

Título: Creación de un ecosistema tecnológico innovador y sostenible

Categoría: La práctica se inscribe en la Categoría 5, Innovación, tecnología aplicada y alianzas con impacto, subcategoría: innovaciones organizativas o tecnológicas que cambian la forma de gestionar, coordinar o prestar apoyos con retorno claro para la sostenibilidad de la entidad.

Introducción

La práctica nace con el propósito de **garantizar que la innovación tecnológica se construya sobre una base sólida**: procesos claramente definidos y ordenados, que después se traducen en desarrollo tecnológico y se replican a distintas áreas. Su finalidad última es asegurar **entornos de trabajo colaborativos, sostenibles e innovadores**, y un **sistema de apoyos de calidad al servicio de las personas**.

Asimismo, la práctica responde a la **necesidad de centralizar la información de la entidad en un único entorno tecnológico propio**, garantizando que los datos generados en la actividad diaria permanezcan bajo la titularidad y el control de la Asociación, en su condición de propietaria de estos, además de ayudar a los profesionales a la hora de **tener los datos disponibles al instante, cumplimentar memorias, e informes**. Esto asegura la **trazabilidad, la seguridad y la continuidad de la información**, con independencia de herramientas externas o de la rotación del personal.

1.- Objetivos de la práctica

La práctica “**Creación de un ecosistema tecnológico innovador y sostenible**” tiene los siguientes objetivos:

1. **Centralizar el sistema de gestión:** centralizar, automatizar datos y garantizar la eficiencia para que los equipos profesionales puedan ofrecer los mejores apoyos a las personas.
2. **Eficiencia operativa: transformar la forma en que la organización gestiona su operativa diaria:** automatizar las decisiones ya pautadas, centralizando la información y garantizando su trazabilidad.
3. **Construir servicios sostenibles:** mejorar la gestión de los apoyos a las personas y aumentar la confianza en todos los grupos de interés, contando con información actualizada para adaptarnos a las necesidades de un entorno cambiante de manera ágil y personalizar los apoyos de manera eficaz.
4. **Garantizar flujos de trabajo operativos:** aumentar la trazabilidad de la información, mejorando la toma de decisiones operativas y estratégicas.
5. **Garantizar la seguridad de la información** de las personas con discapacidad y su alineación con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD): asegurando que los datos de las personas son accesibles únicamente por personal autorizado.

En este sentido, la práctica pretende **crear un ecosistema tecnológico innovador**, en el que cada dato, procedimiento y entorno de trabajo responden a la misión de la organización e impulsan un sistema de apoyos personalizados y basados en las características de cada persona.

2.- Desarrollo de la práctica

La Asociación tiene implantado un sistema de gestión integrado según el [Modelo EFQM](#) las [normas ISO 9001 y 14001](#), el [Reglamento Europeo EMAS](#), [Modelo de Calidad de Plena Inclusión](#), el [modelo de conciliación de Empresa Familiar Responsable \(EFR\)](#), [dona con confianza](#) y el [sistema de gestión del Compliance](#), lo que garantiza que tuviera bien definido su mapa de procesos.

Todos los procesos de la entidad se encuentran identificados y definidos, estando organizados por procesos operativos, de soporte y estratégicos. Este mapa de procesos compone la estructura organizativa de la entidad y es el punto de partida de la práctica.

Con la revisión semestral de los procesos se identificó que los equipos profesionales dedicaban una parte significativa de su tiempo a tareas administrativas repetitivas: registro manual de información, seguimiento de plazos, generación de comunicaciones internas y búsqueda de datos dispersos entre áreas. Esto limitaba el tiempo disponible para la atención directa, el acompañamiento y los apoyos individualizados.

Por ello, se dio pie a la transformación de los procesos internos mediante la integración de las diferentes herramientas que permitirán mejorar significativamente el rendimiento y la eficiencia de los profesionales, así como tener una mayor control, seguimiento y prevención de la salud de las personas apoyadas.

