

DigitalizaciONG



Informe de resultados del cuestionario de autodiagnóstico
del proceso de transformación digital de entidades sociales

Julio 2021

Financiado por



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Contenido

1.	Metodología	3
1.1.	Proyecto	3
1.2.	Cuestionario de autodiagnóstico	3
2.	Perfil de las entidades participantes	4
2.1.	Forma jurídica.....	4
2.2.	Presupuesto de las entidades.....	4
2.3.	Número de personas trabajadoras	5
2.4.	Número de personas voluntarias	6
2.5.	Tipología: actividad y colectivos destinatarios.....	7
2.6.	Territorio	7
3.	Resultados del cuestionario	9
3.1.	Puntuación obtenida un indicador cuantitativo orientativo.....	9
3.2.	Resultados por áreas.....	9
3.2.1.	Cultura organizativa e infraestructura.....	9
3.2.2.	Gestión de la información.....	19
3.2.3.	Seguridad informática y protección de datos	22
3.2.4.	Comunicación, marketing y contenidos digitales	28
3.3.	A modo de conclusión.....	33

1. Metodología

1.1. Proyecto

En un mundo digital es imprescindible que las entidades sociales trabajen en sus proyectos de atención a las personas aprovechando las posibilidades que la tecnología digital les ofrece para colaborar, analizar, crear y comunicarse dentro de los equipos de trabajo y con las personas beneficiarias.

La transformación digital es el proceso por el cual modificamos la cultura organizativa e incorporamos nuevas formas de trabajar basadas en la herramientas digitales y metodologías innovadoras.

DigitalizaciONG es un proyecto para el acompañamiento a entidades sociales que inicien su proceso de transformación digital. El proyecto ofrece un primer análisis y diagnóstico de entidades de todo el estado español, para luego realizar una selección de un máximo de 15 organizaciones que recibirán formación y acompañamiento en las primeras fases de su proceso de transformación digital para que incorporen herramientas y metodologías que les permitan cumplir con mayor eficacia sus objetivos. La formación será coherente con el marco europeo de referencia de competencias digitales Digcomp 2.1.

Fundación Esplai pone al servicio de estas entidades su experiencia en el ámbito de la superación de la brecha digital, compartiendo además algunas publicaciones con buenas prácticas y recursos sobre este tema tan necesario en el contexto de pandemia que estamos viviendo.

DigitalizaciONG está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y cuenta con el apoyo de EAPN España.

1.2. Cuestionario de autodiagnóstico

En el marco del proyecto se ha elaborado un cuestionario que tenía como objetivos que las entidades participantes pudieran disponer de una valoración del momento en que se encontraba vuestra entidad en relación con su transformación digital y que dicho diagnóstico nos ayudara a la selección de las 15 entidades que participarán en las próximas fases del proyecto.

El cuestionario consta de 42 preguntas repartidas en 6 secciones. Al terminar el cuestionario, la entidad recibe una puntuación sobre 20 puntos, que puede servir como orientación sobre el grado de digitalización. Se trata únicamente de una estimación. Lo importante es que, completando el cuestionario, las entidades ya iniciaban su proceso de transformación digital dado que les obliga a analizar y reflexionar sobre lo que cada una está haciendo y lo que le gustaría hacer.

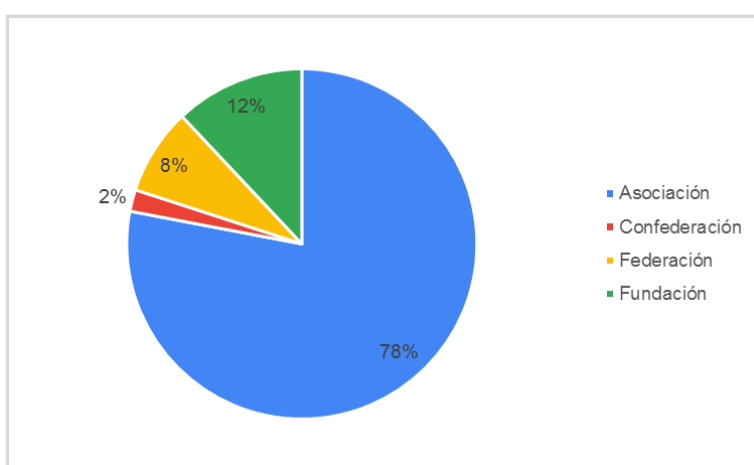
El cuestionario es una adaptación de la herramienta de evaluación sobre el estado de transformación digital de entidades sociales elaborado desde el proyecto m4social de la *Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya*.

Desde aquí agradecemos su generosidad por dejarnos adaptarlo y usarlo.

2. Perfil de las entidades participantes

2.1. Forma jurídica

De las **50 entidades** que responden al cuestionario, la inmensa mayoría son **asociaciones: 39 entidades, que representan un 78% del total**. Responden también al cuestionario 6 fundaciones, el 12% de entidades participantes. Finalmente, el cuestionario cuenta también con las respuestas de 4 federaciones y 1 confederación.



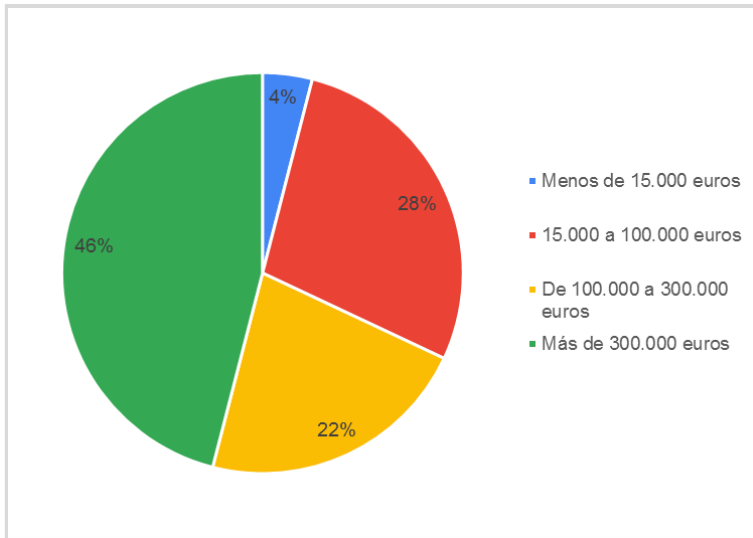
Forma jurídica	Entidades	Porcentaje
Asociación	39	78%
Confederación	1	2%
Federación	4	8%
Fundación	6	12%

2.2. Presupuesto de las entidades

Aunque el proyecto y el cuestionario se dirigen a entidades pequeñas y medianas, se han establecido algunas franjas presupuestarias para distinguir sus volúmenes de forma más concreta, siendo la franja inferior la de menos de 15.000 euros y la superior la de más de 300.000.

Casi la mitad de las entidades se encuentran en la franja presupuestaria de más de 300.000 €: este es el caso de 23 entidades que suponen el 46% del total. La otra mitad de las entidades se reparten entre las entidades de presupuestos de entre 15.000 y 300.000€.

Sólo 2 entidades se encuentran en la franja inferior, de menos de 15.000€.

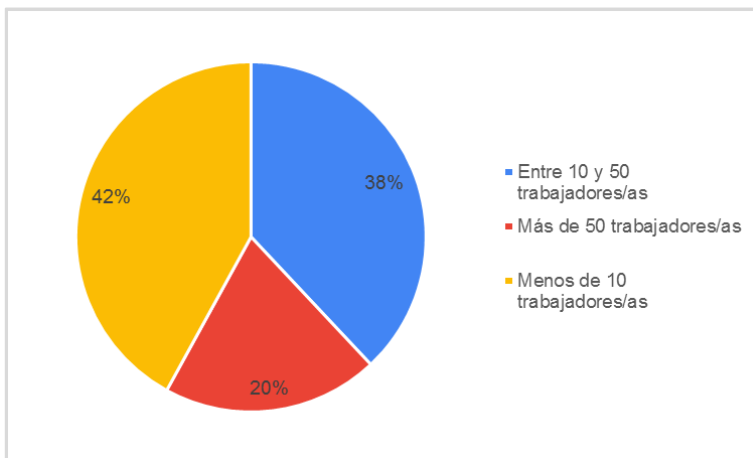


Presupuesto	Entidades	Porcentaje
Menos de 15.000 €	2	4%
De 15.000 a 100.000 €	14	28%
De 100.000 a 300.000 €	11	22%
Más de 300.000 €	23	46%

2.3. Número de personas trabajadoras

En cuanto al número de personas contratadas, se da una **mayor heterogeneidad**.

- El 42% de las entidades tiene menos de 10 personas trabajadoras.
- A pocos puntos de diferencia, el 38% de las entidades cuenta entre 11 y 50 trabajadores/as.
- El 20% del total de entidades participantes tienen más de 50 personas contratadas.



Personal contratado	Entidades	Porcentaje
Menos de 10 trabajadores/as	21	42%
Entre 10 y 50 trabajadores/as	19	38%
Más de 50 trabajadores/as	10	20%

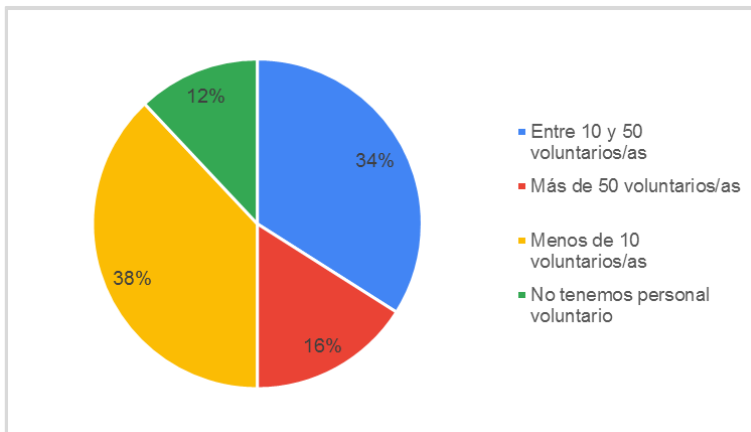
2.4. Número de personas voluntarias

El **12% de las entidades no cuenta con voluntariado** ajeno al propio órgano de gobierno. La mayoría de las entidades tienen menos de 50 voluntarios/as: el 38% tiene menos de 10 mientras que el 34% tiene entre 11 y 50.

8 entidades, es decir, el 16%, tienen más de 50 personas voluntarias.

Vinculando esta información con el punto anterior, no encontramos entidades que no tengan ni personas trabajadoras ni personas voluntarias.

