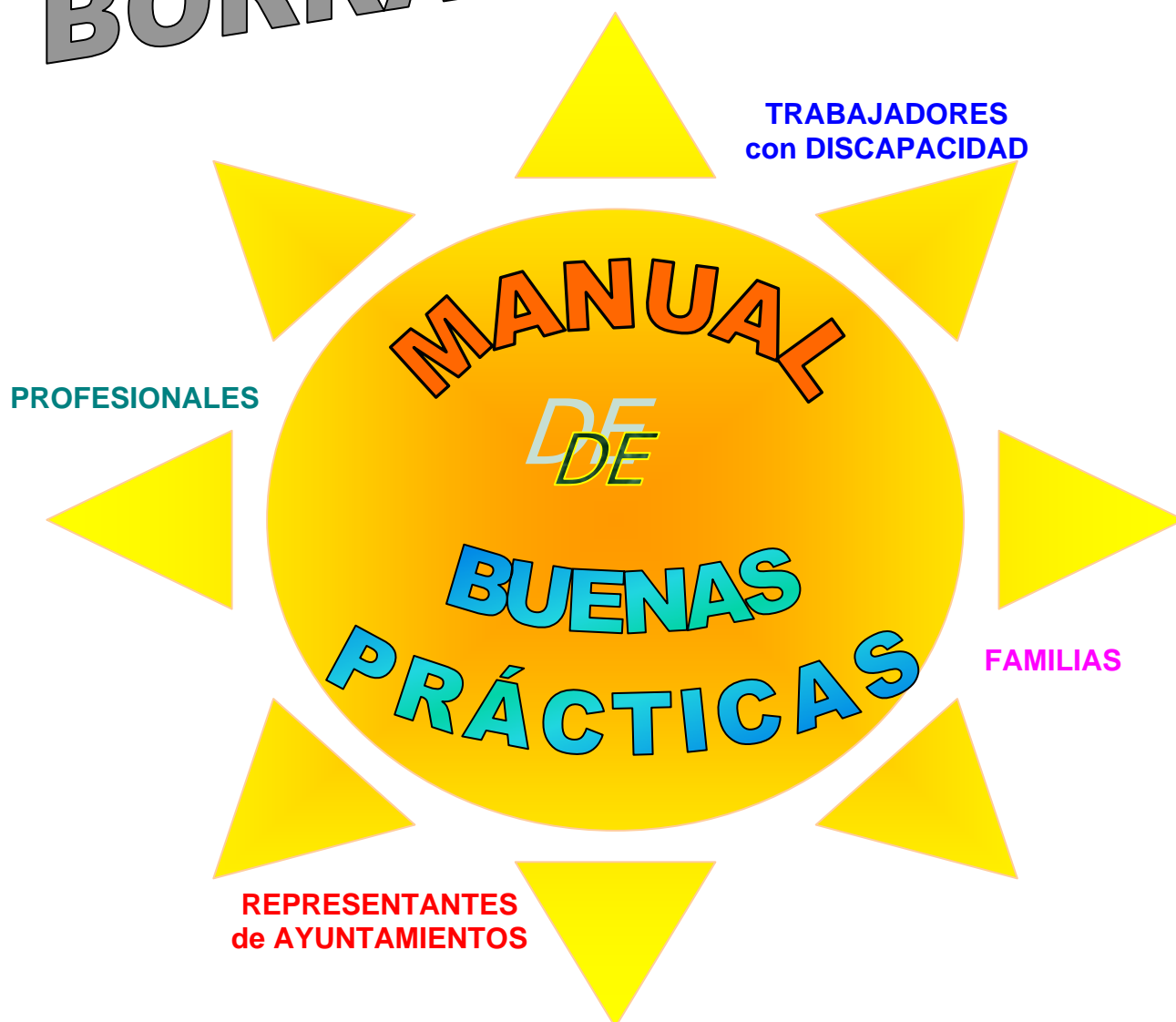




# BORRADOR



## Equipo Guía:

- ⇒ Anabel Marín González. (Equipo de Apoyo. ASPRONA)
- ⇒ Encarna Garrido Rodríguez. (CEAS Villalón de Campos)
- ⇒ Esther Morrondo Ten. (Encargada de Taller. Cigales)
- ⇒ Estrella Rafael Nieto. (CEAS Medina de Rioseco)
- ⇒ José M<sup>a</sup> de la Parte Herrero. (Equipo de Apoyo. ASPRONA)
- ⇒ Susana Cancela de la Viuda. (Encargada de Taller. Villalón)

(septiembre de 2002)

## PRESENTACIÓN

A continuación se presenta el “manual” de Buenas Prácticas elaborado para y desde la Red de Talleres Ocupacionales del ámbito rural de Valladolid, es por tanto un documento de uso interno que servirá de guía a los distintos agentes de esta Red y que deberá irse modificando en el futuro.

Las buenas prácticas que aquí aparecen son orientaciones para la acción, surgidas de la reflexión y el debate no sólo de los profesionales, sino también del resto de agentes implicados (trabajadores con discapacidad, familias y representantes municipales) y por tanto comprometen a todos ellos.

Estas buenas prácticas no son todas las orientaciones posibles, ni son recetas que se deban seguir “*al pie de la letra*”, sino que serán útiles, dependiendo de la situación, el sentido común y la sabiduría de cada persona. Todo ello en el marco de la misión que tienen los Talleres Ocupacionales y los valores que defienden: *orientación a la persona, trabajo en equipo, transparencia y participación*.

El proceso que se ha seguido en la elaboración de este manual, ha sido el siguiente:

1. **Jornada de trabajo teórico-práctica**, con todos los profesionales de la Red, (noviembre de 2001), en la que, partiendo del modelo de prestación de apoyos centrado en la calidad de vida y de la gestión por procesos, se reflexionó y trabajó sobre la necesidad de compartir creencias y valores para desarrollar buenas prácticas.
2. **Discusión entre todos los profesionales** del sentido y la razón de ser del desarrollo de Buenas Prácticas, dentro del proceso de Gestión de la Calidad (22 de febrero de 2002)
3. Constitución de un **Equipo-Guía**, con los profesionales interesados en orientar este trabajo, que a su vez diseñó una propuesta de trabajo para cada uno de los agentes implicados de la Red, que se presentó y discutió con todos los profesionales.
4. Desarrollo de **Buenas Prácticas por los diferentes grupos**, en los siguientes foros de discusión:

<b>GRUPOS</b>	<b>FORO DE DISCUSIÓN</b>
Profesionales	* Jornada de Formación * Reuniones en Talleres
Trabajadores con discapacidad	* Reuniones en Talleres Ocupacionales * II Encuentro de Familias
Familias	* II Encuentro de Familias
Representantes de Instituciones	* Comisiones Técnicas

5. Elaboración de un **borrador** por parte del Equipo-Guía que se distribuyó a todos los profesionales, representantes de trabajadores con discapacidad, de Ayuntamientos y de familias.
6. Elaboración y difusión de este **Manual**.

