

LAS UNIDADES DE APOYO A LA ACTIVIDAD PROFESIONAL EN LOS CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Alumna:

Paloma Navarro de la Madriz

Tutor:

D. Fco. Javier Fernández Orrico

ÍNDICE

ABREVIATURAS.....	1
I.- INTRODUCCIÓN.-.....	2
II.- MARCO TEÓRICO.....	5
III.- EL EMPLEO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. MODALIDADES.-	8
IV.- UNIDADES DE APOYO A LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.-	10
IV.1- Concepto y justificación	10
IV.2 Funciones y Composición.....	11
IV.3 Unidades de Apoyo ¿ajustes personales o ajustes razonables?	12
V.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.-.....	15
V.1.- ILUNION. El proyecto Diversability	16
V.2.- DIAGNÓSTICO DE LAS UNIDADES DE APOYO	17
V.2.1.- Las empresas consultadas	18
V.2.2.- Las entrevistas realizadas.....	18
VI.- CONCLUSIONES.-.....	24
BIBLIOGRAFÍA.....	29

ABREVIATURAS

CEE: Centros Especiales de Empleo

CDPD: Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. BOE N° 96, 21 de abril de 2008.

LGDPD: Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre

LIONDAU: Ley 51/2003 de 2 de diciembre de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal

LISMI: Ley 13/1982 de 7 de abril de Integración Social del Minusválido

ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles

I.- INTRODUCCIÓN.-

En el presente trabajo se pretende realizar un análisis de la puesta en marcha de las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional (en adelante Unidades de Apoyo) en los Centros Especiales de Empleo, regulada en el RD 469/2006¹, de 21 de abril.

Nos centraremos específicamente en el ámbito de la Comunidad de Madrid, por acotar el estudio. La razón principal es que, aunque la legislación que soporta la creación y justificación de estas Unidades es de índole estatal, posteriormente se desarrolla por parte de las Comunidades. Esto ha llevado a que, tal y como marca la Ley, las Comunidades Autónomas hayan desarrollado normativas autonómicas, existiendo una diversidad de situaciones y variantes en cada una de ellas, incluso de forma de entender y aplicar el concepto, condicionado además por la regulación autonómica de subvenciones a tal efecto, diferentes también en cada región. Por todo ello, dado el carácter limitado de este trabajo, tanto en tiempo como en recursos, estudiaremos la situación actual, el nivel de implantación y el impacto de estas Unidades en la Comunidad de Madrid.

Trataremos de identificar qué elementos de la normativa vigente se están llevando a la práctica, y, si procede, aquéllos aspectos que no se estén cumpliendo o lo hagan de forma heterogénea o desdibujada. Asimismo, comprobaremos la importancia y el calado de estas Unidades, tan esenciales en la integración laboral de las personas con discapacidad.

Mi hipótesis de partida, en base a la experiencia detectada a lo largo de los años de vida profesional, es que no en todas las Unidades de Apoyo se realizan las mismas funciones, perfectamente detalladas en la Ley, ni su funcionamiento responde a los objetivos propuestos en la misma, esto es, proporcionar a los trabajadores de los Centros Especiales de Empleo los ajustes personales necesarios para una óptima inclusión laboral. Comprobaremos si estos “tratamientos” cambian en función de variables como el tipo de empresa a la que pertenecen (Centro Especial de Empleo dependiente de una Fundación, de una asociación, de una empresa ordinaria...); o de la tipología de la discapacidad de los trabajadores beneficiarios, diferenciando aquí entre discapacidad intelectual o el resto de discapacidades.

¹ Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los Centros Especiales de Empleo

Por tanto, los objetivos perseguidos con este estudio, serán los siguientes:

- ❖ Estudiar el concepto de las Unidades de Apoyo
- ❖ Analizar la puesta en práctica de las Unidades de Apoyo en la Comunidad de Madrid
- ❖ Valorar el impacto de éstas sobre la mejora de la inclusión de los empleados
- ❖ Detectar diferencias entre distintas Unidades de Apoyo según su tipificación

En definitiva, un diagnóstico de la situación actual para detectar puntos de mejora.

Para llevar a cabo este análisis, vamos a basarnos en la metodología de entrevistas, ya que más allá de la normativa vigente, es escasa la existencia de bibliografía, monográficos, artículos de opinión etc., sobre este tema. Existe mucha bibliografía sobre Empleo y Discapacidad, Empleo Protegido, Centros Especiales de Empleo... Sin embargo, hay escasez de análisis de las Unidades de Apoyo, probablemente por la especificidad del tema, o quizá por esa variabilidad de casuísticas en la que basamos nuestra hipótesis inicial, de ahí la importancia de comenzar el estudio profundizando en su significado.

Por ello, basándome en la experiencia he decidido acudir a los verdaderos protagonistas de la realidad, los profesionales y empleados de los Centros Especiales de Empleo y sus Unidades, para que de primera mano transmitan su “sentir” y sus vivencias sobre este tema.

He realizado entrevistas, especialmente a los empleados de ILUNION, del Grupo Social ONCE. Aunque mi trabajo se ha centrado en ILUNION, habría que diferenciar en nuestro análisis tres tipos de empresas:

Tipo 1.- Aquéllas empresas que, desde la perspectiva del Empleo Protegido (Centros Especiales de Empleo) tienen una fuerte sensibilización hacia el mundo de la discapacidad en general y hacia el empleo de las personas con discapacidad. Tal es el caso del grupo de empresas ILUNION del Grupo Social ONCE. Ellas son el objeto de nuestras entrevistas. De ellas hemos seleccionado a ILUNION CONTACT CENTER, ILUNION LAVANDERÍAS, ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES e ILUNION FISIOTERAPIA Y SALUD.

Tipo 2.- Aquéllas empresas que, dependiendo de una empresa ordinaria, crean un Centro Especial de Empleo y por tanto, la Unidad de Apoyo correspondiente.

Tipo 3.- Aquéllos Centros Especiales de Empleo que dependen de fundaciones, dirigidas a personas con discapacidad intelectual, que disponen de Centros Ocupacionales y de Centros Especiales de Empleo.

Aparte de dar respuesta a los objetivos propuestos, en base a la realidad testada, pretendemos también reflexionar sobre otras cuestiones, como conclusión del trabajo o planteamientos de futuro: ¿Deben de considerarse las Unidades de Apoyo de forma homogénea? ¿Se están implantando de forma correcta? ¿Son necesarias en todos los casos? ¿Qué nivel de importancia tienen en el proceso de integración? Y lo que puede ser un interesante objeto de debate ¿Qué sucede con la empresa ordinaria? ¿Deben existir Unidades de Apoyo en ella?

II.- MARCO TEÓRICO.

La integración laboral es sin duda, una forma de favorecer la integración social, particularmente en personas con especiales dificultades, como es el caso de las personas con discapacidad. El facilitar esta integración laboral se convierte en una necesidad, a través de servicios de ajuste personal, que no sólo van encaminados a una función terapéutica o rehabilitadora, sino a propiciar ese proceso laboral como impulsores de la integración.

El acceso al empleo de las personas con discapacidad, ha ido evolucionando de forma positiva a lo largo de los años. Afortunadamente, hemos visto cómo poco a poco, de tener un papel casi inexistente en las leyes, se ha llegado a contemplar explícitamente; y esa evolución también ha conllevado un cambio de paradigma, pasando de un modelo rehabilitador o terapéutico de la discapacidad, a un modelo social e inclusivo.

Estos aspectos se pueden apreciar en las consecutivas leyes que han ido contemplando el empleo de las personas con discapacidad en sus diversos artículos.

La Constitución Española, en su artículo 35 reconoce que “Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo”. Aunque este artículo no hace ninguna referencia a la discapacidad, ya aparece el principio de no discriminación ante el empleo.

Es en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido (LISMI), donde se materializan las primeras políticas de integración de las personas con discapacidad, y se empiezan a poner de relieve sus derechos. Concretamente en el art. 37, se menciona el empleo como un derecho: “Será finalidad primordial de la política de empleo de trabajadores minusválidos su integración en el sistema ordinario de trabajo o, en su defecto, su incorporación al sistema productivo mediante la fórmula especial de trabajo protegido que se menciona en el art. 41”.

