



# REDER

## Buena práctica Implantada

Fecha: 07/06/2022

### TÍTULO: Uso eficaz de la Innovación y la Tecnología en apoyo del propósito

#### Responsables de la BB.PP.

Responsable Personas y Talento: Yraya Rodríguez Castellano  
Técnica de Innovación: Marisol Ruiz Sánchez

### Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS- Agenda 2030

#### Contribución Directa



#### Contribución Indirecta



### RESULTADO ESPERADO

#### Objetivo a conseguir ¿Por qué es necesaria implantar esta Buena Práctica?

La Asociación APROSU desde 2018 tomó la decisión de aumentar su propuesta de valor sostenible a los grupos de interés clave y en apoyo de nuestro propósito y estrategia, apostando por una organización innovadora y referente en su sector.

El objetivo general era tener un proceso de Gestión Tecnológica e Innovación dedicado a la detección e implantación de herramientas tecnológicas para aumentar la eficiencia en las actividades con un impacto directo en la consecución de nuestro propósito y la propuesta de valor que se ofrece a nuestros clientes (las personas con discapacidad intelectual y sus familias).

### ENFOQUE

#### Describir el proceso que se ha definido para conseguir el objetivo

Para el desarrollo del proyecto de transformación se creó un nuevo departamento de Sostenibilidad e Innovación, integrado por una Técnica de Innovación, un Técnico de Calidad y un Diseñador Gráfico, basado en la metodología de equipos de mejora y utilizando el modelo REDER para la implantación de la tecnología. También se destinó una partida presupuestaria anual específica para la implantación de la transformación tecnológica.

La planificación parte de los datos del Plan Estratégico, operativo, de mejora, y oportunidades detectadas en el proceso de Gestión tecnológica e innovación realizándose una reunión inicial con el área de Sostenibilidad e innovación y dirección en el primer mes del año, donde se identifican y define que áreas y/o procesos son aptos para implantar nuevas tecnologías, gestionándolo en el plan anual de innovación en la herramienta Scrumtegy. Para la implantación de nuevas tecnologías se constituye equipos de mejora para la puesta en práctica de pruebas piloto, aportando conocimiento que mejora el despliegue de la implantación.



## REDER

### Buena práctica Implantada

Fecha: 07/06/2022

Esta Buena Práctica sigue vigente en la actualidad.

En cuanto a los Grupos de Interés que han sido implicados por la Buena Práctica, son:

#### **Personas Trabajadoras:**

##### **Objetivos:**

- Acceso universal y ágil a información centralizada en un solo entorno compartido, con control de versiones y seguridad, sin pérdida de información.
- Estructura de gestión documental en base al mapa de procesos.
- Eficacia en la gestión de los procesos y en los tiempos de respuesta de las actividades.
- Comunicación centralizada en una sola aplicación.
- Creación de perfiles de usuarios a todo el personal, con accesos restringidos según procesos y responsabilidades.
- Creación de un cuadro de mando integrado con todos los indicadores, y con Cuadros de mando específicos relacionados con el Plan Estratégico, favoreciendo la toma de decisiones.
- Digitalización de formularios y encuestas, con informes automatizados.
- Conciliación de la vida personal, laboral y familiar a través del Teletrabajo que permite la tecnología.
- Permite la gestión del conocimiento y de los recursos.

#### **Personas Beneficiarias y Familias:**

##### **Objetivos:**

- Servicios y apoyos más eficientes gracias a que la información de las personas beneficiarias se encuentra centralizada en un solo entorno, con acceso por parte de todo el personal desde cualquier centro de trabajo.
- Facilidades para responder formularios y encuestas de forma más sencilla.
- Mejorar el desarrollo cognitivo, físico y emocional de las personas beneficiarias.
- Mejora de la autonomía de las personas beneficiarias alojadas en las viviendas en comunidad y reduciendo la dependencia con el profesional de apoyo en el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.
- Mejorando la comunicación bidireccional con las familias o personas a cargo de las personas con discapacidad intelectual, cuidando de la privacidad y cumplimiento de la protección de datos.