Para el **desarrollo** de la práctica se siguieron los siguientes pasos:

• **Primera fase: diagnóstico y análisis de procesos.** Se realiza un análisis de los procesos más claves para realizar una automatización, la priorización se hizo por el impacto que tenía el proceso sobre los apoyos a las personas con discapacidad y/o trastornos en su desarrollo, identificándose como procesos clave los siguientes:

- Promoción de la Salud.
- Apoyo social.
- Apoyo psicológico.
- Logopedia.
- Gestión de la alimentación.

• **Segunda fase: implementación y pilotaje.** Tras el análisis se desarrollaron automatizaciones y una estructura de gestión de datos mediante en el entorno de Microsoft 365. Para completar esta fase se identifican las actividades susceptibles de ser automatizadas en cada proceso:

- **Promoción de la Salud:** se definen los datos y campos que compondrán las listas de registro: administración de pauta farmacológica “Si Precisa”, control de peso, control de citas médicas generales y de especialistas, administración de medicamentos, accidentes, vacunación, control de hospitalizaciones, caídas, dietas, atragantamiento, ingresos hospitalarios e incidencias en los controles de salud. Se realizan las siguientes automatizaciones:
 - Avisos en canales de Teams para recordar, entre otras: citas médicas, cambios en la dieta, ingresos hospitalarios, etc.
 - Envío de correo electrónico a los responsables de área con resumen mensual de registros para la prevención e identificación de mejoras de manera ágil como por ejemplo en tomas de “si precisa”, caídas, accidentes...
 - Generación de informes automáticos para presentación de datos ante autoridades.
 - Cuadros de mando con indicadores de salud que permite obtener una visión organizada y centralizada del seguimiento del estado de salud general de las personas beneficiarias y comparar indicadores clave.
- **Apoyo social:** se definen los datos y campos que compondrán las listas de registro: acogida, ocupación de plazas, ausencias de servicio, internamientos y solicitud de informes, se realizan las siguientes automatizaciones:
 - Avisos en canales de Teams para recordar la solicitud de un informe: se publica automáticamente una vez se ha registrado en la lista de informes en el canal de Psicología esta solicitud para su elaboración.
 - Envío de correo electrónico automático al área de psicología para elaboración de informe de continuación de internamiento, procedimiento de carácter semestral.

Este encadenamiento de avisos entre procesos es lo que permite que el conjunto del sistema se sostenga por sí mismo: ningún proceso depende de que una sola persona recuerde comunicar información a las demás áreas, pues es la propia automatización la que garantiza la comunicación y aviso en cada eslabón de la cadena: promoción de la Salud, apoyo social, apoyo psicológico, logopedia y gestión de la alimentación.

• **Tercera fase: formación, despliegue y consolidación.** Se estableció una fase de formación específica dirigida a todos los profesionales implicados en los procesos:

1. Ingreso de datos: se explica cómo y cuándo introducir la información en las diferentes listas, asegurando que el dato se introduce de forma completa, en el campo correcto y en el momento oportuno, ya que de la calidad de este ingreso mínimo depende que el resto de las automatizaciones se ejecuten correctamente.

2. Gestión de listas: se forman a los responsables de cada área en el manejo de las listas de SharePoint: cómo consultar el histórico de registros, cómo identificar el estado de una tarea o incidencia (pendiente, en proceso, resuelta), y cómo actualizar o corregir un dato cuando sea necesario, manteniendo así la trazabilidad y la coherencia de la información a lo largo del tiempo.

3. Revisión de informes y avisos por Teams y correo electrónico: se forma a cada profesional a interpretar y actuar ante los avisos automáticos que recibe en Teams: qué significa cada tipo de notificación, qué acción debe realizar al recibirla (por ejemplo, completar un registro pendiente o revisar una incidencia) y cómo consultar los informes periódicos generados automáticamente por el sistema, de forma que la revisión no se limite a recibir la información, sino a comprobarla y validarla.

Esta formación es parte del sistema y de la mejora continua del mismo, garantizando que todas las personas implicadas comprendan no solo cómo usar la herramienta, sino el papel que su ingreso de datos cumple dentro del conjunto del ecosistema tecnológico.