La Directiva 2000/78/CE para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, estipula y justifica asimismo el derecho a la igualdad de trato en el empleo, y contempla el término de “Ajustes Razonables” que desarrollaremos más adelante. En dicha Directiva, se afirma que: **“El empleo y la ocupación son elementos esenciales para garantizar la igualdad de oportunidades para todos y contribuyen decisivamente a la participación plena de los ciudadanos en la vida económica, cultural y social, así como a su desarrollo personal”**. Se podría

decir que esta definición es la que sustenta todo el presente trabajo. Las personas con discapacidad han de tener igualdad de acceso y de oportunidades ante el empleo, como medio de inclusión y participación en la sociedad. De ahí, que la creación de fórmulas de empleo protegido, como luego veremos, sea un medio facilitador del acceso de estas personas a la vida normalizada.

Siguiendo con el recorrido legislativo, la Ley de Igualdad, No Discriminación y Accesibilidad Universal (Liondau, 51/2003, de 2 de diciembre), reconoce de forma explícita “La garantía y efectividad del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, en el ámbito del empleo y la ocupación, se regirá por lo establecido en esta Ley, que tendrá carácter supletorio a lo dispuesto en la legislación específica de medidas para la aplicación del principio de igualdad de trato en el empleo y la ocupación”.

Y llegamos a uno de los hitos más relevantes en la consideración de las personas con discapacidad, su concepción y su modelo teórico, y su participación como ciudadanos de derecho en todos los ámbitos de la sociedad. Nos referimos a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, 13 de diciembre de 2006). La Convención establece, en su artículo 27, que las personas con discapacidad tienen igualdad de derechos a la hora de trabajar con respecto al resto de la ciudadanía, como individuos de pleno derecho a participar en la sociedad. Los países deben prohibir la discriminación en materia de empleo. Asimismo, se debe promover el empleo de las personas con discapacidad en todas sus modalidades: por cuenta propia, por cuenta ajena, en el sector público y en el privado².

Finalmente, mencionaremos el Real Decreto 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. Es una Ley aclaratoria en la que se recopilan y refunden los textos de las anteriores LISMI y LIONDAU, compilándolas en un texto único. Esta Ley hace hincapié, entre otros, en el principio básico de igualdad de oportunidades y no discriminación, y concretamente, aplicándolo al acceso al empleo, en su artículo 36 exige “la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por motivo o por razón de discapacidad en el empleo, en la formación y la promoción profesional y en las condiciones de trabajo”. Contempla como uno de sus objetivos prioritarios el incremento de la tasa de actividad y ocupación de las personas con discapacidad, mejorar la calidad y dignificar el empleo de este colectivo.

A la vista de lo expuesto hasta ahora, no cabe duda que las personas con discapacidad han de acceder, en igualdad de derechos y condiciones, a la vida laboral, garantizando así su participación en la sociedad. En palabras de Alonso Olea, B. “ya no es la caridad, sino los derechos humanos el criterio con el que se analiza la integración laboral de las personas con discapacidad”.³

² “27.1. Los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás, ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad” (CDPD, Artículo 27.1).

³ Alonso Olea, B. “El Empleo Protegido y Ordinario de los Trabajadores con Discapacidad: la perspectiva del derecho interno español” en *Panorama Social* nº 26. Pags. 57 a 67. Segundo Semestre 2017

Nuestra sociedad se encuentra en la actualidad en un proceso creciente de implantación del modelo social, que no ha llegado a culminarse. Esto hace que, hasta llegar a una inclusión plena, en nuestro modelo conviven diferentes modalidades de empleo, desde el empleo protegido (con un nivel de apoyo muy alto) al empleo ordinario en el que el apoyo desaparece por completo.

Las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional, dentro de los Centros Especiales de Empleo, favorecen este nivel de inclusión, aunque sea en un marco protegido como son los Centros Especiales de Empleo.

Procedemos a continuación a analizar las diferentes modalidades de empleo a las que acceden las personas con discapacidad en la actualidad, desde las modalidades de mayor apoyo (empleo protegido), a la que facilita una mayor independencia (empleo ordinario).

III.- EL EMPLEO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. MODALIDADES.-

La Ley General de Derechos de Personas con Discapacidad (LGDPD, artículo 37. 2.b), reconoce tres modalidades de Empleo para este colectivo:

- a) Empleo ordinario, en las empresas y en las administraciones públicas, incluido los servicios de empleo con apoyo.
- b) Empleo protegido, en Centros Especiales de Empleo, y en Enclaves Laborales.
- c) Empleo Autónomo.

Tras las consideraciones realizadas anteriormente sobre la relevancia del empleo para las personas con discapacidad, y lo que éste supone para su inclusión en la vida social, se considera un abanico que responde a las diferentes necesidades, según el impacto de la discapacidad en la persona, facilitándole la integración laboral en diferentes grados, desde una empresa normalizada (empleo ordinario), hasta diversas formas de Empleo Protegido, entendiéndose éste como aquél dirigido a las personas que por su mayor grado de afectación no pueden acceder al empleo ordinario. La presente Ley, tal y como hemos visto, considera el Empleo con Apoyo incluido en el apartado de Empleo Ordinario. Entendemos que es por la situación final, que busca la plena inserción en la empresa ordinaria, a través de los apoyos y ajustes necesarios para que ésta sea exitosa.

Vamos a hacer una breve descripción de las modalidades de Empleo con Apoyo, Enclaves Laborales, y Centros Especiales de Empleo, la modalidad más importante de Empleo Protegido hoy en día.

Dejando a un lado la inserción directa al empleo ordinario, las modalidades de empleo para personas con discapacidad serían:

Empleo con Apoyo.- Enmarcado según la LGDPD como una forma de empleo ordinario. Regulado por el RD 870/2007. Se trata de un acompañamiento individualizado a las personas con grave discapacidad para facilitar su incorporación en la empresa ordinaria. Incluye orientación, acompañamiento, adiestramiento, seguimiento... para detectar y paliar *in situ* aquéllas necesidades y obstáculos que vayan surgiendo y lograr así la inserción óptima. Esto se lleva a cabo a través de la figura del preparador laboral, pieza clave que acompaña y ayuda a la persona en su proceso integrador.

Enclaves Laborales.- Regulados mediante el Real Decreto 290/2004 de 20 de febrero. Un Enclave Laboral consiste en un contrato establecido entre una empresa ordinaria y los servicios de un CEE, para el desarrollo de una actividad, siempre que guarde relación con la actividad habitual de aquélla, para que un

grupo de trabajadores con discapacidad del Centro Especial de Empleo realicen el trabajo en dicha empresa (llamada empresa colaboradora), desplazándose a ella. De esta manera se fomenta el desarrollo de una actividad productiva por parte del CEE, al tiempo que se facilita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa ordinaria y el posible tránsito hacia el empleo ordinario.

Centros Especiales de Empleo.- Los Centros Especiales de Empleo (CEE), aparecen regulados ya desde la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Son la forma más arraigada de empleo protegido en nuestro país. En un principio creado y dirigido para aquéllas personas que debido al grave grado de afectación en su discapacidad, tienen serias dificultades para acceder al mercado ordinario. La realidad es que en la actualidad, los Centros Especiales de Empleo son grandes empleadores para el colectivo de personas con todo grado de discapacidad en general.

De acuerdo con el artículo 43 de la Ley General de Derechos de Personas con Discapacidad (LGDPD), “los Centros Especiales de Empleo son aquéllos cuyo objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios, participando regularmente en las operaciones del mercado, y tienen como finalidad el asegurar un empleo remunerado para las personas con discapacidad; a la vez que son un medio de inclusión del mayor número de estas personas en el régimen del empleo ordinario”.

Las plantillas de estos centros deben estar constituidas al menos en un 70% por personas con discapacidad, asegurando así un empleo de calidad para ellas, a la vez que son facilitadores de la integración laboral para este colectivo, y de su tránsito progresivo a la empresa ordinaria.

IV.- UNIDADES DE APOYO A LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.-

IV.1- Concepto y justificación

El Real Decreto 469/2006 define las Unidades de Apoyo, las dota de identidad, funciones y regulación, como equipos multidisciplinares destinados a facilitar la integración de las personas con discapacidad grave dentro de los Centros Especiales de Empleo. Aunque como hemos visto ya se contemplaban las acciones de ajuste personal dentro de los Centros Especiales de Empleo, este Real Decreto viene a consolidar y a dar forma a los mismos.