Lo más importante de este documento ha sido el proceso participativo seguido en su elaboración, que esperamos haya servido y sirva en el futuro para orientar los comportamientos de cada uno de los agentes implicados.

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2. ¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS?</b>	<b>3</b>
2.1. Definición de Buena Práctica.	4
2.2. Qué no son Buenas Prácticas	4
2.3. Un Buen Ejemplo	5
<b>3. BUENAS PRÁCTICAS EN LA RED DE TALLERES OCUPACIONALES</b>	<b>5</b>
3.1. Buenas prácticas de los PROFESIONALES	6
3.2. Buenas Prácticas de los TRABAJADORES con discapacidad	17
3.3. Buenas prácticas de las FAMILIAS	19
3.4. Buenas prácticas de los representantes de AYUNTAMIENTOS	23
<b>4. PERSPECTIVAS DE FUTURO</b>	<b>24</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>24</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>25</b>

*“...para confeccionar un plato de calidad se necesitan dos ingredientes fundamentales: la utilización de buenas materias primas y el cariño del cocinero en su elaboración”.*

*Juan M. Arzak y Pedro Subijana*

## 1. INTRODUCCIÓN

La preocupación por la **calidad** es desde hace al menos dos décadas, uno de los temas que mayor interés está suscitando en el mundo social, económico y científico. La mayoría de las empresas y entidades, tanto públicas como privadas están adoptando sistemas de aseguramiento de la calidad. La idea de hacer las cosas de una manera óptima, de satisfacer las necesidades del cliente y de adoptar una actitud de aprendizaje continuo y de mejora permanente, es básica tanto para sobrevivir como para tener éxito.

Por otro lado, a todos nosotros nos resulta conocido, que muchas organizaciones tienen o están intentando obtener la certificación de calidad en base a las normas ISO, acceder al premio de calidad que otorga la EFQM (*European Foundation for Quality Management*), u otras entidades.

Pero, ¿qué es la calidad y cómo se mide?. En las empresas productivas se ha entendido como algo tangible y que puede ser observado y medido en referencia a las características y especificidad del producto. Sin embargo en nuestro caso, al ser entidades prestadoras de apoyos a personas, la calidad del servicio se relaciona con el grado de satisfacción de los clientes y cómo el servicio, responde a sus expectativas y aspiraciones. En definitiva la calidad tiene que ver con los logros y las realizaciones que consiguen las personas, es decir, con la mejora de su calidad de vida.

Por tanto, en la Red de Talleres Ocupacionales, la consecución de esos logros y realizaciones de las personas con discapacidad, están directamente relacionados sobre todo con los comportamientos (buenas prácticas) de:

- los profesionales que les prestan apoyo,
- las personas que representan a las instituciones implicadas,
- sus familiares, amigos más directos y otras personas del entorno y
- las propias personas con discapacidad.

Y esos comportamientos para que sean considerados como “buenos”, se tienen situar dentro de un **contexto ético y moral**

La ética y la moral, aunque parecen cosas parecidas no tienen idéntico significado, “*moral*” es el conjunto de comportamientos y normas que una sociedad considera como válidos, y “*ética*” es la reflexión sobre por qué los consideramos válidos y la comparación con otras “*morales*” que tienen personas diferentes (Savater, F., 1995). En nuestro caso, comportamientos buenos o “*buenas prácticas*” son aquellos que van en coherencia con los valores y principios teóricos que se defienden en la Red.

Fernando Savater también dice que la ética, no es más que el intento racional de averiguar cómo vivir mejor, es decir, se refiere al arte de vivir, de procurarse una “buena vida”, en definitiva una vida de calidad que merezca la pena ser vivida.

Esta vida de calidad sólo se consigue si la persona tiene libertad para poder decidir, dominio sobre su vida y si se da en reciprocidad con otras personas, a las que tratamos y nos tratan con respeto.

Y como la buena vida no es algo general, ni fabricado en serie, sino algo complejo y que sólo existe a la medida de cada uno; la forma de apoyar el proyecto vital de cada persona no podrá ser una ciencia exacta, como las matemáticas, sino un “arte”.

En este marco, dentro del Proceso de Desarrollo Organizativo y más concretamente, del subproceso de Gestión de la Calidad, se inscriben las Buenas Prácticas elaboradas por los diferentes agentes de la Red, como un compendio de “buenas formas de hacer” que pretende:

- Ser un documento de formación y reflexión para todos los agentes de la Red e incluso para otros servicios que deseen utilizarlo, que ayude a crear una cultura y un gusto por las cosas bien hechas.
- Ser un referente común y un elemento de apoyo para nuestra forma de hacer.
- Ser un instrumento de autoevaluación de nuestras actuaciones en relación a nuestro papel en la red
- Servir de base para futuras mejoras.

NOTA:

---

*Este documento es deudor de las aportaciones realizadas por los profesionales y las familias del ámbito de FEAPS y que están recogidas en los Manuales de Buenas Practicas editados por esta Organización, así como de las Orientaciones para una atención de calidad en Talleres Protegidos, elaborada por el grupo Gureak.*

---

## 2. ¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS?

La idea de la Buena Práctica tiene mucho que ver con el “hacer las cosas bien” que dicen en los pueblos, en este sentido hay un refrán popular que así lo expresa: *“lo bien hecho, bien parece y nadie te pregunta el tiempo que has tardado”*; y con el “amor por las cosas bien hechas” que se suele atribuir a las monjas que elaboran dulces en los conventos. También las empresas saben que hacer las cosas bien y con calidad refuerza la confianza de los clientes y de la sociedad en general.

Como desarrollo de estas ideas de Buenas Prácticas, en la Red de Talleres Ocupacionales, adoptamos la definición que se expone a continuación.

## 2.1. Definición de Buena Práctica.

La Buena Práctica es un comportamiento que añade valor a los procesos orientados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad e indirectamente de sus familias.

Entendemos por:

- **comportamiento**, la forma de actuar, una conducta, una actividad...
- **añade valor**, contribuye a mejorar la calidad en las actuaciones y aumentar la “calidez” en las relaciones,
- **proceso**, el conjunto de fases sucesivas e integradas que conducen a la obtención de un resultado o un producto previamente establecido. Cada fase incluye actividades que se realizan, ya simultánea ya sucesivamente, y que van añadiendo valor al resultado o producto final.
- **calidad de vida**, se refiere a las condiciones deseadas por una persona en relación a las necesidades fundamentales de la vida: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos....

