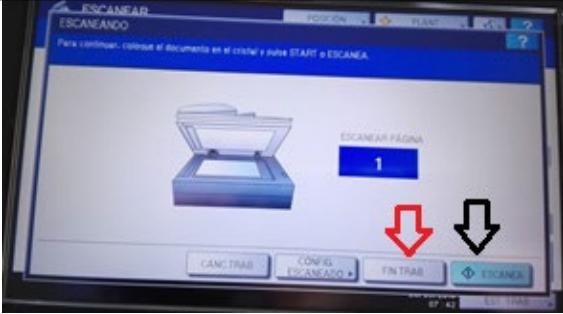
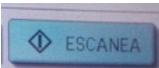
- Encanutar, (se observará la viabilidad de esta tarea según sus habilidades manipulativas y su precisión en pinza fina, de no ser posible habrá que asumir su bajo rendimiento en esta tarea o quitársela)

La persona que presta el apoyo natural favorecerá durante la inserción, las buenas relaciones con el resto de los compañeros/as, así como la distinción jerárquica, no olvidar que las personas con diversidad funcional siempre van a necesitar de un apoyo natural, es decir, uno/a o varios/as compañeros/as disponibles y dispuestos a apoyar al trabajador.

Para comprobar el nivel de aprendizaje de las nuevas tareas, podemos hacer reorientaciones verbales, esto es ir preguntándole de vez en cuando cómo va, e invitarle a que continúe con la tarea, o pase a la siguiente, es el momento también de detectar errores y corregírselos, ya sea en la ejecución de la tarea como en el ritmo de esta.

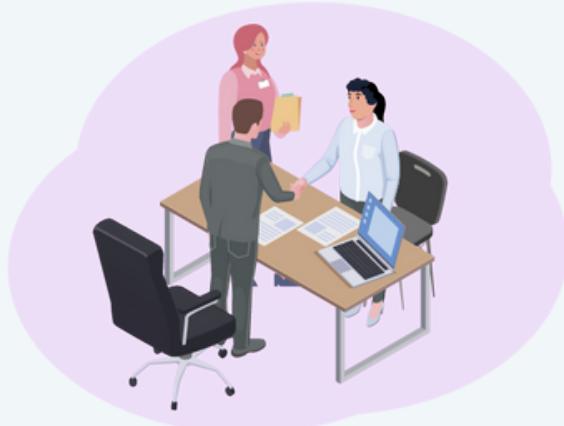
Recordar siempre dirigirnos a ellos/as de forma natural, utilizando eso sí, un lenguaje adaptado, basta con que usemos un vocabulario sencillo, ritmo pausado y demos las indicaciones de una en una, aunque eso suponga que acudan a nosotros/as tras acabar cada tarea, esto especialmente en tareas e indicaciones no interiorizadas aun por el/la trabajador/a.

# CÓMO ESCANEAR DOCUMENTOS

1º Colocar hojas		
2º Pulsar SCAN	 	
3º Seleccionar	 	
4º Pulsar	 	
5º Pulsar	 	
6º Si se quiere seguir escaneando	 	
7º Si ya hemos terminado		
8º Pulsar botón limpieza		

## Tips de apoyo en el empleo

Responsable: háblame claro,  
Explícame mi trabajo paso  
a paso.



El horario y las tareas a  
realizar mejor por escrito.



Entrenamiento de nuevas tareas:  
puedo hacer muy bien mi trabajo,  
pero necesito practicar.



Apoyo de las tareas: hay trabajos  
en los que necesitaré mas apoyo  
y supervisión.