Según el Artículo 1. 2 2 del mencionado R.D. 469/2006, “Se entiende por Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional los equipos multiprofesionales enmarcados dentro de los Servicios de Ajuste Personal y Social de los Centros Especiales de Empleo, que mediante el desarrollo de las funciones y cometidos previstos en el artículo 2 de este Real Decreto, permiten ayudar a superar las barreras, obstáculos o dificultades que los trabajadores con discapacidad de dichos Centros tienen en el proceso de incorporación a un puesto de trabajo, así como la permanencia y progresión en el mismo”.

Según el artículo 3.1 del Capítulo I del citado precepto, los beneficiarios de estas Unidades de Apoyo serían aquellas personas con discapacidad grave (superior al 33% en caso de enfermedad mental o discapacidad intelectual, y superior al 65% en casos de discapacidad física o sensorial). Esto engloba a un gran número de personas con discapacidad. Partiendo de la base de que la razón de ser de los CEEs son las plantillas mayoritariamente integradas por personas con discapacidad, la población destinataria de estos servicios ocupa un gran porcentaje de los trabajadores de estas empresas. En la realidad testaremos cómo este grupo de trabajadores gravemente afectados, se ve incrementado por el resto de la plantilla del CEE cuando surge una necesidad y la Unidad de Apoyo actúa en prácticamente todos los casos.

En este sentido es importante aquí destacar, por la relevancia que veremos más adelante, el apartado 3.2: “Las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional podrán prestar servicio también a los trabajadores con discapacidad del Centro Especial de Empleo no incluidos en el apartado anterior, siempre y cuando la dedicación a estos trabajadores no menoscabe la atención de los incluidos en el apartado anterior”.

El referido Real Decreto también desarrolla las subvenciones a las que pueden acogerse estas Unidades de Apoyo, destinadas a favorecer la contratación de profesionales para estas Unidades. Regula la posibilidad de estas subvenciones, si bien delega en las Comunidades Autónomas el desarrollo de las mismas.

Con arreglo a la transferencia de competencias en materia de empleo por parte del Estado Español a las Comunidades Autónomas, hay que decir que éstas, en relación con el tema que nos ocupa, no tienen una competencia legislativa sino ejecutiva. Por tanto, asumiendo lo establecido por el Estado, que confiere a las CCAA la potestad de convocar y gestionar dichas subvenciones, la Comunidad de Madrid debe establecer en cada ejercicio presupuestario, la forma de ejecutar dichas normas. Desde 2008 (Orden 1857/2008) ha convocado subvenciones para las Unidades de Apoyo en cada ejercicio anual, existiendo una brecha coincidiendo con la gran crisis económica, durante los años 2014/2018, año este último en el que se han vuelto a convocar las ayudas. Esto repercute indudablemente, de forma cualitativa en el funcionamiento de las Unidades de Apoyo y por ende en sus equipos profesionales.

Las normas autonómicas que han ido publicándose, se han limitado a regular las subvenciones y la manera de tramitarlas.

IV.2 Funciones y Composición

Las funciones de estas Unidades y de sus profesionales son las siguientes:

- a) Detectar aquéllas necesidades de apoyo específicas para cada trabajador con discapacidad.
- b) Establecer los necesarios contactos con el entorno o la familia del trabajador en aquéllas ocasiones que se precise.
- c) Desarrollar programas de formación para los trabajadores.
- d) Prestar apoyos individualizados.
- e) Potenciar la independencia y autonomía del trabajador en su puesto de trabajo.
- f) Facilitar la incorporación de nuevos trabajadores con discapacidad.
- g) Apoyar al trabajador en la transición al mercado ordinario.
- h) Detectar los posibles deterioros evolutivos de los trabajadores para paliar sus efectos⁴.

Este Real Decreto 469/2006 regula también en el artículo 6 del Capítulo II la composición de las Unidades de Apoyo. Para ello, se establecen ratios, con respecto al número de trabajadores, qué número de técnicos y de encargados de producción se necesitan, y cuánto tiempo de su jornada laboral deben dedicar a ello. Así, el número de profesionales contratados para la Unidad de Apoyo, varía en función de las siguientes marcas:

“a) Hasta 15 trabajadores con discapacidad de los indicados en el apartado 1 del artículo 3, 1 Técnico de Grado Medio o Superior, o con conocimientos y/o experiencia equiparables, al menos al 20 % de su jornada y 1 encargado de

⁴ R.D. 469/2006 de 21 de abril

apoyo a la producción a tiempo completo, o los que correspondan proporcionalmente si la contratación se realiza a tiempo parcial.

b) De 16 a 30 trabajadores, 1 Técnico de Grado Medio o Superior, o con conocimientos y/o experiencia equiparables, al menos al 80% de su jornada, y 2 encargados de apoyo a la producción a tiempo completo, o los que correspondan proporcionalmente si la contratación se realiza a tiempo parcial.

c) De 31 a 45 trabajadores, 2 Técnicos de Grado Medio o Superior, o con conocimientos y/o experiencia equiparables, uno de los técnicos a tiempo completo y el otro al menos al 50 % de su jornada, y 3 encargados de apoyo a la producción a tiempo completo, o los que correspondan proporcionalmente si la contratación se realiza a tiempo parcial.

d) De 46 a 60 trabajadores, 2 Técnicos de Grado Medio o Superior, o con conocimientos y/o experiencia equiparables, a tiempo completo, y 4 encargados de apoyo a la producción a tiempo completo, o los que correspondan proporcionalmente si la contratación se realiza a tiempo parcial.

e) De 61 a 75 trabajadores, 3 Técnicos de Grado Medio o Superior, o con conocimientos y/o experiencia equiparables, dos de los técnicos a tiempo completo y el otro al menos al 50 % de su jornada, y 5 encargados de apoyo a la producción a tiempo completo, o los que correspondan proporcionalmente si la contratación se realiza a tiempo parcial.

f) Para más de 75 trabajadores, se establecerá la plantilla de la Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional proporcionalmente, según los criterios anteriormente expresados.”

En resumen, las Unidades de Apoyo son equipos multiprofesionales que acompañan a la persona con discapacidad, desde el momento de su selección e incorporación laboral, tanto a nivel de adaptación del puesto como en el entrenamiento y adquisición de competencias personales y laborales, facilitando así su plena inclusión en la empresa.

IV.3 Unidades de Apoyo ¿ajustes personales o ajustes razonables?

Como se puede ver, las Unidades de Apoyo son concebidas como Unidades de Ajuste Personal. Según la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social, “se entenderá por servicios de ajuste personal y social los de rehabilitación, terapéuticos, de integración social, cultural y deportivos que procuren al trabajador minusválido del Centro Especial de Empleo una mayor rehabilitación personal y una mejor adaptación de su relación social”.

Otro hito importante para la mejora de estos ajustes personales es el Acuerdo firmado el 3 de diciembre de 2002 entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) sobre medidas para mejorar las oportunidades de empleo de las

personas con discapacidad, concretamente en el punto III.3, donde se contempla la modernización de estas unidades de ajuste y se actualizan sus funciones.

La LGDPD afirma que “Los Centros Especiales de Empleo deberán prestar a través de las unidades de apoyo, los servicios de ajuste personal y social que requieran las personas trabajadoras con discapacidad, según sus circunstancias y conforme a lo que se determine reglamentariamente”. Es decir, estas unidades están destinadas a paliar aquéllas dificultades y barreras que impidan un proceso de incorporación y mantenimiento del puesto de trabajo.

Los servicios de ajuste personal y social que han de llevarse a cabo en un CEE, se regulan por primera vez desde el *Real Decreto 469/2006 de 21 de abril*. Si bien no obliga a los CEEs a disponer de estas Unidades de Apoyo, sí las contempla como instrumentos para llevar a cabo los mismos.

Sin embargo, aunque se consideran Servicios de Ajuste Personal, también es cierto que, si los enfocamos desde la adaptación del entorno (empresa) para favorecer la inclusión, podrían asimilarse también a la definición de “ajustes razonables” más moderna y acorde con la CDPD. Entraremos brevemente en este concepto.

Partiendo de los principios constitucionales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como de los principios transversales básicos de accesibilidad universal y diseño para todos, entenderemos que cualquier situación que suponga un desajuste entre las oportunidades del entorno y las necesidades de las personas con discapacidad, que impida su acceso al mismo, (como puede ser en un entorno laboral), debe conllevar a implantar una serie de ajustes razonables que palien estos efectos adversos.

