

Consulta la buena práctica



FUNDACIÓN ALIADOS POR LA INTEGRACIÓN

**ALIADOS EN SINTONÍA: COMUNICACIÓN
TRANSVERSAL EN AICP**



aliados

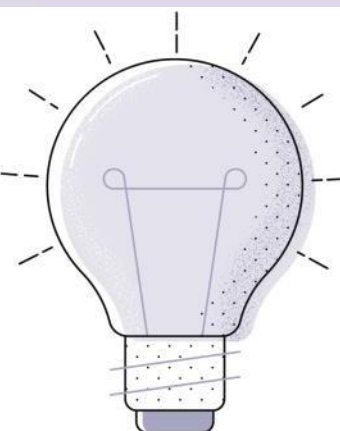
POR LA
INTEGRACIÓN

ÍNDICE

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
3. PERSONAS BENEFICIARIAS	4
4. TIPO DE ACTIVIDAD	4
5. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	5
7. JUSTIFICACIÓN	6
8. OBJETIVOS	7
9. PALABRAS CLAVES.....	7
10. TEMPORALIZACIÓN	8
11. HITOS	8
12. RECURSOS	8
13. FINANCIACIÓN	9
14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	9
15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)	10
16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS.....	12

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

Proyecto de trabajo colaborativo impulsado desde el Departamento de Calidad entre centros y residencias de la organización para crear un repositorio común de documentación, protocolos y proyectos alineados con la normativa autonómica y con la política interna de calidad. La iniciativa favorece la homogeneización, actualización y transferencia de buenas prácticas AICP, incorporando herramientas como consejos de centro, proyecto de vida, historia de vida, profesional de referencia, gestor de caso e innovaciones metodológicas.



2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Personalización, integralidad y coordinación: experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	
Productos de apoyo y TIC: diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tienen necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	
Entorno físico y comunitario: experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	
Desarrollo organizativo y profesional: Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	X
Acciones de comunicación: aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	X
Generación de conocimiento: iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	X
COVID-19: se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	
Otro/s	
Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: "Principalmente, las personas mayores usuarias de los centros y residencias, muchas de ellas con distintos grados de dependencia, que se benefician de una atención más coordinada, personalizada y coherente con el modelo AICP. También se benefician las familias, al integrarse su participación en los procesos de atención y en la comunicación con los centros, y los equipos profesionales, al disponer de un marco común de documentación, protocolos y aprendizaje compartido."	

4. TIPO DE ACTIVIDAD

Centro residencial	X
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	X
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica: "Aliados por la Integración es una entidad que gestiona diferentes proyectos y servicios relacionados con las personas mayores, personas con discapacidad, menores u otros sectores en situación de vulnerabilidad (mujeres víctimas de violencia de género). Dentro de este ámbito (y relacionado con esta propuesta de Buena Práctica), uno de nuestros sectores más importantes, como hemos mencionado, es el de las personas mayores dependientes. En la actualidad gestionamos tanto residencias como centros de día en diversas comunidades del territorio nacional. La entidad desarrolla su actividad, donde el proyecto se implementa como herramienta interna de mejora organizativa, coordinación intercentros y alineación con el modelo AICP".	

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	X
- Andalucía - Castilla y León - Cataluña - Comunidad de Madrid - La Rioja - País Vasco	
Estatul	
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica:	
- Andalucía: Granada (Residencia "El Refugio") - Castilla y León: Burgos (Residencia "Lazarillo de Tormes", Residencia "El Carmen") y Salamanca (Residencia "Nuestra Señora de la Veracruz") - Cataluña: Barcelona (Residencia "Solarium"). - Comunidad de Madrid: Madrid (Residencia "Nuestra Señora del Pilar") y San Sebastián de los Reyes (Residencia "Virgen de la Esperanza"). - La Rioja: centros de día del Gobierno de La Rioja en las localidades de Haro, Autol (Centro de día "Mancomunidad del Cidacos") y Logroño (Zona Sur, Zona Oeste, Lobete y Manzanera). - País Vasco: Vitoria (Residencia "Nuestra Señora de las Mercedes" y "Mater Cameli")	

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

La buena práctica consiste en la **creación y mantenimiento de un repositorio compartido de documentación, proyectos, protocolos y materiales técnicos generados por los distintos centros y residencias de la organización**. El objetivo es centralizar, ordenar y poner a disposición de los equipos toda la documentación vinculada a la normativa aplicable en cada comunidad autónoma y a la política interna de calidad, facilitando así la coherencia metodológica y la mejora continua.

El proyecto se enmarca en el modelo AICP y promueve herramientas clave como los consejos de centro, el plan de apoyos al proyecto de vida, la historia de vida, el proyecto de vida, la figura del profesional de referencia y del gestor de caso. Asimismo, incorpora la revisión y elaboración de nuevos protocolos adaptados a la evolución normativa y a las necesidades detectadas en la práctica diaria.