#### **Proveedores:**

##### **Objetivos:**

- Mejorar el control de la documentación con los proveedores con la digitalización de la gestión documental de la Coordinación de las Actividades Empresariales por medio de la plataforma Microsoft 365, que permite acceder a un repositorio documental en la web y de esta forma agilizar las acciones necesarias para organizar y archivar la documentación.



## REDER

### Buena práctica Implantada

Fecha: 07/06/2022

#### DESPLIEGUE

##### ¿Dónde, cómo y cuándo se ha implantado el proceso?

Desde el año 2018 se crea el área Sostenibilidad e innovación integrado por: Técnica de Innovación, Técnico de Calidad y Diseñador Gráfico, cuenta con proceso de Gestión Tecnológica e innovación cuyo objetivo es detectar necesidades y oportunidades en los cambios que se producen en el ámbito de tecnología de forma que permita disponer de Infraestructuras y herramientas tecnológicas que mejoren el funcionamiento y eficiencia de los procesos en consecución de nuestro propósito, facilitando la toma de decisiones y permitiendo una constante adaptación al cambio.

Anualmente se cumple la planificación establecida en el plan anual de innovación, corrigiéndose los incumplimientos que puedan producirse en las fechas propuestas de realización. Si un objetivo no es cumplido el 100% en su totalidad, se analiza las causas y es trasladado al nuevo plan anual del siguiente año. Anualmente se cumple mayoritariamente los objetivos, y aquellos que no se logran cumplir en su totalidad, si son avanzados a más del 50% de su implantación.

A través del proceso de Equipo de mejora y el documento F02.PE.04.02 Equipos de mejora REDER, se constituyen un equipo formado por distintos profesionales, que a través de reuniones con los propietarios de procesos y utilizando la metodología REDER se encargan de implantar la tecnología con un enfoque al resultado a obtener y utilizando un despliegue planificado de actividades, con evaluaciones periódicas y análisis de los aprendizajes obtenidos durante el proceso de implantación

#### EVALUACIÓN

##### ¿Se ha entendido y evaluado la eficacia y eficiencia del enfoque?

Gracias a este proceso metodológico se ha podido implantar:

- Mejora de la Infraestructura tecnológica que apoyan la implantación de otras herramientas, como ampliación de servidores y redes, adquisición y mejora de ordenadores de puestos de trabajo, tablets.... Evaluando la satisfacción
- Office 365, y todo su entorno de aplicaciones, destacando el Teams para la comunicación entre los profesionales; el Sharepoint, como gestor documental; y el Power Automate, por sus posibilidades de innovación gracias a la automatización de flujos de trabajo, obteniendo los siguientes resultados:
  - Se ha obtenido un Acceso universal y ágil a información centralizada en un solo entorno compartido, con control de versiones y seguridad, sin pérdida de información.
  - El 100% de las personas trabajadoras cuentan con usuario y contraseña del office 365 y han sido formadas en alfabetización informática y en el uso de las aplicaciones que les competen.
  - Una media diaria de 182 usuarios activos en el primer semestre de 2022.
  - El 100% del mapa de procesos se encuentra representado y estructurado a través de los sitios y carpetas de almacenamiento documental.
  - Se ha reducido un 25% el consumo de papel en la organización, en 2021.
  - 223.000 acciones de comunicación a través de TEAMS, en el primer semestre de 2022