La LGDPD, en su artículo 2.m, define los ajustes razonables como “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos”.

La Directiva Europea 2000/78//CE, incorpora este término en su artículo 5, en el sentido siguiente:

“A fin de garantizar la observancia del principio de igualdad de trato en relación con las personas con discapacidades, se realizarán ajustes razonables. Esto significa que los empresarios tomarán las medidas adecuadas, en función de las necesidades de cada situación concreta, para permitir a las personas con discapacidades acceder al empleo, tomar parte en el mismo o progresar profesionalmente, o para que se les ofrezca formación, salvo que esas medidas supongan una carga excesiva para el empresario. La carga no se considerará excesiva cuando sea paliada en grado suficiente mediante medidas existentes en la política del Estado miembro sobre discapacidades”.

Esto es, los ajustes razonables vendrían a suplir aquéllas necesidades que presenta una persona con discapacidad a las que no puede llegar el principio de accesibilidad universal para propiciar la igualdad efectiva y real con respecto al resto de personas.

En el ámbito que nos ocupa, el del empleo, es cierto que la propia LISMI ya estableció las cuotas mínimas de contratación de personas con discapacidad en el empleo ordinario. Esto junto con otras políticas, puede suponer medidas de accesibilidad universal, facilitadoras del acceso al derecho al empleo de las personas con discapacidad. Incluso la propia regulación de las Unidades de Apoyo y del Empleo Protegido pueden ser también instrumentos de accesibilidad al empleo. Sin embargo, traigo este tema al presente trabajo porque creo de gran importancia considerar a las Unidades de Apoyo, como “ajustes razonables”, en cierta medida, que vienen a paliar, a través del apoyo individualizado a la persona con discapacidad de forma particular, aquello que la propia ley no contempla por tratarse de asuntos específicos, esto es, las necesidades individuales de cada persona a la hora de enfrentarse al acceso y mantenimiento de un empleo.

Según mi opinión, estos Servicios de Ajuste Personal, fueron concebidos en un principio, de acuerdo con el modelo rehabilitador de la discapacidad que imperaba en el momento, como servicios de tipo terapéutico o de proporción de medios culturales y de ocio para los trabajadores. Sin embargo, las leyes van evolucionando y gracias al CERMI y al avance hacia un modelo más social, se consideran los Servicios de Ajuste Personal de un modo más integral, no sólo como rehabilitadores, sino como facilitadores de la inclusión, durante el proceso de incorporación a la empresa, la adaptación al puesto de trabajo, etc., atendiendo tanto a aspectos laborales como personales del individuo para acompañarle en su proceso inclusivo global.

Por todo ello, podemos inferir que en un principio se consideraron necesarios Servicios de Ajuste Personal en los CEEs para que el individuo paliara las dificultades de acceso a un entorno laboral que debía integrarle. Si atendemos al modelo social de la Convención, las Unidades de Apoyo vendrían a ser instrumentos para que las empresas llevaran a cabo ajustes razonables, es decir, que el entorno facilite y elimine las barreras para buscar no la integración, sino la inclusión.

V.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.-

Para poder analizar lo que está pasando en la actualidad debemos hacer la consideración de que las Unidades de Apoyo no están suficientemente presentes y estudiadas desde su puesta en funcionamiento en 2006. Después de que hayan pasado unos trece años, no existen apenas estudios ni análisis de la situación de estas Unidades, si acaso una leve aproximación en los primeros años de implantación. Las Unidades de Apoyo han sido diluidas y hoy en día ni siquiera muchos de los trabajadores de la propia empresa conocen quiénes son o a qué se dedican.

He centrado nuestro estudio en la realización de entrevistas en la Comunidad de Madrid, por buscar una homogeneidad, ya que en las distintas conversaciones mantenidas con los profesionales especializados, se pone de manifiesto una vez más cómo cada Comunidad Autónoma tiene su propia velocidad, nivel de aplicación, restricciones, mayor o menor flexibilidad en los procesos, requisitos, seguimiento... existiendo una fuerte desigualdad entre unas y otras, y por tanto, con una enorme diferencia entre los funcionamientos de las Unidades en distintas Comunidades.

Mi investigación sobre la situación actual en la Comunidad de Madrid está fundamentada en conversaciones con expertos y entrevistas con los principales agentes implicados, tanto con profesionales de las Unidades de Apoyo como con trabajadores beneficiarios de las mismas, ante la escasez de documentación bibliográfica que nos aporte más datos.

Las entrevistas son de elaboración propia, pero para su realización con los usuarios he utilizado de intermediarios a los propios responsables de las Unidades de Apoyo. Esto no ha repercutido en las respuestas (se puede ver cómo hay algunas opiniones negativas). Los responsables escogidos son personas de total confianza a los que les he dado las indicaciones pertinentes y les he explicado que no es un trabajo para “juzgarlos”, y el fin del mismo. Traté de realizar una entrevista presencial y fue un mal resultado, la persona se sintió coartada, y todo fueron respuestas vacuas y excesivamente positivas, por lo que considero esa entrevista poco fiable. Como se verá en el trabajo, los responsables de las Unidades inspiran mucha confianza a los usuarios, lo cual les aporta seguridad para contestar a las preguntas con mayor sinceridad. Al final del presente trabajo se adjuntan como Anexos las entrevistas realizadas.

La población diana o foco de este estudio, son principalmente Unidades del Grupo Social ONCE en su grupo de empresas ILUNION, por el gran número de Centros Especiales de Empleo que posee, la diversidad de perfiles con diferentes discapacidades, la diversidad de sectores en los que trabaja, y por ser, sin duda, uno de los mayores empleadores de personas con discapacidad en nuestro país. Se considera además que aunque este trabajo analiza la

Comunidad de Madrid, el hecho de que muchas de las empresas de ILUNION sean de ámbito nacional, puede aportarnos visiones de otras comunidades a través de sus expertos, y aunque no sean en este momento objeto de este estudio, si pueden aportar elementos comparativos.

Además, dentro de la poca relevancia que se le da a las Unidades, el Grupo ILUNION está trabajando por un empoderamiento de las mismas, a través de un proyecto llamado Diversability, que creemos de gran importancia por ir en consonancia con el fin del presente trabajo: poner de relevancia la importancia de estos equipos en pro del bienestar del trabajador con discapacidad.

V.1.- ILUNION. El proyecto Diversability

ILUNION es un grupo empresarial del Grupo Social ONCE, cuyo objetivo final es generar empleo de calidad para las personas con discapacidad. Es el cuarto empleador en nuestro país con más de 35.000 trabajadores/as, 14.000 de ellos con discapacidad. Desarrolla para ello diversas líneas de negocio. Tiene CEEs distribuidos por toda la geografía española, incluso en América Latina, en distintas divisiones o sectores.

ILUNION siempre ha tenido muy en valor a los CEEs y a las personas que los componen, y por ello han apostado muy fuerte por las Unidades de Apoyo, que, paulatinamente, han ido cobrando fuerza. En la actualidad se está llevando a cabo el **Proyecto Diversability**.

Diversability es un proyecto destinado a la mejora y puesta en valor de las Unidades de Apoyo mediante el diseño e implantación de una política común en materia de desarrollo social; la creación de una red interterritorial de Unidades de Apoyo; y la formación, el empoderamiento y el desarrollo profesional de sus técnicos. Es un proyecto cofinanciado por el Fondo Social Europeo para el trienio 2016-2019. En este año se elaborarán los resultados globales.

Este proyecto comenzó en 2016, y aún está en desarrollo. Para llevarlo a cabo se han constituido Comités de Coordinación en cada Comunidad Autónoma. En la fase inicial, estos Comités se encargaron de:

- Hacer un diagnóstico de la situación
- Analizar los CEEs adscritos al proyecto en esa Comunidad.
- Diseñar un Plan de Actuación y un calendario

Asimismo, en esta primera fase se realizó un control y una depuración de la base de datos de destinatarios. Se ha puesto también de manifiesto en esta primera fase la importancia de la gestión documental, el desarrollo de modelos comunes, un sistema de carpetas en red, poner en común los planes y memorias de las Unidades de Apoyo, etc.