Ello implica en nuestro contexto:

- que la Buena Práctica debe estar **negociada** con cada persona con discapacidad a la que se pretende apoyar para que mejore su calidad de vida.
- que debe ser un **compromiso** personal y profesional
- que se tengan unas **creencias** y unos **valores** compartidos entre los distintos agentes con derechos e intereses legítimos.
- que se tenga una **actitud** coherente con dichas creencias y valores.
- que la Buena Práctica tenga un componente ético, es decir que sea **éticamente buena** en sí misma y que no sólo se realice como un medio para alcanzar un objetivo.

## 2.2. Qué no son Buenas Prácticas

Las Buenas Prácticas no son recetas rígidas que haya que seguir al pie de la letra y que limiten la creatividad. Tampoco son un código de obligado cumplimiento, ni una normativa que diga lo que vale y lo que no vale y no son procedimientos estandarizados cerrados, ni protocolos que exijan registros pormenorizados. Si no que son caminos abiertos por los que merece la pena transitar, a juicio de los que formamos parte de la Red de Talleres, para mejorar aquello que da sentido a nuestro “quehacer” cotidiano y que va orientado a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

## 2.3. Un Buen Ejemplo

La cita de la introducción de *Juan M. Arzak y Pedro Subijana*, nos sirve de ejemplo para ilustrar el concepto de *Buena Práctica*, (“...para confeccionar un plato de calidad se necesitan dos ingredientes fundamentales: la utilización de buenas materias primas y el cariño del cocinero en su elaboración”).

El amor por las cosas bien hechas, y en nuestro caso, el mimo en el trato a las personas y a las cosas que te ayudan y la sabiduría que nace de la experiencia son fundamentales para dar un “plato/servicio” de calidad. De hecho, todos sabemos que con una misma receta de cocina e incluso los mismos ingredientes, cada persona obtiene un resultado distinto. Así, dependiendo de la forma de “guisar” se puede obtener un plato exquisito, una comida normal o incluso se puede estropear el producto final.

En este sentido, Morales Delgado, F. y Moreno Romero, A. (2001) ponen de ejemplo la cocina de las Hermanas Clarisas señalando su excelencia porque “*las monjas saben lo que hacen, hacen sólo lo que saben y saben que la forma de hacerlo es hacerlo bien*” y nos ofrecen un resumen de unos Consejos Monacales extraídos de sus recetas, que contienen muchos de los principios relacionados con la calidad del servicio y el “buen hacer”.

### EXTRACTO DE LOS CONSEJOS MONACALES

1. *No necesariamente los platos más ricos son los que se elaboran con los ingredientes más caros...*
2. *Es importante cocinar con los productos de nuestra tierra. En muchas ocasiones apreciamos más lo ajeno que lo de casa...*
3. *Hay que cocinar con mimo y cariño...*
4. *Si queremos llevar una buena economía familiar debemos conservar las sobras. No tenemos que tirar nada...*
5. *...algunos de los nuevos aparatos... son útiles para trabajar con rapidez...*
6. *Es bueno educar a los más jóvenes en el aprecio y estima por la cocina bien hecha...*
7. *...En ocasiones, el éxito de una receta está en su presentación...*
8. *En la cocina hay que ser atrevido y actuar con imaginación... La mayor parte de las recetas que conocemos proceden de cocineros no profesionales con espíritu de innovación.*
9. *... Hay que ser escrupuloso con la limpieza y el orden. No es más limpio el que más limpia sino el que menos ensucia. Tener las cosas en su sitio ... y cuidarlas ...*
10. *Cocinar es un arte y puede ser una obligación o una diversión gratificante... [Agradecemos a Dios el] permitirnos hacer felices a los demás desde los fogones de nuestros monasterios.*

## 3. BUENAS PRÁCTICAS EN LA RED DE TALLERES OCUPACIONALES

Las Buenas Prácticas que aquí se presentan son propuestas que permiten orientar los comportamientos y acciones individuales de cada persona y a su vez hace que cada uno tenga mayor certidumbre de lo que pueda esperar del otro

Han sido desarrolladas por los siguientes grupos de personas:

- \* profesionales
- \* trabajadores con discapacidad,
- \* familias,
- \* representantes de instituciones

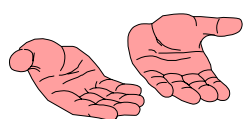
Cada grupo ha trabajado en algunos o todos los procesos de la Red, (Ver Anexo I, con Mapa de Procesos), tal y como se señala en la tabla siguiente:

PROCESOS	PROFESIONALES			TRABAJAD. CON DISCAP.	FAMILIAS	REPRES. INSTITUC.
	Encargados Taller	CEAS	Equipo Apoyo			
Inserción Laboral	X	X	X	X	X	X
Desarrollo Personal	X		X	X	X	
Apoyo a/de las Familias	X	X	X		X	X
Integración Comunitaria	X	X	X	X	X	X
Desarrollo Organizativo	X	X	X	X	X	X
Gestión de Personal	X	X	X			X
Gestión Adm./ Econ.	X	X	X			X
Provisión Equip./Infra.	X	X	X	X		X
Gestión de Serv.Compl.	X	X	X			X

No se ha tratado tanto de hacer una relación de qué cosas hay que hacer en cada proceso (líneas de actuación, actividades) sino de cómo hacer las cosas “bien”.

A continuación se exponen las Buenas Prácticas elaboradas por cada uno de los grupos mencionados.

### 3.1. Buenas prácticas de los PROFESIONALES



Los profesionales han propuesto Buenas Prácticas para cada uno de los procesos, independientemente de su rol profesional en la Red.

#### Proceso 1. Inserción Laboral.

##### 1.1. Formación:

- Orientar personalmente a cada trabajador, según sus necesidades, capacidades y habilidades específicas.
- Programar junto a los trabajadores con discapacidad y partiendo de sus necesidades, los contenidos formativos a trabajar, teniendo también en cuenta las opiniones de todos los agentes de la red.
- No improvisar la formación.



- Adaptar la metodología y los materiales a las capacidades de cada persona.
- Establecer tiempos mínimos indispensables para la formación y respetarlos.
- Informar a los trabajadores de los motivos por los que se suspende la formación, cuando esto sea así.

