

ACTUALIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS EN APOYOS INDIVIDUALIZADOS

Eje: Propuesta de Valor/ Personalización /Estratégica (MPE1)

Dimensión: Orientación al Cliente. Propuesta de valor.

Plan de Mejora nº: 3

Objetivo: Revisar y actualizar la cartera de servicios de la entidad, incorporando criterios de personalización, ajuste a las necesidades individuales y orientación al entorno comunitario y al proyecto de vida de las personas con autismo y de sus familias.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN

Autismo Cádiz es una organización construida desde las familias y las propias personas con autismo, con una trayectoria consolidada en la defensa de derechos, la inclusión social y la mejora de la calidad de vida. El propósito de la entidad *“Proporcionar apoyos integrales y especializados a las personas con autismo y sus familias, defendiendo sus derechos para que desarrollen sus planes de vida dentro de una sociedad respetuosa y participativa”* está marcando este cambio en la organización de la tipología de los apoyos.

Durante el proceso participativo para la elaboración del IV Plan Estratégico «Reinventando Autismo Cádiz», los distintos grupos de interés coincidieron en señalar la necesidad de adaptar nuestro modelo de prestación de apoyos. Se propone avanzar hacia un enfoque centrado en la persona, en sus necesidades, preferencias y expectativas, que permita diseñar planes de acompañamiento conectados con sus redes de apoyo naturales y profesionales y desarrollados en los entornos donde transcurre su vida cotidiana.

Este planteamiento implica superar un modelo basado principalmente en servicios ofrecidos en espacios especializados y organizados por categorías de necesidad vinculadas a los déficits tradicionalmente asociados a la condición del autismo.

Por ello, dentro del IV Plan Estratégico, se dedica un Eje Estratégico (nº1) para diseñar y desplegar todo este proceso transformador de la cartera de servicio, teniendo dos líneas estratégicas:

- Transformar la cartera de servicios de Autismo Cádiz teniendo como ejes centrales la vida en el hogar, la educación, el ocio y el empleo individualizado. Esto hace que Autismo Cádiz cuente con una nueva cartera de Apoyos coordinados.
- Definir y describir los nuevos perfiles profesionales y sus competencias vinculados a la nueva cartera de servicios coordinados de Autismo Cádiz

En este Plan de Mejora, nos centramos en la Línea 1, pero sin olvidar la importancia de la capacitación profesional para que este modelo triunfe.

Este plan de mejora tiene como objetivo redefinir la tipología de apoyos como un sistema integral, que articule de manera coherente y explícita cuatro fases claves:

FASE 1. Determinación de las herramientas que ayuden a realizar el diagnóstico de necesidades y expectativas de la personas y recursos existentes, tanto comunitarios como de la entidad.

FASE 2. Establecer un sistema de evaluación y seguimiento personalizado de los planes establecidos

FASE 3. Crear canales de coordinación para la nueva cartera de servicios

FASE 4. Formular la nueva propuesta de cartera de servicios, con los costes económicos asignados y las ratios del equipo que lo desarrolla.

FASE 5. Desarrollar una campaña de sensibilización e información sobre los nuevos servicios a las familias y personas asociadas y a la comunidad.

La actuación se concibe como una intervención estratégica, alineada con el Modelo de Calidad Plena y con el nivel de madurez organizativa de Autismo Cádiz (+400 EFQM), y se despliega mediante cuatro ejes interrelacionados que conforman un ciclo completo de gestión de los apoyos, elemento clave alineado con el propósito y la visión de la organización.

2. RESPONSABLE

- Beatriz Mota
- Carolina Pozo

Otras colaboradoras:

- Nuria Haro
- Rosa Moreno
- Patricia Rodríguez

3. APOYOS NECESARIOS

Apoyos personales

Será necesaria la implicación directa del **Equipo Técnico** para el anclaje en el proceso de cambio y transformación y todo lo relativo al argumentario técnico y ético de la forma de concebir la prestación de apoyos -especialmente para las plantillas implicadas en el cambio- y la **Junta directiva**, para trasladar a las **personas y familias** los beneficios del nuevo sistema y su alineación con los derechos de las personas con autismo. Será fundamental contar con la participación de personas con autismo y familiares que se impliquen en la difusión del nuevo modelo de prestar apoyos.