Según la “Presentación de Resultados 2018 y Retos para el 2019” del Proyecto Diversability, algunos de los objetivos relevantes para 2018 fueron:

- Atención individualizada de trabajadores con discapacidad más vulnerables
- Creación y mantenimiento de empleo para personas con discapacidad
- Creación de un catálogo común de ayudas sociales
- Constitución de redes territoriales de Unidades de Apoyo
- Contratación de nuevos técnicos de apoyo
- Homogeneizar metodologías y herramientas de trabajo
- Desarrollo de planes formativos

Algunos de los resultados obtenidos en 2018:

- Se han creado un total de 2707 empleos para personas con discapacidad en este ejercicio en los CEEs participantes
- Un total de 469 empleos se han mantenido tras 6 meses desde la contratación
- Se han creado o reforzado 17 Unidades de Apoyo
- Se han atendido con alguna medida de ajuste personal y social un total de 11.913 personas.

Y como decimos, el proyecto sigue abierto en este 2019, en el que se plantean los siguientes objetivos:

- Incrementar el número de actuaciones y atenciones individualizadas
- Homogeneizar líneas de actuación y estrategias
- Formación y Jornadas de encuentro para las Unidades de Apoyo

He creído importante traer este ejemplo de proyecto por la relevancia del mismo. Considero que las Unidades de Apoyo han de obtener el reconocimiento necesario para destacar su importancia dentro del proceso integrador, y este proyecto, llevado a cabo en el Grupo ILUNION pero que podría extrapolarse a una amplia red de Unidades de Apoyo (al fin y al cabo todas tienen o deben tener objetivos comunes), es un acicate para que éstas sigan adquiriendo la importancia que se merecen.

V.2.- DIAGNÓSTICO DE LAS UNIDADES DE APOYO

Como he señalado anteriormente, para basar mi estudio en un conocimiento real ante la poca literatura de análisis sobre el tema, he decidido testear en primera persona el conocimiento y la imagen que se tiene dentro de las propias empresas de las Unidades de Apoyo. Se han realizado entrevistas a los profesionales de las mismas y a la población beneficiaria de ellas.

V.2.1.- Las empresas consultadas

Se ha centrado el estudio en el Grupo ILUNION, por ser aglutinador de diferentes sectores de actividad, diferentes discapacidades y una amplia muestra de tipologías empresariales. Además, aunque el estudio está focalizado en Madrid, muchas de las empresas tienen sede en otras provincias, y sus profesionales conocen bien los ámbitos regionales, pudiendo poner de manifiesto notables diferencias comparativas entre las distintas Comunidades Autónomas. Aunque la mayoría de empresas consultadas son de ámbito nacional, las personas que han respondido a las entrevistas se circunscriben a la Comunidad de Madrid. Las empresas consultadas han sido:

Ilunion Fisioterapia y Salud.- Con una amplia red de clínicas de fisioterapia por toda España, con trabajadores en su mayoría con discapacidad visual.

Ilunion Lavanderías.- Red de lavanderías industriales líder en el sector. Actualmente cuentan con 41 plantas industriales dando una cobertura total a nivel nacional. La mayor parte de sus centros de trabajo son Centros Especiales de Empleo. Su plantilla está formada por más de 5.500 trabajadores, de los cuales más del 80% son personas con discapacidad, fundamentalmente física o intelectual.

Ilunion Servicios Industriales.- Dedicado a la producción y servicios auxiliares a la empresa, la mayoría de sus puestos de trabajo son de operarios de manufactura, contando entre su plantilla con todo tipo de discapacidades, incluyendo de forma especial discapacidad psíquica e intelectual.

Ilunion Contact Center.- CEE de atención telefónica. Con sedes en diversas provincias de España, su plantilla comprende cualquier tipo de discapacidad.

Se debe señalar que aunque esta muestra recoge toda la tipología de la discapacidad, se ha intentado realizar otras entrevistas ajenas al grupo ILUNION para establecer una comparativa según el tipo de CEE (dependiente de entidades de discapacidad, de empresas privadas, etc.), no siendo posible obtener resultados de aquéllas que han optado por no realizar la entrevista. Este aspecto será valorado en las conclusiones finales.

V.2.2.- Las entrevistas realizadas

Se han realizado un total de 4 entrevistas a los técnicos profesionales (uno por cada empresa) y 23 a los trabajadores. Vamos a describir y justificar aquí las preguntas realizadas. Haremos un detalle general de los datos obtenidos, y en el apartado de *Conclusiones* desarrollaremos la interpretación de los mismos. Se ha tomado como base el RD 469/2006, aun conociendo la diferencia entre los Servicios de Ajuste Personal y las Unidades de Apoyo, ya que todas las empresas consultadas han presentado sus Servicios como tales Unidades. En cualquier caso, como explicaré en las conclusiones, independientemente de la

nomenclatura o concepto que se les dé, está claro que su fin y funciones deberían ser los mismos en ambos casos.

Entrevistas a los profesionales

1.- *¿Qué profesionales componen tu Unidad de Apoyo?* Queremos comprobar si realmente se trata de una Unidad de Apoyo o una persona o equipo multiprofesional dedicado a los Servicios de Ajuste Personal. El RD 469/2006, desarrolla con claridad qué profesionales han de componer estas Unidades. En esta primera pregunta ya nos encontramos variedad. Siendo siempre la Unidad compuesta por técnicos y monitores diferenciados, el número de técnicos varía de uno a tres.

2.- *Enumera brevemente las funciones que realizáis en la Unidad.* Se trata de ver si las funciones realizadas se ajustan a las marcadas en el Real Decreto, o por el contrario, se han ampliado o sesgado las competencias. En este caso, sí que hay similitud y unanimidad en las respuestas, Siendo éstas bastante fieles a lo que marca la propia ley. Se destacan acciones como detección de necesidades, formación, intervención en procesos de deterioro, información y asesoramiento, favorecer la autonomía, apoyo individualizado, acoger y favorecer la incorporación al puesto de trabajo, mediación en conflictos, fomentar la participación en actividades, realizar seguimiento, etc.

3.- *¿Qué discapacidades forman parte de la plantilla en tu empresa? ¿Cuál es la mayoritaria?* Se pretende aquí establecer relación en el peso de las Unidades de Apoyo con respecto a las discapacidades a las que atienden. Las Unidades consultadas atienden todo tipo de discapacidades, siendo mayoritaria la discapacidad física y sensorial.

4.- *¿Qué tareas crees que podrías hacer en tu trabajo para mejorarlo? ¿Cuál es el motivo de no realizarlas?* Con esta pregunta se pretende detectar el/los aspectos de mejora que sugieren los técnicos y las barreras que impiden su realización. Curiosamente, también se coincide en esta respuesta. A todos les gustaría prestar más tiempo de atención directa al trabajador. Entre las causas que lo impiden, la mayoritaria es la falta de tiempo por la carga administrativa que sufren los técnicos. Otro aspecto importante que se señala en cuanto a la merma del tiempo de atención es porque no quieren interrumpir la productividad del trabajador.

5.- *En tu Unidad ¿Apoyas solamente a las personas con discapacidad grave o también a las personas sin discapacidad o con discapacidad leve?* La legislación establece de forma muy clara el colectivo destinatario de las Unidades de Apoyo. Sin embargo, se pretende comprobar si esto se cumple, o por el contrario las necesidades de los trabajadores no van tanto vinculadas al grado de discapacidad sino a otros factores. La realidad nos responde en todos los casos que se atiende por igual a todos los trabajadores con discapacidad, no distinguiendo entre lo marcado por normativa.

6.- *¿Cuánto tiempo lleva funcionando la Unidad de Apoyo?* Está claro que la antigüedad de la Unidad puede influir en el nivel de implantación y consolidación

de su funcionamiento. Además, el saber cuánto tiempo lleva implantada la Unidad, nos hace ver en qué medida se ha aplicado la Ley. Aquí hay gran variedad, desde Unidades con casi veinte años de existencia, hasta Unidades con 10 meses.

7.- *¿Ha habido cambios desde sus inicios? En las funciones, en los profesionales...* Se pretende valorar la evolución del concepto de Unidades de Apoyo. Todas han sufrido cambios, sobre todo en relación a la estructura.

8.- *¿Qué ambiente laboral crees que se vive en tu empresa? ¿Qué destacarías?* Parece que las Unidades de Apoyo actúan directamente sobre el ambiente laboral de una empresa; la estabilidad y bienestar de los trabajadores, a los que contribuye en buena medida la Unidad de Apoyo, repercute en un ambiente más positivo. Aquí hemos encontrado respuestas bastante ambiguas.