### **1.2. Actividades Productivas:**

- Distribuir y organizar las tareas teniendo en cuenta la dificultad de las mismas, las habilidades y preferencias de cada trabajador.
- Dar opciones de trabajo real a todas las personas con discapacidad del Taller.
- Buscar un equilibrio entre las exigencias de calidad de los clientes y la participación de los trabajadores.
- No asumir la realización de trabajos que sólo puedan realizar los Encargados de Taller.
- Contar con la opinión de los trabajadores con discapacidad para aceptar o no nuevos trabajos que surjan en los Talleres.
- Rechazar trabajos que no pueda asumir el Taller.
- Buscar la especialización en determinados trabajos.
- Buscar la mejora en la calidad de los servicios prestados y de los productos elaborados.
- Compensar a los trabajadores por el trabajo "bien hecho".
- Buscar trabajos que sean "agradables" para los trabajadores con discapacidad.
- Elaborar un catálogo atractivo de los trabajos que se realizan y se pueden realizar, especificando modelos, características y precios.
- Dar publicidad y difundir adecuadamente los trabajos y servicios que presta el taller, para aumentar la clientela y abrir posibilidades de mercado (limpiezas, restauración de muebles, montajes,...)
- Conocer el mercado (los productos que tienen mayor demanda, precios,...) para orientar la actividad del Taller.
- No aceptar clientes morosos.
- Compartir entre Talleres el conocimiento y desarrollo de actividades productivas para apoyarse e intercambiar productos.

### **1.3. Gestión y Contabilidad de las Actividades Productivas:**

- Dedicar el tiempo necesario para llevar al día la contabilidad y evitar errores.
- Utilizar correctamente los libros de contabilidad, haciendo participar a los trabajadores del Taller.
- Imputar a cada actividad productiva el porcentaje aproximado de tiempo empleado y la parte correspondiente de Compensación Económica.
- Hacer buenos estudios en cada trabajo de la relación coste-beneficios.

- Estudiar la rentabilidad de cada actividad productiva del Taller para orientar los trabajos a realizar.
- Tener un registro de entradas y salidas del taller, claro y transparente.

#### **1.4. Transición Empleo:**

- Buscar oportunidades de empleo para todos los trabajadores con discapacidad que quieran trabajar. (contactar con empresas, conocer las subvenciones, buscar ayudas técnicas,...)
- Realizar un seguimiento y apoyo individual de cada trabajador con discapacidad que participe en procesos de transición al empleo.
- Ofrecer a las entidades contratantes el apoyo de los profesionales.
- Preparar a los trabajadores ante un posible proceso de selección (explicar cómo hay que comportarse, hacer alguna simulación,...).
- Favorecer procesos de selección justos y transparentes, que respeten el principio de igualdad de oportunidades.
- Explicar adecuadamente a los trabajadores con discapacidad y a sus familias en que consiste el trabajo y qué repercusiones tiene.
- Informar a los trabajadores sobre otras alternativas existentes en el mercado laboral.
- Realizar una valoración de las experiencias de transición a empleo.

#### **1.5. Retribución del esfuerzo:**

- Reconocer y valorar el esfuerzo realizado, social y económicamente.
- Repartir equitativamente la Compensación económica, según los criterios previamente acordados, con el conocimiento de los interesados (compensación base y pluses) y en función de la productividad del Taller.
- Al comienzo de un nuevo proceso productivo, explicar con antelación las repercusiones y la redistribución económica a los trabajadores y sus familias, mediante una carta y/o por teléfono.

#### **1.6. Relaciones con Empresas:**

- Conocer qué empresas de la zona pueden ofrecer trabajos al Taller y/o a las personas con discapacidad del mismo, contactar con ellas y documentar dicho contacto (ficha de la empresa).
- Cuando se vaya a visitar una empresa: avisar con antelación al responsable de la empresa (carta de presentación, llamada telefónica,...) y dejar un tríptico del Taller y una tarjeta del CEAS.
- Participar en ferias y exposiciones donde se facilite la relación con posibles clientes particulares y/o empresas públicas y privadas.
- Cuidar las relaciones con las empresas que colaboran con el Taller.



## Proceso 2. Desarrollo Personal.

### **2.1. Planificación y Evaluación Individual:**

- Partir siempre de la comprensión de las prioridades y deseos de las personas a las que se presta apoyo.
- Implicar a la familia y a la propia persona en el proceso, disponiendo tiempos y espacios que posibiliten su participación.
- Centrarse en las potencialidades de las personas y apostar más por ellas que por sus debilidades.
- Considerar a cada persona de forma individual y no establecer patrones generales.
- Utilizar la evaluación de forma positiva y constructiva, para reforzar a las personas.
- Planificar teniendo en cuenta la perspectiva que ofrece el modelo ecológico (persona, familia, municipio, sociedad)
- Reservar tiempos y espacios para llevar a cabo este subproceso, tal y como se ha desarrollado en el manual de Planificación y Evaluación Individual.

### **2.2. Comunicación y Habilidades Sociales:**

- Entrenar habilidades sociales básicas a través de dinámicas de grupo (debates, video-forum,...).
- Tener comportamientos coherentes como profesional y como persona, con aquello que se enseña.
- Enseñar a aceptar las críticas de forma constructiva.
- Enseñar a valorar los sentimientos afectivos-sexuales con normalidad.

### **2.3. Cuidado Personal:**

- Valorar la higiene y cuidado personal como un hábito saludable.
- Motivar y apoyar a las personas que hacen esfuerzos por mejorar su imagen.
- Respetar los gustos personales en cuanto a su imagen.
- Favorecer que el trabajador elija su propia ropa, colonia y accesorios personales.
- Dedicar tiempo y dar importancia a trabajar este aspecto con tranquilidad.

### **2.4. Autodeterminación:**

- Delegar más responsabilidades en los trabajadores con discapacidad, confiando en su capacidad de aprender y realizar tareas.
- Potenciar su capacidad de elección en los distintos momentos y trabajos del Taller, ofreciendo información y apoyo suficiente para que ellos decidan.

- Tener en cuenta las opiniones de los trabajadores con discapacidad, cuando se tomen decisiones colectivas.
- Apoyar que cada trabajador tenga más autonomía para el uso y disfrute de su Compensación Económica y para la utilización de su tiempo libre.
- Apoyar el aprendizaje y manejo del dinero y su utilidad.

### **2.5. Salud y Seguridad:**

- Insistir en la higiene antes y después de comer y cuando se utilizan productos de riesgo (ceras, barnices, abonos, etc.).
- Transmitir hábitos básicos de alimentación adecuados.
- Conocer qué personas están tomando medicación y apoyar, en los casos que sea necesario, que se tome correctamente.
- Explicar cómo funcionan los servicios de salud existentes y cuándo se deben utilizar.
- Dar pautas sencillas para evitar accidentes laborales y recordarlas periódicamente.
- Favorecer el desarrollo de buenos hábitos en el manejo de instrumentos de trabajo.
- Enseñar las normas básicas de educación vial, sobre todo cuando se sale del Taller a realizar otras actividades.

### **2.6. Habilidades Académicas Funcionales:**

- Apoyar la adquisición de habilidades necesarias para la autonomía personal (interpretación del reloj, conocimiento de los días de la semana,...).
- Crear el valor de respeto a la naturaleza como un bien social.
- Potenciar la participación de los trabajadores con discapacidad en programas de educación de personas adultas existentes en su entorno.



