



# Aprosub e ISOTools

**Caso de éxito en automatización  
de la Gestión de la Excelencia bajo el Modelo EFQM**

**ISOTools**  
EXCELLENCE



## Caso de éxito en automatización de la Gestión de la Excelencia bajo el Modelo EFQM

**Aprosub**, (Asociación en favor de las personas con discapacidad intelectual de Córdoba) es una asociación que surge en 1970 como fruto de la unión de esfuerzos de un grupo de familiares de personas con discapacidad intelectual para promover y demandar la inclusión de las personas con discapacidad intelectual poniendo el acento en la igualdad de derechos y obligaciones.

Aprosub trabaja en la provincia de Córdoba (España) en los siguientes ámbitos de **prestación de apoyos para las personas con discapacidad intelectual**:

- » Atención Temprana
- » Área educativa.
- » Unidades de estancias diurnas con terapia ocupacional
- » Unidades de estancias diurnas
- » Residencias para adultos.

Se prestan apoyos a más de 900 personas en los distintos servicios con los que cuenta la entidad.

La misión de esta organización es la de “promover la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias mediante apoyos personalizados y procesos de transformación social en favor de una ciudadanía plena”.

Aprosub tiene más de **300 personas en su plantilla estable distribuidas en los 7 centros** con los que cuenta por toda la provincia de Córdoba en las localidades de: Baena, Castro del Río, Córdoba Capital (2), Montilla, Palma del Río y Peñarroya-Pueblonuevo.

Cuenta con la **certificación del Modelo EFQM Excelencia Europea 400+** desde abril de 2013, así como con la **Certificación en la Etapa de Calidad bajo el Modelo de FEAPS** (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo) desde 2009.

El compromiso de Aprosub con el **Modelo EFQM** parte de que esta entidad entiende que es un modelo global de gestión de la organización que les permite hacer un enfoque que alinee sus estrategias con sus objetivos principales y diseñando sus propios procesos orientados a los clientes y al impacto que tiene sobre la sociedad. Igualmente, **les permite la mejora** continua desde la indagación en la propia organización.

**Juan Antonio González es Director Técnico en Aprosub** y es la persona que coordinó la implementación de ISOTools para la Gestión de la Excelencia.

# Problemas que impulsaron a Aprosub a decidirse por la automatización de la Gestión de la Excelencia

- ✘ La gestión de la organización y el mantenimiento del Modelo EFQM y la certificación de FEAPS se veían cada vez más complicadas por el **gran volumen de indicadores**, actividades, documentos y personas, tanto trabajadores como usuarios, a controlar además de por la existencia de centros de trabajo distribuidos en diferentes localizaciones.
- ✘ Había áreas de gestión de la organización que eran transversales y en las que **no se podía invertir más tiempo del estrictamente necesario**, ya que se desviaba la atención de los profesionales del foco de su trabajo, la atención a las personas con discapacidad intelectual. Sobre todo la gestión de los recursos humanos, formación o comunicación interna que dan soporte al funcionamiento de la organización tenían que simplificar su forma de trabajar y no consumir recursos y tiempo.
- ✘ Los procesos clave están centrados en las personas y generan una **gran cantidad de indicadores** que se necesitaba tener organizados de manera clara y evitando su complejo sistema de recogida de información que suponía grandes inversiones de tiempo.
- ✘ **Necesitaban tener la información bien organizada** y que los datos se mostraran de forma clara y de fácil interpretación sin que esto supusiera una inversión adicional en la presentación de la información.
- ✘ En **materia de documentación** por una parte había que facilitar el acceso, y por otra **controlar bien los accesos** a la misma. En Aprosub se trabaja con documentación especialmente sensible, como informes médicos o sociales, de las personas a las que se presta servicios que tiene que estar protegida de manera adecuada, otra que ha de estar a disposición de la administración, así como documentos que han de compartirse entre las diferentes sedes para realizar las evaluaciones continuas de sus usuarios y los planes personales de apoyo.
- ✘ Se detectaba una **falta de eficiencia en la gestión de indicadores** ya que se trabajaba mucho con hojas de cálculo y correo electrónico habiendo, en algunos casos, muchas personas implicadas en los procesos de obtención, verificación y análisis. Por ejemplo, para la preparación de las reuniones internas de análisis de indicadores clave precisaban asegurar primero en cada centro que los datos estuvieran bien recogidos en una hoja de cálculo que tenía que pasar por varias personas antes de llegar a la reunión. Con 7 centros se veían implicadas demasiadas personas, en total tenían que destinar como mínimo más de media hora en trabajar por persona con el dato, asegurar su total fiabilidad y que el documento circulase entre los diferentes responsables. Se debía tener bastante previsión en la convocatoria de reuniones para que la información estuviera en tiempo y forma.
- ✘ Con el paso del tiempo, también se han introducido aquellos temas relacionados con la estrategia de la organización, por lo que se detectó que se **incrementaron las necesidades de gestión de objetivos, indicadores y proyectos ligados a la estrategia** de la organización para conseguir la visión de la misma.