9.- *Según el ambiente laboral existente ¿Crees que las personas con discapacidad se encontrarían igual en la empresa si no existiera la Unidad de Apoyo?* Es la segunda parte de la pregunta anterior. Se pretende valorar en qué medida las Unidades de Apoyo contribuyen, de forma directa o indirecta, a la mejora del clima laboral. A esta pregunta todos los consultados/as responden rotundamente que el clima laboral no sería el mismo sin la Unidad de Apoyo. Ésta les inspira seguridad y confianza, se sienten entendidos y apoyados y creen que trabajan mejor y más a gusto gracias a la Unidad.

10.- *¿En qué aspectos crees que tu Unidad de Apoyo facilita la inclusión en tu empresa?* Se pretende entrar al detalle, poniendo en valor aquéllas actuaciones de las Unidades que son relevantes para la mejora de la inclusión laboral. Se convierte esta pregunta en una prolongación de la pregunta nº 2, aunque aquí se busca poner en valor las tareas esenciales que aportan al destinatario mayor beneficio. Los entrevistados vuelven a poner el énfasis en prácticamente todas las funciones de la Unidad, destacando el apoyo y la adaptación, las mejoras en el ámbito laboral, psicosocial y de ocio, etc.

11.- *Pon un ejemplo de intervención que hayas hecho.* Se quiere aquí concretar en la práctica toda la teoría reflejada en las preguntas anteriores. Y con alegría comprobamos cómo cada respuesta ha reflejado la variedad de intervenciones que puede hacer una Unidad: adaptación de puesto de trabajo, reubicación por agravamiento de la discapacidad, intervención social en aspectos de higiene y salud, y acompañamiento en la incorporación y evolución personal y laboral.

12.- *¿Verías necesario la implantación de Unidades de Apoyo o un sistema similar en la empresa ordinaria?* Como se verá más adelante, es uno de los puntos de reflexión planteados en los ámbitos de mejora propuestos en mi trabajo. Se pretende testar la opinión de las personas que día a día viven la realidad de las Unidades de Apoyo. Y nos encontramos aquí división de opiniones, entre los que piensan que la incorporación ha de ser normalizada en su totalidad y que no sería bien acogida esta medida, hasta los que opinan que definitivamente mejorarían el proceso de inclusión y la sensibilización y humanización del mundo empresarial.

En general, es curioso comprobar cómo hay muchas coincidencias en las respuestas obtenidas, pese a que las entrevistas se han realizado de forma individualizada y separada, no existiendo comunicación alguna entre las personas consultadas.

Entrevistas a los beneficiarios

Las entrevistas a los usuarios de las Unidades de Apoyo se han realizado con trabajadores seleccionados a elección de los responsables de Unidad. La entrevista se ha realizado de forma anónima. Para algunos de los trabajadores con discapacidad intelectual, se ha aplicado únicamente la última pregunta, con el fin de facilitarles la comprensión, pero haciéndoles participar en el proceso, ya que la última pregunta es muy significativa para el tema que nos ocupa.

1.- *¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?* Al igual que para los responsables, considero que el tiempo es un factor importante para el grado de conocimiento y experiencias con la Unidad de Apoyo. Hemos querido aquí seleccionar a personas que lleven por tanto un tiempo razonable suficiente para poder realizar la entrevista con conocimientos. El período mínimo que llevan trabajando es de dos años, hasta algunos que incluso llevan más de 20.

2.- *¿Conoces la Unidad de Apoyo, las personas que la forman y a qué se dedica?* A lo largo de este trabajo he comprobado cómo el buen funcionamiento de una Unidad de Apoyo no sólo depende del conocimiento por parte de los trabajadores de la misma, sino también del grado de confianza generado entre los beneficiarios y sus técnicos y responsables. De ahí que aparte de preguntar si conocen la Unidad, preguntamos también si conocen quiénes la forman, para valorar el grado de cercanía. La mayoría afirma conocerla, y algunos incluso dan nombres, sobre todo de monitores, que son los que permanecen más cerca de ellos.

3.- *¿En qué te han ayudado los profesionales de Apoyo de tu empresa?* Se pretende concretar en las tareas que inciden las Unidades. Aunque algunos afirman no haber sido ayudados en nada, la inmensa mayoría dice haber sido ayudada en aspectos como asuntos laborales, adaptaciones de puesto, mejorar como persona, relaciones con los compañeros, formación, etc. Destacamos una respuesta dada por un entrevistado, que define muy bien el ideal de las Unidades de Apoyo: "En todo desde que entré". Refleja así la acogida, apoyo y seguimiento, las grandes funciones de la Unidad.

4.- *¿En qué aspectos crees que deberían ayudarte más?* Recogeremos las fisuras o déficits que detectan los usuarios. Aquí la mayoría está satisfecha, pero hay pequeñas discrepancias. Hablan de que deben ser más comunicativos, o explicar mejor las tareas.

5.- *¿Qué tipo de discapacidad tienes? ¿Crees que está entendida y atendida en tu trabajo?* De cara a la Unidad de Apoyo, las personas con discapacidades distintas tienen necesidades distintas. Se pretende tratar de descubrir si el tipo de discapacidad influye en las actuaciones que realiza la Unidad, tanto en contenido como en cantidad. En el sondeo están representadas todas las

discapacidades, si bien esta pregunta se invalida en algunos casos, por indicar únicamente el porcentaje de discapacidad, pero no el tipo. La mayoría de ellos tiene discapacidad intelectual. En cuanto a si se sienten entendidos y atendidos, hay diversidad de opiniones.

6.- *¿Qué adaptaciones has necesitado en tu puesto de trabajo? ¿Te ha ayudado para conseguirlas la Unidad de Apoyo de tu empresa?* En esta pregunta no se pretende tanto el contabilizar las adaptaciones realizadas, sino que los usuarios identifiquen sus necesidades de adaptación al puesto, y valoren la intervención en los procesos de adaptación por parte de las Unidades de Apoyo. Conviene destacar que al tratarse en su mayoría de personas con discapacidad intelectual, no identifican haber necesitado ningún tipo de adaptación. En los casos en los que sí la han precisado, son conscientes de que la Unidad les ha apoyado para ello.

7.- *¿Cómo te sientes trabajando?* Por hacer un paralelismo con las preguntar a los responsables, ésta iría vinculada al sondeo del clima laboral en la empresa. Me pareció una manera más comprensible el formular la pregunta en términos personales. En general hay un buen nivel de satisfacción. Un número mínimo de entrevistados no se siente a gusto en su trabajo.

8.- *Cuando tienes una dificultad en tu puesto, asociada a tu discapacidad ¿encuentras responsables que te puedan ayudar a resolverla?* A lo largo de esta entrevista se han insertado diferentes preguntas encaminadas a identificar las diferentes formas de actuación y apoyo que presentan las Unidades. Ésta es una de ellas. Considero que las Unidades han de estar atentas a cualquier dificultad durante el desempeño, no sólo en cuanto a adaptación de ergonomía, sino en cuanto a comprensión de tareas, resolución de dudas y conflictos, etc. Casi todos los entrevistados se sienten apoyados también en este sentido, e identifican al encargado o monitor como la persona que les ayuda y les explica el trabajo.

9.- *¿Crees que tu trabajo está adaptado a tus necesidades?* No se habla aquí sólo de la adaptación de puesto, sino una adaptación integral a las necesidades globales de la persona (ajuste persona/puesto). Casi en la totalidad de los casos, creen que su puesto se adapta a sus necesidades.

10.- *Imagina que puedes pedir algo para mejorar tu trabajo ¿Qué sería?* Es un pequeño sondeo de necesidades, para ver hasta qué punto están cubiertas las fundamentales. La mayoría de respuestas van encaminadas a mejoras laborales: salarios, turnos, infraestructuras... etc., que no suelen corresponder a las Unidades de Apoyo.

11.- *Pon un ejemplo en que la Unidad de Apoyo te ha ayudado.* En similitud con la pregunta 11 a técnicos y responsables, queremos incidir en la práctica y concretar casos reales. Los consultados nos refieren aquí ayudas en gestiones y trámites, reubicación de puesto, conciliación, formación... existiendo pocas menciones a asuntos de crecimiento personal.