## **Proceso 3. Apoyo a/de las Familias.**

### **3.1. Participación:**

- Mantener informadas a las familias de todas las actividades que se realizan desde el Taller (programas desarrollados, marcha de las contrataciones cuando las haya,...)
- Convocar reuniones informativas generales, al menos dos veces al año y extraordinarias siempre que sea necesario.
- Motivar a las familias para que participen en las reuniones (convocarles con tiempo suficiente, darles las gracias por asistir, escuchar sus opiniones,...)

- Aprovechar los momentos en los que las familias se acerquen al Taller, para informarles, implicarles y pedirles apoyo.
- Establecer contactos individuales con las familias ante cambios o problemas con los trabajadores del Taller.
- Implicar a otros familiares en el apoyo a las personas con discapacidad (hermanos, primos, etc.)
- Conseguir que las familias se impliquen y animen a su red de relaciones, en la búsqueda de trabajo y empleos para el Taller.
- Pedirles colaboración para apoyar algunos aspectos con sus hijos/hermanos como son la higiene, el ocio, etc.
- Facilitar la rotación de los representantes de familias en las Comisiones y apoyar a los representantes para que ejerzan como tales.

### **3.2. Atención Demandas:**

- Escuchar a las familias y atender las demandas que planteen, con la máxima agilidad posible.
- No pasar por alto las quejas de las familias y buscar soluciones en los casos necesarios. En aquellas quejas no fundamentadas, aclarar la situación, conjugando los intereses del taller con los personales.
- Organizar jornadas formativas sobre habilidades básicas y resolución de conflictos en la familia, si estas lo demandan.
- Apoyar a las asociaciones existentes cuando así lo demanden y animar a que se creen donde no haya.
- Impulsar la creación de nuevos servicios que vayan cubriendo futuras necesidades que se planteen (servicios de vivienda, centros de día,...)
- Animar y facilitar la utilización del procedimiento de quejas y sugerencias.



## **Proceso 4. Integración Comunitaria**

### **4.1. Comunicación Externa:**

- Mantener informados a los corresponsales de los medios de comunicación locales, para que difundan noticias del taller, (invitarles a visitar el Taller, enviar propuestas de noticias,...).
- Elaborar y tener disponible soportes documentales actualizados de presentación del Taller (dossier de prensa, trípticos, memorias, fotografías, vídeos,...)
- Difundir en el municipio (carteles, invitaciones,...) la organización de una de jornada de puertas abiertas en el Taller.

- Fomentar la difusión de la red de talleres en otras provincias de la comunidad autónoma.
- Implicar al gabinete de prensa de la Diputación para que difundan noticias de la Red de Talleres.
- Solicitar al Ayuntamiento que instale una placa de identificación en el exterior del Taller.

#### **4.2. Participación Activa:**

- Apoyar a los trabajadores con discapacidad para que se informen de las actividades de ocio y socioculturales de la zona y motivarles para que participen en aquellas que les gusten
- Participar en ferias regionales y mercadillos de la zona, con la exposición y venta de productos propios, y si es posible, de otros Talleres.
- Fomentar la visita y los intercambios entre los distintos Talleres de la Red.
- Acudir a los mercadillos de la zona con la exposición y venta de productos.



### **Proceso 5. Desarrollo Organizativo.**

#### **5.1. Dirección, Coordinación y Participación:**

- Mantener reuniones periódicas, convocando a todos los participantes con tiempo suficiente y con un orden del día claro.
- Colaborar a que las reuniones de coordinación sean ágiles y eficaces (centrarse en el tema, no hacer corrillos, mantener actitudes positivas de escucha, de respeto a la expresión de emociones,...)
- Recoger por escrito todos los acuerdos, así como reformular y devolver la información de una manera asequible.
- Ejecutar los acuerdos, no dejar las cosas en el aire, determinar las responsabilidades de cada uno y el grado de compromiso.
- Establecer y utilizar cauces de comunicación interna (para difundir información, solicitar ayuda a otros profesionales,...)
- Estar informados de lo que se hace en el Taller.
- Aportar quejas y sugerencias a través de los cauces que existan para ello.
- Participar en los trabajos comunes de la Red de Talleres.
- Hacer más hincapié en la responsabilidad de las administraciones implicadas y favorecer la participación de sus representantes.

## 5.2. Planificación y Evaluación:

- Dedicar un tiempo suficiente a planificar y consensuar hacia donde queremos ir en el futuro.
- Evaluar sistemáticamente aquellos indicadores y actuaciones relevantes que se desarrollen en cada uno de los procesos y subprocesos, tal y como se establece en el documento de *Evaluación General de la Red*.
- Analizar y reflexionar sobre los resultados obtenidos en los distintos sistemas de evaluación realizados y establecer líneas de mejora en función de los mismos.
- Difundir los resultados de la planificación y evaluación generales del servicio, entre los distintos agentes de la Red y en los medios de comunicación.

## 5.3. Gestión de la Calidad:

- Participar en la elaboración de documentos que mejoren el funcionamiento de la Red de Talleres.
- Procurar la mejora continua y la adaptación al entorno.
- Tomar como referencia y copiar si fuese necesario los modelos existentes para otras organizaciones (Normas ISO, Modelo EFQM, ...)
- Revisar y mejorar los documentos que como este, sirven de orientación y guía en la Red.

## 5.4. Organización Interna del Taller:

- Consultar a los trabajadores del Taller y tener en cuenta sus opiniones en la toma de decisiones que afecten al funcionamiento del Taller.
- Tener siempre como referente en el trato a las personas con discapacidad, el respeto a sus derechos como persona y de forma más específica, a los recogidos en el Manual de Funcionamiento (Doc. 2)
- No pasar por alto las faltas (incumplimientos de horario, tareas, etc.) y aplicar las sanciones que correspondan. No caer en proteccionismos que supongan discriminación y trato favorable solo para unos pocos.
- Establecer un sistema de sanciones con el conocimiento previo de los trabajadores y teniendo como referencia el Estatuto de los Trabajadores.
- Ser flexibles en el cumplimiento de los horarios por parte de los trabajadores con discapacidad que tienen otras obligaciones familiares.
- Reforzar positivamente cuando se cumplen las normas.
- Respetar el periodo de prueba establecido para las nuevas incorporaciones.

## Proceso 6. Gestión de Personal.

### **6.1. Selección y Contratación:**

- Velar porque los procesos de selección de personal sean justos y transparentes (colaborar en el establecimiento de criterios, en la difusión de la oferta de plazas, en el tribunal de valoración,...)
- Hacer pública la oferta de las plazas a cubrir mediante hojas informativas a nivel interno de la entidad que contrate y en el municipio y la zona donde se vaya a cubrir el puesto de trabajo.
- Proponer que el tribunal que presida el proceso de selección de personal esté representado por la entidad contratante, CEAS, Ayuntamiento, Equipo Técnico y Comité de Empresa (donde le haya).
- Defender que se contrate el número de profesionales en relación a las necesidades de las personas con discapacidad, los apoyos que demanden y el número de usuarios.
- Apoyar para que se informe previamente a las personas que se contrate, de las condiciones de su contrato, las funciones a desarrollar, horarios,... y para que tengan acceso a una copia del Convenio que les afecte.

