

MARCO PARA LA TRANSFORMACIÓN EN LA ERA DIGITAL DEL TERCER SECTOR EN GIPUZKOA.

GUÍA PARA EL DESPLIEGUE

Colabora:



Diciembre 2022

1. Una guía ¿para qué?	3
a. Cumplir la misión de manera eficaz	3
b. Hablando con propiedad: digitalización y transformación digital.	3
c. Los retos de la transformación en la era digital para el Tercer Sector Social.	5
2. La reflexión: pasos para llegar al destino.	6
a. Diseño de la reflexión	6
b. Despliegue de la reflexión	7
c. Siguiendo el Marco para la Transformación en la Era Digital	12
CONTEXTOS	13
OBJETIVOS	14
PERSONAS BENEFICIARIAS	14
PERSONAS DE LA ENTIDAD	15
PROCESOS	17
SOLUCIONES DIGITALES	18
d. Llegando al destino deseado	20
3. Anexos.	22
Anexo 1. Modelo de carta de invitación	22
Anexo 2. Modelo de escaleta	23
Anexo 3. Estructura informe final	26

1. Una guía ¿para qué?

a. Cumplir la misión de manera eficaz

Esta guía quiere contribuir a que las entidades del Tercer Sector Social de Gipuzkoa puedan **cumplir su misión de manera eficaz gracias a las posibilidades que ofrece la era digital** en la que vivimos. Lo hace proponiendo una guía de uso del [Marco para la Transformación en la Era Digital](#) que sirve para ordenar la reflexión con la que abordar, de forma participada, la transformación cultural necesaria en cada entidad.

Tanto el Marco como esta guía son el fruto del trabajo realizado por APTES, con el apoyo de Gipuzkoa Kutxa Solidarioa y la participación de entidades sociales de la red Gipuzkoa Solidarioa, que han aportado su tiempo para probar y mejorar el marco. APTES, a partir de esta experiencia, detalla con esta guía los pasos a tener en cuenta para aplicar el Marco. Todas las entidades participantes valoran haber salido reforzadas de esta reflexión, logrando un entendimiento compartido entre quienes han participado e identificando y priorizando acciones para abordar la transformación cultural de la entidad. Nuestro agradecimiento a Begisare, Jatorkin, Kolore Guztiak y Mindara por su cálida acogida y dedicación.

b. Hablando con propiedad: digitalización y transformación digital.

Los conceptos digitalización y transformación digital, están en boca de todas las instituciones públicas o privadas y su uso indistinto genera confusión. No

son lo mismo. Y es importante que las entidades que aborden esta reflexión entiendan, incorporen e incluso difundan esta distinción en sus reflexiones y práctica.

La **digitalización** es la conversión de información de un formato analógico a un formato digital. Ejemplo de ello es pasar de tomar notas en un cuaderno (formato analógico), a hacerlo en un documento Word (formato digital). Esta conversión permite compartir la información de una manera más rápida y sencilla.

La **transformación digital** es la incorporación de capacidades digitales para gestionar mejor una organización. Estas capacidades impactan en el día a día de las organizaciones al incorporar dispositivos, digitalizar procesos y relaciones. Utilizando el ejemplo anterior, compartir un documento digital, permite que varias personas puedan aportar en tiempo real sus consideraciones al documento, por lo que la participación se logra de una manera más sencilla y natural. La transformación digital implica cambios culturales, en la que principios y procesos evolucionan.

Así pues, cuando hablamos de transformación digital, estamos hablando fundamentalmente de **transformación cultural**, de la transformación de elementos culturales, en este caso, de una organización: cómo cambiar la visión, los valores, las prácticas, las personas, la narrativa y el espacio de una organización. Esta transformación debe servir a la organización para adelantarse a los retos, al aprovechar la era digital en la que vivimos. Teniendo siempre presente que el propósito que se persigue es generar un impacto social positivo ahí donde se trabaje.

c. Los retos de la transformación en la era digital para el Tercer Sector Social.

