

Nota: Esta ficha debes subirla en el formulario de la web del Encuentro en el apartado: **Ficheros adjuntos/evidencias**,

<https://buenaspracticas.plenainclusion.org/add-practice>

[Emplea la extensión de los apartados que consideres, pero ten en cuenta que el documento no puede superar las 6 páginas]

Objetivos de la práctica

La práctica tiene como objetivo general mejorar la comunicación entre los centros y servicios de Fundación PRODE y las familias y personas con discapacidad intelectual de sus servicios de vivienda y de día.

Este objetivo se desarrolla a través de una herramienta web que permite el acceso en tiempo real a información personalizada y relevante sobre la persona, favoreciendo la transparencia, la confianza mutua y una mayor implicación en el proceso de apoyo.

Objetivos específicos:

- Facilitar el acceso directo a información actualizada sobre los aspectos destacados de la persona y de su proceso de apoyo (salud, actividades, plan personal de apoyos, menús, consultas médicas...).
- Fomentar la participación activa de las familias en los procesos de apoyo.
- Reforzar la transparencia y la trazabilidad del trabajo realizado por los equipos profesionales.
- Incorporar la tecnología como herramienta para mejorar la calidad de los servicios.

Es importante destacar que esta herramienta no sustituye en ningún caso los contactos presenciales, telefónicos o por videollamada, que en Fundación PRODE son habituales y fundamentales, sino que los complementa y potencia, ampliando los canales de comunicación existentes.

Desarrollo de la práctica

[fases de la puesta en marcha y desarrollo, señalando los recursos utilizados, las actuaciones realizadas, los contratiempos y dificultades surgidas durante el proceso de implantación, las lecciones aprendidas y el sistema de evaluación. Evidencia visual (fotografías/videos)]

Nota: Poner aquí los enlaces para acceder a su visualización.

Diagnóstico de necesidad: La necesidad de esta herramienta fue evidenciada en las encuestas generales de satisfacción realizadas en 2022, que se aplican de manera bienal en Fundación PRODE. En ellas, las familias

demandaban mayor acceso a información actualizada sobre sus familiares, de forma accesible y directa, que hasta ahora recibían habitualmente por parte de la dirección del centro u otros profesionales mediante llamadas telefónicas. Esta necesidad fue analizada por los equipos técnicos, y dio lugar al diseño de la herramienta.

Búsqueda de financiación: En 2022 se accedió a la convocatoria de "Subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a la transformación tecnológica e innovación en el ámbito de los servicios sociales, dirigidas a entidades del tercer sector y entidades locales, dentro del marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR), financiado por la Unión Europea-NEXTGENERATIONEU", siendo el proyecto seleccionado y subvencionado.

Diseño de la herramienta: Se desarrolló una herramienta web responsive conectada al sistema interno de gestión de Fundación PRODE (Microsoft Dynamics NAV), adaptada para su uso desde ordenadores, tablets o teléfonos. El diseño se centró desde el principio en la accesibilidad y sencillez, sin necesidad de instalarse nada, pensando en las limitaciones de muchos familiares para el uso de nuevas tecnologías (<https://familias.prode.es/>). En el sistema interno de gestión de la Organización, los/as profesionales van volcando, entre otros, todos los datos relacionados con las personas de los servicios. Por ejemplo, el personal de apoyo directo introduce, prácticamente a tiempo real a través de una app específica conectada al sistema de gestión interna, los acontecimientos e incidencias que suceden a cada persona. De este modo, el diseño se centró en dar acceso directo a las familias a todos los datos que tuvieran que ver con la persona que estuvieran en el sistema de gestión interno.

Pruebas internas y revisión del diseño: Antes del despliegue, se realizaron pruebas funcionales y validación legal de protección de datos. También se ajustaron aspectos de diseño para mejorar la navegación y la claridad del lenguaje.