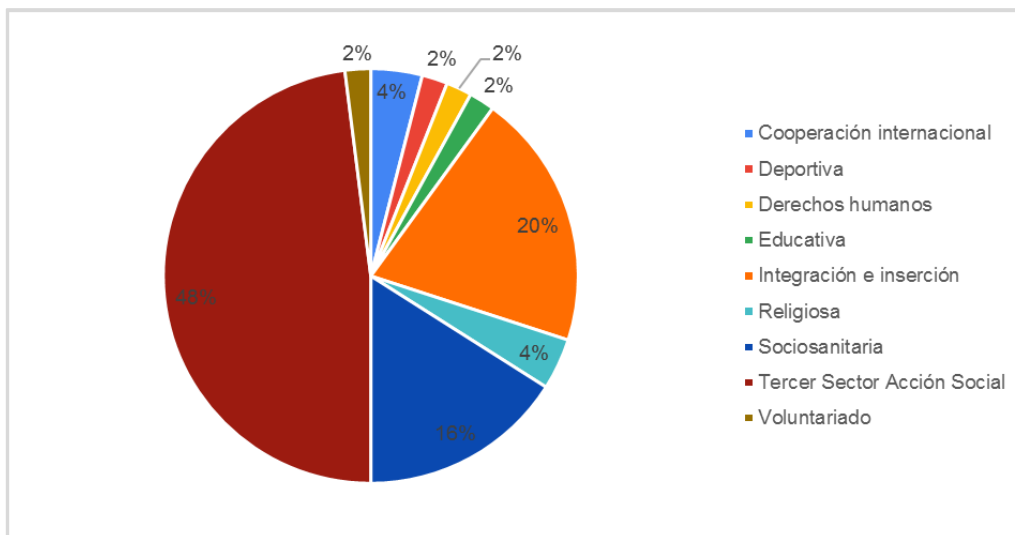
De entre las entidades sin voluntariado, 4 tienen menos de 10 personas trabajadoras y 2 tienen más de 50.



Personal voluntario	Entidades	Porcentaje
Sin personal voluntario	6	12%
Menos de 10 voluntarios/as	19	38%
Entre 10 y 50 voluntarios/as	17	34%
Más de 50 voluntarios/as	8	16%

2.5. Tipología: actividad y colectivos destinatarios

En cuanto a la tipología de entidades, **prácticamente la mitad de las entidades participantes, el 48%, se definen como entidades del Tercer Sector de Acción Social.** Le siguen las entidades de integración e inserción (20% de las entidades) y las sociosanitarias (16% de las entidades).



Tipología entidad	Entidades	Porcentaje
Cooperación internacional	2	4%
Deportiva	1	2%
Derechos humanos	1	2%
Educativa	1	2%
Integración e inserción	10	20%
Religiosa	2	4%
Sociosanitaria	8	16%
Tercer Sector Acción Social	24	48%
Voluntariado	1	2%

2.6. Territorio

Territorialmente, existe una elevada representación de entidades de **Andalucía**. El siguiente grupo más numeroso es el de la **Comunidad de Madrid**, con 9 entidades que tienen presencia en ella. Algunas entidades indican distintos territorios correspondientes seguramente a sus distintas delegaciones.

El cuestionario DigitalizaciONG es el primer paso que las entidades han dado para poder participar en la parte formativa y de acompañamiento del proyecto. En ese sentido, **la demanda de las entidades se ha tenido que adecuar a la disponibilidad de plazas.**

Para poder proceder a esta selección desde criterios lo más objetivos y equitativos posibles, se ha establecido un proceso de selección que incluía, entre otros criterios, un equilibrio territorial en la selección final de entidades participantes, garantizando que estuviesen representadas el mayor número de comunidades posible.

Este criterio de territorialidad ha sido complementado con la puntuación obtenida en el cuestionario que nos indica el grado de madurez digital, la disponibilidad del equipamiento mínimo necesario para seguir la formación online por videoconferencia y, por supuesto, los recursos humanos necesarios.

Comunidad	Entidades
Andalucía	22
Andalucía, Castilla La Mancha, Extremadura, Región de Murcia	1
Aragón	2
Castilla La Mancha	1
Castilla La Mancha, Castilla León, Comunidad de Madrid	1
Castilla León	1
Cataluña	4
Comunidad de Madrid	8
Comunidad Valenciana	1
Extremadura	1
Galicia	3
Islas Baleares	1
Islas Canarias	1
Navarra	1
Región de Murcia	2

3. Resultados del cuestionario

3.1. Puntuación obtenida un indicador cuantitativo orientativo

El cuestionario de DigitalizaciONG ofrece una puntuación media por entidad sobre 20 puntos que sitúa de forma aproximada el grado de maduración digital de cada entidad. Como vimos al principio, esta media no debe leerse como la “nota” de la entidad en materia digital sino como la imagen de un momento concreto y bajo el prisma de la percepción de las personas que responden. En ese sentido, debe tomarse como una ponderación meramente orientativa.

Puntuación (sobre 20)	Entidades	Porcentaje
4	4	8%
5	1	2%
6	4	8%
7	6	12%
8	11	22%
9	8	16%
10	6	12%
11	5	10%
12	2	4%
13	3	6%

Las entidades que responden a cuestionario, de forma mayoritaria, no alcanzan la mitad de esta puntuación total, **quedando el 68% de ellas por debajo del 10/20.** La mediana de las respuestas se sitúa, de hecho, en el 8 y el promedio en el 8,50.

Esta primera aproximación ya nos indica que el conjunto de entidades participantes tiene, en general, un recorrido de mejora más o menos amplio en cuanto a la digitalización.

3.2. Resultados por áreas

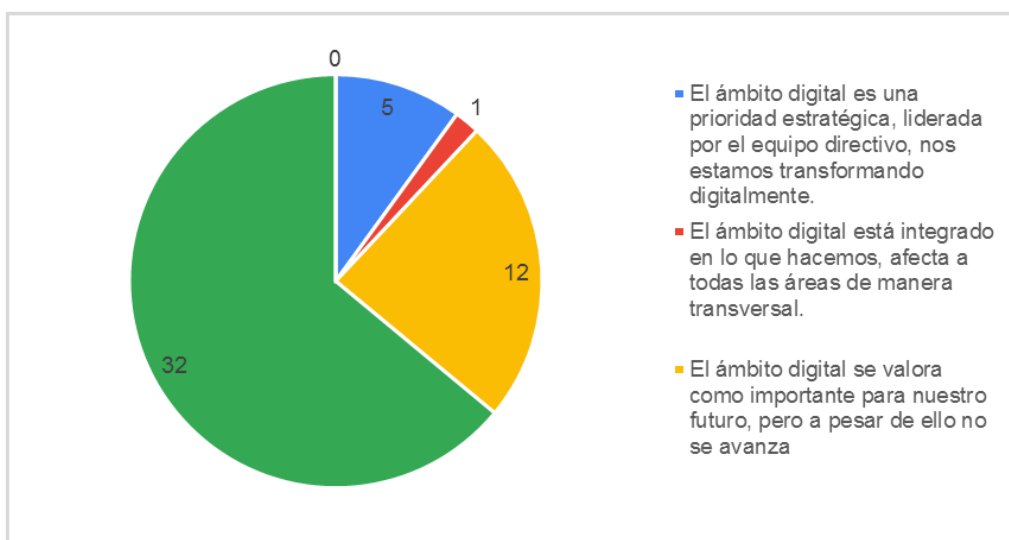
3.2.1. Cultura organizativa e infraestructura

Considerando que la transformación digital implica un verdadero cambio que atraviesa toda la organización, la visión estratégica de la entidad es fundamental. De ahí que una de las primeras preguntas del cuestionario interroga a las entidades justamente por la situación estratégica de la entidad respecto a la digitalización.

Situación estratégica de la entidad en relación a la digitalización

Para todas las entidades, el **ámbito digital** es relevante, aunque con distintos grados de progreso: solo sería una prioridad estratégica en 5 de las entidades, que ya habrían iniciado un proceso de transformación digital.

En cambio, **la mayoría de las entidades refieren que, pese a la importancia del ámbito digital a nivel estratégico, o no se avanza o se hace de forma lenta. Este sería el caso del 88% de las entidades.**



Valoración del ámbito digital	Entidades	Porcentaje
El ámbito digital es una prioridad estratégica, liderada por el equipo directivo, nos estamos transformando digitalmente.	5	10%
El ámbito digital está integrado en lo que hacemos, afecta a todas las áreas de manera transversal.	1	2%
El ámbito digital se valora como importante para nuestro futuro, pero a pesar de ello no se avanza	12	24%
Las responsables de la entidad son conscientes de la importancia de la estrategia digital y poco a poco estamos mejorando.	32	64%
El ámbito digital no se valora como importante y normalmente no se discute a nivel directivo	0	0%

El 88% de las entidades valoran la importancia del ámbito digital pero no detectan avances o avanzan poco a poco. Para el 10% el ámbito digital ya es una prioridad y han iniciado su proceso de transformación digital.

El **presupuesto de las entidades**, en este caso, tampoco parece tener necesariamente una correlación directa con la asunción de la importancia del ámbito digital y con el avance en cuanto a la transformación digital.

Las entidades con menor presupuesto sí se encuentran entre las que han hecho menos avances: **las 2 entidades de menos de 15.000 euros indican que avanzan poco a poco**, al igual que la mayoría de las entidades con presupuestos de entre 15.000 y 100.000 euros.

Progreso ámbito digital según presupuesto	Entidades
Menos de 15.000 €	2
Las responsables de la entidad son conscientes de la importancia de la estrategia digital y poco a poco estamos mejorando.	2
De 15.000 a 100.000 €	14
El ámbito digital se valora como importante para nuestro futuro, pero a pesar de ello no se avanza	3
Las responsables de la entidad son conscientes de la importancia de la estrategia digital y poco a poco estamos mejorando.	11

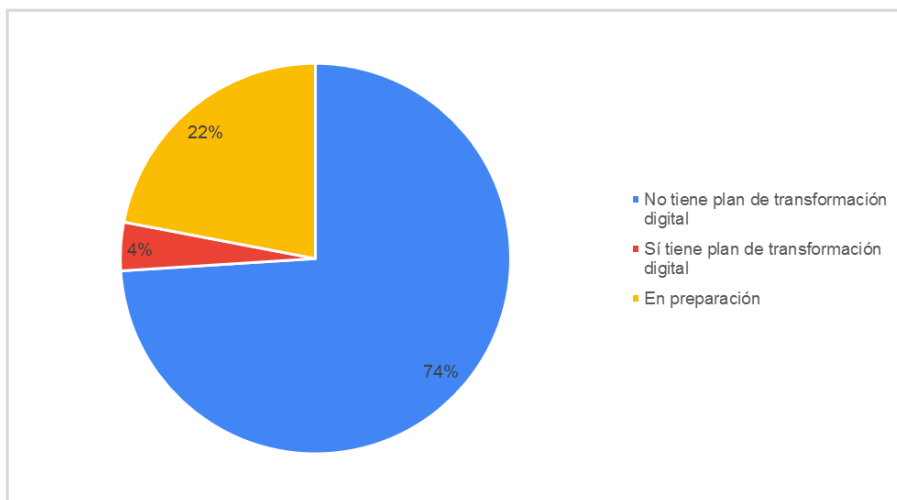
Sin embargo, y al menos aparentemente, **no existiría una correlación necesariamente entre presupuesto y avances en ámbito digital** si nos fijáramos en los presupuestos de las 12 entidades que refieren menos avances: 6 de ellas están en la franja superior, de más de 300.000 euros.