• **Cuarta fase: revisión y sistema de evaluación.** La revisión y evaluación de la práctica se realiza a diario, pues forma parte del día a día de nuestro trabajo, y tan pronto se identifica una mejora, se comunica a gerencia, la dirección de innovación y/o dirección técnica y se implementa. Además, al estar integrado en el sistema de gestión de la Asociación se hace la revisión de procesos dos veces al año, en mayo y octubre. Anualmente se extraen los datos de indicadores de cada proceso y del sistema. Se envían cuestionarios anualmente en los que se pregunta por el sistema tecnológico de la Asociación. Y el propio sistema

pasa auditorías internas y externas de gestión según la norma UNE-ISO 900, así como del modelo EFQM, destacando como fortalezas el modelo de gestión de la Asociación.

Este enfoque, en su conjunto, responde al principio de **ingreso mínimo de datos, máximo impacto**: el profesional introduce el dato necesario y el sistema ejecuta todo lo demás, garantizando que las decisiones ya programadas se cumplan siempre de forma correcta y consistente. De este modo, todas las personas que forman parte de la organización están implicadas en el proceso de digitalización, automatización e innovación organizacional y forman parte de la construcción diaria de esta práctica, convirtiéndola en una práctica sostenible a lo largo del tiempo.

Para su desarrollo se contó con los siguientes **recursos**:

- **Humanos**: Dirección - Gerencia, área de Innovación (Dirección de Innovación y técnico de Desarrollo e Innovación), Dirección Técnica, área de apoyos (profesionales del área de salud, trabajo social, psicología...) y resto profesionales.
- **Técnicos**: herramientas tecnológicas del entorno Microsoft 365 y sus aplicaciones, ordenador e Internet.

Los principales **contratiempos o dificultades** derivados de esta práctica han sido los relacionados con el ajuste de las automatizaciones al trabajo diario de los equipos, realizando cambios y mejoras continuas para garantizar la puesta al servicio de las personas del ecosistema tecnológico.

En este sentido, se identificaron procesos que contaban con una alta dependencia de las personas, por requerir de ingreso de datos manuales casi a diario, supuso un reto organizativo transformar el método de trabajo en equipos en los que ya se había instaurado esta práctica.

A raíz de la puesta en marcha de esta práctica **hemos aprendido**:

- La automatización no resuelve procesos mal definidos, los reproduce a mayor velocidad.
- Contar con un procedimiento claro de revisión y consensuar cada flujo de trabajo con los equipos profesionales antes de implementar ninguna herramienta tecnológica es clave para que esta práctica obtenga buenos resultados.
- La práctica nos ha enseñado que con las herramientas implantadas en la organización podemos automatizar los datos y acciones relacionadas con las personas, de esta forma se transforman de manera eficiente los servicios de la organización.
- Es una práctica personalizable y adaptada a las necesidades de la Asociación.

Por otro lado, la práctica nos recuerda que la tecnología es un proyecto compartido por todos los profesionales de una organización, ya que el trabajo diario permite conocer las dificultades reales de los procesos.

La participación en el diseño, el pilotaje y la mejora continua de las automatizaciones ha sido determinante para la adopción y el impacto de la práctica, a todos los niveles.

El **seguimiento** de la práctica se realiza de forma continua a través de los propios indicadores generados por el sistema: trazabilidad de procesos, tiempos de gestión, uso de las herramientas y satisfacción de los equipos profesionales, permitiendo ajustes y mejoras de forma ágil y sostenida. Al estar integrado en el sistema de la Asociación, la revisión semestral de los procesos permite actualizar las automatizaciones e introducir mejoras de manera continua.

3.- Método empleado para la puesta en marcha

El método se ha desarrollado de forma participada, contando en todas sus fases con la implicación directa de los equipos profesionales, cuyo conocimiento de la operativa diaria y de las necesidades reales de los servicios ha permitido ajustar el diseño, la validación y la implementación de cada solución tecnológica, lo que implica que el método empleado esté basado en la metodología participativa de co-diseño de procesos y automatización:

1. Recopilación de información del procedimiento: cada profesional implicado en el proceso expone cómo lo realiza actualmente, qué información maneja y qué necesita como resultado final, aportando su conocimiento real de la operativa diaria.

2. Definición conjunta de requisitos y resultados esperados: a partir de esa puesta en común, se acuerda qué debe entregar la automatización a cada perfil (un informe, un aviso, un registro actualizado), evitando diseñar el sistema desde fuera del proceso real.