Implementación inicial: La herramienta comenzó ofreciendo información sobre medicación, actividades y plan personal de apoyos (PPA), ampliándose posteriormente a otros ámbitos. La medicación y actividades se consultan directamente en la herramienta; para la consulta del PPA, al ser un documento más complejo de presentar en la pantalla de un móvil, se envía el propio documento completo al correo electrónico del familiar o la persona.

Despliegue e información inicial a familias: Se informó inicialmente a través de SMS y correo electrónico, adjuntando tutoriales en vídeo. La

presentación de un modo más oficial se realizó en diciembre de 2023, dentro de los actos de conmemoración de Fundación PRODE del Día de las Personas con Discapacidad celebrado en de Pozoblanco.

Evaluación y mejora continua: En diciembre de 2024 se realizó una encuesta específica mediante Microsoft Forms, para conocer la opinión de las familias, personas y algunos profesionales respecto a la utilidad y contenidos. Los resultados fueron muy positivos: más del 95% valoraron la herramienta como útil (casi el 75% como muy útil), con un nivel de satisfacción general medio de 4.3 sobre 5 (4.3 las familias, 4.1 las personas usuarias y 4.5 algunos profesionales encuestados).

Por otro lado, la herramienta cuenta con un log de accesos que permite conocer el número de visitas y su evolución, así como los contenidos más consultados, lo que ha sido de gran utilidad para conocer su uso y priorizar mejoras.

El Departamento de calidad, junto con la dirección del área de personas y el Servicio de familias, se encarga del seguimiento y actualización de la herramienta bajo las expectativas y necesidades de las familias y las propias personas.

Dificultades encontradas:

- Reticencia inicial de algunos equipos al mostrar toda la información registrada.
- Necesidad de adaptar el lenguaje y el diseño para garantizar la accesibilidad.
- Mejora de la redacción de registros en el sistema de gestión interna por parte de profesionales.
- Procesos internos de validación de accesos por motivos de privacidad.
- Difusión y apoyo a las familias al comienzo para facilitar su uso.

Lecciones aprendidas:

- Las familias valoran enormemente sentirse parte activa del proceso de apoyo.
- La tecnología, lejos de sustituir el contacto personal, lo refuerza y amplía.
- La iniciativa que inicialmente nació para dar respuesta a la inquietud de la familia, se ha implementado para la propia persona con discapacidad, percibiendo que quizá debería haber sido pensada inicialmente para ella.

Evidencia visual:

- Video sobre la herramienta: [Herramienta comunicación F. PRODE.webm](#)
- [Tutorial para facilitar el registro y acceso.mp4](#)
- Acceso directo a la herramienta con la dirección de correo electrónico buenaspracticas@plenainclusion.org. Se ha dado acceso a esta dirección como familiar de una persona de prueba para comprobar funcionalidades. Una vez se da acceso, llegará un correo de bienvenida a la herramienta de la dirección noreply@prode.es con la dirección de acceso a la herramienta ([Home Page - Servicio para Familias - FUNDACIÓN PRODE | Comunicación y Apoyo](#)) y con el videotutorial para facilitar el registro.

Método empleado para la puesta en marcha

Análisis de la necesidad: el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de familias lo realizó el Departamento de calidad; junto con la dirección del Área de personas de la Fundación y el Servicio de apoyo a familias, se diseñó un plan de acción. En este plan de acción se incluyó la idea de una aplicación informática que potenciara la comunicación entre los servicios y las familias.

Desarrollo técnico por el Departamento de sistemas de la Fundación: Desde el Departamento de Calidad se elaboró un proyecto con las necesidades detectadas, así como con las pretensiones iniciales, cuya viabilidad valoró positivamente el Departamento de sistemas, desarrollando la herramienta.

Coordinación entre direcciones de área, departamentos de calidad y sistemas, así como responsables de centros y profesionales.

Validación legal en materia de protección de datos.

Difusión a través de los canales institucionales. Además, se hizo una presentación oficial presencial a las familias y otros grupos de interés coincidiendo con la celebración del Día de las Personas con Discapacidad.