# Implementación de ISOTools

La implementación de ISOTools se realizó en el año 2011 contratando las aplicaciones de **gestión por procesos** como apoyo a la gestión de la empresa, aunque a posteriori, viendo los resultados obtenidos, apostaron por la implementación de módulos adicionales como el de Estrategia para gestionar su **Balanced Scorecard**, el **Módulo de EFQM** con el que obtuvieron la certificación y el Módulo de Proyectos que se ha adaptado a las necesidades específicas de la organización para la realización de los Planes Personales de Apoyo para las personas con discapacidad.

## Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ Una solución de gestión con la que pudieran **simplificar y optimizar la forma en la que venían trabajando** aunque la organización creciese y se incrementase en número de personas, usuarios y centros.
- ✓ Una herramienta con la que **focalizar sus esfuerzos en atender a sus usuarios** sin que el día a día de los temas administrativos supusiera una sobrecarga o una inversión adicional, solo lo estrictamente necesario.
- ✓ Un software que **agilize la gestión de los indicadores**, aportando información en tiempo real, apoyada en recursos visuales como gráficas y que apoyase la interpretación y toma de decisiones en función de los resultados alcanzados.
- ✓ Un **punto único de acceso a toda la información** de la organización, ya fueran indicadores, documentos, planes, resultados de encuestas, etc.
- ✓ Un **sistema de gestión y control de la documentación que respetase las limitaciones legales** de acceso a la información de los usuarios y que facilitase disponer de los documentos de forma directa y sin retrasos a las personas que deben hacer uso de los mismos.
- ✓ Una plataforma con la que poder **reducir los tiempos de recopilación y tratamiento de datos** y destinar todos los esfuerzos en el análisis y puesta en marcha de las acciones correspondientes.
- ✓ Un software que **integrase herramientas de planificación estratégica** con el resto de soluciones buscadas.



# Mejoras que se han alcanzado en la Gestión de la Excelencia EFQM gracias al Software BSC

- ↑ Para obtener los indicadores para una reunión interna, ahora, el responsable del indicador introduce el valor en la plataforma en menos de 1 minuto y está accesible para todos los implicados. En este ámbito **se han reducido hasta un 90% los tiempos de gestión de indicadores**.
- ↑ Las reuniones internas pueden prepararse de manera mucho más eficaz y con mayor eficiencia que anteriormente. **Se ha reducido un 75 % el tiempo de previsión de preparación de reuniones** lo que repercute directamente en la toma de decisiones sobre datos totalmente vigentes.
- ↑ **100% de sus trabajadores emplean ISOTools** con lo que se cuenta con una única vía de comunicación interna disminuyendo la probabilidad de confusiones por emplear fuentes de información diversa. Además, todos los usuarios de la plataforma actúan de forma bidireccional con la herramienta aportando y recibiendo las mejoras de gestión que supone.
- ↑ **La documentación de toda la organización ahora está en un único punto de acceso** gracias al Gestor documental con la estructura de carpetas que más se ajusta a sus necesidades con diferentes niveles de acceso. En Aprosub se atienden a unas 900 personas con discapacidad intelectual con su correspondiente expediente y para la que hay que hacer evaluaciones por varios profesionales. En este momento, la disponibilidad de la información es inmediata con un sistema de permisos que asegura la confidencialidad de los usuarios y evita el incumplimiento de las normativas de protección de datos.
- ↑ Aunque la reducción de los consumos de papel podrían ser mayores ya que la Administración Pública exige todavía documentación en ese formato, en Aprosub, **todos los procesos de soporte de la organización han prescindido en la medida de lo posible de emplear papel**. Es el caso de la formación y de la gestión de los recursos humanos, lo que supone el 10% de los documentos que se generan en un año. Ahora toda la gestión se realiza en la plataforma beneficiándose además de los sistemas de avisos y la integración con las encuestas de valoración de las acciones formativas.
- ↑ La aplicación de Requisitos Legales está apoyando en la acreditación de la organización necesaria para desarrollar su actividad a través de los avisos que permiten despreocuparse de ciertas gestiones. **La información para la acreditación se prepara con suficiente antelación y se presenta a tiempo** y en forma, reduciendo directamente el estrés del personal y disminuyendo el riesgo de no poder continuar con su actividad y dejar sin atención a sus usuarios.
- ↑ En una única aplicación se tienen los **dos ámbitos de gestión**: operativo, o de día a día, y estratégico.