12.- *Valora del 1 al 5 tu nivel de satisfacción con el Servicio que te da la Unidad de Apoyo (1 muy malo 2 malo 3 regular 4 bueno 5 muy bueno).* Pregunta que

sirve como conclusión general de la entrevista, y como barómetro o guía de las conclusiones de este trabajo. Según las respuestas, el 72% de los consultados valora el servicio de las Unidades como Muy Bueno; el 12% como bueno; y el 16% como regular.

VI.- CONCLUSIONES.-

Al hilo del trabajo realizado, no cabe duda de la necesidad de las Unidades de Apoyo para contribuir a una mejor inclusión laboral. También se detectan, no obstante, vías de mejora que pueden contribuir a otorgar mayor sentido a las mismas.

En primer lugar, y antes de pasar a las conclusiones sobre las respuestas obtenidas, comentar varias apreciaciones.

La presente muestra ha pretendido ser un acercamiento a la realidad, que si bien no ofrece grandes cifras generalizables, viene a poner de manifiesto la gran consideración que entre los verdaderos protagonistas, tienen las Unidades de Apoyo.

Además de basarme para la elaboración de estas conclusiones y propuestas de mejora en las entrevistas realizadas, baso también las mismas en mi experiencia personal y en las conversaciones en profundidad mantenidas con diversos expertos.

Las empresas colaboradoras finalmente han sido pertenecientes al Grupo Social ONCE. Esto no nos ha permitido establecer comparativas sobre la homogeneidad de niveles de implantación y/o funciones según las tipologías de empresas señaladas en nuestra introducción. Las empresas contactadas externas al Grupo Social, de otra tipología, no han colaborado. Se trataba de un Centro Especial de Empleo perteneciente a una empresa ordinaria y de un CEE perteneciente a una Asociación de Discapacidad Intelectual. Es probable que haya habido desconfianza y que nos hayan percibido como un elemento de evaluación o “inspección” ante el que no se hayan sentido seguros. Aunque no lo hemos podido constatar empíricamente en este trabajo, nos consta que hay Unidades de Apoyo que distan de las aquí traídas en cuanto a funciones y concepto. En el primer caso (empresa ordinaria) las Unidades de Apoyo son meros departamentos de selección de personas con discapacidad, o a lo sumo, apoyan en la adaptación de puesto de trabajo (tecnología, ergonomía y accesibilidad), sin llevar a cabo funciones en otros ámbitos aquí contemplados como la mejora personal o la integración social. En el segundo caso, (entidades de discapacidad intelectual) las Unidades, por las características de su colectivo, están más centradas en aspectos como entrenamiento de conductas y habilidades o hábitos laborales.

De las preguntas formuladas, se derivan las siguientes conclusiones. Aunque ha quedado de patente manifiesto que las Unidades de Apoyo se hacen imprescindibles en los Centros Especiales de Empleo, conviene enumerar varios aspectos de Mejora:

- Revisión de las funciones desarrolladas por estas Unidades.
- Revisión de las ratios de profesionales establecidas en la norma actual.
- Revisión del colectivo destinatario.
- Sensibilización y visibilidad.
- Evaluación y seguimiento.

Revisión de las ratios. El concepto y la composición de las Unidades de Apoyo han ido evolucionando progresiva y positivamente a lo largo de los años. Siendo al principio un requerimiento de la LISMI la presencia de Servicios de Ajuste Personal en los CEEs, las Unidades de Apoyo se han ido introduciendo paulatinamente, instaurándose como instrumentos facilitadores de esos servicios. Nos encontramos aquí con los primeros escollos a salvar. Es destacable la diferencia de velocidades según las Comunidades Autónomas. Dado que la legislación estatal delega la ejecución en las Comunidades Autónomas, éstas plantean con mayor o menor rigurosidad el proceso; desde la propia implantación de las Unidades (en lugares como Murcia, Cataluña o Madrid es recomendable, pero no obligatorio tener una Unidad de Apoyo), los requerimientos y trámites para su constitución y funcionamiento, y lo que es peor, los mecanismos de evaluación y sanción, mucho más estrictos en unas CCAAs que en otras. En cualquier caso, según un estudio realizado por el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) en 2007⁵, solamente el 24,66% de los Centros Especiales de Empleo decía disponer de una Unidad de Apoyo. Y en su mayoría la plantilla eran perfiles profesionales sin definir. Se puede decir que éste es un dato preocupante, puesto que este hecho, a un año de haberse regulado dichas Unidades, pone de manifiesto la escasa importancia que se le ha dado a este instrumento de apoyo, así como el gran desconocimiento o desidia que ha existido entorno a ello; si bien cabe pensar que la implantación pudiera haber sido de forma paulatina, no existiendo al principio una gran proliferación de Unidades de Apoyo. En el presente estudio podemos ver cómo las Unidades han ido evolucionando en positivo, tanto en darse a conocer, como en el incremento de profesionales que las componen. No obstante, parece que está siendo un proceso lento. De hecho, hoy por hoy algunos de los expertos nos señalan desajustes en las ratios técnicos/usuarios, es decir, la carencia de personal técnico que revierte en la merma en la atención directa, menos de lo que sería deseable, según lo que se desprende de las entrevistas realizadas. Otro aspecto importante es la formación de estos profesionales técnicos. Es imprescindible que tengan formación en el ámbito psicosocial. Como se ve, este ámbito es el motor de todas las intervenciones que se llevan a cabo.

Revisión de las funciones. En cuanto a las funciones desarrolladas, al contrario de lo que se pudiera pensar, está claro que su labor va mucho más allá de un apoyo material o laboral. No se limitan sólo a ser facilitadores de la incorporación con adaptaciones al puesto de trabajo o asesoramiento en la selección de trabajadores. Tal y como contemplaba la norma, las Unidades apoyan también en procesos personales psicosociales, mejoras de habilidades y conductas,

⁵ “Los Centros Especiales de Empleo en la Comunidad de Madrid. Un estudio de sus características y de la percepción de sus usuarios” INICO, 2007. Universidad de Salamanca

conflictos entre compañeros... y cumplen una labor integradora que también ha cambiado a lo largo de los años. Con la entrada de los Servicios de Ajuste Personal en la LISMI, vemos como éstos van también dirigidos a una faceta de desarrollo personal relacionada con la integración social, apoyando también la integración en el ámbito de ocio y tiempo libre o deporte. Sin embargo, en la actualidad este concepto podría quedar algo obsoleto. Hoy día la sociedad ha dado un paso más, y gracias a la integración que se va materializando, y a las opciones de ocio y tiempo libre que ofrecen entidades y movimientos asociativos de la discapacidad, podemos inferir que si bien es positivo que las Unidades de Apoyo generen espacios comunes de fomento de las relaciones entre iguales, no es tan necesario cubrir el ámbito de ocio y tiempo libre de los trabajadores con discapacidad, que ya está cubierto a través de otras vías. Sin embargo, ese apoyo de desarrollo y crecimiento personal en la empresa sí es importante (desarrollo de competencias personales, resolución de conflictos, fomento de la autonomía...), y por lo que vemos, si una Unidad de Apoyo está bien constituida, estos servicios están contemplados. En este caso, por razones lógicas, las personas con discapacidad psíquica o intelectual precisarían de mayores apoyos en el ámbito del desarrollo personal. Asimismo, como hemos visto en algunos casos, sobre todo en CEEs de empresa ordinaria, las Unidades de Apoyo se confunden con departamentos de selección o de Recursos Humanos. Bien es verdad, y así lo contempla la Ley, que las Unidades deben colaborar asesorando a la selección del personal con discapacidad, precisamente por conocer con mayor profundidad este colectivo, pero no deben ser en ningún caso, quien se encarge de forma completa de la selección y gestión de este personal. En ocasiones se actúa incluso para paliar situaciones de riesgo de exclusión, lo cual supone una contradicción si fueran exclusivamente departamentos de selección. Se impone por tanto, a mi modo de ver y el de algunos expertos del proyecto Diversability consultados, una revisión tanto de las funciones de las Unidades como de sus ámbitos de actuación, al parecer muy estrictos a la hora de ser evaluados, actualmente clasificados como ámbito funcional, ámbito personal y social en la empresa, entorno sociofamiliar y de ocio, y ámbito de salud.