### **6.2. Formación:**

- Participar en procesos de formación y cursos de reciclaje que contribuyan a la mejora personal y del funcionamiento del Taller.
- Proponer e impulsar que se realicen acciones formativas internas e intercambios de experiencias, que ayuden en el desempeño profesional.

### **6.3. Atención al Personal:**

- Procurar que la entidad contratante ofrezca buenas condiciones salariales, emocionales y físicas que puedan garantizar a los profesionales una motivación en su trabajo diario.
- Cumplir la normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo.
- Tener a disposición un sistema de quejas y sugerencias.

## Proceso 7. Gestión Administrativa y Económica.

### **7.1. Acceso al Taller:**

- Establecer y aplicar los procedimientos de acceso a cada Taller estipulados en el Manual de Funcionamiento.
- Tener un modelo de solicitud disponible para los interesados de ingreso al taller y baja del mismo.



## **7.2. Recursos Económicos:**

- Garantizar una información transparente y ordenada de las gestiones económicas, a todos los agentes del Taller.
- Promover la creación de una figura jurídica independiente que permita, entre otras cosas, la facturación de los trabajos que se hacen desde los distintos talleres.
- Contribuir a la elaboración de informes económicos de gestión, tanto informes de cuentas de resultados como presupuestos de gastos e ingresos.
- Velar para que no exista despilfarro de los recursos.

## **7.3. Información y Documentación:**

- Mantener actualizados los expedientes individuales de cada trabajador.
- Tener la documentación clasificada y archivada, para facilitar su uso.
- Participar en la elaboración de documentos que mejoren el funcionamiento de la Red de Talleres.
- Garantizar la confidencialidad de la información de cada persona que está documentada y archivada en el Taller.
- Contribuir a la elaboración de la Memoria anual, registrando las actuaciones, proporcionando información, guardando noticias,...

## **7.4. Legislación:**

- Tener actualizada la legislación obligatoria referida al servicio que se presta.
- Conocer y tramitar aquellas subvenciones y ayudas que puedan contribuir al desarrollo de la Red de Talleres.
- Apoyar a los Ayuntamientos para que conozcan y cumplan la legislación relacionada con el Taller.
- Impulsar que todos los Talleres de la Red estén registrados y autorizados adecuadamente en la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.



## **Proceso 8. Provisión de Equipamientos e Infraestructuras.**

### **8.1. Proyectos e Inversiones:**

- Tener un estudio actualizado de las necesidades que tienen los Talleres en relación a locales, mobiliario, elementos técnicos, etc.
- Solicitar más aportación económica a las administraciones para mejorar las infraestructuras y equipamientos.
- Buscar nuevas vías económicas para mejorarlos.
- Adquirir maquinaria adecuada para el desarrollo de actividades productivas

## **8.2. Mantenimiento:**

- Mantener los espacios de trabajo y otras estancias limpias y relativamente ordenadas.
- Proponer que los trabajadores con discapacidad del Taller realicen la limpieza de estos espacios, con la compensación económica del Ayuntamiento.
- Contribuir para que los espacios y equipamientos sean adecuados y accesibles para todos los trabajadores con discapacidad.
- Mantener informado al Ayuntamiento de los desperfectos que se ocasionen.
- Apoyar que se cumplan los acuerdos tomados en las Comisiones Municipales relacionados con este proceso.
- Evitar en la medida de lo posible, el deterioro de los recursos materiales y arquitectónicos.



## **Proceso 9. Gestión de Servicios Complementarios.**

### **9.1. Prevención de Riesgos:**

- Apoyar que cada Ayuntamiento contrate un buen seguro de accidentes y responsabilidad civil, así como asegurarse de que todas las personas que van al Taller están incluidas en dicho seguro.
- Adoptar medidas de prevención de riesgos.
- Solicitar que la compañía de seguros correspondiente, realice una revisión anual de las instalaciones.

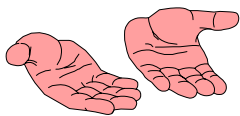
### **9.2. Transporte y Comedor:**

- Velar por el buen funcionamiento de los servicios de comedor y transporte.
- Adecuar el funcionamiento de estos servicios a las necesidades de los trabajadores con discapacidad.
- Controlar el servicio de comedor para ofrecer una alimentación sana.
- Buscar nuevos proveedores de servicios cuando la relación calidad / precio no sea la adecuada al mercado.

### **9.3. Conexión con otros servicios:**

- Informarse de la existencia de otros servicios que puedan cubrir demandas de los trabajadores del Taller y facilitar la conexión.
- Mantener relaciones con otros servicios, cuando la coordinación beneficie las necesidades de la persona con discapacidad.
- Impulsar la creación de otros servicios para atender las necesidades y aspiraciones de las personas con discapacidad.

## 3.2. Buenas Prácticas de los TRABAJADORES con discapacidad



Las Buenas Prácticas que aquí se presentan se han elaborado en cada Taller Ocupacional, con el apoyo de los Encargados y del documento que aparece en el Anexo II.



### Proceso 1. Inserción Laboral.

- Participar en la búsqueda de nuevos trabajos, acompañando a visitar empresas a los profesionales.
- Aprender a realizar los trabajos que se nos encarguen, escuchando las explicaciones, observando, practicando y aprendiendo de los errores.
- Cumplir las normas del taller y respetarlas (horarios,...), así como aceptar las sanciones derivadas del incumplimiento de las mismas.
- Respetarnos unos a otros y valorar el esfuerzo y el trabajo realizado por cada compañero.
- Saber estar en el puesto de trabajo (tener buenos modales, cumplir las normas, no insultar a nadie, no abandonar el puesto,...)
- Aplicarnos en los trabajos que realizamos y preguntar sobre lo que no se sabe.
- Tratar bien a los clientes cuando vienen a comprar algo al Taller, o cuando se vende en ferias y mercados.
- Poner carteles sobre lo que se hace en el Taller para tener trabajo.
- Colaborar con el grupo y trabajar en equipo, para mejorar la producción.
- Que el trabajo se realice entre todos y contentos.
- Expresar nuestras opiniones cuando sea necesario o se nos pida.
- Ser ordenados y cuidadosos en el trabajo.
- Participar en la contabilidad del Taller.
- Participar en las compras y ventas de material.
- Hacer prácticas en empresas para tener experiencia y poder trabajar en el futuro.
- Enviar al Taller a las personas que nos quieran encargar algún trabajo.