3. Diseño del flujo de automatización y avisos: Se define, para cada proceso, quién interviene, en qué momento y qué tipo de aviso o alerta debe recibir (Teams, correo), construyendo así notificaciones coherentes con el procedimiento acordado.

4. Validación y pilotaje conjunto: Antes de implantar la automatización de forma definitiva, se prueba con los profesionales implicados, revisando si los avisos llegan a quien corresponde y si el resultado obtenido es el esperado.

5. Implementación y formación: Se despliega la automatización validada, integrándola en el entorno de trabajo diario de cada equipo profesional y se forma a cada profesional.

6. Revisión y mejora continua: Se revisa periódicamente el proceso para comprobar si el flujo de avisos y automatización sigue respondiendo a la realidad de este, ajustando lo necesario junto con los profesionales.

4.- Principales resultados obtenidos.

Evidencias: [CREACIÓN DE UN ECOSISTEMA TECNOLÓGICO INNOVADOR Y SOSTENIBLE - APROSU](#)

Esta práctica nos ha permitido establecer un **sistema de gestión innovador, personalizado, accesible y alineado con nuestro propósito**, poniendo a las personas con discapacidad intelectual y/o trastornos en su desarrollo en el centro. Garantizando que los servicios que les ofrecemos se ajustan a sus necesidades y expectativas, y por ello, generan confianza.

La implementación de esta práctica ha consolidado el sistema de gestión como motor de la organización, con mejoras medibles y sostenidas en todas las áreas de actuación, incluyendo como principales **resultados:**

- **En los equipos profesionales:**
 - Decisiones más rápidas y fundamentadas, al disponer de información centralizada, actualizada y trazable en el momento en que se necesita.
 - Reducción de la incertidumbre, ya que cada profesional sabe qué avisos recibirá y qué acción debe tomar, sin depender de la memoria individual o de la comunicación informal.
 - Mayor autonomía en cada rol, al contar con datos claros y accesibles que permiten decidir sin tener que consultar a terceros para verificar información básica.
 - Detección temprana de incidencias, gracias a los avisos automáticos, lo que permite intervenir antes de que un problema se agrave.
 - Decisiones más homogéneas y consistentes entre profesionales, al basarse todos en la misma información y en los mismos criterios automatizados.
 - El 100% de los profesionales que forman parte de algún proceso ha recibido formación para gestionar las automatizaciones.
- **En la seguridad de las personas apoyadas:**
 - Mayor seguimiento y control de los procesos de salud y apoyo, al quedar registrado y notificado cada paso relevante (medicación, citas, incidencias).
 - Menor riesgo de errores u omisiones, al no depender de que una persona recuerde comunicar manualmente una información crítica.
 - Respuesta más rápida ante situaciones de riesgo, gracias a los avisos inmediatos a los profesionales responsables.
 - Mayor continuidad en la atención, con independencia de la rotación de personal, ya que la información y el procedimiento quedan en el sistema y no en el conocimiento individual.
- **En la confianza de las familias y entidades de apoyo:**
 - Mayor transparencia y trazabilidad de la información, lo que refuerza la confianza de las familias y las entidades en la gestión de la Asociación.
 - Percepción de mayor calidad y seguridad en los apoyos recibidos, al saber que existen procedimientos claros y verificables detrás de cada actuación.
 - Mejora en la comunicación con las familias, al reducirse los errores y retrasos derivados de procesos manuales.
- **Resultados en la gestión de la Asociación APROSU:**
 - Tasa de automatización de procesos: el **67%** de los procesos operativos cuentan con automatizaciones, además, para apoyar la gestión hay procesos clave, como el proceso de Accesibilidad, en el que se han automatizado procedimientos que mejoran la operativa diaria.
 - Consolidación de un modelo de gestión propio e integrado, que conecta personas, procesos y datos bajo un mismo ecosistema tecnológico, reforzando la identidad y madurez de gestión de la entidad.
 - Reducción de la dependencia de conocimiento individual y de la rotación de personal, ya que los procesos quedan documentados y automatizados en el sistema, no en la memoria de las personas.
 - Optimización de recursos, al liberar tiempo profesional que antes se dedicaba a tareas administrativas repetitivas, reinviéndolo en la actividad esencial de la entidad.
 - Mayor solidez frente a auditorías internas y externas (UNE-ISO 9001, EFQM, EMAS, Modelo de Plena Inclusión), al contar con procesos trazables, documentados y con evidencias sistemáticas.
 - Fortalecimiento de la imagen institucional y la confianza de los grupos de interés (familias, administraciones públicas, financiadores, sociedad), al mostrar una gestión innovadora, transparente y orientada a resultados.
 - Escalabilidad y replicabilidad del modelo, permitiendo extender la automatización a nuevas áreas o servicios sin rediseñar el sistema desde cero.