Progreso ámbito digital según presupuesto	Entidades
El ámbito digital se valora como importante para nuestro futuro, pero a pesar de ello no se avanza	12
De 15.000 a 100.000 €	3
De 100.000 a 300.000 €	3
Más de 300.000 €	6

Pese a ello, como veremos a continuación, puede que el presupuesto sí esté influyendo de forma algo más determinante en el proceso de transformación digital.

Plan de transformación digital

Tal y como señalamos anteriormente en el apartado de principales oportunidades de mejora, el **74% de las entidades participantes no dispone actualmente de plan de transformación digital en su plan estratégico**. Solo el 4% de las entidades del grupo participante disponen ya de él, mientras que el 22% lo tendría en preparación.



Estado del desarrollo del plan de transformación digital	Entidades	Porcentaje
No tiene plan de transformación digital	37	74%
Sí tiene plan de transformación digital	2	4%
En preparación	11	22%

Si comparamos estos datos con el **presupuesto de las entidades**, vemos que en este caso podría existir una cierta relación, por otro lado, lógica. **La dedicación económica puede ser una condición favorable o incluso necesaria, pero no suficiente para el impulso del ámbito digital en las entidades.**

Las 2 entidades que sí disponen de plan de transformación digital tienen presupuestos de más de 300.000 euros.

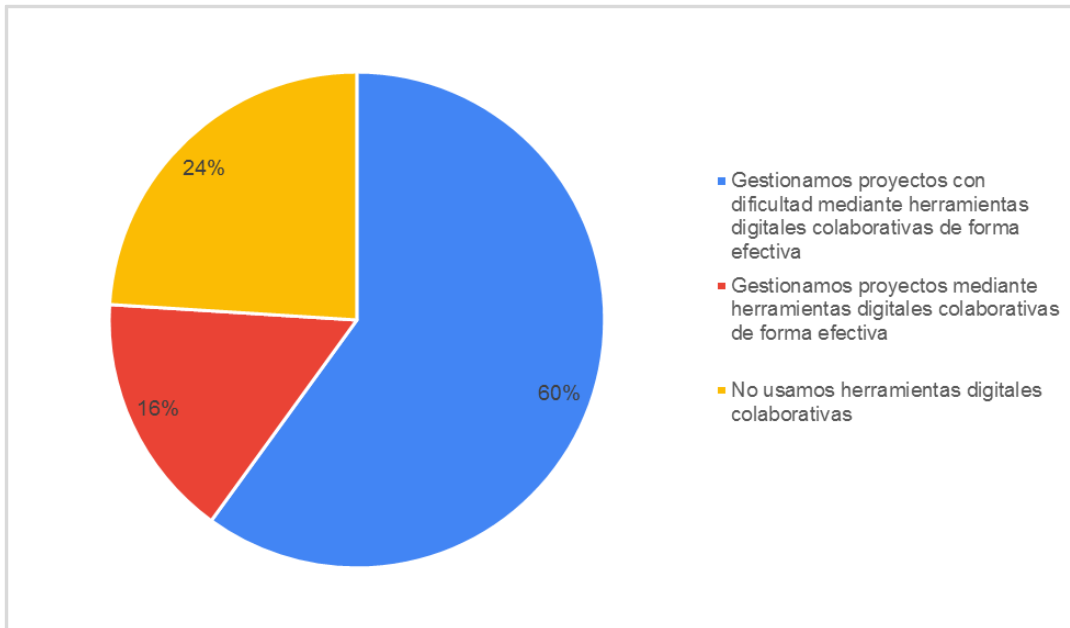
De las 11 entidades que tienen el plan en preparación, 8 tienen también presupuestos de más de 300.000 euros mientras que los 3 restantes los tienen de entre 100.00 y 30.000 euros.

A pesar de ello, 2 de las entidades de más de 300.000 euros se encuentran entre las entidades que no disponen de plan de transformación digital.

Estado de plan de transformación digital según presupuesto	Entidades
En preparación	11
De 100.000 a 300.000 €	3
Más de 300.000 €	8
No disponemos de un plan de transformación digital	37
Menos de 15.000 €	2
De 15.000 a 100.000 €	14
De 100.000 a 300.00 €	5
Más de 300.000 €	13
Sí disponemos de un plan de transformación digital	2
Más de 300.000 €	2

Competencias de los equipos y uso de herramientas digitales

Según las entidades, de forma mayoritaria, se emplean **herramientas digitales colaborativas para la gestión de proyectos**: 38 entidades -es decir, el 76%- así lo hacen. Sin embargo, 30 de ellas indican que lo hacen con dificultad mientras que solamente 8 gestionaría proyectos de forma efectiva mediante dichas herramientas. En el otro extremo, 12 entidades no las estarían usando.



Uso de herramientas digitales para la gestión de proyectos	Entidades	Porcentaje
Gestionamos proyectos con dificultad mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	30	60%
Gestionamos proyectos mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	8	16%
No usamos herramientas digitales colaborativas	12	24%

En este caso, tampoco se aprecia una relación directa con el presupuesto de la entidad.

Gestión de proyectos mediante herramientas digitales según presupuesto	Entidades
Menos de 15.000 €	2
Gestionamos proyectos con dificultad mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	1
Gestionamos proyectos mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	0
No usamos herramientas digitales colaborativas	1
De 15.000 a 100.000 €	14
Gestionamos proyectos con dificultad mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	6
Gestionamos proyectos mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	4
No usamos herramientas digitales colaborativas	4
De 100.000 a 300.000 €	11
Gestionamos proyectos con dificultad mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	6
Gestionamos proyectos mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	1
No usamos herramientas digitales colaborativas	4
Más de 300.000 €	23
Gestionamos proyectos con dificultad mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	17
Gestionamos proyectos mediante herramientas digitales colaborativas de forma efectiva	3
No usamos herramientas digitales colaborativas	3

Planes de formación periódicos que incluyan la mejora de competencias digitales

Como adelantamos anteriormente, **el 80% de las entidades carece de planes formativos periódicos que contemplen la mejora de competencias digitales.**

Si nos fijamos en el **presupuesto de las entidades, sí se aprecia relación con los planes formativos**, dado que las entidades que disponen de ellos son mayoritariamente las de más de 300.000 euros. Sin embargo, como vimos antes, **el presupuesto parece ser, de nuevo, condición favorable pero no suficiente**: 14 entidades de más de 300.000 euros se sitúan entre las que carecen de planes formativos de este tipo.

Planes formativos según presupuesto	Entidades
No tienen plan formativo	40
Menos de 15.000 €	2
De 15.000 a 100.000 €	14
De 100.000 a 300.000 €	10
Más de 300.000 €	14
Sí tienen plan formativo	10
De 100.000 a 300.000 €	1
Más de 300.000 €	9

En este caso, otra variable relevante es el **número de trabajadores/as**. Ninguna de las entidades de menos de 10 personas trabajadoras cuenta con plan formativo periódico que incluya las competencias digitales. A medida que aumenta el número de trabajadores/as, se va dando un mayor equilibrio.

Planes formativos según número de trabajadores/as	Entidades
No tienen plan formativo	40
Menos de 10 personas	21
Entre 10 y 50 personas	14
Más de 50 personas	5
Sí tienen plan formativo	10
Entre 10 y 50 personas	5
Más de 50 personas	5

Finalmente, si nos fijamos ahora en el número de **personas voluntarias**, no parece detectarse ninguna tendencia en concreto.

Planes formativos según número de voluntarios/as	Entidades
No tienen plan formativo	40
Sin personal voluntario	6
Menos de 10 personas voluntarias	15
Entre 10 y 50 personas voluntarias	12
Más de 50 personas voluntarias	7
Sí tienen plan formativo	10
Menos de 10 personas voluntarias	4
Entre 10 y 50 personas voluntarias	5
Más de 50 personas voluntarias	1

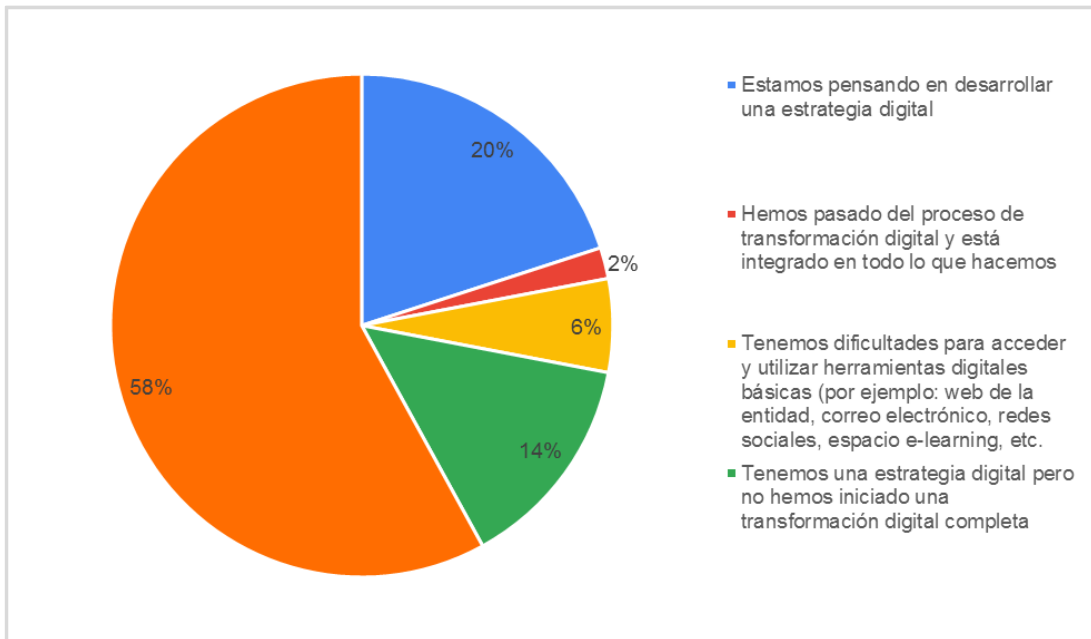
Estado de transformación digital de la entidad

Como vimos, la percepción de las entidades en cuanto a su progreso en el ámbito digital muestra varias tendencias, pero fundamentalmente vemos que:

Más de la mitad de las entidades (un 58%) emplean herramientas digitales, aunque sin ningún enfoque estratégico.

