



REDER
Buena práctica Implantada

Fecha: 31/03/2023

TÍTULO

La innovación y tecnología como palanca de éxito en la transformación de los procesos.

Responsables de la BB.PP.

Directora-Gerente: Carmen Delia Arencibia Quintana
Marisol Ruiz Sánchez – Técnica de Innovación
Oliver Ramírez Méndez – Técnico de Calidad

Nombre BBPP

Contribución Directa



Contribución Indirecta



RESULTADO ESPERADO

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

En la Asociación APROSU llevamos desde 2010 realizando Evaluaciones EFQM, donde una de las áreas de mejora recurrentes es implantar innovación tecnológica que apoye la propuesta de valor de la entidad y apalanque la transformación de los procesos.

En consecuencia, se realiza la búsqueda del crecimiento digital y tecnológico, que transforme y gestione de forma eficiente e integral los procesos, en pro de la adaptación de la asociación a las tecnologías disruptivas permitiendo hacer frente a la revolución tecnológica al 100%, por lo tanto, se ha apoyado en el proceso de Gestión Tecnológica e Innovación dedicado a la detección e implantación de nuevas tecnologías y formas de trabajo digitales, para aumentar la eficiencia, competencia y calidad en los procesos con un impacto directo en la consecución de nuestro propósito y en la propuesta de valor sostenible que se ofrece a nuestros grupos de interés.

Objetivos:

- Implantar herramientas que faciliten e interconecten los sistemas de gestión, permitiendo centralizar, organizar, coordinar, e integrar los diferentes procesos de la asociación.



REDER

Buena práctica Implantada

Fecha: 31/03/2023

- Facilitar y promover la involucración de los usuarios en la gestión de procesos a través de herramientas tecnológicas que lo permitan, permitiendo gestionar de forma sencilla e intuitiva toda la información y actividades de las cuales forman parte los grupos de interés clave
- Estructurar y digitalizar la gestión documental alineado con el mapa de procesos.
- Optimizar los procesos con las herramientas que lo permitan que como resultado aumentará la eficiencia.
- Automatizar e integrar los flujos de trabajo contenidos en los diferentes procesos de la asociación e Integrar con diversas plataformas
- Mejorar de la Infraestructura digital y tecnológica que apoyan la implantación de sistemas de información.

ENFOQUE

Describir el proceso que se ha definido para conseguir el objetivo

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, siendo clave la transformación digital en los procesos que la conforman y así apostar por una organización innovadora y referente en su sector. Para llevar a cabo esta práctica se realizaron las siguientes actividades:

- Constitución de área Sostenibilidad e innovación integrado por: Técnica de Innovación, Técnico de Calidad y Diseñador Gráfico, apoyándose en el proceso de Gestión Tecnológica e innovación cuyo objetivo es detectar necesidades y oportunidades que se producen en el ámbito de innovación y tecnológico.
- Elaboración de plan anual de innovación, que guía la implantación de la tecnología identificada como crítica y con un enfoque de búsqueda de tecnología para la gestión de procesos conectada a la estrategia organizacional.
- Utilización de la metodología REDER del modelo EFQM 2020, conformado equipo de mejora que, a través de la planificación y despliegue de actividades, con evaluaciones periódicas y análisis de los aprendizajes obtienen resultado sobresaliente.
- Formar e impulsar el aprendizaje y la participación de los diferentes profesionales para mejorar la experiencia del usuario y avanzar en el conocimiento de las nuevas tecnologías implantadas para minimizar las posibles resistencias al cambio.

DESPLIEGUE

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

Se realiza esta BB. PP para facilitar de la transformación de los procesos en todas las áreas en la Asociación APROSU, con el apoyo de la Elaboración de plan anual de innovación, documento que guía la implantación de la tecnología identificada como crítica y con un enfoque de búsqueda de tecnología para la gestión de procesos conectada a la estrategia organizacional.

Se realiza a partir del año 2019 y en continuación de todos los años siguientes hasta la fecha de hoy, con una metodología de despliegue de las actividades asignando responsables y recursos necesarios para la consecución y finalmente, por último, evaluando periódicamente



REDER Buena práctica Implantada

Fecha: 31/03/2023

el despliegue y los resultados obtenidos, en la consecución de los objetivos de maximizar el rendimiento y la eficiencia de la ejecución de los procesos en la asociación.

EVALUACIÓN

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

Se ha usado la metodología REDER del modelo EFQM 2020, donde se ha conformado un equipo de mejora estableciendo Resultados, instaurando enfoques que permitan alcanzar dichos resultados, realizando un despliegue (implantar) de las actividades asignando responsables y recursos, por último, evaluando periódicamente el despliegue y los resultados obtenidos, reflexionando sobre los aprendizajes adquiridos durante de los procesos.

INDICADORES DE IMPACTO

Que permitan demostrar que se ha conseguido el objetivo.

- El 100% del mapa de procesos se encuentra representado y estructurado a través de los sitios, carpetas de almacenamiento documental, y herramienta tecnológica para la gestión, visualización, evaluación de rendimientos y el seguimiento del comportamiento de los procesos, indicadores y estratégica de la organización.
- Mejora de la Infraestructura tecnológica que apoyan la implantación de herramientas, como ampliación de servidores y redes, adquisición y mejora de ordenadores de puestos de trabajo, Tabletas.
- Centralización de la información, donde configura y define los perfiles de usuario con su contraseña, permitiendo solo acceder a la información es necesaria para gestionar sus responsabilidades en los procesos que conforma.
- Microsoft 365, y todo su entorno de aplicaciones, destacando el Teams para la comunicación entre los profesionales; el SharePoint, como gestor documental; y el PowerAutomate, 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.
- Se ha llevado a cabo la digitalización de formularios y encuestas, facilitando el acceso y uso a los grupos de interés, con informes automatizados y recogida de firma digitales en los diferentes documentos que lo requieren, obteniendo un impacto positivo en la reducción de papel.
- Se ha generado una disminución en el trabajo de los responsables de la Asociación en la gestión de la documentación digital.
- 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.



REDER

Buena práctica Implantada

Fecha: 31/03/2023

- Sistema para la gestión de clientes y equipo interdisciplinar, gestión de proveedores y personas trabajadoras, obteniendo una satisfacción media de las personas trabajadoras del 87,50%
- Aplicación que 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 utilizan esta tecnología para el desarrollo físico y emocional de las personas.
- 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.
- 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.
- El 100% de las personas trabajadoras han sido formadas en alfabetización informática y en el uso de las aplicaciones que les competen.

REVISIÓN

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

¿Cómo se puede mejorar?

Esta buena práctica ha mejorado la sostenibilidad y el compromiso ambiental de todos los grupos de interés que han sido sensibilizado y formados, así mismo impactando en la huella ecológica y en las emisiones de CO2 por que el 90 % de nuestros sistemas de gestión están alojados en servidores en la nube que se alimentan de energía verde; el uso de la Realidad Virtual suprimiendo traslados aporta a la reducción de la huella de carbono per cápita.

La gestión documental virtual, las tabletas de firma digitales, y las aplicaciones virtuales que fomentan las comunicaciones con grupos de interés apoyan la reducción del uso del papel además de la eficiencia en los tiempos que dedican los profesionales a estas actividades. Todas estas actividades impactan en la sostenibilidad económica al reducir gastos que antes se producían, en la sostenibilidad ambiental al reducir los impactos ambientales negativos de la organización (consumo de energía, agua, papel, generación de residuos y nuestra huella del carbono), y la sostenibilidad social al mejorar nuestras relaciones con nuestra comunidad local.



REDER
Buena práctica Implantada

Fecha: 31/03/2023