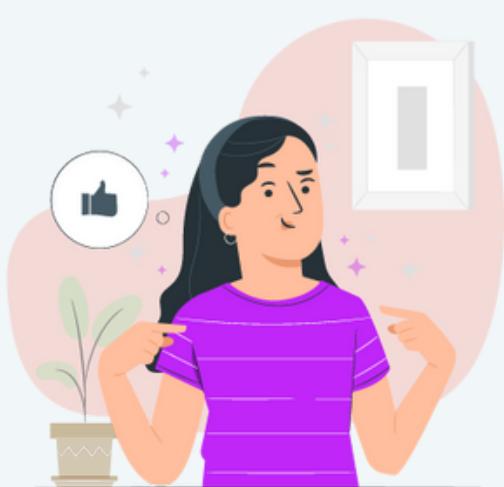
Realización de tareas: una vez que he aprendido puedo desarrollar mi trabajo como el resto.



Relación laboral: soy un compañero más, me encanta trabajar en equipo.



Autoestima: soy capaz de trabajar como el resto.



Apoyo familiar: Gracias por confiar en mis capacidades, ahora soy más independiente.



## Referencias bibliográficas

Afanias Labor-3. *Manual de procedimientos - Introducción mapa de procesos*

[Archivo PDF].

[https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO23252/8.1\\_23252.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO23252/8.1_23252.pdf)

Alcover de la Hera, C. M. y Pérez Torres, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 206-223.

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion11.pdf>

Asociación Española de Empleo con Apoyo (3 de mayo de 2024). *Empleo con apoyo*. <https://www.fundatul.org/formacion-y-empleo-conapoyo/>

Asociación Española de Empleo con Apoyo (3 de mayo de 2024). *El empleo con apoyo*. <http://www.empleoconapoyo.org/aese/article15.html>

Becerra Traver, M. T., Montanero Fernández, M. y Lucero Fustes, M. (2012).

*Empleo normalizado con apoyo. Investigación de diferentes recursos de apoyo natural a trabajadores con discapacidad intelectual en tareas laborales que requieren autorregulación* . Observatorio Estatal de la Discapacidad.

Becerra Traver, M. T., Dópido Tolosa, A. y Sánchez Herrera, S. (2018). *Manual de buenas prácticas para la iniciación en empleo ordinario con apoyo de trabajadores con discapacidad intelectual* . Universidad de Extremadura.

<https://dehesa.unex.es:8443/bitstream/10662/7037/1/978-84-697-8324-5.pdf>

Campo Barasoain, A., Hernández Fabián, A., Pérez Villena, A., Toledo Gotor, C. y Fernández Perrone, A. L. (2022). Discapacidad intelectual. Asociación Española de pediatría.

<https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/06.pdf>

- Plena Inclusión Madrid. (2018). Manual de servicios de empleo con apoyo.  
Plena Inclusión Madrid . [Archivo PDF].  
<https://plenaryinclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2018/06/ManualECA.pdf>
- Plena Inclusión Madrid. (2021). Guía informativa. En lectura fácil Oposiciones al Ayuntamiento de Madrid para personas con discapacidad intelectual. Personal de Oficios Servicios Internos. Plena Inclusión Madrid, y Ayuntamiento de Madrid. [Archivo PDF].  
<https://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Oposiciones/POSlpdi2020/Ficheros/guiaposi.pdf>
- Contreras Fernández, V. C. e Infante Fernández, A. (2016). Empleo con apoyo: Factores que aseguran la permanencia en el puesto de trabajo. *Experiencias y desafíos sobre Educación Superior Inclusiva.*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5610343>
- De Borja De Urries, F. (2011). Acercamiento al empleo con apoyo y breve análisis de España e Iberoamérica. *Revista de Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 1(4), 21-40.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4758/475847406003.pdf>
- España Down. (2013). *Empleo con Apoyo: Modelo de intervención DOWN ESPAÑA*. [Archivo PDF].  
<https://www.centrodocumentaciondown.com/uploads/documentos/cc2f7745219c286963fc48d7e7739632489a2792.pdf>
- España Down. (2013). *Guía de Empleo con Apoyo para familias con hijos trabajadores* [Archivo PDF]. [https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2014/09/65L\\_guiade.pdf](https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2014/09/65L_guiade.pdf)
- España Down. (2016). *Empleo con Apoyo: Modelo de intervención DOWN ESPAÑA. Guía para profesionales* [Archivo PDF].  
<https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2016/03/Modelo-de-intervencion-DOWN-ESPA-A-Empleo-con-Apoyo-Ed.2016.pdf>