- Alineación con el plan estratégico y la misión de la entidad, garantizando que la innovación tecnológica no sea un desarrollo aislado, sino un elemento que sostiene el propósito organizacional a largo plazo.
- Mejora de la posición competitiva del sector, al posicionar a la asociación APROSU como referente en innovación tecnológica aplicada a la discapacidad intelectual y del desarrollo, lo que puede facilitar alianzas, colaboraciones o reconocimiento externo.
- Cultura organizativa orientada a la mejora continua, en la que la revisión y el ajuste de procesos forman parte del funcionamiento habitual, y no de intervenciones puntuales.

● **Percepción de la entidad como organización innovadora y tecnológicamente avanzada:**

- Personas con discapacidad intelectual y/o trastornos en su desarrollo: 9,45.
- Familias: 9,50.
- Personas trabajadoras: 8,61.

5.- Justificación del cumplimiento de los criterios de valoración expuestos en el documento “Bases de Participación”

a. Necesidad: la práctica surge de una necesidad muy concreta: los profesionales dedicaban una parte significativa de su tiempo a tareas administrativas repetitivas (registro manual, seguimiento de plazos, búsqueda de datos dispersos), lo que restaba tiempo a la atención directa. A esto se suma que, en procesos que integran datos de salud de personas con discapacidad, era necesario un sistema que no solo automatizara, sino que garantizara seguridad, trazabilidad y respuesta a tiempo ante cualquier incidencia.

b. Contribución a la sostenibilidad: La sostenibilidad se logra porque cada proceso automatizado deja de depender de que una persona concreta recuerde ejecutarlo o comunicarlo. Al encadenarse los procesos entre sí, el sistema se sostiene a sí mismo con independencia de la rotación de personal, liberando tiempo profesional que se reinvierte en la atención a las personas.

c. Carácter innovador: el carácter innovador de esta práctica no es solo el uso de Microsoft 365 y sus aplicaciones sino el principio que articula todo el ecosistema: ingreso mínimo de datos, máximo impacto. Un mismo dato introducido por un profesional se propaga automáticamente a distintos procesos y perfiles, generando avisos diferenciados según el canal (Teams para acción inmediata, correo electrónico para seguimiento o información a dirección), sin que nadie tenga que replicar manualmente esa información en varios sitios.

d. Basada en evidencias: la metodología participativa empleada, en la que cada profesional expone su procedimiento y lo que necesita como resultado, permite validar la automatización con evidencia directa de quienes ejecutan el proceso, no solo con datos posteriores. Además, el propio sistema genera evidencia continua: qué avisos se enviaron, a quién y cuándo, quedando registrada la trazabilidad de cada decisión operativa.

e. Garantías de continuidad: la continuidad está garantizada porque el conocimiento del proceso ya no reside en una persona, sino en el propio flujo automatizado y en los registros del sistema. Cualquier profesional que se incorpore recibe formación específica en el ingreso de datos, la gestión de las listas y la interpretación de los avisos, lo que asegura que la práctica no dependa de perfiles concretos.

f. Participación de las personas con discapacidad y familias: las personas atendidas y sus familias son las principales beneficiarias de la seguridad que aporta este sistema: mayor seguimiento de los procesos de salud y apoyo, respuesta más rápida ante situaciones de riesgo gracias a los avisos automáticos, y continuidad en la atención con independencia de qué profesional esté de servicio. Su percepción de la entidad como innovadora y segura se recoge de forma sistemática, y ha sido determinante para orientar mejoras.