Apoyos técnicos

El despliegue del plan se apoyará en la herramienta ya existente en la organización, como es el **IXIS Social Gest**, siendo necesario incluir nuevos registros y contactos de seguimiento de los planes individuales que serán compartidos por varios profesionales. Además será fundamental el apoyo para la comunicación interna del **Red Autismo Cádiz** (entre profesionales), **Tokk app** como sistema de comunicación con los clientes y la intranet Incluida TEA como espacio de repositorio documental y de aprendizaje para todas las personas implicadas. Desde el punto de vista técnico, es fundamental el espacio virtual disponible por **Microsoft 365 Copilot**. Será necesario desarrollar y adaptar documentación accesible (lectura fácil, guías visuales, protocolos claros) y herramientas de apoyos compartidas y validadas por **Cádiz Accesible**. Como herramienta visual de contenidos, también juega un papel importante la herramienta **Canvas**.

Apoyos económicos

El plan no requiere una inversión económica elevada, será necesario garantizar los costes de herramientas digitales ya tenemos, ampliar nuevas acciones especialmente en IXIS Social Gest. En cuanto a los costes profesionales, lo que realmente hay que hacer es rentabilizar los recursos humanos existentes para orientar a las personas y familias, sin que sea una pérdida laboral para las plantillas ni de aumento de costes para las personas y las familias.

4. FACTORES DEL ENTORNO

Factores que facilitan la actuación

Autismo Cádiz cuenta con una cultura organizativa alineada con los derechos humanos y la neurodiversidad, con una buena valoración de percepción en cuanto al respeto a las diferencias de cada persona y sus peculiaridades, tanto por parte de las familias como de los profesionales de la entidad. La personalización ya es una seña de entidad de la prestación de apoyo como lo demuestran la diversidad de planes personales y la orientación a las necesidades y expectativas del cliente final de cada servicio

Factores que pueden dificultar la actuación

El principal reto será la resistencia al cambio, tanto de las plantillas como de las familias, que se traduce en:

- El miedo a perder la referencia de la prestación de apoyos en los espacios especializados de la entidad, por todos los grupos de interés.
- El miedo a trabajar solo con las personas con autismo y sus familias en los entornos comunitarios y personales, por parte de los profesionales.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Como resultado de esta actuación, Autismo Cádiz espera contar con una nueva Cartera de Apoyos Coordinados, contando con los siguientes procesos

- Valoración de necesidades y expectativas con ajustes a la realidad
- Acogida más accesibles, comprensibles y ajustados a la diversidad de perfiles de clientes.
- Elaboración de planes personales, su despliegue y posterior evaluación vinculados a resultados de calidad de vida.
- Sistema de coordinación profesional que facilite ofrecer el mejor apoyo de la forma más eficiente y con costes ajustados. Un sistema flexible que aceptas las sugerencias de mejoras y las nuevas iniciativas y la integra como oportunidades de mejora.

6. TEMPORALIZACIÓN

La implantación del plan se desarrollará a partir del año 2026, en coherencia con el ciclo estratégico y presupuestario de Autismo Cádiz.

AÑO 2026

- Descripción de los procesos implicados para determinación de apoyos individualizados.
- Descripción de los procesos de coordinación y difusión de los nuevos sistemas de apoyos.

AÑO 2027

- Implantación progresiva de los apoyos individualizados (grupo motor)

- Emisión de informe de impacto de resultados y satisfacción
- Difusión pública de los resultados

AÑO 2028

- Consolidación del modelo, evaluación global del impacto del plan y ajustes derivados del aprendizaje del nuevo modelo.

7. INDICADORES

Tipo de indicador	Indicador	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028
Proceso	Actualización Proceso del Plan Personal incorporando el enfoque centrado en la persona y su entorno	MPO1 Plan personal	—	—
Proceso	Actualización de los Procesos Orientación y Acogida	PO1 Orientación y Diagnóstico PO2 Acogida	—	—
Proceso	Actualización del proceso de Coordinación	PO4. Coordinación e información	—	—
Resultado	Porcentaje de personas con autismo que completan con éxito el proceso de acogida	—	≥ 85 %	≥ 90 %
Resultado	Porcentaje de personas con autismo que cumplen con éxito los planes previstos	—	≥ 75 % de los resultados previstos	≥ 75 % de los resultados previstos
Impacto	Incremento de las familias que apuestan por el cambio	Línea base definida	Incremento sostenido anual	Incremento sostenido consolidado
Impacto	Incremento nuevas familias que acceden a la nueva propuesta	—	Incremento sostenido anual	Incremento sostenido consolidado
Percepción	Satisfacción de la nueva propuesta de servicio	—	≥ 70 % valoración positiva	≥ 85 % valoración positiva