Revisión del colectivo destinatario. Está comprobado también según las consultas realizadas que no existe una proporción directa entre el colectivo atendido y el que la Ley estipula que se debe atender. Hay muchas ocasiones en las que la Unidad interviene cuando hay necesidades no necesariamente vinculadas a una discapacidad ni a la gravedad de la misma, sino a factores sociales, necesidades o problemas psicosociales básicos, o dudas sobre tramitaciones o aspectos laborales que no dependen estrictamente de padecer una discapacidad grave. La Unidad en la práctica interviene en todos los casos que se le presentan, y eso supondría una ampliación del colectivo destinatario a todos los trabajadores de la empresa.

Sensibilización y visibilidad. En cuanto a los usuarios o beneficiarios, hay que deducir por los resultados obtenidos que el conocimiento de las Unidades de Apoyo entre las personas con discapacidad de la empresa suele ser alto, ya que prácticamente desde el inicio de su incorporación a la empresa existe un acompañamiento constante; aunque en algunos casos también las identifican erróneamente como aquéllos departamentos que exclusivamente les proporcionan ayudas o que les solucionan temas salariales o de horario, sin

concebir las de una forma más amplia. Pero no siempre es así, y algunos responsables del Proyecto Diversability consultados, nos han manifestado el desconocimiento de las Unidades. Este desconocimiento no es tanto entre los trabajadores como entre los propios responsables o mandos intermedios de las empresas. Se hace imprescindible un gran trabajo de sensibilización entre los responsables, mandos intermedios, etc., de las empresas para que las Unidades de Apoyo obtengan visibilidad. Se deben romper barreras, conocer para lo que sirven. Concebir las como aliados para apoyar al trabajador, y no como enemigos que quitan tiempo a los trabajadores de sus puestos y que se erigen como apoyo de sus reivindicaciones. Generar confianza y que no las vean como órganos supervisores.

Evaluación y seguimiento. También es necesario revisar los mecanismos de evaluación y seguimiento. Los informes y memorias que se realizan anualmente no son suficientes. Máxime cuando además las subvenciones que también en períodos anuales se otorgan por Ley llegan tarde o a veces no llegan. El hecho de que no existan mecanismos de evaluación, es uno de los factores que ha llevado a la invisibilización de estas Unidades tan necesarias.

Si se articula la Ley pero no se llevan a cabo evaluaciones y seguimiento, no se puede avanzar en el reconocimiento y la mejora de las mismas. De hecho, la Disposición Adicional Cuarta del RD 469/2006, establece que; “Los Servicios Públicos de Empleo realizarán cuantas acciones sean necesarias para el seguimiento y evaluación del programa regulado en esta norma, tanto en su aspecto cualitativo como cuantitativo”. En la realidad, esto no se lleva a cabo con rigor. En la Comunidad Autónoma de Madrid, los CEEs presentan memorias e informes anuales, pero éstos no tienen consecuencia alguna.

En definitiva, no cabe duda a la luz de lo reflejado en este trabajo, que las Unidades de Apoyo son mucho más que un departamento más de una empresa. Son instrumentos dedicados al ajuste personal e individual de la persona con discapacidad a su entorno laboral, y por ende a su entorno social. Son un elemento muy bien valorado y muy necesario en las empresas. De manifiesto queda que de no existir estas Unidades, muchos trabajadores con discapacidad se hubieran visto rodeados de barreras y obstáculos para normalizar su inclusión. Aportan seguridad y confianza al trabajador, haciendo como hemos visto en los resultados una gran aportación a la mejora del clima laboral. Ayudan al desarrollo laboral, solucionándoles temas de índole práctica, como adaptaciones, turnos, trámites... pero también contribuyen a su desarrollo personal, apoyándoles y proporcionándoles habilidades sociales, autonomía, capacidad de resolución de conflictos, comprensión de hábitos y normas laborales, comprensión de entornos laborales y relaciones laborales complejas, etc., etc. Si bien en estos casi quince años las Unidades de Apoyo han experimentado un crecimiento excesivamente lento, se considera de vital importancia dar un impulso tanto de visibilización como de revisión de la legislación y de la vigilancia de su cumplimiento, para que estos Servicios respondan realmente a la finalidad para la que fueron concebidos por la normativa.

En definitiva, un Real Decreto del 2006, ampliado a través de leyes autonómicas se ha quedado afortunadamente pequeño e insuficiente para soportar la

importancia y relevancia que estos servicios de ajuste han de adquirir. Se hace necesaria una revisión y ampliación de la normativa que confiera un mayor valor a estos departamentos.

Y para finalizar, iría un paso más allá en un posible planteamiento de futuro, no exento de debate como también se ha visto en las entrevistas. Si nuestra sociedad camina desde la integración hacia la inclusión; si se tiende por ejemplo a una educación inclusiva con el apoyo de los recursos necesarios; si se tiende también, lejos del debate de la existencia o no de Centros Especiales de Empleo, a una inclusión laboral plena ¿hasta qué punto nos podríamos plantear la implantación de estas Unidades de Apoyo en las empresas ordinarias?

Considero que como hemos visto, estos Servicios pueden ser un “departamento del área social” de la empresa, que facilite los recursos para una inclusión adecuada y apoye en muchas dudas y solucione muchos problemas de los trabajadores, tengan una discapacidad grave o leve, facilitándoles una incorporación y un desempeño normalizado. Asimismo, para la empresa también es un facilitador, ofreciendo asesoramiento sobre discapacidad y sobre mediación en situaciones con este colectivo. Ayudarían también a vencer barreras y miedos frente a la incorporación de personas con discapacidad en empresas ordinarias. Sirven para eliminar estigmas sociales. Se debe poner en valor la presencia en la empresa de una figura de apoyo. Se puede alegar en contra el coste que supondría para la empresa la implantación de las mismas, pero, al igual que existen en las empresas ordinarias Departamentos de Diversidad, de RSC, medidas de apoyo al medioambiente..., deberían adoptarse medidas favorecedoras para que, con esta denominación o con otra, este tipo de Unidades se implanten en las empresas ordinarias, como medio para llegar al fin perseguido: una inclusión laboral que conduzca a la normalización y participación social del individuo con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad.

REFERENCIAS NORMATIVAS

Constitución Española. 1978.

Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI).
Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, de Centros Especiales de Empleo de Minusválidos.

Real Decreto 2274/1985, de 4 de diciembre, por el que se regulan los Centros Ocupacionales para Minusválidos.

Decreto 96/1997, de 31 de julio, por el que se crea el Registro de Centros Especiales de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Ley 66/1997 de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

Directiva Europea 2000/78//CE de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

Acuerdo entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el CERMI sobre medidas para mejorar las oportunidades de empleo de las personas con discapacidad. 3 de diciembre de 2002.

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los Enclaves Laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.

Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional en el marco de los Servicios de Ajuste Personal y Social de los Centros Especiales de Empleo.

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.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU. BOE Nº 96, 21 de abril de 2008.

Orden 1857/2008, de 11 de julio, de la Consejería de Empleo y Mujer, por la que se regula el procedimiento de concesión de subvenciones para el fomento de la integración laboral de personas con discapacidad en Centros Especiales de

Empleo, se establecen los plazos de presentación de las solicitudes y se realiza la convocatoria de la subvención a las unidades de apoyo a la actividad profesional de los Centros Especiales de Empleo para el ejercicio 2008.

Ley 27/2009, de 30 de diciembre, de medidas urgentes para el mantenimiento y el fomento del empleo y la protección de las personas desempleadas.

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

BIBLIOGRAFÍA

Alonso-Olea García, B. “El Empleo Protegido y ordinario de los trabajadores con discapacidad: la perspectiva del derecho interno español”. De PANORAMA SOCIAL, nº 26. Pags. 57-67. Segundo Semestre 2017.

Martínez Pujalte, A. L. “Principios Básicos del Derecho Español de la Discapacidad”. Master de Discapacidad, Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. 2018.

Pérez Bueno, L. C. “La Configuración Jurídica de los Ajustes Razonables” Recuperado de www.coag.es

Proyecto Diversability. Presentación de Resultados 2018, Retos 2019.

Torres, J. “Centros Especiales de Empleo”. Master de Discapacidad, Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. 2018.

Verdugo Alonso, M. A., Jordán de Urríes Vega, B. et. al. “Los Centros Especiales de Empleo en la Comunidad de Madrid. Un estudio de sus características y de la percepción de sus usuarios”. *Dirección Técnica del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca Febrero 2007.*