g. Carácter sistemático: la metodología seguida es sistemática porque no diseña la automatización desde fuera del proceso, sino junto a los profesionales: relevamiento participativo del procedimiento, definición conjunta de resultados esperados, diseño del flujo de avisos, validación conjunta, implementación, formación y revisión continua. Cada fase está definida y se repite de forma ordenada para cada nuevo proceso que se automatiza.

h. Transferibilidad: al basarse en herramientas ampliamente extendidas (Microsoft 365) y en una metodología participativa replicable en cualquier proceso, no solo en los ya automatizados, cualquier entidad del sector podría adoptar tanto las herramientas como el método de trabajo conjunto entre profesionales para identificar qué automatizar y a quién deben llegar los avisos.

j. Revisión periódica: la revisión no es solo una auditoría anual: es continua y está integrada en el día a día, porque cada aviso, cada informe generado y cada indicador de uso permite detectar de forma inmediata si el flujo de automatización sigue respondiendo a la realidad del proceso, ajustándolo junto con los propios profesionales implicados.

k. Novedad: lo novedoso no es una herramienta aislada, sino la forma en que se han encadenado los procesos entre sí para que el ingreso de un dato por un profesional genere, en cascada, acciones automáticas para otros perfiles, sin intervención manual adicional. Esta lógica de "engranaje" entre procesos, junto con la metodología participativa que la sostiene, es lo que diferencia a la práctica de una simple digitalización de tareas, especialmente en el sector de apoyos a las personas con discapacidad.

6.- Conclusiones

¿En qué medida la práctica ha tenido impacto en sostenibilidad de la entidad y le ha permitido avanzar?

Esta práctica representa un salto cualitativo en la forma en que APROSU gestiona su operativa diaria, al pasar de procesos dependientes del conocimiento y la disponibilidad individual de las personas, a un ecosistema tecnológico integrado que conecta personas, procesos y datos. La automatización, articulada mediante una metodología participativa en la que cada profesional aporta su procedimiento y define lo que necesita como resultado, ha permitido que la gobernanza de la entidad se sustente en flujos de trabajo claros, encadenados entre sí y con responsables identificados en cada paso, garantizando que las decisiones operativas se ejecuten siempre de forma correcta, consistente y trazable.

Esta solidez en la gobernanza no surge de forma aislada, sino que se apoya en el sistema de gestión integrado que la Asociación. Este marco de certificaciones y reconocimientos confirma que el ecosistema tecnológico no se ha construido de forma aislada, sino sobre una base de gestión ya madura, ordenada y sujeta a revisión externa, lo que refuerza la coherencia y la credibilidad.

Los principales impactos han sido:

1. Impacto estratégico, no solo normativo: el impacto no es solo normativo, sino estratégico: la entidad ha ganado capacidad para tomar decisiones sobre su ecosistema tecnológico con criterio, datos y responsabilidad distribuida.

2. Sostenibilidad organizativa y de recursos. la práctica ha reducido la dependencia de tareas manuales y del conocimiento individual, minimizando el riesgo asociado a la rotación de personal, y ha liberado tiempo profesional que se reinvierte directamente en el apoyo a las personas, sin necesidad de incrementar plantilla.

3. Confianza y seguridad de las personas: la trazabilidad y transparencia del sistema refuerza la confianza institucional con profesionales, personas atendidas, familias y grupos de interés, y garantiza una mayor continuidad en el seguimiento de los procesos de apoyo, especialmente en los vinculados a la salud, con independencia del profesional presente en cada momento.

4. Avance y escalabilidad: más allá de sostener lo ya existente, la práctica ha permitido a APROSU avanzar hacia un modelo de gestión más maduro y escalable, dejando instaurada una metodología participativa replicable a cualquier proceso futuro y una cultura de mejora continua integrada en el día a día.

La sostenibilidad no depende solo de los recursos disponibles, sino de la gestión que se hace con ellos: un sistema que se sostiene a sí mismo, respaldado por un marco de gestión certificado y reconocido externamente, es la mejor garantía de que la organización pueda seguir sosteniendo a las personas, avanzando de forma coherente con su misión y su propósito.