European Union of Supported Employment (2010). Caja de Herramientas de la EUSE para la práctica del Empleo con Apoyo [Archivo PDF].  
[https://guiaderecursos.mides.gub.uy/innovaportal/file/32248/1/caja\\_de\\_herramientas\\_para\\_la\\_practica\\_empleo\\_con\\_apoyo..pdf](https://guiaderecursos.mides.gub.uy/innovaportal/file/32248/1/caja_de_herramientas_para_la_practica_empleo_con_apoyo..pdf)

Fundación Iberoamericana Down 21 (3 de mayo de 2024).  
(ECA) – *Indicadores de calidad del empleo con apoyo.*  
<https://www.down21.org/empleo/105-modalidades-de-empleo-para-las-personas-con-di/678-empleo-con-apoyo-eca.html?start=2>

Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. *Boletín Oficial del Estado*, 96, de 21 de abril de 2008.  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-6963>

Jordán De Urríes Vega, B. J. (2008). *Fundamentos del empleo con apoyo* [Archivo PDF]. <http://hdl.handle.net/10366/113076>

Jordán De Urríes Vega, B. J. (2010). Empleo con apoyo. *Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas*, (23), 31-42. <http://hdl.handle.net/11162/94414>

Plena Inclusión Madrid (2018). *Manual servicios de empleo con apoyo* [Archivo PDF].  
<https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2018/06/ManualECA.pdf>

López Sánchez, M. J., Belso Martínez, J. A., Mateu García, R. y Sánchez-Romero, M. (2021). *Análisis de la demanda de trabajo de las personas con discapacidad intelectual: barreras, necesidades y dificultades que encuentran las empresas para su inclusión en el mercado laboral* [Archivo PDF].  
[<https://www.xarxamodeeconomic.uji.es/wp-content/uploads/2021/09/INFORME-1-Discapacidad.pdf>]

Medina Gómez, M. B. y Pérez de Albéniz Garrote, M. G. (2016). Empleo, conducta adaptativa y discapacidad intelectual. *Revista INFAD De Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1 (1), 225–234.

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v1.174>

Plena Inclusión (2018) *Empleo Personalizado: Una oportunidad para crear situaciones únicas* [Archivo PDF].

[https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/cbp\\_empleo\\_personalizadoweb.pdf](https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/cbp_empleo_personalizadoweb.pdf)

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. *Boletín Oficial del Estado*, 268, de 14 de julio de 2007.

[https://boe.es/biblioteca\\_juridica/codigos/codigo.php?id=125\\_Codigo\\_del\\_Derecho\\_de\\_la\\_Discapacidad\\_Legislacion\\_Estatal&tipo=C&modo=2](https://boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=125_Codigo_del_Derecho_de_la_Discapacidad_Legislacion_Estatal&tipo=C&modo=2)

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. *Boletín Oficial del Estado*, 289, de 3 de diciembre de 2013.

[BOE-A-2013-12632 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.](https://boe.es/legislacion/real-decreto-legislativo/BOE-A-2013-12632)

Servicio Público de Empleo Estatal (3 de mayo de 2024). Empleo con apoyo en el mercado ordinario de trabajo.

<https://www.sepe.es/HomeSepe/es/Personas/encontrar-trabajo/empleo-para-personas-con-discapacidad.html>

Van Hoofstadt, A., Bastien, T., Maenhout, L. y Cambré, B. (2020). *La investigación europea y las lecciones aprendidas* [Archivo PDF].

[https://www.plenainclusion.org/wpcontent/uploads/2021/05/mtfd\\_final\\_re\\_port-sp.pdf](https://www.plenainclusion.org/wpcontent/uploads/2021/05/mtfd_final_re_port-sp.pdf)