### Proceso 2. Desarrollo Personal.

- Aprender a querernos más a nosotros mismos, dando más importancia a las cosas que nosotros queremos hacer.
- Escuchar y aprender a comunicarnos mejor y relacionarnos con la gente.
- Cuidar nuestro cuerpo, tener una dieta sana, etc.,
- Responsabilizarnos de las consecuencias que tiene comer determinados alimentos y aprender a controlarnos y ajustarnos a los tiempos de comidas.
- Hacer ejercicio físico

- Tener buenos modales, (cuidar nuestro vocabulario, no decir palabrotas, dar las gracias,...), sobre todo si estamos en lugares públicos.
- Pedir a nuestra familias que nos deje administrar a nosotros nuestra "paga".
- Contestar con buenas formas y siempre que nos pregunten.
- Saludar siempre que se coge el teléfono.
- Aceptar las propuestas de cambio y corrección que nos hacen los Encargados de Taller.
- Venir todos los días al Taller limpios y aseados.
- Decidir nosotros los temas que queremos tratar en los tiempos de debate.
- Solicitar a los Encargados tener más descansos si estamos agobiados de trabajo.
- Preguntar a nuestra familia aquella información que nos parezca que debemos conocer o cuando creamos que se nos oculta algo.
- Estar informados de lo que ocurre en nuestro pueblo, país, ... preguntando a la gente, viendo noticias en el periódico, T.V., etc.
- Elegir la ropa antes de comprarla y negarnos a ponernos aquellas prendas que no nos gustan.



### Proceso 3. Integración Comunitaria

- Hablar con la gente, ser abierto.
- Respetar a las personas de la comunidad.
- Estar informados y conocer los servicios que ofrece nuestra comunidad.
- Participar en actividades y acontecimientos que nos interesen (fiestas, cine, bares, exposiciones,...)
- Hacer visitas a otros talleres, para conocer a otros compañeros y nuevas cosas que estén haciendo.
- Exponer las actividades que realizamos para que la gente conozca nuestros trabajos, valore nuestro esfuerzo y nos puedan hacer encargos o contratar.
- Salir al mercadillo con nuestro trabajo y a vender.
- Atender bien a las visitas que tengamos en el Taller.



### Proceso 4. Desarrollo Organizativo.

- Si surgen problemas entre compañeros o con los Encargados, resolverlos dentro del Taller y no en la calle.
- Ser respetuosos con las decisiones que se tomen entre todos.
- Asumir las consecuencias de las decisiones que tomemos personalmente.
- Responsabilizarnos cada uno de una cosa, para que esté todo más ordenado y trabajemos mejor.
- Participar en las reuniones del Taller, dando nuestra opinión.

- Colaborar en las tareas y con la organización del Taller.
- Hacer una mesa redonda, una vez al mes, para dar quejas y sugerencias.
- Apoyar a los compañeros cuando necesiten ayuda.
- Comunicar cuando vemos algo que no nos gusta y buscar soluciones.



### Proceso 5. Equipamientos e Infraestructuras.

- Cuidar las herramientas y los materiales de trabajo para que no se estropeen, ni despilfarren.
- Mantener el Taller limpio y ordenado.
- Invertir parte del dinero de nuestro trabajo en comprar más material.

## 3.3. Buenas prácticas de las FAMILIAS



Las Buenas Prácticas que aquí aparecen se trabajaron en el II Encuentro de Familias celebrado en Tordesillas (*junio, 2002*) con el apoyo de los profesionales y de los documentos que está en los Anexos III y IV.



### Proceso 1. Inserción Laboral.

- Valorar el trabajo de mi hijo o hermano y el dinero que recibe fruto de su esfuerzo, porque es algo que le motiva.
- Motivarle para que asista al Taller y apoyarle para que cumpla los horarios establecidos (recordarle los horarios del taller o del trabajo, preocuparse porque los cumpla,...)
- Explicarle que "se porte bien" en el Taller, hacerle entender cuáles son sus obligaciones.
- Mostrar interés y escuchar lo que nos cuenta que hace en el Taller y cómo le va.
- Animarle para que trabaje al ritmo de los demás compañeros.
- Evitar decirle que "él no puede". Eliminar barreras mentales.
- Animarle ante un trabajo nuevo.
- Explicarle bien las situaciones relacionadas con el empleo para que no se creen falsas expectativas y luego se decepcionen.
- No sobreprotegerle en exceso.
- Mandarle hacer cosas en casa, para que aprenda y se acostumbre al trabajo.
- Velar por que no se le explote laboralmente.
- Reivindicar que tenga buenas condiciones de trabajo en el Taller.
- Informar a los profesionales del Taller de la existencia de empresas que puedan dar trabajo al mismo.

- Aunque nos parezca difícil el acceso a un trabajo, hay que luchar para que tengan más posibilidades y facilidades para obtener un empleo.



## Proceso 2. Desarrollo Personal.

### 2.1. Comunicación y Habilidades Sociales:

- Hablar más con mi hijo o hermano, favorecer el diálogo y la comunicación dentro de la familia (preguntarle qué hace, qué le gusta, escucharle, mostrar interés por lo que dice, darle tiempo para que se exprese,...)
- Facilitarle que tenga un grupo de relación social, (animándole a salir, teniendo en cuenta con quien se lleva mejor, reforzándole,...)
- Dejarle que salga con sus amigos.
- Apoyarle a participar en actividades de ocio que le faciliten la comunicación (salir a la calle, excursiones, fiestas, otras actividades,...). Animándole y llevándoles cuando sea necesario.
- Si sale demasiado, ponerle ciertas normas.
- Apoyar la asistencia al Taller en los casos en los que la persona no salga.
- Enseñarle a dar y a recibir, es decir a compartir y por tanto a relacionarse con los demás.

### 2.2. Cuidado Personal:

- Reforzarle cuando hace bien las cosas.
- Dar ejemplo de cómo hay que cuidarse personalmente.
- Animarle a que se cuide y darle tiempo, ya que cada persona tiene su ritmo.
- Ayudarle a que adquiera hábitos y sea constante (explicar siempre cómo se deben hacer las cosas, insistirle hasta que lo consigan, obligar,...)
- Dejarle hacer tareas, no hacerle lo que él pueda hacer por sí mismo, evitar darle todo hecho... aunque no sea fácil.
- Tener mucha paciencia.
- Estar pendiente de él y ayudarle cuando lo necesite.
- Orientarles cuando sea necesario para que se ponga la ropa más adecuada a la situación.
- En relación al aseo, en algunos casos estar pendiente para que se duche, y en otros, para que no se lave tanto y no desperdicie tanto agua, jabón,...