Las entidades del Tercer Sector Social se enfrentan a retos de diversa naturaleza a la hora de abordar la transformación en la era digital. Superar las resistencias, tanto estructurales como culturales, es precisamente lo que el Marco y, más concretamente, esta guía, quieren facilitar.

Por un lado, están resistencias estructurales que frecuentemente escapan del control y de la voluntad de la organización: el ritmo al que evoluciona la tecnología, es un ejemplo de ello. Otras resistencias son propias y muy extendidas en el Tercer Sector Social: no contar con elementos suficientes de gestión, como la falta de definición de procesos. Otras resistencias tienen que ver con la inversión necesaria para iniciar procesos de transformación, o con la perversión que supone la “cultura de lo gratis”¹ a la hora de pensar en esta inversión. O la constatación de que la precariedad laboral está a la orden del día y en la que son escasas las personas profesionales, y menos las que tienen un perfil tecnológico, algo que no ayuda a dedicar tiempo de calidad para poder pensar, repensar, transformar procesos...

Por otro lado, están las resistencias culturales. La resistencia al cambio, en general, es una característica común de muchas organizaciones, pero quizá se agudiza en las entidades del Tercer Sector Social, cuyos cuadros de gestión (voluntaria o profesional) no sostienen una relación natural con el mundo digital e incluso, yendo más allá, con ciertas posiciones tecnófobas.

¹ Si no pagas por el servicio/producto, el producto eres tú (=tus datos).

2. La reflexión: pasos para llegar al destino.

Esta guía identifica los pasos de una reflexión en forma de conversación ordenada y para la que proponemos pautas para diseñar y desplegar. Se ha probado y mejorado en entidades del Tercer Sector Social de Gipuzkoa. No obstante, cada entidad puede (¡y debe!) adaptarla a su realidad concreta. A continuación, los pasos fundamentales para no perderse en esta reflexión sobre la transformación en la era digital.

a. Diseño de la reflexión

Iniciar esta reflexión debe ser una decisión de Junta Directiva, Patronato o la Asamblea de entidades y/o personas asociadas. Si la entidad abre este proceso, las personas con responsabilidad deben estar dispuestas a dedicar tiempo a él y a tomar decisiones. No merece la pena invertir tiempo y emociones, si luego no se van a intentar abordar los cambios que salgan de esta reflexión.

De entre las personas con responsabilidad (quienes conforman la Junta y profesionales, principalmente), se debe identificar a una que se ocupe de

liderar la reflexión:

- identificando a las personas a las que invitar, buscando la diversidad en sus perfiles en relación a la entidad: beneficiaria, voluntaria, profesional, directiva (voluntaria y profesional); con rangos de edad, género, trayectoria... diferente. Se recomienda pensar en unas 8-10 personas, de manera que sea posible un grupo suficientemente diverso, pero controlable en la dinámica de conversación de los encuentros.
- determinando el número de encuentros y tiempo para cada uno de

- ellos que sea más conveniente para reunir al grupo de personas identificado. Se recomienda prever 2 sesiones de 3 horas cada una, y en un horario (mañana, mediodía o tarde) que permita que la conversación llegue a una cierta profundidad.
- preparando una invitación por escrito; pero que antes de enviar es recomendable llamar y explicar de manera directa. La experiencia es que las personas, especialmente quienes no están en el día a día asociativo, se animan a participar en esta reflexión más por confianza con la persona que invita, que por un entendimiento claro de qué trata de lograr o de la autopercepción de “qué sé yo como para aportar algo de valor”. De ahí la importancia de una conversación individualizada.
 - decidiendo quién dinamiza las sesiones de trabajo. Puede coincidir o no con quien lidere la reflexión. Esta función es importante y entendiendo que no es fácil destinar recursos económicos para contratar un acompañamiento externo, hay que pensar en alguna persona de la propia organización que se desenvuelva con soltura a la hora de dinamizar grupos (esto es más importante que tener un alto conocimiento digital). Su función es la de animar la conversación del grupo, recoger las notas de la misma y redactar, junto a la persona que lidera la reflexión (si es que no coincide), el informe de resultados final.

b. Despliegue de la reflexión

Desplegar la reflexión tiene una parte logística de los encuentros que es relevante, de manera que se desarrollen en un espacio suficiente, cálido (en círculo, sin mesas por delante, etc.), en el que haya una pared disponible en la que pegar papel sobre el que resumir lo tratado y con algún picoteo que

sirva para no tener que hacer paradas.