La metodología se basa en el **trabajo colaborativo intercentro, coordinado por el Departamento de Calidad**, que recoge experiencias, identifica necesidades comunes, sistematiza documentos y valida los contenidos antes de su difusión interna. Esta dinámica permite compartir innovaciones, evitar duplicidades, mejorar la homogeneidad de la atención y acelerar la implantación de mejoras en toda la

organización.

El proyecto también integra innovaciones metodológicas y tecnológicas, como la terapia con **muñecos reborn**, el uso de **gafas de realidad virtual** o herramientas como **NeuronUp** (software de estimulación cognitiva) y **Famileo** (App que crea una revista por persona usuaria con la colaboración activa de las familias), valoradas como recursos complementarios para la estimulación, el bienestar y la personalización de los apoyos.

También incluye la **formación a las familias** con generación de documentación y talleres específicos sobre temas de interés para las mimas. Algunos de los temas tratados son: las demencias, alteraciones conductuales, alimentación en la persona mayor, productos de apoyo... El objetivo de este material es proporcionar a la familia un mayor conocimiento de la situación de su familiar y poner en práctica estos conocimientos para mejorar la calidad de vida tanto de la persona mayor como de la familia/persona cuidadora.

La **implantación se realiza en fases: 1)** detección de necesidades, **2)** recopilación documental, elaboración y validación de materiales, **3)** difusión interna y **4)** revisión periódica. De este modo, el repositorio se convierte en un **instrumento vivo de aprendizaje organizativo, apoyo técnico y transferencia de buenas prácticas entre centros**.

7. JUSTIFICACIÓN

La iniciativa surge de la necesidad de **reforzar la coordinación entre centros, asegurar una respuesta homogénea y actualizada ante los cambios normativos y consolidar una forma de trabajo alineada con el modelo AICP**. La diversidad territorial y regulatoria de los centros hacía necesario contar con un espacio común de referencia que permitiera compartir documentos, experiencias y protocolos de manera ágil y segura.

Además, la organización detectó la conveniencia de **sistematizar el conocimiento generado internamente para que las buenas prácticas no quedaran aisladas en un único centro, sino que pudieran extenderse y adaptarse al conjunto de la entidad**. El proyecto responde, por tanto, a **criterios de calidad, eficiencia, innovación y mejora continua**.

8. OBJETIVOS

Objetivo General:

Crear un sistema compartido de gestión del conocimiento y documentación técnica entre centros y residencias que favorezca la aplicación homogénea del modelo AICP, la actualización normativa y la mejora continua de la atención.

Objetivos Específicos:

- Centralizar la documentación, protocolos y proyectos elaborados en los diferentes centros.
- Facilitar la actualización periódica según la normativa aplicable de cada comunidad autónoma.
- Promover herramientas AICP como historia de vida, proyecto de vida, consejo de centro y profesional de referencia.
- Impulsar el aprendizaje intercentro y la transferencia de buenas prácticas.
- Incorporar innovaciones metodológicas y tecnológicas orientadas a la personalización de los apoyos.

9. PALABRAS CLAVES

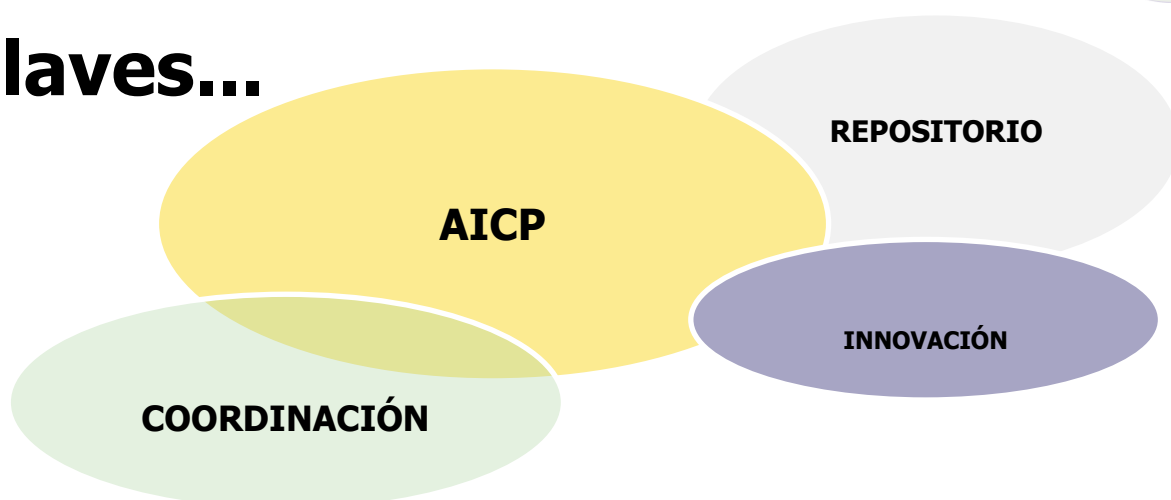
Palabra clave -1-: **AICP**. Es el marco conceptual que orienta toda la práctica.

Palabra clave -2-: **Coordinación**. El proyecto mejora la conexión entre centros y profesionales.

Palabra clave -3-: **Repositorio**. Organiza y hace posible la documentación compartida.

Palabra clave -4-: **Innovación**. Incorpora nuevas metodologías y herramientas de intervención.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Año de inicio: 2021
Mes de inicio: OCTUBRE

11. HITOS

NO PROCEDE

12. RECURSOS

- **Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:** La experiencia requiere la implicación del Departamento de Calidad, responsables de los centros, equipos interdisciplinarios, profesionales de referencia y gestores de caso.
- **Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:** necesita herramientas ofimáticas (ordenadores, correos electrónicos corporativos), espacio digital compartido para el repositorio (Sharepoint), documentación técnica, recursos formativos (formación en AICP) y, en su caso, dispositivos tecnológicos vinculados a las innovaciones implantadas (gafas de realidad virtual, NeuronUp, muñecos reborn, Famileo).

13. FINANCIACIÓN

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

Favorece que cada persona participe en su proyecto de vida y reciba apoyos acordes con sus preferencias, decisiones y ritmo personal.

Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

Parte de la realidad de cada centro y de cada persona, adaptando documentación, protocolos y apoyos a contextos concretos.

Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

Las herramientas y protocolos compartidos facilitan identificar capacidades y potenciarlas mediante apoyos adecuados.

Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

Integra dimensiones organizativas, asistenciales y relacionales para ofrecer una atención coherente y coordinada.

Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

Impulsa la participación de personas usuarias, familias y profesionales en la construcción de los planes y en la mejora del modelo.

Principio de Inclusión social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Refuerza apoyos personalizados y una atención que conecta la vida cotidiana de la persona con su entorno.

Principio de Continuidad de atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

El repositorio y la coordinación intercentro permiten mantener criterios comunes y seguimiento compartido.

16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

Introduce un cambio organizativo y metodológico basado en la gestión compartida del conocimiento y en la incorporación de herramientas novedosas de intervención.

Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

El sistema de repositorio y validación documental puede adaptarse a otros centros, redes o entidades con estructuras similares.

Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

El proyecto se basa en la colaboración entre centros, residencias y Departamento de Calidad, generando una red interna de aprendizaje.

Criterio de Perspectiva de Género

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

La perspectiva de género no constituye un objetivo explícito de esta iniciativa, sino que forma parte de su base organizativa. Desde 2020, Aliados por la Integración cuenta con un Plan de Igualdad que articula seis ámbitos de actuación —selección, desarrollo profesional, igualdad retributiva, conciliación y corresponsabilidad, entorno laboral seguro y comunicación inclusiva— y que impregna de forma transversal todos los centros, equipos y procesos de la entidad. Cualquier práctica, protocolo o documento generado en Aliados parte, por tanto, de una cultura organizativa con perspectiva de género activamente incorporada.

"Aliados en Sintonía", como metodología de gestión del conocimiento, sistematiza y transfiere esa cultura entre centros. La documentación que produce y comparte —historias de vida, proyectos de vida, planes de apoyos personalizados, protocolos de intervención— recoge de forma natural las trayectorias vitales diferenciadas de mujeres y hombres, considerando los distintos roles, experiencias y necesidades que marcan la vida de las personas usuarias, mayoritariamente mujeres mayores. Del mismo modo, las acciones formativas dirigidas a familias alcanzan principalmente a mujeres en situación de cuidado informal, y los equipos de atención directa que aplican esta metodología están compuestos de forma predominante por mujeres profesionales.

En este sentido, la perspectiva de género en esta práctica no se añade como un elemento diferencial: opera como capa transversal en la que se sustenta toda la metodología, de acuerdo con el compromiso de igualdad estructural de la organización.

Criterio de Evaluación y Resultados

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):
Se realiza a través de una evaluación mediante KPI's la utilización de herramientas AICP (proyectos e historias de vida realizados, número de plan de apoyos al proyecto de vida, intervenciones de metodologías innovadoras realizadas...), incidencias detectadas y grado de satisfacción de personas usuarias y de familias.

(Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?
A través de una batería de KPI's y comparación de resultados desde el año 2022

Criterio de Evaluación y Resultados

(Describir qué resultados se han obtenido?)

Se dispone de varios indicadores operativos, pero quizás para un primer vistazo el resumen de la satisfacción de usuarios y familiares puede darnos una idea de la evolución de la implantación a lo largo del tiempo: A continuación, se muestran los resultados:

TOTAL RESIDENCIAS ALIADOS			
2022	GLOBAL	RESIDENTES	FAMILIARES
	8,38	8,23	8,54
2023	GLOBAL	RESIDENTES	FAMILIARES
	8,62	6,28	8,68
2024	GLOBAL	RESIDENTES	FAMILIARES
	8,71	8,75	8,68
2025	GLOBAL	RESIDENTES	FAMILIARES
	8,47	8,59	8,39

Como se observa en la tabla la tendencia de mejora es positiva a pesar de la frenada en 2025, causado principalmente por obras en varios de los centros residenciales medidos.

Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

Contribuye a la creación de un ambiente facilitador en la organización, entendido como un entorno relacional, metodológico y organizativo que favorece la personalización de la atención, la coordinación entre equipos y la implantación real del modelo AICP.