### 2.3. Autodeterminación:

- Tener en cuenta que ante todo son personas únicas, con sus características, humor, defectos, virtudes...
- Ensalzar lo que sabe hacer bien, reforzar, valorar positivamente (para mejorar su autoestima)

- Dar distintas opciones a mi hijo/hermano y dejarle que elija lo que él quiera, respetando sus decisiones y opiniones.
- Preguntar qué quiere y no decidir por él.
- Descubrir cuáles son sus gustos y aficiones para el tiempo libre.
- Enseñarle a manejar el dinero y a administrarse (hacerle entender que no se puede gastar tanto porque si no, luego no tiene,...). (autorregulación).
- Que asuma pequeñas responsabilidades y tareas, dentro de sus posibilidades, en la dinámica familiar, dándole así un papel activo.
- No obligarle a hacer las cosas porque sí, explicarle y darle razones.
- Tener disciplina con él y darle cariño.
- Tratarle como a cualquiera de sus hermanos o personas de su edad.

#### **2.4. Salud y Seguridad:**

- Darle información y crearle hábitos de salud (obligarle a cumplir unas horas de sueño, aunque no quiera,...).
- Educarlo para que conozca que qué es o qué no es sano.
- Mantener comunicación con el Taller para darle los mismos mensajes, desde ambos sitios.
- Informarle sobre los riesgos y peligros que existen y las consecuencias de algunas decisiones.
- En relación a la medicación, ayudarle a elaborar un calendario para que vea qué tiene que tomar, en qué cantidad y cuándo.
- Darle pequeñas responsabilidades y confiar en él, aunque se realice un seguimiento.

#### **2.5. Habilidades Académicas Funcionales:**

- Valorar lo poco o mucho que sepa hacer.
- Apoyarle y darle distintas opciones de continuar aprendiendo (educación de adultos,...



### **Proceso 3. Apoyo a/de las Familias.**

- Mantener una relación estrecha con el Taller.
- Asistir a las reuniones que convocan los profesionales.
- Mantener otras reuniones entre las familias para aportar ideas, sugerencias,...
- Crear y participar en las Asociaciones de Padres, y así poder asesorar y apoyar a otros familiares.
- Colaborar y "mojarnos" más las familias.

- Apoyar a los profesionales.
- Celebrar Encuentros como este.
- Si se conoce a otras personas con discapacidad que no van al Taller, animarle a él y a su familia que vaya al mismo.

#### Proceso 4. Integración Comunitaria

- Hacer ver al resto del pueblo las capacidades que tienen las personas que trabajan en el Taller.
- Apoyar, como familia, la participación activa del Taller en acontecimientos importantes del pueblo; ya que la gente que no conoce el Taller suele valorarlo muy bien y los trabajadores con discapacidad se "engrandecen".
- Acercar a la sociedad la problemática de las personas con discapacidad.
- Dar a conocer a nuestros amigos y resto de familia lo que es el Taller y el trabajo que allí se hace, para que se valore.

#### Proceso 5. Desarrollo Organizativo.

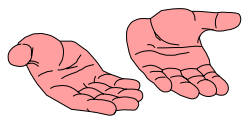
- Potenciar que haya más intercambio entre Talleres.
- Solicitar más aportación económica a las administraciones para mejorar las infraestructuras y equipamientos.
- Demandar ayuda a los profesionales cuando se necesite.
- Ante algún problema, informarnos y acudir a las personas indicadas para expresar las quejas.
- Estar informados de lo que se hace en el Taller.
- Aportar quejas y sugerencias a través de los cauces que existan para ello.

#### Pregunta 6. Otras necesidades apoyo y/o demandas de las familias

- Existencia de programas de ocio y excursiones que posibiliten el conocimiento y la integración con otras personas.
- Creación de servicios de vivienda y/o residencias, adecuados a las necesidades de las personas con discapacidad y que se ubiquen en el entorno más próximo.
- Más apoyos económicos (pensiones).
- Más personal en los talleres, para que apoyen individualmente a los trabajadores, ya que cada persona es un mundo y con ello se daría más calidad al servicio.
- Que las Encargadas de Taller, no tengan que dedicar tanto tiempo al papeleo para que estén más pendientes de los trabajadores con discapacidad, (en el caso de Mojados).
- Que vaya más veces al Taller el Equipo de Apoyo.



### 3.4. Buenas prácticas de los representantes de AYUNTAMIENTOS



Las Buenas Prácticas que corresponden a los responsables de los Ayuntamientos, están todavía pendientes de elaborar, aquí se han escrito algunas para que sirvan de ejemplo.

#### ☀ Proceso 1. Inserción Laboral.

- Encargar al Taller aquellos trabajos que no puedan asumir con sus propios trabajadores.

- 
- 
- 

#### ☀ Proceso 2. Apoyo a/de las familias.

- ....
- 

#### ☀ Proceso 3. Integración Comunitaria

- ...
- .

#### ☀ Proceso 4. Desarrollo Organizativo.

- ....
- ..



#### ☀ Proceso 5. Gestión de Personal.

- ....
- 
- 



#### ☀ Proceso 6. Gestión Administrativa y Económica.

- ....
- ...

## Proceso 7. Provisión de Equipamientos e Infraestructuras.

- Arreglar lo antes posible, los desperfectos que se ocasionen en el Taller.
- ...

## Proceso 8. Gestión de Servicios Complementarios.

- Mantener vigente una póliza de seguro de Accidentes y Responsabilidad Civil para los trabajadores del Taller
- ...

## 4. PERSPECTIVAS DE FUTURO

En la línea que decíamos en la introducción, de la mejora permanente y el aprendizaje continuo, este es un documento abierto, que habrá que volver a revisar y autoevaluar de vez en cuando, para saber si estamos haciendo las cosas cada vez mejor.

En este sentido, el equipo de profesionales que elaboró la propuesta de Evaluación General de la Red, planteó que se hiciera una revisión de este documento cada dos años (empezando en el 2003), desde todos los agentes implicados para valorar el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas en grupos mixtos de discusión.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- \* FEAPS (2000): Manuales de Buena Práctica: Promoción Laboral y Empleo. FEAPS. Madrid.
- \* GUREAK (1999): Guía de Buenas Prácticas: Orientaciones para una atención de calidad en Talleres Protegidos. Gureak-Universidad de Deusto. San Sebastián.
- \* MORALES DELGADO, F. y MORENO ROMERO, A. (2001). Artículos sobre calidad en revista Qualitas Hodie.
- \* SAVATER, F (1995): Ética para Amador. Ariel. Barcelona.

## 6. ANEXOS

- I. MAPA DE PROCESOS**
- II. DOCUMENTO DE APOYO PARA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD**
- III. DOCUMENTO DE TRABAJO PARA FAMILIAS**
- IV. GUIÓN PARA LOS PROFESIONALES DE APOYO AL TRABAJO DE LAS FAMILIAS, CON EJEMPLOS DE BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS**