



8 personas, miembros de la Comisión de Buenas Prácticas, en representación de la Red compuesta actualmente por 27 CRL.

Comisión de Buenas Prácticas:

Yaiza Cerezo Quintana – TAIL Fuencarral – Grupo 5  
Virginia Palacios Fernández – TAIL Leganés – Fundación Manantial  
Elena Martín Melero – TAIL Ciudad Lineal – Candelita  
Gema Gutiérrez Correa – TAIL Parla – Fundación Manantial  
Javier Peña García – TAIL Retiro – Línea de Rehabilitación Psicosocial de Hermanas Hospitalarias  
Saray Cobo Gil – TAIL Torrejón – Fundación Manantial  
Montserrat Cebollero Rodríguez – TAIL Latina – Grupo 5  
Ernesto Sevilla Buitrago – TAIL Villaverde – Fundación El Buen Samaritano.

#### TÍTULO DEL PROYECTO.

Centros de Rehabilitación Laboral de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera de la Comunidad de Madrid.

#### TIPO DE BUENA PRÁCTICA.

Trabajo en Red de las técnicas y técnicos de apoyo a la inserción laboral de los CRL.

#### ENTIDAD FINANCIADORA.

Dirección General de Atención a la Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid y Fondo Social Europeo.

#### PROGRAMA EN QUE SE ENMARCA EL PROYECTO.

Programa “Emplea tu capacidad” de la Comunidad de Madrid cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo.

#### ENTIDAD COORDINADORA Y SOCIOS.

Coordinadora: Dirección General de Atención a la Discapacidad. Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid.

Socios: AFAP, Asociación Psiquiatría y Vida, Asociación Candelita, Fundación El Buen Samaritano, Fundación Manantial, Fundación Salto, Grupo 5, Grupo Exter, Intress, Línea de Rehabilitación Psicosocial de Hermanas Hospitalarias y Walk Redi.

#### TIPO DE POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA.

Personas usuarias de los Centros de Rehabilitación Laboral derivados desde los Servicios de Salud Mental de referencia de la Comunidad de Madrid.

#### PERFIL

- Tener una edad comprendida entre 18 y 50 años, con toda la flexibilidad necesaria respecto al límite superior de edad.
- Residir en la Comunidad de Madrid.
- Tener diagnóstico de enfermedad mental

grave y crónica (esquizofrenia, trastornos bipolares, trastorno límite de la personalidad, trastornos depresivos graves y recurrentes, trastornos paranoides y otras psicosis).

- Incluidas en el Programa de Continuidad de Cuidados de los Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid.

### DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA:

Los Centros de Rehabilitación Laboral (CRL)(1) tienen como misión favorecer la inclusión socio-laboral de las personas con problemas de salud mental graves. Ofrecen programas de atención individualizados (2) para ayudar a recuperar o adquirir hábitos y capacidades laborales y para dar apoyo en el acceso a un empleo y al mantenimiento del mismo.

En la actualidad existen 27 CRLs(3) en toda la Comunidad de Madrid constituidos por equipos multidisciplinares formados por: psicólogos/as, terapeutas ocupacionales, maestros/as de taller, preparadores/as laborales y técnicos/as de apoyo a la inserción laboral (TAIL).

Los/as TAIL son un puente entre las personas atendidas en los CRL y el entorno comunitario y el mercado laboral; desarrollando acciones de prospección, intermediación, sensibilización y generando oportunidades de inclusión.

En la actualidad, la Red de TAIL la constituimos 27 técnico/as. Nuestra participación y colaboración estrecha se mantiene activa de manera estable y coordinada desde hace más de 15 años. Nuestro objetivo como Red es impulsar iniciativas de sensibilización social y empresarial.

Mantenemos reuniones periódicas mensuales celebradas en un encuadre amable que contribuye a que los lazos personales se fortalezcan y se genere sentimiento de pertenencia. Un factor que condiciona la efectividad de esta Red, es quiénes la componemos: profesionales que provenimos de diferentes ámbitos y ramas de conocimiento (humanidades y ciencias sociales, jurídicas, etc.) pero que compartimos un lugar común desde donde mirar la intervención.

Las reuniones son estructuradas, leemos el orden del día y abordamos los diferentes temas propuestos. Hay apartados fijos y otros apartados de novedades, además de un espacio de discusión.

Para ser operativos/as decidimos dividir el trabajo en comisiones temáticas, con el objetivo de dar visibilidad a nuestros/as candidatos/as y nuestros servicios. Fruto del trabajo en las comisiones hemos logrado, entre otras cosas, organizar coloquios específicos de temática formativo-laboral, acuerdos de colaboración con entidades sociales y empresas, jornadas sobre empleo y salud mental y "desayunos de trabajo" con empresas.

Los temas abordados por las comisiones son elegidos en la reunión general y surgen de propuestas de uno/a o varios/as miembros/as del equipo.

Todos los/as técnicos/as tenemos libertad de unirnos a las comisiones que decidamos. Los avances del tra-

bajo de cada comisión se exponen en el grupo grande que también actúa como órgano consultor.

Es frecuente también que varias comisiones realicen un trabajo coordinado en relación a una tarea, como por ejemplo la creación de una Guía de Intermediación Empresarial que se elaboró en el año 2014.

El trabajo que desarrollamos en comisiones conforma una metodología que está al servicio de los objetivos generales de la Red. En este tiempo se han ido abriendo y cerrando comisiones, pero siempre manteniendo de manera transversal 3 aspectos fundamentales: la visibilidad, la prospección e intermediación empresarial y el dar respuesta a las necesidades de formación tanto de los/as profesionales como de los/as candidatos/as.

A lo largo de estos 15 años hemos conseguido logros tales como:

### VISIBILIDAD

- Gestión de un perfil propio de la Red en redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn(4)
- Creación y mantenimiento de un Blog(5) en el que se publican noticias o artículos de interés relacionados con las acciones o participaciones en eventos de los CRL.
- Realización de proyectos de sensibilización del entorno comunitario y empresarial mediante el diseño de spots o vídeos que actualmente se encuentran en proceso de desarrollo.

### FORMACIÓN CONTINUA

- Organización desde las comisiones "Formación" y "Visibilidad" de: monográficos, coloquios y jornadas de formación específicas sobre múltiples temáticas (Prospección de empresas, Gestión de clientes, Empleo e igualdad de género, Situación del mercado laboral y Procesos de selección, Compatibilidad entre pensiones y empleo, Derechos y deberes de los/as trabajadores/as de CEE, Prestaciones y ayudas económicas de la Seguridad Social, Redes sociales y búsqueda de empleo).
- Colaboración con organismos públicos (INSS, Centros Base de la Comunidad de Madrid), entidades sociales, sindicatos, empresas y profesionales que han querido contribuir a la mejora de nuestros conocimientos y nuestros servicios como técnicos/as de empleo así como a la formación e inclusión social y laboral de las personas a las que atendemos en los CRL.

### PROSPECCIÓN E INTERMEDIACIÓN

- Como TAIL ejercemos una función sensibilizadora inmediata y material, ya que aunamos toda la teoría de la lucha contra el estigma, trabajada también por el resto de profesionales del equipo del CRL, dándole un elemento práctico sobre el que actuar a nivel laboral.

Es esta función de sensibilización en la prospección la que fundamenta el trabajo de esta Red.

## ASPECTOS MÁS RELEVANTES O INNOVADORES

### 1. Filosofía propia de trabajo

Está en nuestro ADN la idea de integrar saberes que ayuden a conocer la realidad en 360 grados para dar una respuesta más acorde a las necesidades a nivel socio-laboral que presentan las personas para las que trabajamos.

Existe una orientación al cliente, entendiendo como tal a todos nuestros grupos de interés: la persona para la que trabajamos, la entidad colaboradora, ya sea empresa u otro organismo, el CRL, la empresa gestora y la propia Consejería.

Como Red destacamos cuatro aspectos que sin duda vertebran el buen funcionamiento de la misma y que nos proporcionan una verdadera identidad como grupo:

- Capacidad para integrar saberes y ponerlos al servicio de objetivos comunes.
- Visión de un objetivo claro que trasciende aspectos burocráticos y formales.

- Disposición hacia un diálogo inclusivo.
- Metodología clara y sencilla de trabajo orientada al logro.

### 2. Capacidad de autoevaluación

La especificidad de los perfiles de cada una de las personas que atendemos en los CRL y el siempre cambiante mercado laboral, unido a las variaciones que ha experimentado la propia Red en los últimos años (aumento del número de centros hasta los 27 que la forman en la actualidad, con el correspondiente cambio de profesionales, en este caso TAIL), supone un desafío constante para el trabajo en red que se ha venido desarrollando durante todos estos años.

Ante esta situación, en 2018 se planteó la necesidad de dedicar un espacio para la reflexión y se decidió realizar un análisis estratégico del trabajo de la Red de TAIL a través de una matriz DAFO - CAME.

Este análisis nos abre las puertas a una reflexión interna y nos permite tener una mirada crítica hacia nuestro trabajo. Asimismo, nos permite valorar si nuestra estrategia es adecuada y ver qué cambios debemos realizar en nuestro plan de acción.

<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la información</li> <li>• Comunicación/ visibilidad externa</li> <li>• Muchas empresas diferentes dentro de la Red</li> <li>• Mala estrategia comercial/ marketing</li> <li>• Poca visión comercial</li> <li>• Poca capacidad para asesorar a las empresas</li> <li>• Seguimiento/ fidelización empresas</li> <li>• Exigencia de resultados inmediatos</li> <li>• Trabajamos con personas</li> <li>• Visión clínica de los candidatos</li> <li>• Presedección de candidatos</li> <li>• Potenciar el autoempleo</li> <li>• Falta de dotación económica</li> <li>• Identidad de TAIL</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de los contactos</li> <li>• Otros colectivos tienen mayor visibilidad</li> <li>• Multitud de recursos de intermediación</li> <li>• Cambios en la legislación</li> <li>• Mala derivaciones</li> <li>• Concepción de los CEE</li> <li>• Estigma en medios de comunicación</li> </ul>	<p><b>Corregir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar/ clasificar la información</li> <li>• Formación en gestión de clientes</li> <li>• Sistematizar las visitas a empresas/ protocolo</li> <li>• Optimizar el uso del grupo de correo</li> <li>• Mantener/ potenciar la comisión de visibilidad</li> <li>• Visitas de empresas a nuestras reuniones</li> <li>• Organizar encuentros con nuevas empresas</li> <li>• Modelo de buenas prácticas para empresas</li> <li>• Formación en Gestión del tiempo</li> <li>• Potenciar base de datos de clientes</li> <li>• Mejorar fidelización de clientes</li> <li>• Crear marca de la Red</li> <li>• Asesorar sobre medidas alternativas</li> <li>• Adaptar el mensaje al cliente</li> <li>• Recuperar comisión de Autoempleo</li> </ul>	<p><b>Afrontar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y actualizar base de datos</li> <li>• Hacer las fichas de las nuevas visitas</li> <li>• Establecer un espacio fijo para reuniones y formaciones</li> <li>• Reforzar la colaboración con entidades de discapacidad intelectual</li> <li>• Actualizar información sobre legislación</li> <li>• Cuestionario sobre valoración de empleo para trabajadores/as</li> <li>• Contactar con asociaciones de usuarios que trabajan contra el estigma</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación fluida</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Identidad de Red de TAILs</li> <li>• Gratuidad del servicio</li> <li>• Heterogeneidad de los TAILs</li> <li>• Conocimiento de los candidatos</li> <li>• Conocimiento del mercado de trabajo</li> <li>• Creemos en el trabajo en red</li> <li>• Comisiones de trabajo</li> <li>• Participación en mesas de empleo</li> <li>• Modelo de coordinación (E): Enac, AT Sistemas)</li> <li>• Estabilidad de la Red/ técnicos</li> <li>• No trabajar por objetivos</li> <li>• Conocimiento de recursos</li> <li>• Libertad de acción de las TAILs</li> <li>• Referentes en salud mental</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otras discapacidades están haciendo sus datos de incidencia</li> <li>• Nuestro colectivo tiene mejores perspectivas laborales</li> <li>• Generar nuevos puestos de trabajo</li> <li>• RSC</li> <li>• Estás mejorando la visión del colectivo</li> <li>• Colaboración con entidades de discapacidad intelectual</li> <li>• Coordinación con entidades de otros colectivos</li> <li>• Mayor identificación a la contratación que otros colectivos</li> <li>• Interés de otros organismos en la Red (SEPE, Seguridad Social, etc.)</li> </ul>	<p><b>Mantener</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo común/ presupuesto anual</li> <li>• Evaluar las comisiones</li> <li>• Participación en mesas de empleo</li> <li>• Evaluar modelo de coordinación con empresas (Ej: Fnac, AT Sistemas)</li> </ul>	<p><b>Explotar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar con entidades con experiencia en gestión de clientes</li> <li>• Explicar buenas prácticas con la administración</li> <li>• Congreso de técnicos/as de empleo</li> <li>• Explorar posibilidad de generación de puestos en empresas fidelizadas</li> <li>• Mejorar técnicas de marketing</li> <li>• Jornada de reflexión anual de TAILs</li> </ul>