Tiene también una parte de organización y gestión de los tiempos de cada encuentro, lo que se llama la “escaleta”. En el primero de estos encuentros, quien se ocupa de dinamizar los encuentros, invita a las personas participantes a:

- la **ronda de presentación**: en la que además de los nombres y funciones en la entidad de cada una de ellas, se introduzca alguna dinámica sencilla y divertida con la que “ponerse a la tarea”. Un ejemplo de ello: cada persona además de presentarse, identifica en su móvil una aplicación que les guste mucho o una que les parezca curiosa.
- el **objetivo de la reflexión**, expresado por la persona dinamizadora el para qué se hace, que no es otro que para:

reflexionar, como organización, de qué manera podemos cumplir mejor nuestra misión aprovechando que vivimos en una era digital,

aprovechando para establecer reglas básicas en la dinamización: nos damos permiso para decir lo que honestamente pensamos, con respeto y valorando de la misma manera todas las opiniones, vengan de personas beneficiarias o con responsabilidades (voluntarias o profesionales).

- la **declaración de expectativas** de cada participante, concretada en responder a: ¿qué esperas de estas sesiones de reflexión? Esta ronda es importante para captar qué ha entendido cada persona de la reflexión a la que se le ha invitado, y asegurar que no haya expectativas que no van a ser

cubiertas.

- la **explicación del Marco para la Transformación en la Era Digital** por parte de la persona dinamizadora. Esta explicación puede hacerse utilizando la [presentación disponible](#)² o el [vídeo-resumen disponible](#)³ y en la que es fundamental aprovechar para aclarar los conceptos de digitalización y de transformación digital, así como las 6 dimensiones que propone el marco. Con preguntas que quieren provocar que se piense y responda a las dimensiones del Marco, y tiene su porqué: ordenar la conversación y no dejarnos nada importante. Las dimensiones que organizan las preguntas son:
 - El **CONTEXTO**. Hay elementos en el contexto, en el entorno, que influyen en la organización y en sus actividades. Como parte de la sociedad, las organizaciones se transforman con ella.
 - Los **OBJETIVOS**. No hay que perder el norte, y recordar constantemente para qué está la organización, cuáles son la misión y valores. Este es el ADN que debe guiar las acciones en forma y fondo.
 - Las **PERSONAS BENEFICIARIAS**. Es decir, aquellas personas denominadas en cada entidad de diferentes formas, pero que son usuarias, atendidas, apoyadas, acompañadas... y en las que la organización busca tener un impacto positivo gracias a su actividad.
 - Las **PERSONAS DE LA ENTIDAD**. Quienes están en la oficina y quienes están al pie del cañón. Voluntarias y

² https://tecnologiasocial.org/wp-content/uploads/2023/01/ES_GUIA-MTED2.pdf

³ <https://youtu.be/wvB1ft8WNQU>

- profesionales. Las que piensan en la estrategia y las que están con las personas beneficiarias.
- Los **PROCESOS**. Las cosas que hacemos de manera habitual y cómo las hacemos. Podrán o no estar escritos, podrán o no estar unificados en la organización, serán fruto de la reflexión o de las costumbres. Pero deben estar identificados y descritos.
 - Las **SOLUCIONES DIGITALES**. Dispositivos⁴ y herramientas⁵ digitales, que pueden suponer, o no, la digitalización de procesos y relaciones. Se debe acompañar la estrategia de la entidad, su transformación cultural y la incorporación de soluciones digitales.
- el **diagnóstico rápido de la situación de la entidad** en cada dimensión. Se plantea a las personas participantes su opinión en relación a ¿cómo está la organización en cada una de las dimensiones que propone tratar el marco? Y que coloquen una pegatina sobre cada uno de los ejes (de 0 a 100) que representa cada dimensión. De manera que una pegatina cercana al 0 quiere decir que en esa dimensión la organización está en una situación muy baja, no iniciada, inexperta, con poca capacidad...mientras que, si está cercana al 100, quiere decir que la organización está en una situación de fortaleza, con experiencia, con gran capacidad. Quienes participan en el encuentro, comparten de viva voz dónde y por qué razón han

⁴ Ordenador (de mesa o portátil), tablet, teléfono inteligente, reloj inteligente, altavoz inteligente...

⁵ Programas o aplicaciones que, o bien se descargan en los dispositivos o a los que conectarse "en la nube".

colocado sus respectivas valoraciones. Esto sirve para disponer de una imagen de “brocha gorda” de dónde se encuentra la organización y que va a ser útil en la reflexión. En este paso es importante prestar atención a las pistas que vayan surgiendo de por dónde pueden enfocarse las acciones a emprender.

- una dinámica de “lámpara mágica a la que pedir deseos”. Para pensar sin las barreras habituales (económicas o de otro tipo) que nos ponemos.

A partir de aquí, la persona dinamizadora debe hacer a las participantes las preguntas que se proponen en el Marco para la Transformación en la Era Digital. Normalmente en el primer encuentro se logra abordar 2 ó 3 dimensiones, dejando el resto para la siguiente sesión. La práctica ha confirmado que es oportuno empezar por las dos dimensiones que tienen que ver con las personas, dejando el resto para la segunda sesión. En la escaleta que se adjunta como anexo 2, así viene recogido, pero es algo que cada organización puede considerar cambiar. A efectos de explicación del Marco, sus correspondientes dimensiones y del detalle de preguntas, el orden que aparece va desde lo externo (el entorno) hasta lo interno (las soluciones digitales concretas), tal como aparece en el próximo apartado c.

En cada encuentro hay que dejar un tiempo para cerrar convenientemente la sesión. En la primera, se hará un repaso de lo hecho (expectativas, diferencia entre digitalización y transformación digital, Marco y sus dimensiones, diagnóstico y dimensiones tratadas), consultando el grado de adecuación a expectativas de cada participante y emplazando al grupo a la siguiente sesión. En la segunda, se planteará a modo de cierre una valoración de para qué sí (y para qué no) ha servido esta reflexión. Así como la

identificación resumida de las líneas posibles de trabajo a corto y medio-largo plazo que la entidad podría asumir. La decisión de qué líneas sí se van a trabajar o no, se tomará en Junta Directiva, en la Asamblea..., donde proceda, pero este no es el momento de decidirlo.

c. Siguiendo el Marco para la Transformación en la Era Digital

Se plantea cada dimensión en base a una pequeña introducción hecha por la persona que dinamiza y que da pie a cada pregunta formulada de una manera directa y abierta, para lograr que las personas que intervengan lo hagan desarrollando sus aportaciones. Se formula tanto la introducción como la pregunta en primera persona del plural, entendiendo que sirve para reforzar la idea de comunidad. El orden de las preguntas que aquí aparece, responde a las dimensiones del Marco, si bien como ya se ha comentado antes, es posible modificar su orden a la hora de desplegar las sesiones de reflexión. Aquí, lo que importa, es que en la conversación no nos dejemos nada importante sin tratar.

La persona que dinamiza puede redactar en postits las cuestiones relevantes a tener en cuenta para el informe final, algunas de ellas ya en forma de acciones posibles a emprender, y colocarlas en el mural en el que se ha realizado el diagnóstico inicial.

La experiencia nos muestra que durante la reflexión aparecen miedos o momentos de vértigo ante la tarea por hacer que se va descubriendo. En este sentido es importante que la persona que dinamiza transmita que las

organizaciones que ya han iniciado este recorrido, recomiendan emprenderlo dando pasitos pequeños, pero continuados.

¡¡Manos a la obra!!

CONTEXTO

Sentimos, cada vez más intensamente, que el contexto nos fuerza a relacionarnos digitalmente con la Administración, para presentarse a convocatorias públicas de proyectos en donde se precisan firma y autenticación digital. Pero también la relación con proveedores y con las personas beneficiarias es cada vez más digital y para ello, es preciso tener presencia en redes sociales. O constatamos que la legislación, en relación a los datos personales, obliga a ciertos requisitos de su tratamiento que debemos cumplir.

Pregunta 1. ¿Hasta qué punto el contexto nos obliga a usar soluciones digitales?

Por otra parte, en nuestro entorno existen recursos de capacitación públicos y gratuitos (un ejemplo de ello es KZGunea) y un sinfín de tutoriales que ayudan a resolver dudas digitales. En paralelo, no es fácil encontrar personas que no tengan, al menos, un teléfono inteligente, con capacidad de acceder a internet.

Pregunta 2. ¿Hasta qué punto el contexto nos facilita usar soluciones digitales?

OBJETIVOS

Tenemos siempre muy presente que la organización trabaja para contribuir a mejorar la vida de la persona beneficiaria. Seguro que es lo que aparece en nuestra misión, valores y objetivos. La transformación en la era digital debe contribuir a ese propósito, pero no debe ser el objetivo final. En este sentido, en las reflexiones de estrategia y de planes de gestión, debemos dedicar tiempo a considerar cómo las soluciones digitales disponibles pueden mejorar las posibilidades de alcanzar los objetivos siendo siempre coherentes con los valores.

Pregunta 3. ¿Nos preguntamos si las soluciones digitales pueden apoyar el cumplimiento de nuestros objetivos como organización?

PERSONAS BENEFICIARIAS

Las personas beneficiarias (usuarias, atendidas, apoyadas, acompañadas..., en cada organización se denominan de una manera concreta) son aquellas para las que, con nuestra actividad, buscamos un impacto positivo. Esto es lo que importa de verdad. Así, se trata de pensar en cómo las soluciones digitales pueden mejorar este impacto positivo. Un ejemplo de ello es un grupo de mensajería digital entre personas beneficiarias, que hace que se sientan acompañadas.

Pregunta 4. ¿Las soluciones digitales pueden aumentar el impacto positivo en las personas beneficiarias?
¿Cómo?

Pero también sabemos que ni toda la tecnología es para todo el mundo, ni a todo el mundo le puede apetecer su uso o aprenderlo. O sea que, ojo, vamos a ponernos en lo peor y anticipar si, de alguna manera, estas soluciones al final suponen impactos negativos, y ver qué hacer para limitarlos.

Pregunta 5. ¿Las personas beneficiarias quieren usar soluciones digitales?

Y una cosa es querer, y otra es poder. En este caso, tenemos que reflexionar sobre si las personas a las que nos dirigimos se pueden permitir tener un dispositivo con el que comunicarse y si saben cómo hacerlo, o si están en condiciones (físicas o cognitivas) de aprender competencias para hacerlo.

Pregunta 6. ¿Las personas beneficiarias se pueden permitir soluciones digitales? ¿Y aprender competencias para usarlas?

PERSONAS DE LA ENTIDAD

En la medida de nuestras posibilidades, hemos innovado en los últimos años: compartiendo documentos, agendas, haciendo videoconferencias... pero hay mucho más que se puede hacer, como buscar la conectividad de la organización o facilitar la gestión eficiente de datos y su transformación en valor social.

La era digital pide que la transformación en la organización implique a todas las personas que la formamos, las voluntarias y las profesionales, las de la oficina y las de “al pie del cañón”, las de la estrategia y las más próximas a las personas beneficiarias.... Y el tiempo siempre suele ser escaso para ello,

¿verdad? Así que está bien reflexionar sobre cómo, precisamente, las soluciones digitales nos pueden proporcionar tiempo para dedicarlo a lo que de verdad importa.

Pregunta 7. ