

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS GENERALES DEL PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL PROGRAMA TENERIFE ISLA SOLIDARIA

Presentación pública de los resultados a las partes interesadas
21 de noviembre de 2024 en Santa Cruz de Tenerife.



transformación
digital
Tenerife Isla Solidaria



Tenerife Isla
Solidaria
Oficina de voluntariado

ÍNDICE

01. Introducción
02. Proceso de análisis
03. Resultados principales
04. Recomendaciones
05. Dudas y preguntas

01. Introducción



**transformación
digital**
Tenerife Isla Solidaria

02. Proceso

Herramienta: Identificación de procesos y elementos de gestión (bloque 1)



BLOQUE 1

01. Caracterización entidad social
02. Dirección, planificación y administración
03. Captación de fondos, alianzas y gestión financiera
04. Gestión de recursos humanos
05. Comunicación y fidelización
06. Servicio principal de la entidad

Herramienta: Gestión asociativa y asociatividad

(bloque 2)



BLOQUE 1

01. Caracterización entidad social
02. Dirección, planificación y administración
03. Captación de fondos, alianzas y gestión financiera
04. Gestión de recursos humanos
05. Comunicación y fidelización
06. Servicio principal de la entidad

Herramienta: DMA – Diagnóstico de Madurez Digital (bloque 3)



50 entidades sociales de la Isla de Tenerife

03. Resultados

Herramienta: Identificación de procesos y elementos de gestión (bloque 1)

A/ CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD SOCIAL

- A-1 Enfoque temático
- A-2 Tipos de prestación
- A-3 Número de asalariados
- A-4 Número de voluntarios
- A-5 Número de asociados
- A-6 Número de beneficiarios
- A-7 Municipio de la sede
- A-8 Centros secundarios
- A-9 Espacio de intervención
- A-10 Expectativas de digitalización

B/ DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN & ADMINISTRACIÓN

- B-1 Misión, Visión y Valores
- B-2 Perfiles de usuarios
- B-3 Detección de expectativas
- B-4 Valor a patrocinios
- B-5 Plan de acciones
- B-6 Sistema de gestión
- B-7 Cuadro de Mando
- B-8 Mejora continua

C/ CAPTACIÓN DE FONDOS, ALIANZAS & GESTIÓN FINANCIERA

- C-1 Ayudas y subvenciones
- C-2 Ayudas y subvenciones
- C-3 Apoyo empresarial
- C-4 P2P campañas digitales
- C-5 P2P campañas físicas
- C-6 Eventos recaudatorios
- C-7 Generación de acuerdos y alianzas
- C-8 Gestión financiera

D/ GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- D-1 Atracción de voluntario.as
- D-2 Integración de voluntario.as
- D-3 Gestión de voluntario.as
- D-4 Voluntariado– Desvinculación de voluntario.as
- D-5 Selección de personal
- D-6 Gestión de personal
- D-7 Formación del personal
- D-8 Motivación del personal

E/ COMUNICACIÓN & FIDELIZACIÓN

- E-1 Comunicación interna sobre estrategia
- E-2 Comunicación a beneficiarios
- E-3 Atención al beneficiario.a
- E-4 Comunicación a apoyos y patrocinios
- E-5 Comunicación a la Sociedad
- E-6 Storytelling y testimonios
- E-7 Comunicación interna
- E-8 Fidelización de asociados

F/ PRINCIPAL PROCESO PRODUCTIVO – SERVICIO / PROYECTO 1

- F-1 Expectativas de beneficiarios con el Proyecto/servicio 1
- F-2 Evaluación de la satisfacción con el Proyecto/Servicio 1
- F-3 Responsable del proceso del Proyecto/Servicio 1
- F-4 Objetivos específicos del Proyecto/Servicio 1
- F-5 Indicadores de seguimiento del proceso del P./Servicio 1
- F-6 Compras del proceso del Proyecto/Servicio 1
- F-7 Resultados del proceso del Proyecto/Servicio 1
- F-8 Mejora continua del proceso del P./Servicio 1
- F-9 Normativa de aplicación al proceso del P./Servicio 1
- F-10 Impacto medioambiental del proceso del P./Servicio 1
- F-11 Contribución a los ODS del Proyecto/Servicio 1
- F-12 Certificaciones y validaciones externas del Proyecto/Servicio 1

BLOQUE 1

APARTADO A: CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD SOCIAL

PERFIL MÁS HABITUAL DE LAS ENTIDADES SOCIALES EN TENERIFE

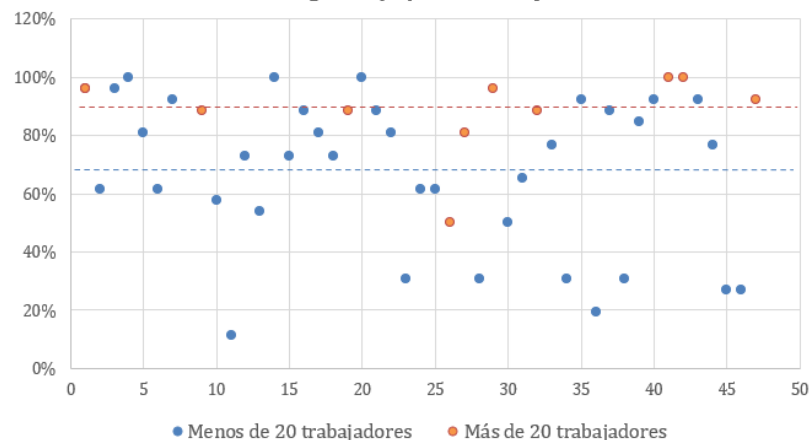
- Recursos humanos limitados:** **plantilla fija de entre 0 y 2 trabajadores asalariados;**
- Papel esencial del voluntariado:** **entre 10 y 50 personas voluntarias activas**
- Infraestructuras:** **una única sede central**
- Impacto:** **más de 500 personas beneficiarias al año**
= labor significativa en términos de alcance y
atención a las necesidades de la comunidad.

BLOQUE 1

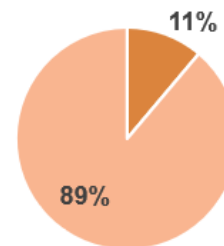
APARTADO B: PROCESO DE DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Porcentaje de implementación		72%
Áreas	Misión, visión y valores	92%
	Perfil de las personas usuarias	77%
	Detección de expectativas de las personas usuarias	69%
	Valor a patrocinios	73%
	Plan de acciones definido y actualizado	77%
	Sistema de gestión de calidad	42%
	Cuadro de mando (indicadores)	73%
	Mejora continua en las actividades y el impacto	69%

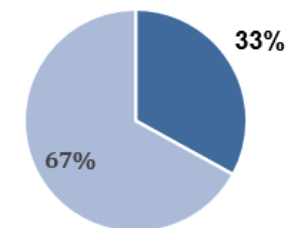
Proceso de dirección, planificación y administración según equipo de trabajo



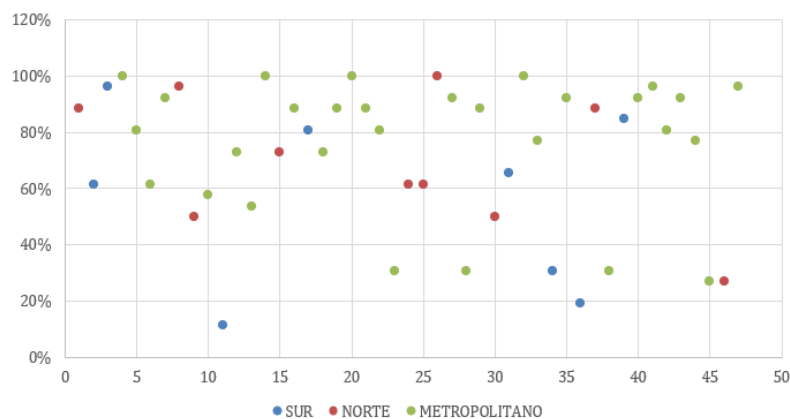
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



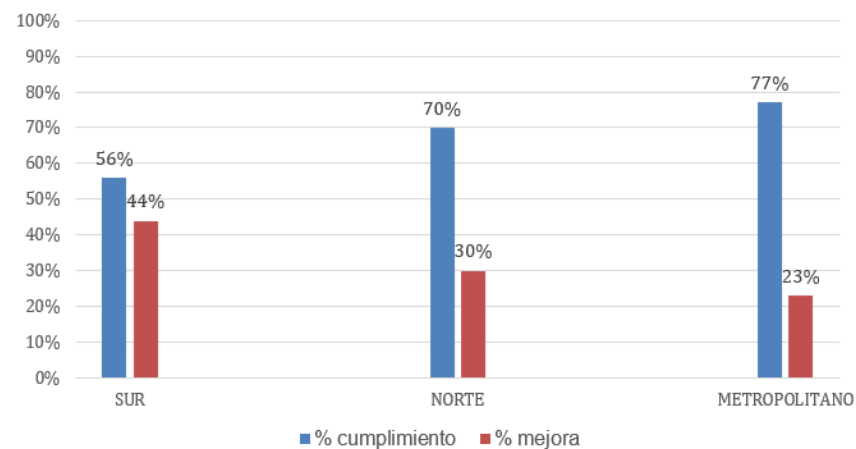
Porcentaje de mejora <20 trabajadores



Proceso de dirección, planificación y administración según zona geográfica



Porcentaje de mejora según zona geográfica

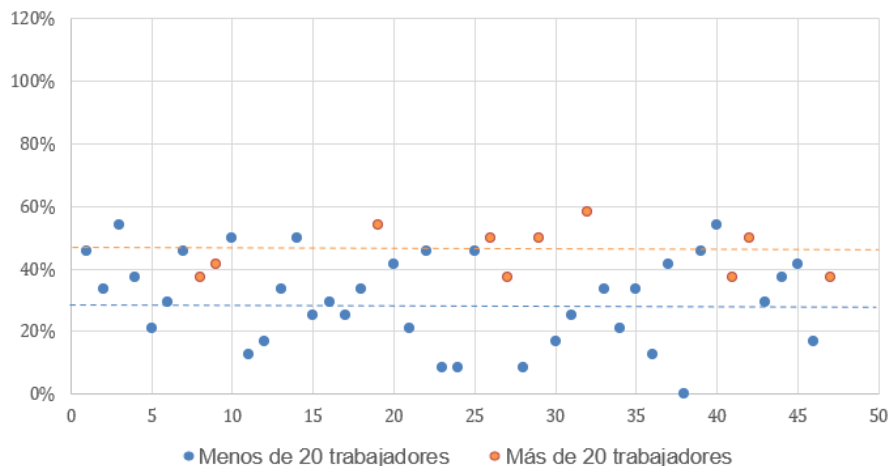


BLOQUE 1

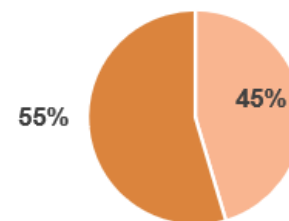
APARTADO C: PROCESO DE CAPTACIÓN DE FONDOS, ALIANZAS Y GESTIÓN FINANCIERA

Porcentaje de implementación		34 %
Áreas	Ayudas y subvenciones	82%
	Contratos de prestaciones sociales delegadas	40%
	Apoyo empresarial	59%
	Campañas digitales	25%
	Campañas presenciales (Street fundraising)	30%
	Eventos recaudatorios	32%
	Gestión financiera	60%

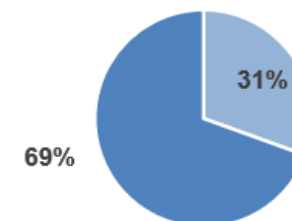
Proceso de captación de fondos, alianzas y gestión financiera según equipo de trabajo



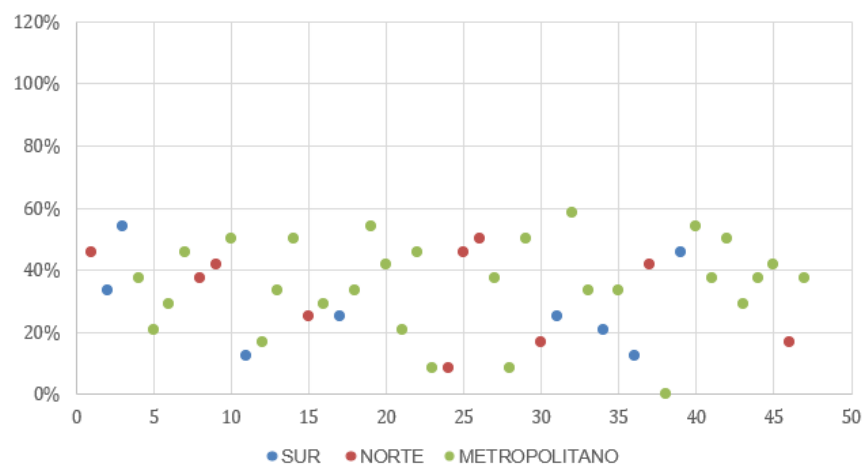
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



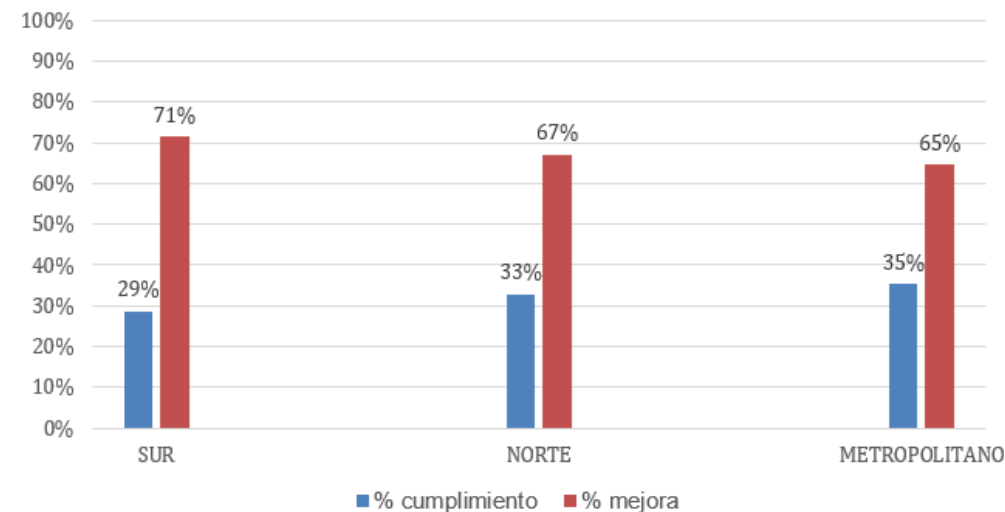
Porcentaje de mejora <20 trabajadores



Proceso de captación de fondos, alianzas y gestión financiera según zona geográfica



Porcentaje de mejora según zona geográfica

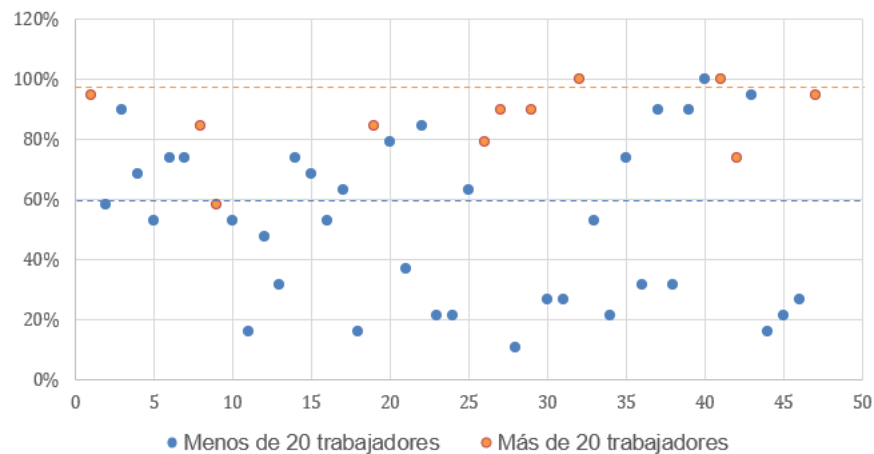


BLOQUE 1

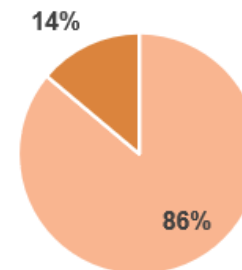
APARTADO D: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Porcentaje de implementación		60 %
Áreas	Atracción de personas voluntarias	45%
	Integración de personas voluntarias	75%
	Gestión de personas voluntarias	64%
	Voluntariado y desvinculación	70%
	Selección de personal	64%
	Gestión de personal	65%
	Formación del personal	52%
	Motivación del personal	27%

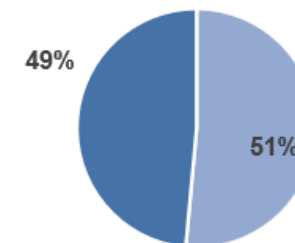
Gestión de recursos humanos según equipo de trabajo



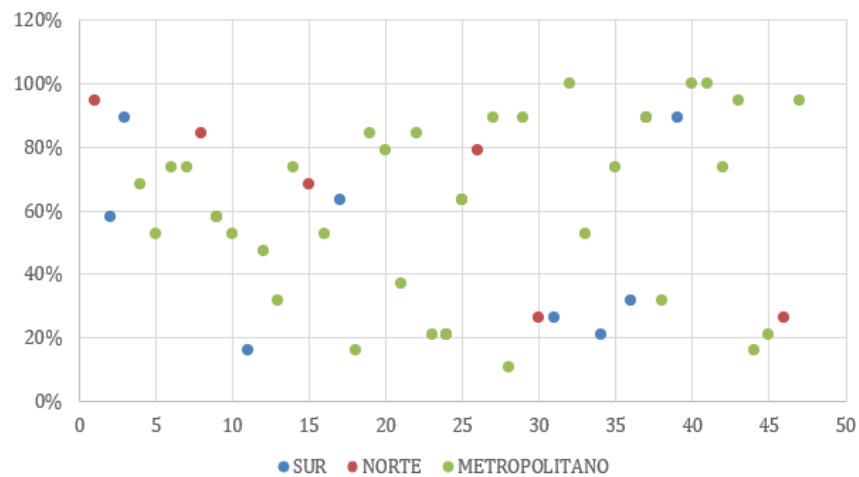
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



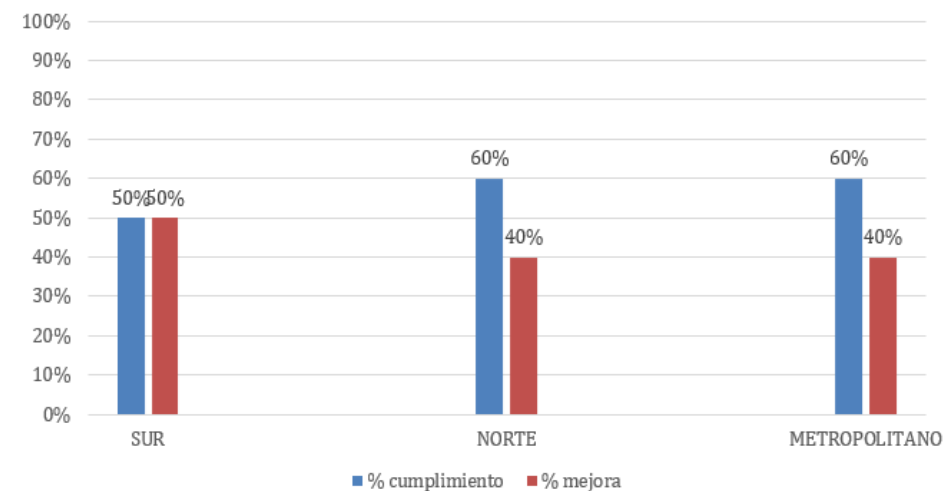
Porcentaje de mejora de <20 trabajadores