Formación y apoyo individualizado a las familias: una vez la herramienta se publicó, el papel fundamentalmente de las direcciones de los centros apoyando la difusión, el acceso y uso de la aplicación, así como resolviendo dudas a las familias, ha sido determinante.

Principales resultados obtenidos.

[incluir evidencia documental/vídeo]

Nota: Para presentar las evidencias y los vídeos si se estima necesario, debes incluir aquí los enlaces de acceso.

En ningún caso debes subir documentos en word o pdf sobre las evidencias, sino colocar en este apartado los enlaces donde poder acceder a las mismas.

- Herramienta web de fácil acceso para familias y las propias personas.
- Acceso activo y frecuente de las familias desde distintos dispositivos, sin necesidad de instalar aplicaciones.
- Log de entradas que evidencia un uso constante y consulta de apartados clave (se adjunta captura de pantalla).
- Aumento del interés de las familias por cuestiones relacionadas con la vida de las personas.
- Aumento de la participación de las familias en procesos de planificación de apoyos.
- Uso muy satisfactorio por parte de personas con discapacidad intelectual.
- Impacto positivo en el bienestar emocional de las personas usuarias al hacer partícipes a sus entornos afectivos y a los equipos de apoyo.
- Mejora en la percepción de transparencia, cercanía y confianza.
- Impulso a la honestidad institucional y a la transparencia.
- Resultados positivos en la encuesta específica sobre la aplicación realizada en diciembre de 2024.
- Mejora en todos los ítems de comunicación en la encuesta general de la Fundación a familias de 2024 respecto a la de 2022 (de 4.3 a 4.7 sobre cinco en el bloque "Recibe la información que necesita sobre su familiar").

Evidencias documentales y visuales:

- [Captura de pantalla log entrada a la herramienta.pdf](#)
- [Encuesta de opinión de Herramienta comunicación Familias-Centro-Personas.pdf](#)
- [Resultados Encuesta de opinión de App comunicación Familias-Centro-Personas.pdf](#)

Aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para el tercer sector

- Modelo replicable en otras entidades con sistemas digitales de gestión.
- Facilita la coordinación entre personas, familias y profesionales (u otros grupos de interés).
- Refuerza la transparencia y el buen gobierno.

- Concreta el enfoque de apoyos personalizados con una herramienta accesible.
- Gratuita para las familias y sin necesidad de instalación.

Conclusiones

¿En qué medida la práctica ha tenido impacto en la vida de las personas y ha contribuido al cumplimiento de la misión de la organización y la del Movimiento Asociativo?

La herramienta ha supuesto un salto cualitativo en la comunicación entre los centros y las familias, generando mayor transparencia, confianza y participación. Además, se ha comprobado su utilidad también para las propias personas con discapacidad, favoreciendo su autonomía.

A esta fecha, se está trabajando la incorporación de nuevos contenidos como la consulta de incidencias en tiempo real (salud, alimentación, sueño, conducta...) o la consulta de datos económicos (gestión de ingresos y gastos de la persona). Por otra parte, se ha comenzado a trabajar en posibles mejoras en prestaciones y accesibilidad basadas en inteligencia artificial (IA):

- Reconocimiento de imágenes para compartir momentos: Sistema que permita subir y organizar automáticamente fotos de actividades, etiquetando eventos y creando álbumes por tema.
- Análisis de sentimientos en informes: IA que analice los informes diarios para destacar aspectos positivos o preocupantes del estado emocional del residente.
- Recomendaciones personalizadas de actividades: Sugerencias de actividades basadas en las preferencias e historial de participación del residente.
- Asistente virtual para consultas: Un chatbot inteligente que responda preguntas frecuentes sobre el estado de la persona, horarios, actividades...
- Análisis predictivo de bienestar: Algoritmos que analicen los datos de salud, actividad y medicación para detectar posibles cambios en el estado de salud antes de que se conviertan en problemas graves.

De este modo, el proyecto está en continua evolución. Su continuidad y mejora están garantizadas dentro de la estrategia de innovación tecnológica de la Organización, promoviendo una transformación digital centrada en la persona y su entorno afectivo.