## REDER

### Buena práctica Implantada

Fecha: 07/06/2022

- Se ha llevado a cabo la Digitalización de formularios y encuestas, facilitando el acceso y uso a los grupos de interés, con informes automatizados.
- Se han creado 18 formularios virtuales a través de FORMS, en el primer semestre de 2022.
- Se han contestado 628 formularios virtuales, en el primer semestre de 2022.
- Se ha Conciliado la vida personal, laboral y familiar a través del Teletrabajo que permite la tecnología a 21 personas.
- Se ha mejorado y agilizado la relación con los proveedores, gracias a la digitalización de la gestión documental de la Coordinación de las Actividades Empresariales por medio de la plataforma Microsoft 365.
- Se ha generado una disminución en el trabajo de los responsables de la Asociación en la gestión de la documentación digital. Actualmente se destina 8 horas a la semana de un profesional a revisar la documentación, anteriormente era 20 horas a la semana.
- Resiplus, para la gestión de clientes con el equipo interdisciplinar, gestión de proveedores y personas trabajadoras, obteniendo una satisfacción media de las personas trabajadoras del 87,50%
- Neuroup, permite realizar intervenciones de rehabilitación cognitiva adaptadas a cada persona, pudiendo diseñar sesiones individuales para trabajar en cualquier momento o lugar y permitiendo a los profesionales un seguimiento de los resultados de todas las actividades realizadas en las sesiones.
- Gafas de Realidad Virtual, donde los profesionales de Fisioterapia y Terapia Ocupacional utilizan esta tecnología para el desarrollo cognitivo, físico y emocional de las personas.
- Soy Cappaz, aplicación que mejora la autonomía de las personas beneficiarias alojadas en las viviendas en comunidad y reducir/eliminar la dependencia con el profesional de apoyo en el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.
- Tokapp, aplicación para mejorar la comunicación bidireccional con las familias o personas a cargo de las personas con discapacidad intelectual, cuidando de la privacidad y cumplimiento de la protección de datos.

En los cuestionarios de percepción anual de los grupos de interés clave se consulta se ha obtenido los siguientes resultados:

- Satisfacción con la transformación digital y tecnológica de APROSU, las familias obtuvieron una media de 86,20%.
- Sobre si consideraban que la Asociación APROSU es una entidad innovadora, las Personas con discapacidad intelectual obtuvieron una media de 92,90%.

#### INDICADORES DE IMPACTO

Que permitan demostrar que se ha conseguido el objetivo.

En los cuestionarios de percepción anual de los grupos de interés clave se consulta se ha obtenido los siguientes resultados:

- Satisfacción con la transformación digital y tecnológica de APROSU, las familias obtuvieron una media de 86,20%.
- Sobre si consideraban que la Asociación APROSU es una entidad innovadora, las Personas con discapacidad intelectual obtuvieron una media de 92,90%.

Se envió una consulta de percepción a las personas trabajadoras (141 personas), sobre las tecnologías implantadas en la Asociación APROSU. Fue contestado por 74 personas; obteniendo un 85,90% de satisfacción hacia las mismas.

En cuanto a las oportunidades de mejora o de innovación detectadas durante el proceso,



## REDER

### Buena práctica Implantada

Fecha: 07/06/2022

son las siguientes:

- Se ha detectado como futura mejora la necesidad de comenzar con una fase de sensibilización al personal de los cambios tecnológicos que se van a desarrollar para minimizar las posibles resistencias al cambio.
- Otra mejora es la de realización de formación básica de alfabetización Informática, para reducir la brecha tecnológica de las personas trabajadoras que no tengan esta formación.
- Hay que tener en cuenta coordinarse con el área de Personas y Talento para añadir módulos formativos sobre tecnología para el proceso de acogida al nuevo personal.

## REVISIÓN

¿Cómo se ha mejorado el enfoque y/o el despliegue hasta ahora?

¿Cómo se puede mejorar?

En cuanto a las áreas de mejora, detectamos las siguientes:

- Necesidad de reducir la brecha de formación tecnológica de los profesionales para que puedan adaptarse a la tecnología y se reduzca la resistencia al cambio.
- Curva de aprendizaje alta de la tecnología.
- Constante cambio continuo de las herramientas tecnológicas e infraestructura, que implica constante gasto de recursos y tiempo en la vigilancia e implantación.
- Poca implicación de los profesionales en la utilización de la metodología de equipos de mejora en base al modelo REDER, recayendo la supervisión en el equipo de Sostenibilidad e Innovación.

En cuanto a las oportunidades de mejora o de innovación detectadas durante el proceso, son las siguientes:

- Se ha detectado como futura mejora la necesidad de comenzar con una fase de sensibilización al personal de los cambios tecnológicos que se van a desarrollar para minimizar las posibles resistencias al cambio.
- Otra mejora es la de realización de formación básica de alfabetización Informática, para reducir la brecha tecnológica de las personas trabajadoras que no tengan esta formación.