Gestión de recursos humanos según zona geográfica



Porcentaje de mejora según zona geográfica

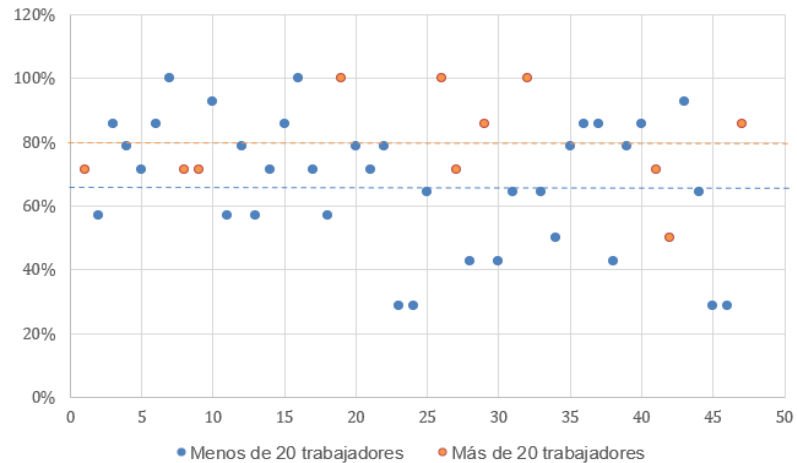


BLOQUE 1

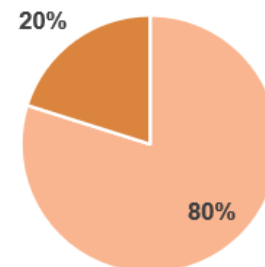
APARTADO E: COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN

Porcentaje de implementación		70 %
Áreas	Comunicación interna sobre estrategia	80%
	Comunicación a personas beneficiarias	87%
	Atención a beneficiarias	94%
	Comunicación a apoyos y patrocinios	68%
	Comunicación a la sociedad	80%
	Storytelling y testimonios	81%
	Comunicación interna	66%
	Fidelización de personas asociadas	47%

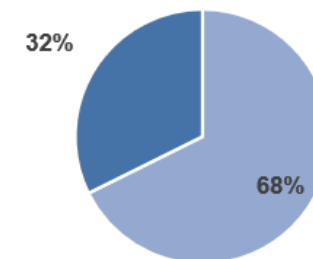
Comunicación y fidelización según equipo de trabajo



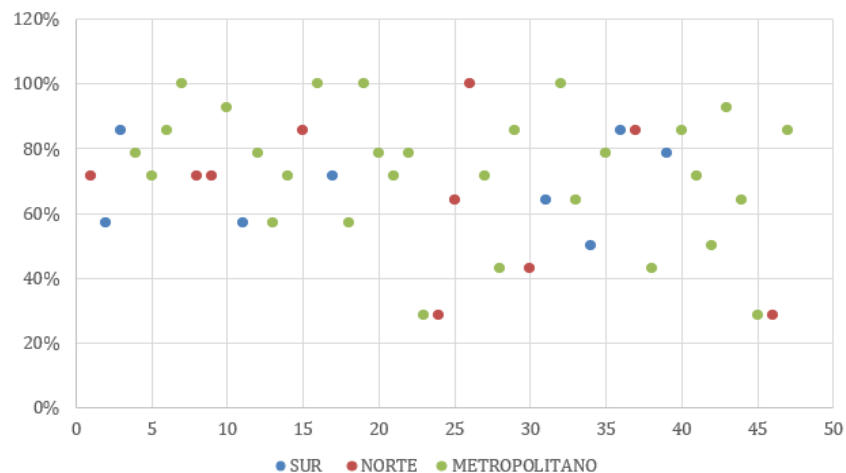
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



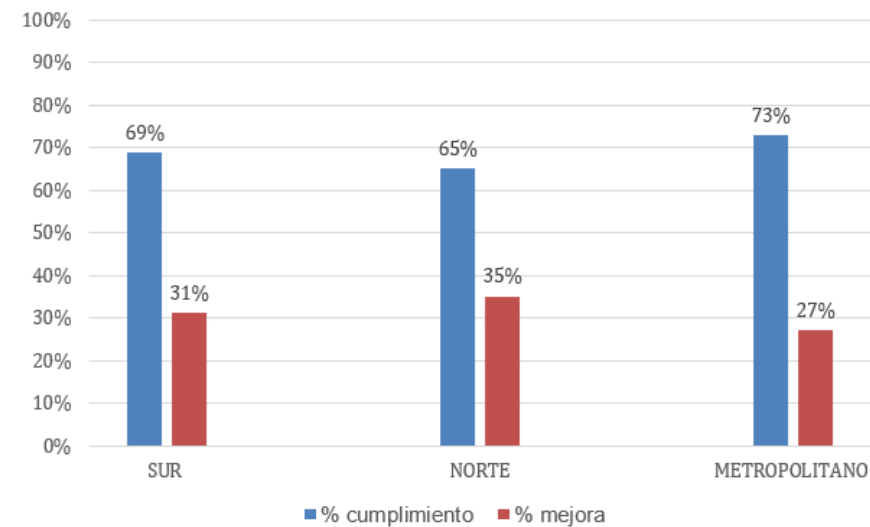
Porcentaje de mejora <20 trabajadores



Comunicación y fidelización según zona geográfica



Porcentaje de mejora según zona geográfica



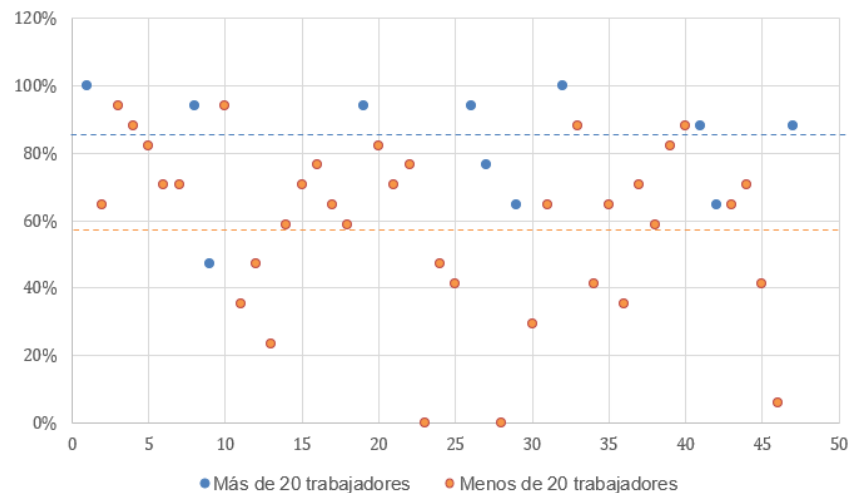
BLOQUE 1

APARTADO F: SERVICIO PRINCIPAL DE LA ENTIDAD

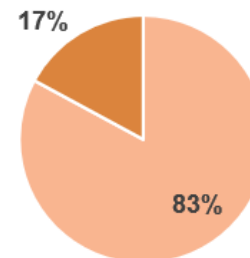
Porcentaje de implementación	65 %
-------------------------------------	-------------

Áreas	Expectativas de las personas beneficiarias con el servicio clave de la entidad	79%
	Evaluación de la satisfacción con servicio clave de la entidad	83%
	Responsable del proceso del servicio clave de la entidad	85%
	Objetivos específicos del servicio clave de la entidad	85%
	Indicadores de seguimiento del proceso del servicio clave de la entidad	70%
	Compras del proceso del servicio clave de la entidad	43%
	Resultados del proceso clave de la entidad	68%
	Mejora continua del proceso clave de la entidad	81%
	Normativa de aplicación al proceso clave de la entidad	64%
	Impacto medioambiental del proceso clave de la entidad	36%
	Contribución a los ODS del proceso clave de la entidad	55%
	Certificaciones y validaciones externas del proceso clave de la entidad	48%

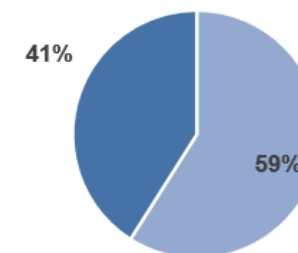
Evaluación del principal servicio según equipo de trabajo



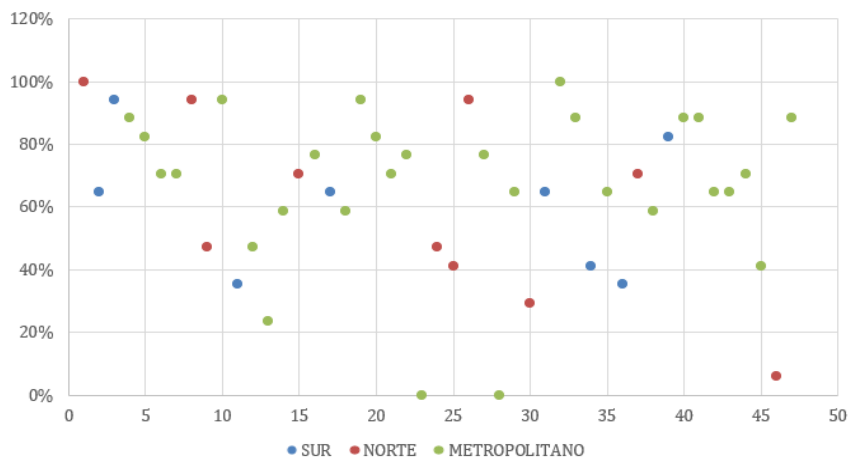
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



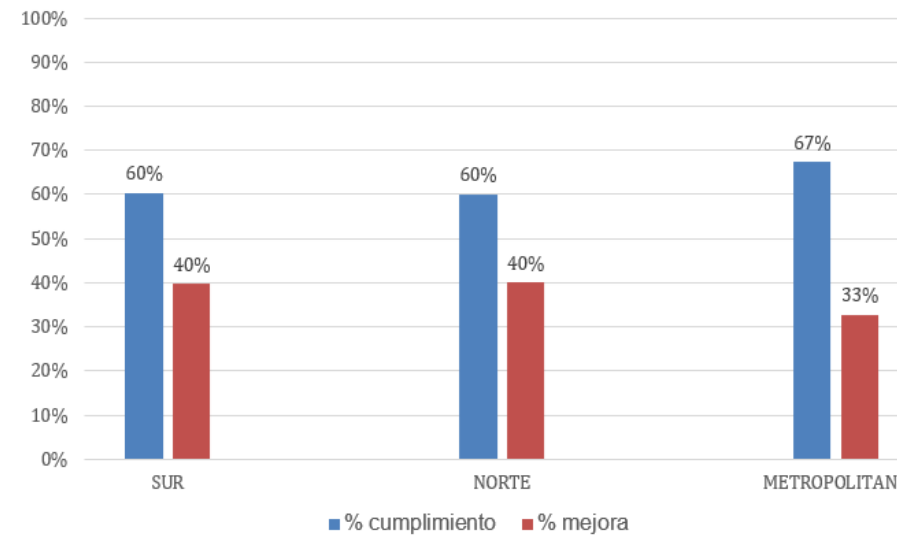
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



Evaluación del principal servicio según zona geográfica



Porcentaje de mejora según zona geográfica



RESULTADOS BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS

Apartado	Porcentaje por apartado	Áreas clave de mejora	Porcentaje del Bloque 1
B	72%	Sistemas de gestión de calidad	60%
C	34 %	Contratos de prestaciones sociales delegadas	
		Campañas digitales	
		Campañas presenciales	
		Eventos recaudatorios	
D	60 %	Atracción de personas voluntarias	
		Motivación del personal	
E	70 %	Fidelización de personas asociadas	
F	65 %	Compras del proceso del servicio clave de la entidad	
		Impacto medioambiental del proceso clave de la entidad	
		Certificaciones y validaciones externas del proceso clave de la entidad	

Herramienta: Gestión asociativa y asociatividad (bloque 2)

A/ RELACIONES EXTERNAS

- A-1 Colaboración externa
- A-2 Tipología de colaboradores externos
- A-3 Redes y alianzas externas
- A-4 Alianzas estratégicas

C/ CONFIANZA Y COMPROMISO

- C-1 Confianza generada
- C-2 Confianza percibida
- C-3 Confianza en colaboradores externas

E/ INTEROPERABILIDAD

- | | | |
|--------------------------------------|--|---|
| E-1 Colaboración externa | E-5 Adaptación a cada persona usuaria | E-9 Seguridad del intercambio de datos |
| E-2 Programas y estándares abiertos | E-6 Punto de contacto único | E-10 Prioridad a la interacción digital |
| E-3 Tecnologías abiertas y comunes | E-7 Uso eficiente de la información entrante | E-11 Formatos de datos duraderos |
| E-4 Movilidad e intercambio de datos | E-8 Acceso universal a los servicios | E-12 Soluciones orientadas a usuario.as |

B/ COMUNICACIÓN

- B-1 Calidad de la comunicación externa
- B-2 Transparencia de la comunicación externa

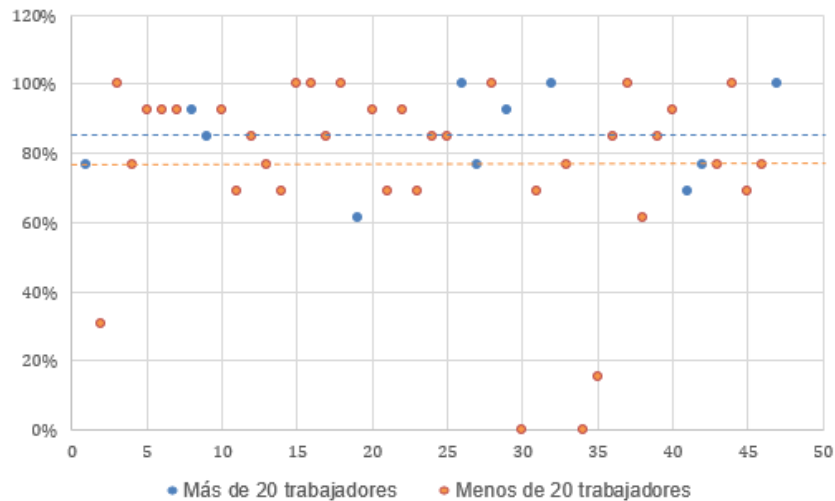
D/ IMPACTO Y RESULTADOS

- D-1 Impacto de colaboraciones externas
- D-2 Satisfacción con los resultados externos

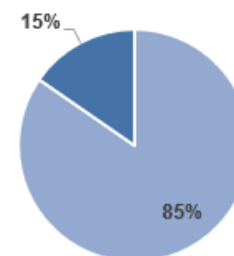
BLOQUE 2: GESTIÓN ASOCIATIVA

Porcentaje de implementación		75 %
Áreas	Relaciones externas	83 %
	Comunicación	89 %
	Confianza y compromiso	91 %
	Impacto y resultados	59 %

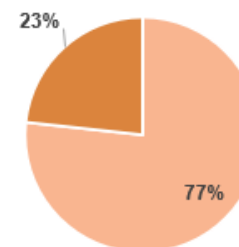
Gestión asociativa según equipo de trabajo



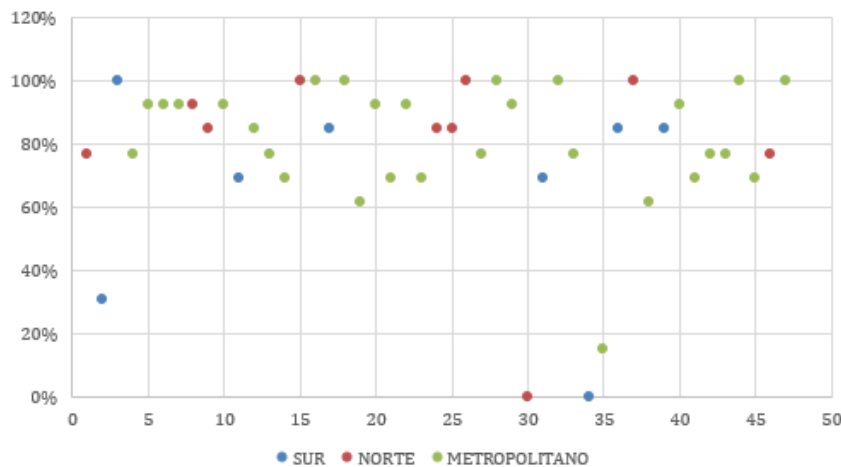
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



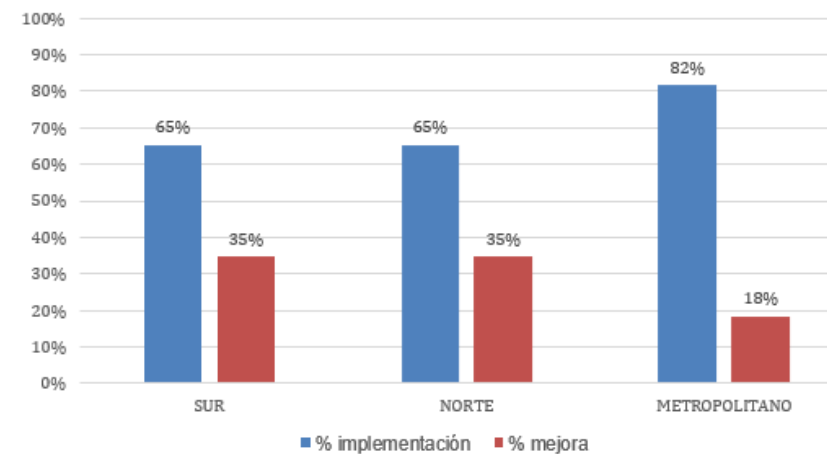
Porcentaje de mejora <20 trabajadores



Gestión asociativa según zona geográfica



Porcentaje de mejora según zona geográfica

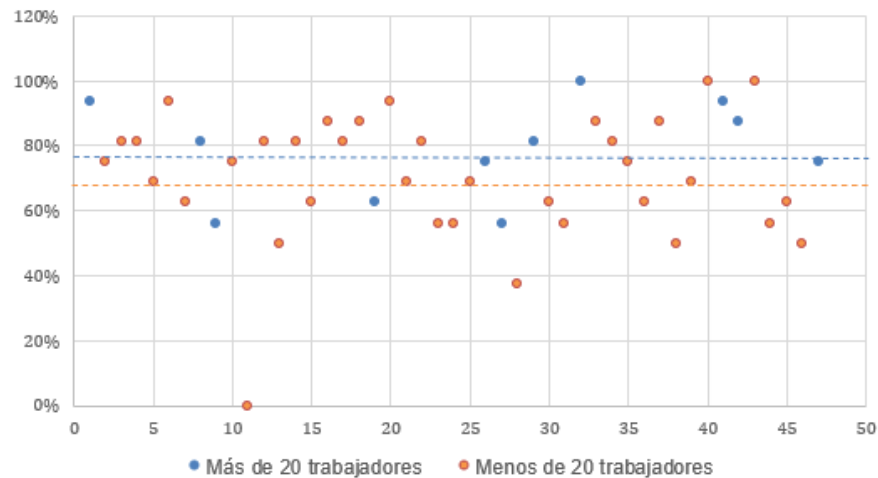


BLOQUE 2: INTEROPERABILIDAD

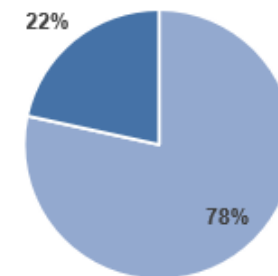
Porcentaje de implementación	70 %
------------------------------	------

Áreas	Compartir datos públicamente y de forma accesible	85%
	Programas de código abierto	32%
	Estándares abiertos	89%
	Servicios claros y fáciles de usar	89%
	Comparte y usa nuevamente las soluciones, información y datos	72%
	No obliga a los usuarios a usar una tecnología específica	89%
	Movilidad de datos entre diferentes sistemas	83%
	Diferentes opciones para usar los servicios	87%
	Un solo lugar de contacto para todos los servicios.	81%
	La información se solicita solo una vez	66%
	Personas con discapacidad, mayores y otros grupos sociales pueden usar los servicios	94%
	Servicios en varios idiomas	21%
	Intercambio de datos seguro y confiable	83%
	Servicios en línea	40%
Acceso a datos en el futuro	81%	

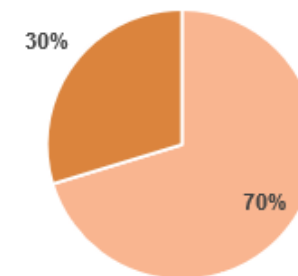
Interoperabilidad según equipo de trabajo



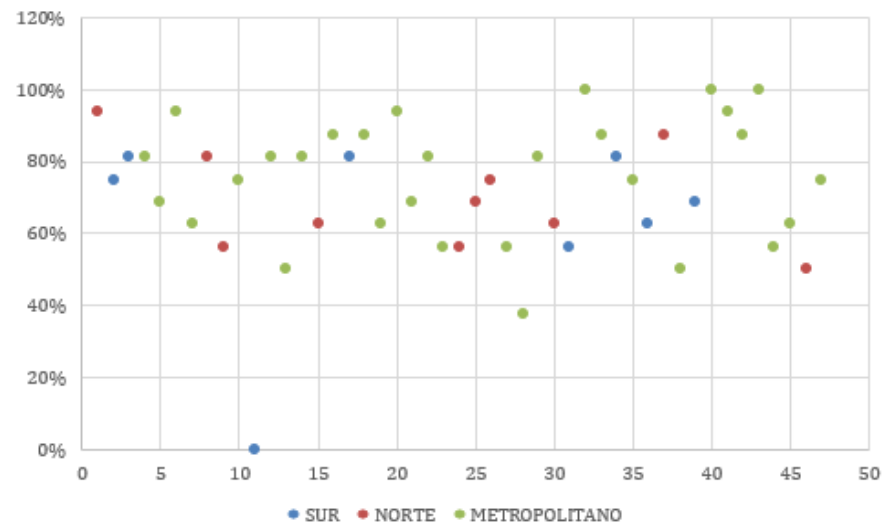
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



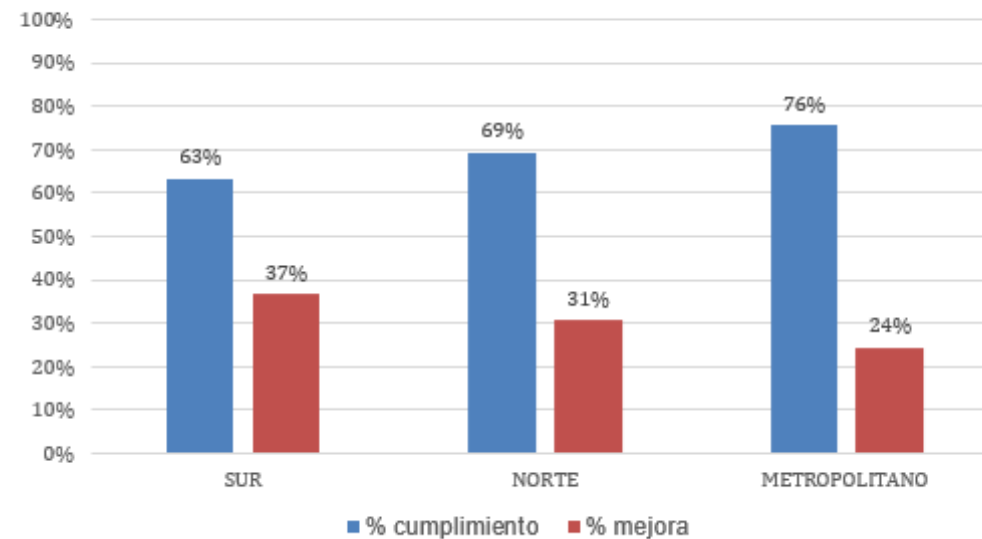
Porcentaje de mejora <20 trabajadores



Interoperabilidad según área geográfica



Porcentaje de mejora según área geográfica



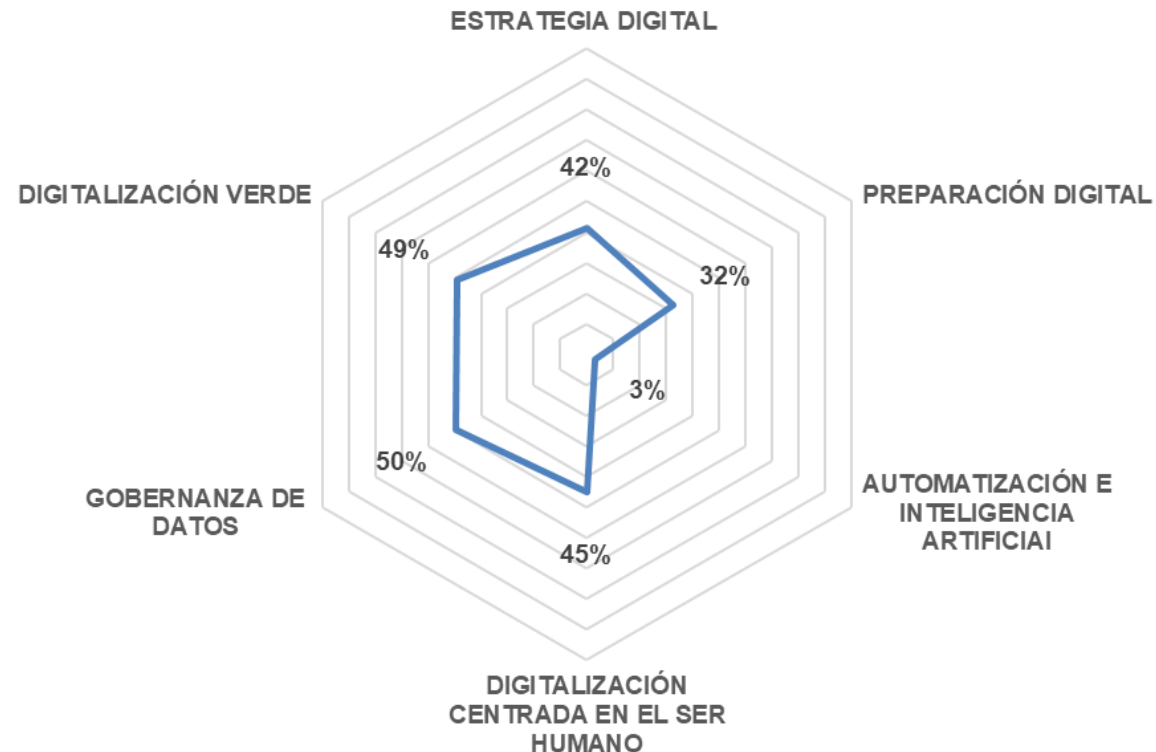
RESULTADOS BLOQUE 2: CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ASOCIATIVA

Apartado	Porcentaje por apartado	Áreas clave de mejora	Porcentaje del Bloque 2
A	83 %	Indicadores de medición de las colaboraciones externas	<u>78 %</u>
B	89 %		
C	91 %		
D	59 %		
E	70 %	Programas de código abierto	
		Servicios en varios idiomas	
		Servicios en línea	

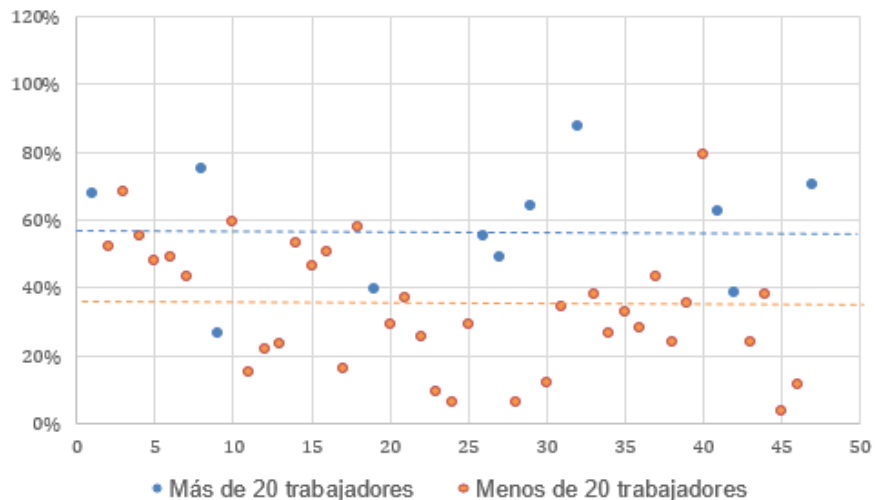
Herramienta: DMA – Diagnóstico de Madurez Digital (bloque 3)



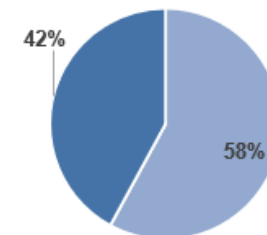
BLOQUE 3: DIAGNÓSTICO DE MADUREZ DIGITAL



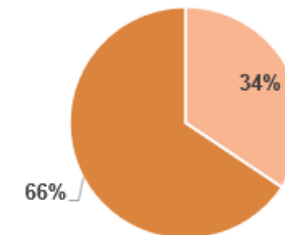
Diagnóstico de madurez digital según equipo de trabajo



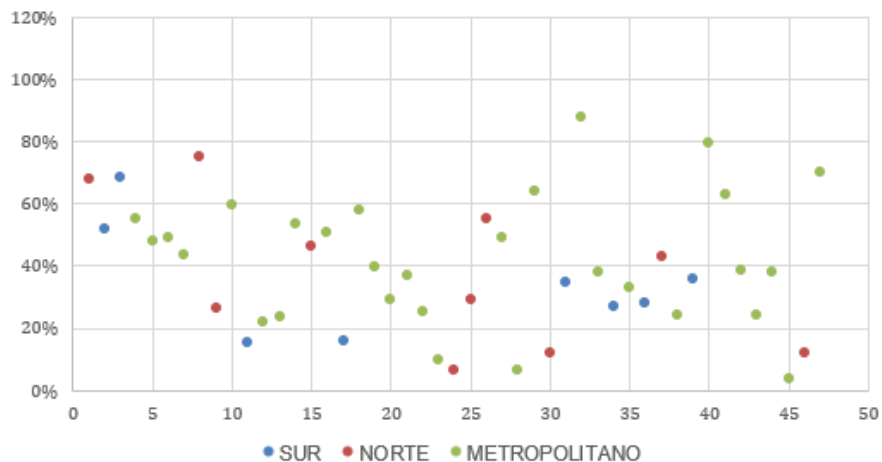
Porcentaje de mejora >20 trabajadores



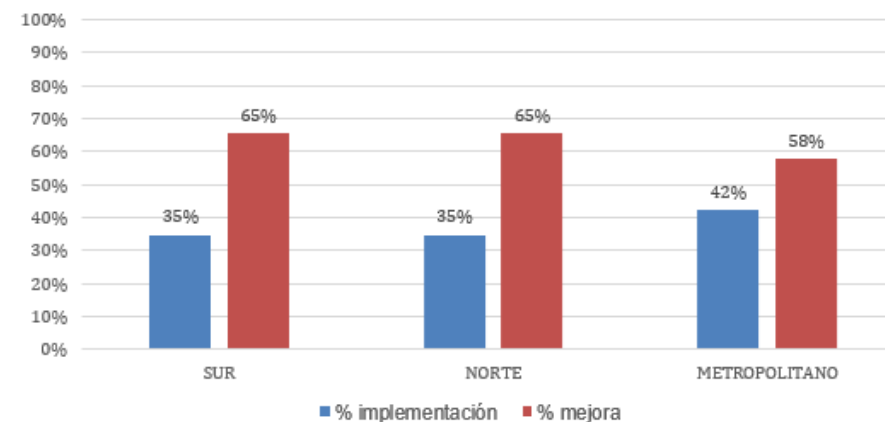
Porcentaje de mejora <20 trabajadores



Diagnóstico de madurez digital según área geográfica



Porcentaje de mejora según área geográfica



RESULTADO FINAL DEL DIAGNÓSTICO

Bloque	Porcentaje de implementación
Bloque 1. Caracterización y evaluación del sistema de gestión de procesos	60%
Bloque 2. Caracterización y evaluación de la gestión asociativa	78%
Bloque 3. Diagnóstico de madurez digital	40%

04. Recomendaciones

RECOMENDACIONES Y ACCIONES PROPUESTAS

Categoría	Áreas de mejora	Recomendaciones y acciones propuestas
Formación y capacitación digital	Formación y asesoramiento digital	Capacitación continua, tutoriales y sesiones para el equipo.
	Reducción de la brecha digital	Programas accesibles, materiales educativos sencillos
	Gestión de datos y seguridad	Formación sobre protección de datos y uso de software
Comunicación y trabajo colaborativo	Comunicación y visibilidad	Optimización del uso y creación de redes sociales
	Trabajo colaborativo y en red	Plataformas colaborativas, gestión de proyectos
	Fortalecimiento del voluntariado	Marketing digital, plataformas de gestión de actividades
Infraestructura	Infraestructura tecnológica	Adquisición de equipos, instalación de WIFI
Automatización de la información	Optimización de recursos	Gestión documental eficiente en la nube, desarrollo de base de datos
Atención y soporte	Mejora en la atención a las personas usuarias	Sistemas CRM personalizados para las tareas rutinarias de las entidades
	Asesoría en subvenciones y ayudas	Asesoramiento y notificaciones en solicitudes de ayudas

05. Dudas y preguntas