Sin duda, este análisis nos impulsa a generar nuevas ideas y proyectos con valor añadido, que por el momento se han materializado en la creación de dos nuevas comisiones de trabajo (Gestión de clientes y Buenas prácticas) y en el establecimiento de la primera Jornada de Reflexión Anual de TAIL.

### 3.- Efecto antiestigma de la inclusión laboral

Destacar que, desde la creación de los CRL el crecimiento de los datos de inserción laboral ha ido aumentando año tras año aún en tiempos de crisis. Según los datos recogidos en las memorias anuales de la Red publicados por la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad en 2018 antes de la apertura de los 5 últimos CRL, el porcentaje de inserción alcanzó el 67,3%.



Consideramos que el impacto de nuestra labor, en coordinación con el resto de profesionales del equipo de cada CRL, ha repercutido positivamente en estos datos. La rápida respuesta en la inserción de los candidatos en las empresas, al existir una vía de comunicación directa y una filosofía de trabajo en red, supone una garantía de fidelización con las empresas contratantes que se prolonga en el futuro.

Trabajar desde una generosidad profundamente egoísta, que conlleva ser capaz de entender que, para conseguir el objeto primordial de nuestro trabajo, la inclusión laboral de las personas con problemas de salud mental en entornos socio-laborales de calidad, tenemos que salvar los escollos que a veces suponen los egos propios y colectivos de profesionales e instituciones.

Y es que detrás de cada inserción, hay una oportunidad de derribar estereotipos sobre los problemas de salud mental.

## WEBGRAFÍA

(1) Comunidad de Madrid. Programa "Emplea tu capacidad". Centros de Rehabilitación Laboral. <http://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/programa-emplea-tu-capacidad>

(2) Comunidad de Madrid. Cuadernos Técnicos de Servicios Sociales. Rehabilitación Laboral de Personas con Enfermedad Mental Crónica: Programas Básicos de Intervención. Varios autores, 2001. [http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/crl\\_programas\\_basicos\\_de\\_intervencion.pdf](http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/crl_programas_basicos_de_intervencion.pdf)

(3) Comunidad de Madrid. Directorio de recursos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental. Centros de Rehabilitación Laboral. Páginas 17-20. [http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/directorio\\_red\\_atencion\\_social\\_enfermedad\\_mental-septiembre\\_2019.pdf](http://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/directorio_red_atencion_social_enfermedad_mental-septiembre_2019.pdf)

(4) Facebook; <http://www.facebook.com/pg/Red-Centros-de-Rehabilitacion-Laboral-Madrid-123784561668704/about/>

Linkedin: <https://es.linkedin.com/pub/red-de-centros-de-rehabilitacion-laboral-comunidad-madrid/72/515/45b>

Twitter: [https://twitter.com/CRL\\_Madrid](https://twitter.com/CRL_Madrid)

(5) Blog de la Red de Centros de Rehabilitación Laboral gestionado por la Red de TAIL <http://centrosrehabilitacionlaboral.blogspot.com/> formación y cualificación profesional, nivel de desempeño en hábitos básicos de trabajo y habilidades sociales, situación psicopatológica, apoyo social,