Un 20% están ya pensando en el desarrollo de una estrategia digital.

Solo el 2% de las entidades habría culminado el proceso de transformación digital mientras que, en el otro extremo, habría un 6% de entidades con dificultades no ya estratégicas sino de acceso a las herramientas digitales básicas.



Valoración del estado de transformación digital de la entidad	Entidades	Porcentaje
Estamos pensando en desarrollar una estrategia digital	10	20%
Hemos pasado del proceso de transformación digital y está integrado en todo lo que hacemos	1	2%
Tenemos dificultades para acceder y utilizar herramientas digitales básicas (por ejemplo: web de la entidad, correo electrónico, redes sociales, espacio e-learning, etc.)	3	6%
Tenemos una estrategia digital pero no hemos iniciado una transformación digital completa	7	14%
Utilizamos herramientas digitales, pero no tenemos un enfoque estratégico	29	58%

Barreras para la digitalización

El cuestionario pide a las entidades que identifiquen cuáles serían las principales barreras para su progreso en el ámbito digital. La barrera más común para las entidades tiene que ver con la **financiación**: así lo indica el 70% de las entidades. Le siguen **la ausencia de estrategia** y la **falta de competencias del personal** de la entidad, así como de las personas usuarias, algo que frenaría también la integración de las tecnologías en la entidad.

En esta pregunta las entidades podían seleccionar tantas opciones que frenasen la digitalización como considerasen oportuno.

Barreras para la digitalización	Entidades	Porcentaje
Falta de financiación y recursos para contratar y/o desarrollar herramientas digitales	35	70%
Falta de competencias por parte del equipo	29	58%
Falta de estrategia: no sabemos hacia donde tenemos que ir ni llegar	28	56%
La brecha digital que afecta a nuestro público objetivo no nos permite utilizar ciertas tecnologías	28	56%
Falta de comprensión de lo que supone el proceso de transformación digital	20	40%
No sabemos cómo dirigirnos a nuestro público objetivo a través de la tecnología	17	34%
No somos suficientemente ágiles	12	24%
Falta de liderazgo para impulsar la digitalización	10	20%
La mayoría del equipo es de una generación "analógica"	9	18%
La afectación que puede tener en nuestra infraestructura y/o procesos provoca resistencias al cambio	6	12%
Resistencia al cambio de una buena parte del equipo	6	12%
Nuestra cultura organizacional no promueve el uso de tecnologías	4	8%
Falta de apoyo de la dirección, patronato, etc.	3	6%
Falta de implicación por parte de recursos humanos en el desarrollo de habilidades TIC de los equipos de la entidad	2	4%
Nuestra organización afronta otros retos y el ámbito digital no es prioritario	1	2%
No creemos en la aplicación de tecnología en proyectos sociales	0	0%

El 70% de las entidades señalan como barrera para la digitalización Falta de financiación y recursos para contratar y/o desarrollar herramientas digitales

Observando las barreras menos elegidas, vemos que las entidades no dudan de la importancia de la integración de la tecnología y que, en general, no echan de menos el apoyo de la dirección o la implicación por parte de los equipos de trabajo de la entidad.

Consecuencias de no priorizar el proceso de digitalización

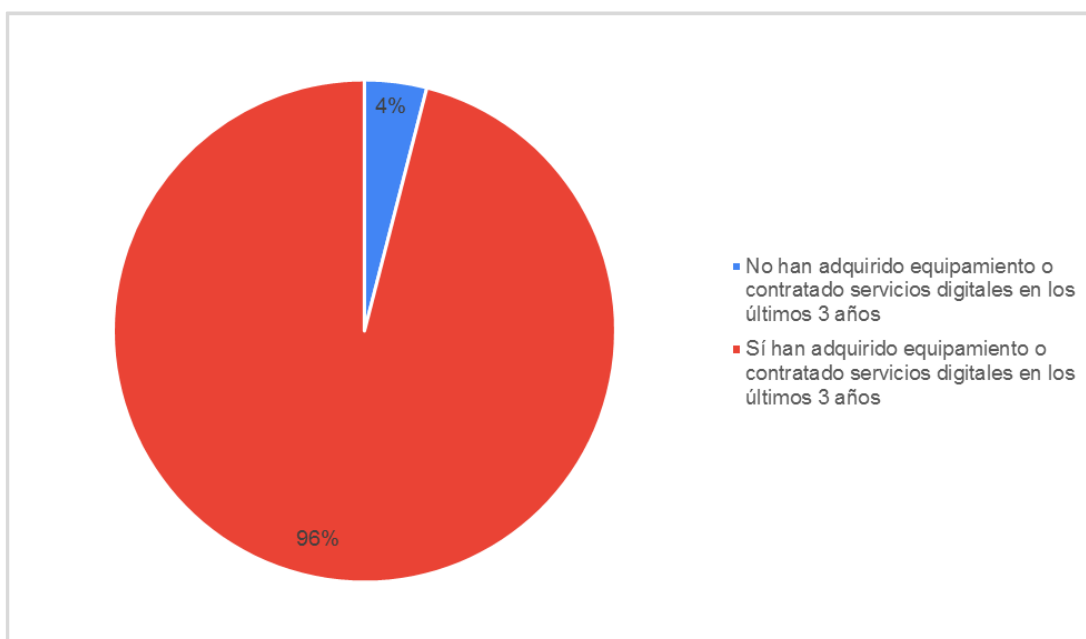
Prácticamente todas las entidades, un 86%, tienen claro que la principal consecuencia de no avanzar en la digitalización es la **pérdida de oportunidades** para la entidad. La siguiente consecuencia que más comúnmente identifican las entidades es la posible **pérdida de calidad** de sus servicios.

En esta pregunta las entidades podían seleccionar tantas opciones que frenasen la digitalización como considerasen oportuno.

Consecuencias de no avanzar en el proceso de transformación digital	Entidades	Porcentaje
Perderemos oportunidades	43	86%
La calidad de los servicios que damos a nuestros colectivos podría verse afectada	38	76%
Perderemos relevancia a favor de otras entidades, afectando a nuestra marca y reputación	25	70%
No podremos adaptar nuestra gobernanza a las formas de trabajo actual	22	44%
No podremos llegar a nuestro público objetivo y conectar las partes interesadas o públicos de interés (<i>stakeholders</i>)	22	44%
Tendremos dificultades para atraer y retener talento	22	44%

Adquisición de equipamiento y/o servicios digitales

Casi todas las entidades han adquirido equipamiento informático o contratado servicios digitales en los últimos 3 años. Solamente 2 no la han hecho: una de ellas con un presupuesto de entre 15.000 y 100.000 € y la otra, de más de 300.000 euros.



Adquisición de equipo o servicios digitales	Entidades	Porcentaje
No han adquirido equipamiento o contratado servicios digitales en los últimos 3 años	2	4%
Sí han adquirido equipamiento o contratado servicios digitales en los últimos 3 años	48	96%

Persona responsable de cuestiones técnicas del día a día

Como vimos anteriormente en el presente informe, las entidades cuentan para estas tareas con una persona de la entidad a quien se le dan bien los temas tecnológicos: este es el caso de 16 de las 50 entidades. Por lo tanto, aunque sí tienen un apoyo, este depende de las competencias propias del personal, pero no responderían a un elevado grado de especialización. Otras 7 entidades combinan el apoyo de esta persona con la contratación de un servicio externo. Como buenas prácticas destacamos:

Un total de 22 entidades que recurren a servicios externos.

9 entidades que disponen de una persona o equipo responsable en la entidad.

Personal dedicado al mantenimiento y resolución de incidencias técnicas	Entidades	Porcentaje
Nadie	5	10%
Personas del equipo o vinculadas a la entidad a las que se les dan bien los temas tecnológicos	24	48%
Un servicio externo contratado	22	44%
Una persona / equipo responsable de estos temas	9	18%

En esta pregunta es posible la selección de varias opciones.

Debe matizarse que, en realidad, serían 4 y no 5 como aparece en la tabla, las entidades que no disponen de nadie, dado que una de las que elige esta opción, marca también que dispone de un servicio externo, es decir, entendemos que interpreta la opción "nadie" como "ninguna persona interna".

3.2.2. Gestión de la información

Herramientas digitales de la entidad

Las herramientas digitales llevan tiempo en todos los espacios de trabajo, pero la COVID-19 y la necesidad de teletrabajar han sido un revulsivo para todas las entidades sociales.

Sin duda las herramientas más comúnmente empleadas por las entidades son las de **videoconferencias** tipo Teams, Zoom, etc. que tanto impulso han tenido durante la pandemia. Le siguen de cerca las herramientas de **almacenamiento en la nube** del tipo Google Drive o OneDrive y las webs basadas en CMS como Wordpress o similar.

En el extremo opuesto, las herramientas menos usadas son los CRM, los ERP de gestión de servicios como Sinergia o Aegerus así como las aplicaciones e-commerce para disponer de tiendas en línea. Tampoco son muy usadas las dedicadas a gestión de proyectos y medios sociales.

Herramientas digitales usadas	Entidades	Porcentaje
Videoconferencia (por ejemplo: Teams, Zoom, Google Meeting, Gotomeeting, Jitsi meet, etc.)	47	94%
Almacenamiento en la nube (por ejemplo: Microsoft Onedrive, Google Drive, NextCloud...)	39	78%
Web de la entidad basada en Wordpress o similar	39	78%
Donaciones o pagos en línea	18	36%
Herramientas de mensajería y/o colaboración (por ejemplo: Slack, Trello, RocketChat, Sharepoint, Teams...)	16	32%
Herramientas de productividad en la nube como Office 365 o Google Workspace	16	32%
Herramientas de desarrollo de contenidos digitales: paquetes de productividad ofimáticas, diseño gráfico, edición de vídeo, etc.	13	26%
ERP de gestión económica y administrativa (por ejemplo: SAP, Navision, Sage, etc.)	12	24%
Plataformas de e-learning (por ejemplo: Moodle, Blackboard, Canva LMS...)	12	24%
Gestión de campañas de correo electrónico (por ejemplo: Mailchimp, Mailtrain, PhpList, Mailpoet...)	10	20%
Herramientas de gestión de medios sociales (por ejemplo: Hootsuite, Metricool, Sprout Social, Socialattice...)	3	6%
Herramientas de gestión de proyectos (por ejemplo: Microsoft Project, Basecamp, OpenProject...)	3	6%
Tienda en línea (e-commerce)	2	4%
CRM (por ejemplo: SinergiaCRM, Microsoft Dynamics, civiCRM, Salesforce...)	1	2%
ERP de gestión de servicios (por ejemplo: Aegerus, Integralia, Sinergia...)	1	2%

El 94% de las entidades usa herramientas de videoconferencia y el 76% cuenta con servicios de almacenamiento en la nube y servicios web tipo Wordpress. En cambio, solo el 2% dispone de CRM o de ERP de gestión de servicios.

Soporte para la recogida de datos de las personas

Por lo que respecta a la recogida de información de carácter personal, las entidades lo están haciendo mediante **soportes mixtos**, combinando papel y medios digitales.

El 74% de las entidades participantes combinan papel y medios digitales a la hora de recoger los datos de personas lo que indicaría que las entidades, en general, van avanzando en la digitalización de los procesos de recogida de la información. Sin embargo, solo el 4% recoge la información en una herramienta única (por ejemplo, un CRM).

Las entidades que aún estarían recogiendo datos únicamente en papel representan el 6%.

Medios para la recogida de información	Entidades	Porcentaje
En soportes mixtos (papel y herramientas digitales)	42	84%
Solo en medios digitales usando diferentes herramientas como formularios digitales (Por ejemplo: Microsoft forms, Google forms, Limesurvey, Typeform...)	5	10%
Recogemos toda la información en una única herramienta informática como un CRM, por ejemplo	3	6%
Solo en papel	3	6%

En esta pregunta es posible la selección de varias opciones.

Análisis de la información recogida

La recogida de la información por medios físicos o digitales permite el análisis posterior de dicha información, ya sean datos de personas socias o usuarias, encuestas de valoración, etc. Sin embargo, no todas las entidades analizan los datos que recogen. Entre las entidades participantes, lo estarían haciendo:

13 entidades, es decir, el 26%, a partir de la información recogida por medios digitales.

15 entidades dan un paso más allá y emplean el análisis en su proceso de toma de decisiones.

Recogida de información y análisis de datos	Entidades	Porcentaje
Recogemos información en medios físicos, pero no analizamos	11	22%
Recogemos información en medios digitales (formularios digitales, por ejemplo) pero no analizamos	19	38%
Recogemos información en medios digitales y analizamos los datos	13	26%
Recogemos información en medios digitales y analizamos los datos y los utilizamos en los procesos de toma de decisiones y evaluación de los proyectos	15	30%

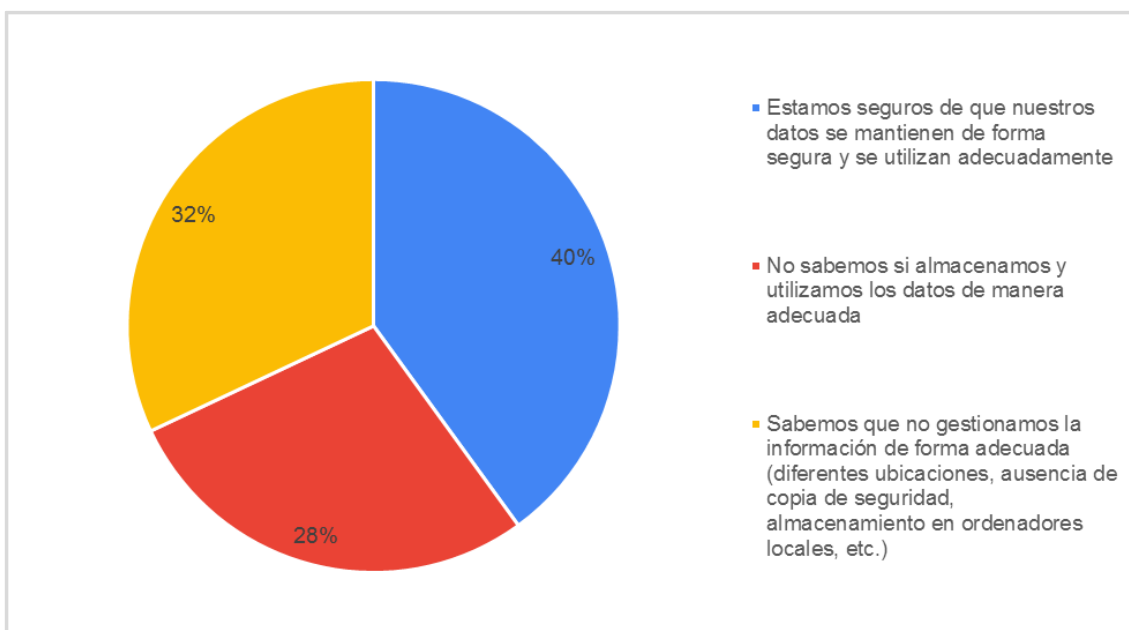
Señalar que algunas entidades marcan a la vez dos opciones aparentemente contradictorias indicando que analizan los datos recogidos por medios digitales y, simultáneamente, que no los analizan. Ello puede deberse a la voluntad de las entidades de expresar que no existe una sistematización de dicho análisis, sino que este se produce en algunas ocasiones y no en otras.

3.2.3. Seguridad informática y protección de datos

Seguridad en la gestión de la información

El 40% de las entidades asegura que sus datos se mantienen de forma segura y se utilizan adecuadamente. Sin embargo, un 32% se sitúa en el polo opuesto, reconociendo que no están gestionando la información de forma adecuada. En el centro, se sitúa el 28% de las entidades, que no sabe si almacena y usa los datos de forma adecuada.

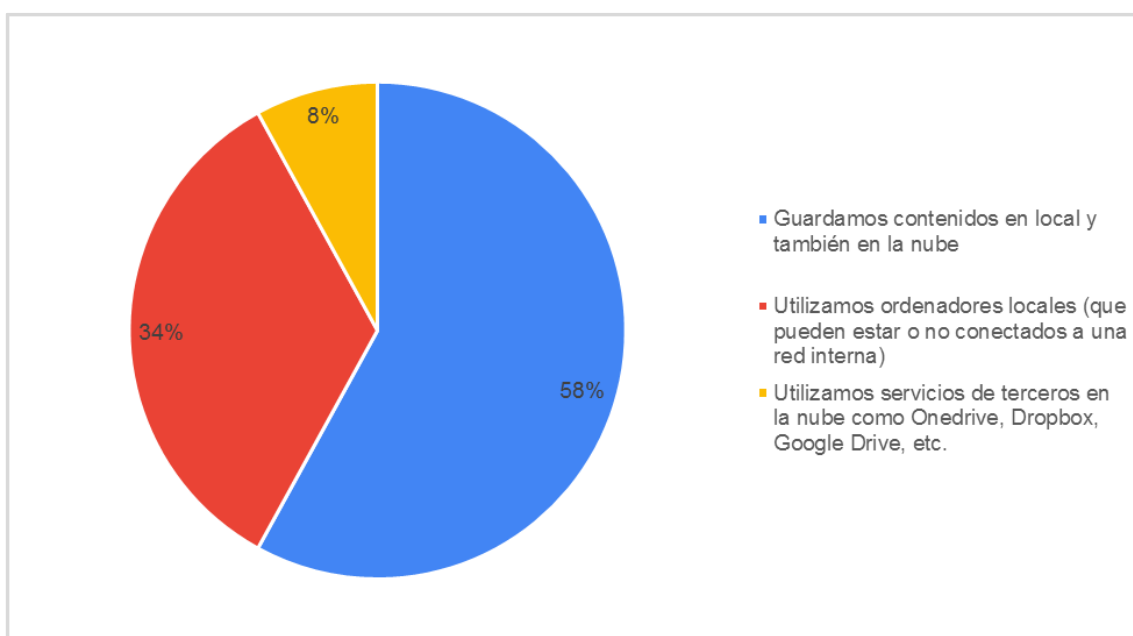
Esta es una cuestión de vital importancia en el ámbito de la transformación digital que requiere ser abordada con los mayores niveles de exigencia.



Seguridad en la gestión de datos	Entidades	Porcentaje
Estamos seguros de que nuestros datos se mantienen de forma segura y se utilizan adecuadamente	20	40%
No sabemos si almacenamos y utilizamos los datos de manera adecuada	14	28%
Sabemos que no gestionamos la información de forma adecuada (diferentes ubicaciones, ausencia de copia de seguridad, almacenamiento en ordenadores locales, etc.)	16	32%

Localización de los datos gestionados por la entidad

Un 58% de las entidades guardan sus datos en la nube y en local. En cambio, un 34% usa ordenadores locales, conectados o no a una red mientras que un 8% los ubica en servicios de terceros en la nube del tipo Drive o Dropbox.



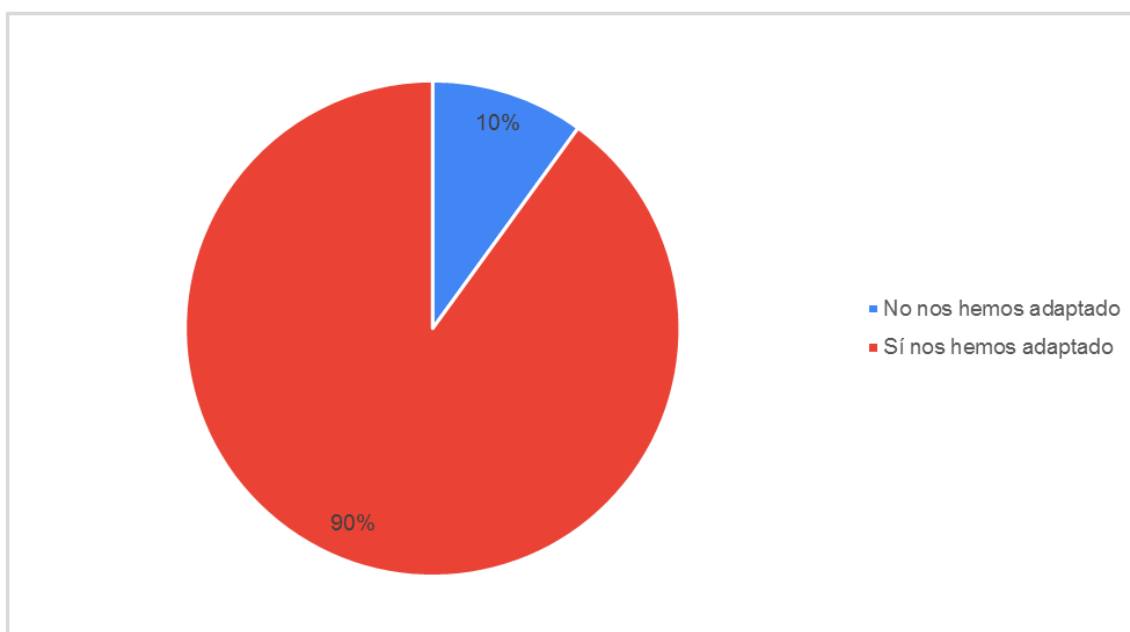
Ubicación de la información digital	Entidades	Porcentaje
Guardamos contenidos en local y también en la nube	29	58%
Utilizamos ordenadores locales (que pueden estar o no conectados a una red interna)	17	34%
Utilizamos servicios de terceros en la nube como Onedrive, Dropbox, Google Drive, etc.	4	8%

Como se puede observar en los datos de la tabla de la página siguiente, no se aprecian tendencias claras si vinculamos estas respuestas a la franja presupuestaria de las entidades. En todo caso, se podría deducir que **las entidades de mayor presupuesto de entre las participantes, tienden a combinar el guardado en local y en la nube.** Este es el caso de 17 de las 23 entidades que tienen presupuesto de más de 300.000 euros.

Almacenamiento y presupuesto	Entidades
Guardamos contenidos en local y en la nube	29
De 15.000 a 100.000 €	6
De 100.000 a 300.000 €	6
Más de 300.000 €	17
Guardamos en ordenadores locales (en red o no)	17
Menos de 15.000 €	1
De 15.000 a 100.000 €	8
De 100.000 a 300.000 €	4
Más de 300.000 €	4
Utilizamos servicios en la nube tipo Google Drive, Dropbox...	4
Menos de 15.000 €	1
De 100.000 a 300.000 €	2
Más de 300.000 €	1

Adaptación al RGPD (Reglamento General de Protección de Datos)

La inmensa mayoría de las entidades, el 90%, indican que se han adaptado ya a la normativa vigente en materia de protección de datos, es decir al RGPD (Reglamento General de Protección de Datos). Aunque tan solo el 10% indica no haberlo hecho, es importante destacar la urgencia de que puedan hacerlo para así garantizar la seguridad y los derechos de las personas con las que trabajan para la gestión de dichos datos.

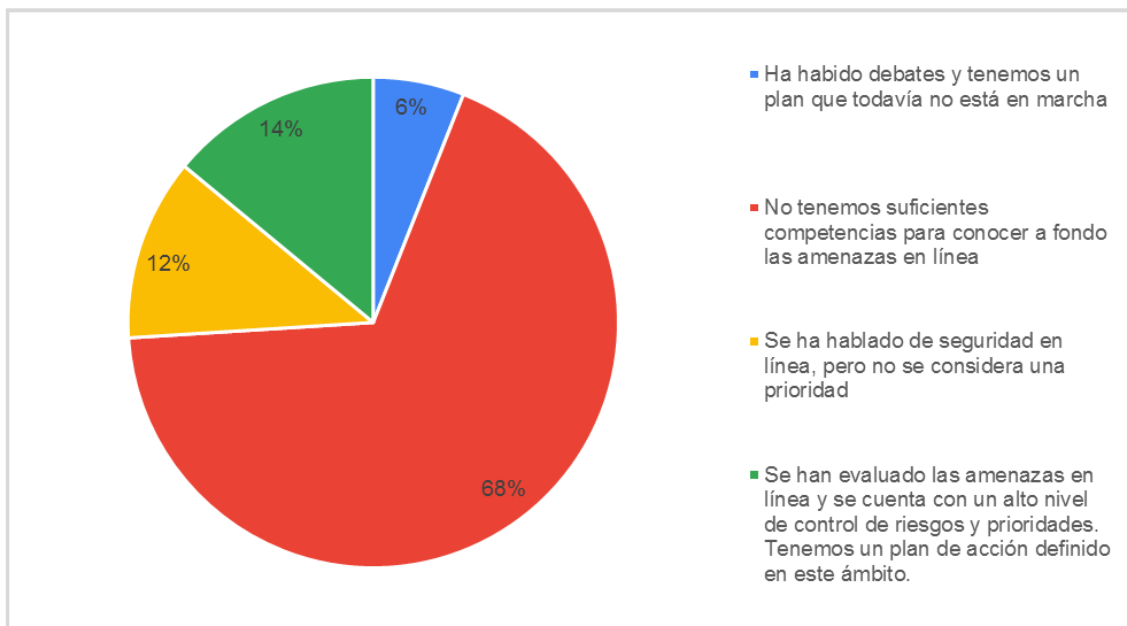


Adaptación al RGPD	Entidades	Porcentaje
No nos hemos adaptado	5	10%
Sí nos hemos adaptado	45	90%

En relación a la cuestión económica, señalar que entre las que aún no se han adaptado, se cuentan 2 entidades de presupuesto entre 15.000 y 100.000 euros, 1 entre 100.000 y 300.000 euros y 2 de más de 300.000 euros.

Gestión de la ciberseguridad de la entidad

Al preguntar a las entidades cómo abordan el tema de ciberseguridad, se revela una **dificultad importante a nivel de competencias** que podría tal vez matizar algunas de las respuestas anteriores referidas a la seguridad. Por ejemplo, de las 34 entidades que indican no disponer de competencias suficientes para conocer a fondo las amenazas en línea, 13 habían indicado anteriormente que estaban seguras de que sus datos se mantienen de forma segura y se utilizan adecuadamente. Aunque no necesariamente es algo contradictorio, dado que la seguridad de los datos puede provenir de un servicio externalizado, las entidades deberían poder adquirir competencias que les permitieran, sin dudas, conocer el estado de sus datos en materia de ciberseguridad.



Cómo se aborda la ciberseguridad en la entidad	Entidades	Porcentaje
Ha habido debates y tenemos un plan que todavía no está en marcha	3	6%
No tenemos suficientes competencias para conocer a fondo las amenazas en línea	34	68%
Se ha hablado de seguridad en línea, pero no se considera una prioridad	6	12%
Se han evaluado las amenazas en línea y se cuenta con un alto nivel de control de riesgos y prioridades. Tenemos un plan de acción definido en este ámbito.	7	14%

El 68% de las entidades entienden que no disponen de competencias suficientes para conocer a fondo las amenazas en línea.

El 14% ya ha evaluado las amenazas en línea y cuenta con un alto nivel de control de riesgos y prioridades.

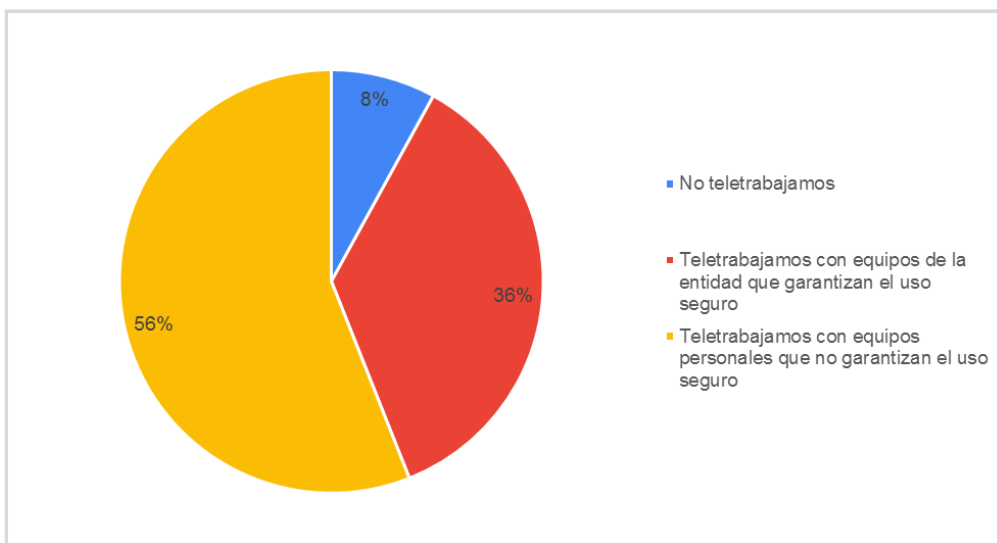
Un 12% no considera la ciberseguridad como una prioridad.

El 6% de las entidades tienen un plan respecto al tema que aún no se ha puesto en marcha y el 14% ya dispone de un plan de acción definido.

Teletrabajo y seguridad

A raíz de la emergencia sanitaria de la COVID-19, se ha generalizado el **teletrabajo**, también entre las asociaciones. Aun así, todavía hay un 8% de entidades que no teletrabajan, al menos, en este momento.

Por lo que respecta al 92% restante, algo más de la mitad teletrabaja con **equipos personales** que no garantizan el uso seguro ni la privacidad de los datos. El resto, trabaja con equipos de la entidad.



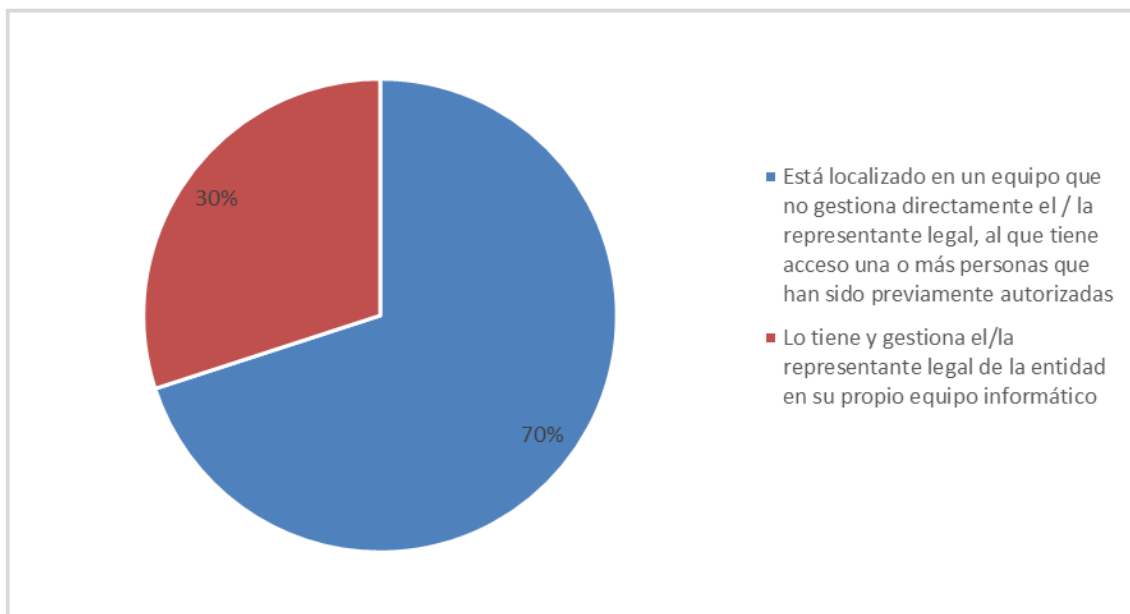
Teletrabajo en las entidades	Entidades	Porcentaje
No teletrabajamos	4	8%
Teletrabajamos con equipos de la entidad que garantizan el uso seguro	18	36%
Teletrabajamos con equipos personales que no garantizan el uso seguro	28	56%

En relación con el presupuesto, vemos que tampoco en este caso existe una vinculación necesariamente. Por ejemplo, las entidades de más de 300.000 euros se reparten casi a partes iguales entre las que teletrabajan con equipos de la entidad y con equipos personales.

Teletrabajo y presupuesto	Entidades
No teletrabajamos	4
De 15.000 a 100.000 €	2
De 100.000 a 300.000 €	1
Más de 300.000 €	1
Teletrabajamos con equipos de la entidad de forma segura	18
Menos de 15.000 €	2
De 15.000 a 100.000 €	2
De 100.000 a 300.000 €	4
Más de 300.000 €	10
Teletrabajamos con equipos personales no seguros	28
De 15.000 a 100.000 €	10
De 100.000 a 300.000 €	6
Más de 300.000 €	12

Certificado digital y seguridad

Todas las entidades participantes indican que disponen de certificado digital. La mayoría de ellas lo tienen localizado en un ordenador que no es el del representante legal y al que tienen acceso personas autorizadas. El resto lo tiene localizado en el ordenador del representante legal.



Localización del certificado digital	Entidades	Porcentaje
Está localizado en un equipo que no gestiona directamente el / la representante legal, al que tiene acceso una o más personas que han sido previamente autorizadas	35	70%
Lo tiene y gestiona el/la representante legal de la entidad en su propio equipo informático	15	30%

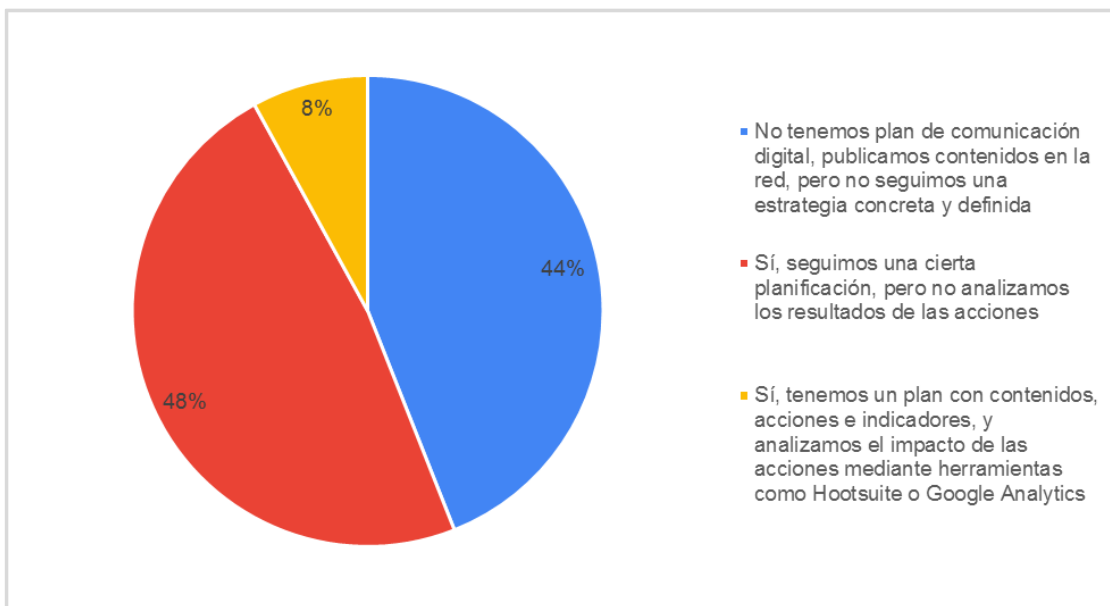
3.2.4. Comunicación, marketing y contenidos digitales

Planificación en materia de comunicación digital

Son pocas las entidades que disponen de un plan de comunicación completo, con objetivos, contenidos, etc. y que miden el impacto de sus acciones: únicamente 4 entidades de las 50 participantes, es decir, un 8%.

Sin embargo y como dato positivo, **casi la mitad de las entidades, un 48%, sigue una cierta planificación**, aunque no ha dado aún el paso de analizar el resultado de sus acciones.

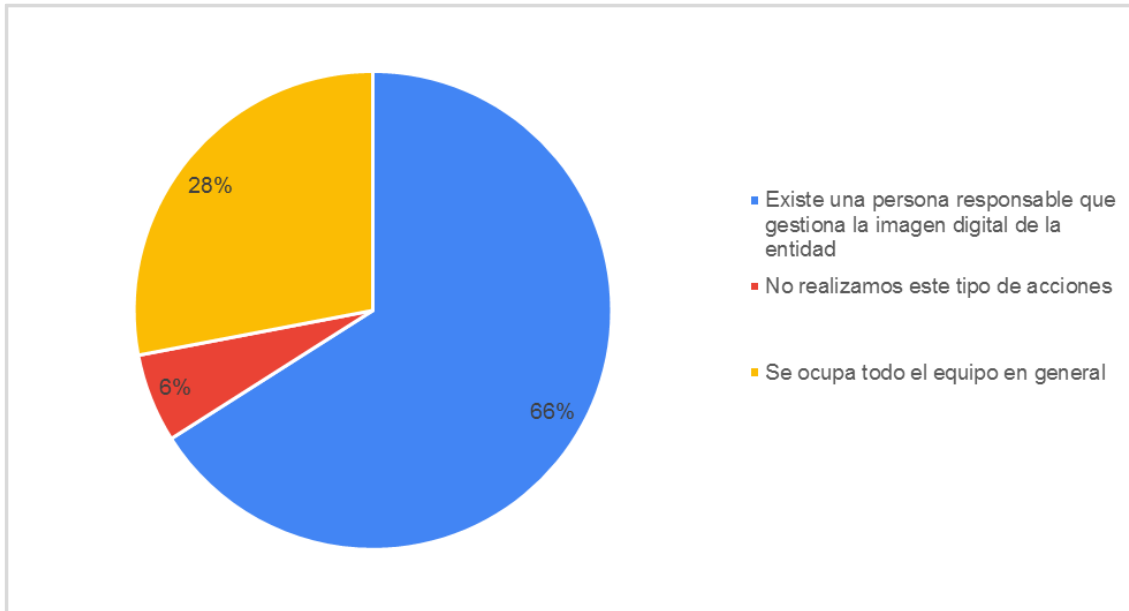
La otra mitad de las entidades, un 44%, publica en redes sociales, etc. pero lo hace sin seguir ninguna estrategia concreta.



Plan de comunicación	Entidades	Porcentaje
No tenemos plan de comunicación digital, publicamos contenidos en la red, pero no seguimos una estrategia concreta y definida	22	44%
Sí, seguimos una cierta planificación, pero no analizamos los resultados de las acciones	24	48%
Sí, tenemos un plan con contenidos, acciones e indicadores, y analizamos el impacto de las acciones mediante herramientas como Hootsuite o Google Analytics	4	8%

Persona responsable de la identidad digital de la entidad

El **66%** de las entidades designa a una persona como responsable de gestionar la identidad digital de la organización mientras que en el 28% de los casos esta responsabilidad recae en todo el equipo en general. Un 6% no realiza ninguna acción de este tipo.



Gestión de la identidad digital	Entidades	Porcentaje
Existe una persona responsable que gestiona la imagen digital de la entidad	33	66%
No realizamos este tipo de acciones	3	6%
Se ocupa todo el equipo en general	14	28%

Publicación y difusión de contenidos digitales

Las **publicaciones en redes sociales** son el tipo de contenido más popular entre las entidades: el 90% de ellas los generan. Le sigue la **publicación de artículos en la web institucional** o en el blog de la entidad, con un 76% de las entidades.

En el grupo de entidades participantes parece que **los videos superan en popularidad a otros contenidos y formatos**. Son 34 las entidades que los estarían usando para la difusión de actividades de la entidad, es decir, el 68%.

Entre los **contenidos menos usados** se encuentran las publicaciones o estudios, con un 20% de las entidades, y las apps propias para dispositivos móviles, con un 16%.

Contenidos digitales que se generan	Entidades	Porcentaje
Contenido para las redes sociales	45	90%
Artículos, noticias o entradas en la web o blog	38	76%
Vídeos (Youtube, Instagram stories...)	34	68%
Encuestas y/o votaciones	21	42%
Boletines (newsletters)	14	28%
Webinars o vídeo en directo	13	26%
Publicaciones y estudios	10	20%
Apps propias para smartphones	8	16%

Herramientas para la generación de contenidos digitales audiovisuales

Como vimos al inicio, parece que **las entidades están avanzando en el uso de herramientas digitales para la creación de contenido gráfico y audiovisual.**

Aunque el 28% de las entidades indica que no genera este tipo de contenidos, el 62% sí estaría usando herramientas de diseño gráfico para la edición de imágenes. La cifra se reduce, sin embargo, cuando hablamos de herramientas para la edición de vídeos, quedando en un 22%.

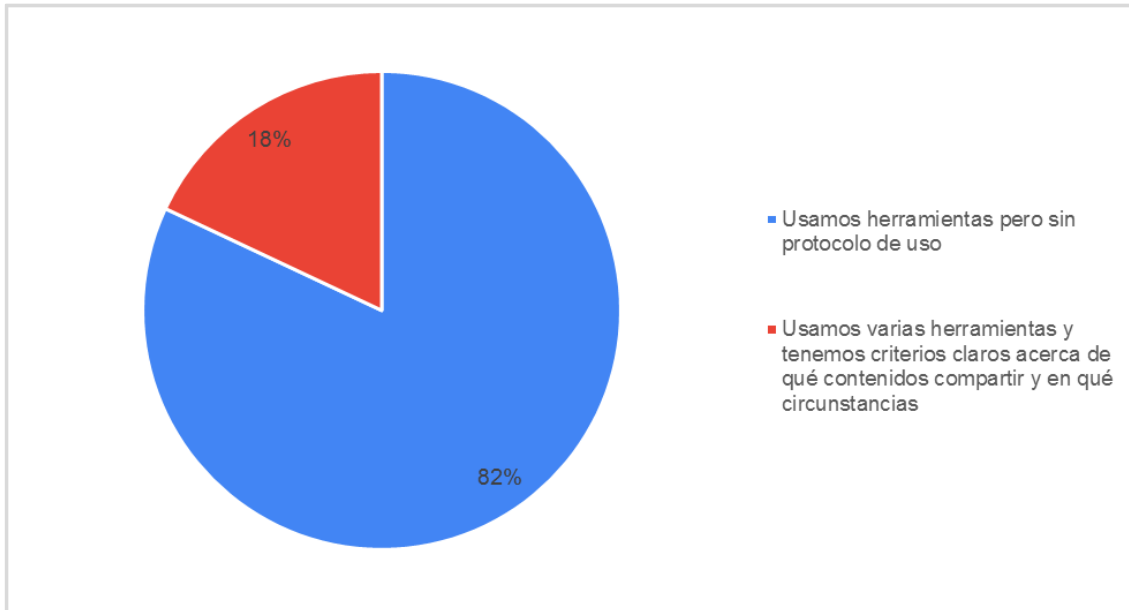
Creación de contenidos audiovisuales	Entidades	Porcentaje
No, no generamos este tipo de contenido	14	28%
Sí, usamos herramientas de diseño gráfico como Canva o Gimp, por ejemplo	31	62%
Sí, usamos herramientas para la edición de vídeo como VN, Shotcut, por ejemplo	11	22%

Retomando lo descrito en la cuestión anterior, **parecería que las entidades tienden a la publicación de vídeos y, sin embargo, no emplean siempre herramientas para su edición.** Si 34 entidades indicaban que publican en Youtube, solamente 11 sabrían usar herramientas para la edición de vídeo del tipo ShotCut y similares.

Herramientas de comunicación interna

Todas las entidades, sin excepción, usan herramientas de comunicación interna como Whatsapp, Teams o correo electrónico. Ahora bien, prácticamente todas lo hacen **sin contar con protocolos y criterios claros de uso** referidos tanto a contenidos como a circunstancias en las que deben usarse.

Solo el 18% de las entidades dispone de pautas y criterios claros para el uso de aplicaciones de comunicación. El 82% usa este tipo de herramientas, aunque no dispone de dichas pautas.

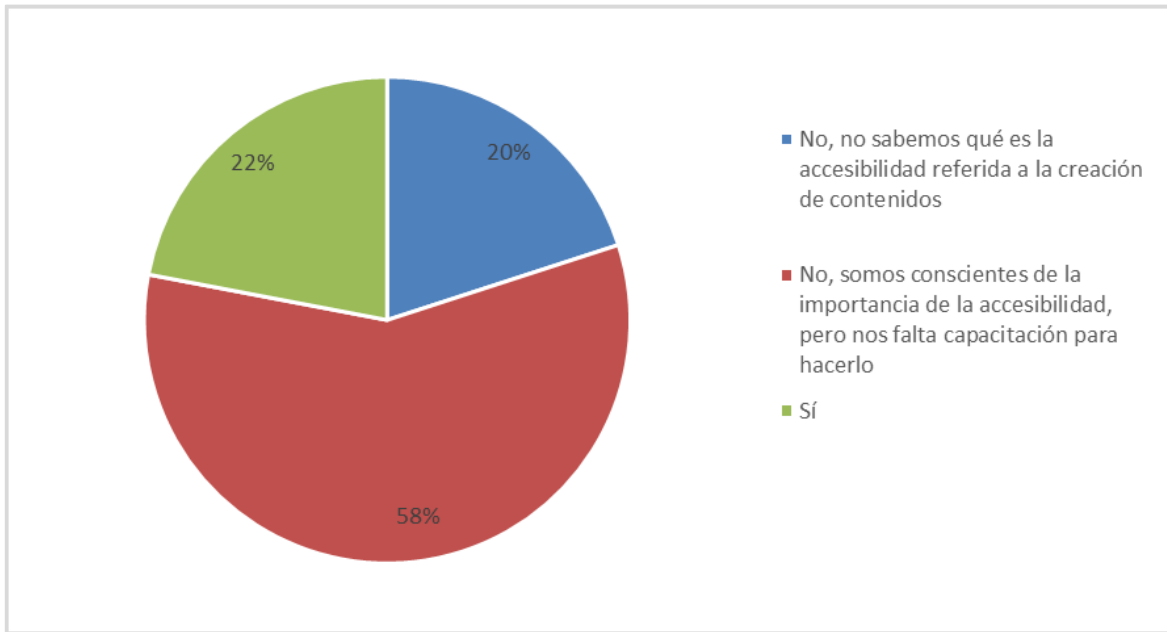


Herramientas de comunicación y criterios de uso	Entidades	Porcentaje
Usamos herramientas, pero sin protocolo de uso	41	82%
Usamos varias herramientas y tenemos criterios claros acerca de qué contenidos compartir y en qué circunstancias	9	18%

Accesibilidad de los contenidos digitales

La accesibilidad de los contenidos garantiza que cualquier persona independientemente de los recursos que use o de sus propias capacidades puede acceder la información. **Las entidades tienen clara la importancia de la accesibilidad en la generación de contenidos digitales. Sin embargo, carecen de capacitación para integrarla en sus procesos de creación de contenidos: así lo manifiesta el 58% de las entidades.** Además, un 20% reconoce desconocer el significado de la accesibilidad referida a contenidos digitales.

Sin embargo, un 22% de las entidades ya estaría teniendo en cuentas los criterios de accesibilidad al generar dichos contenidos.



Generación de contenidos digitales accesibles	Entidades	Porcentaje
No, no sabemos qué es la accesibilidad referida a la creación de contenidos	10	20%
No, somos conscientes de la importancia de la accesibilidad, pero nos falta capacitación para hacerlo	29	58%
Sí, generamos contenidos accesibles	11	22%

3.3. A modo de conclusión

A continuación, destacamos las **principales oportunidades de mejora detectadas en las entidades encuestadas.**

- Las entidades no disponen, en general, de un **plan de transformación digital** en su plan estratégico.

74% de las entidades participantes no dispone de un plan de transformación digital. Solo el 4% dispone de él y 22% lo tendría en preparación.

- Las entidades carecen de **planes formativos** periódicos que incluyan acciones para la mejora de la competencia digital del equipo

El 80% de las entidades carece de planes formativos periódicos que contemplen la mejora de competencias digitales, mientras que un 20% sí que dispondría de ellos.

- Las entidades tienen dificultades para tener en cuenta criterios de **accesibilidad** en la generación de contenidos digitales, aunque, mayoritariamente son conscientes de su importancia.

El 58% de las entidades entiende la importancia de la accesibilidad en la generación de contenidos digitales, pero carecen de capacitación para hacerlo. En ese sentido, solamente el 22% tiene en cuenta los criterios de accesibilidad al generar contenidos.

- Las **cuestiones de mantenimiento** del día a día en materia tecnológica suelen recaer en personas de la propia entidad a las que se les dan bien las cuestiones tecnológicas o bien en servicios externos. En algunos casos, se combinan ambas opciones.

Las entidades no suelen tener una persona especializada como responsable de las cuestiones técnicas del día a día en materia tecnológica dentro de su equipo, pero tienden a disponer de servicios externos. Mayoritariamente, cuentan para estas tareas con una persona de la entidad a quien se le dan bien los temas tecnológicos: este es el caso del 32% de las entidades. Otro 14% combina el apoyo de esta persona con la contratación de un servicio externo. A ellas cabría sumar el 26% de entidades que recurren únicamente a servicios externos, sin apoyo interno. Un 14% de entidades disponen de una persona o equipo responsable en la entidad.

- En cuanto al **almacenamiento de la información**, las entidades tienen algunas dificultades para garantizar que dicho almacenamiento se haga de forma segura.

El 40% de las entidades muestra convencimiento de que sus datos se almacenan de forma segura mientras que un 28% expresa dudas al respecto y un 32% es consciente de que no puede garantizar dicha seguridad.

Sin embargo, cuando se les pregunta de forma directa sobre sus propias competencias para identificar posibles riesgos en materia de ciberseguridad el 68% de las entidades reconoce no tener suficientes competencias para conocer a fondo las amenazas en línea.

- Las entidades no emplean de forma pautada y con **criterios de uso de herramientas de comunicación** como Whatsapp, Teams o correo electrónico corporativo.

Solo el 18% de las entidades dispone de pautas y criterios claros para el uso de aplicaciones de comunicación. El 82% usa este tipo de herramientas, aunque no dispone de dichas pautas.

- En el ámbito digital, las entidades tienden a usar **herramientas digitales**, pero aún carecen de **enfoque estratégico** en general.

El 58% de las entidades usa herramientas digitales sin tener un enfoque estratégico al respecto. Otro 20% estaría pensando en desarrollar una estrategia digital.

Solo el 2% considera que ha pasado ya un proceso de transformación digital y otro 14% dispone de estrategia digital sin haber culminado, sin embargo, una transformación digital completa.

Preocuparía especialmente el caso de un 6% de entidades que refieren dificultades para acceder y usar herramientas digitales básicas.

- Las entidades están avanzando en el uso de herramientas digitales para la **creación de contenido gráfico y audiovisual**.

Aunque el 28% de las entidades indica que no genera este tipo de contenidos, el 62% sí estaría usando herramientas de diseño gráfico para la edición de imágenes. La cifra se reduce, sin embargo, cuando hablamos de herramientas para la edición de vídeos, quedando en un 22%

- Las entidades han avanzado en la adaptación a la **normativa vigente de protección de datos personales**.

Un 90% de las entidades se ha adaptado a los requerimientos del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

Sin pretender que la realidad que describe este informe sea representativa del estado de transformación digital de las entidades sociales de nuestro país, creemos que aparecen diferentes estados de madurez digital que, sin duda, serán comunes a muchas otras organizaciones sociales. Existe una necesidad evidente de incorporar herramientas digitales y las metodologías que éstas facilitan en el día a día de las organizaciones que trabajan por el bienestar de las personas para poder hacerlo de forma más eficiente. Proyectos como DigitalizaciONG son una apuesta humilde por lograrlo, pero somos conscientes de que es un proyecto complejo que supone la revisión de las estructuras y principios más fundamentales que mueven a las organizaciones y un cambio cultural y de actitudes y aptitudes de las personas que forman parte: profesionales, voluntarios/as y personas beneficiarias.

Finalizamos este informe, aprovechando para agradecer a todas las entidades que han colaborado respondiendo al cuestionario que nutre este documento. Gracias a todas. Ahora toca seguir trabajando.

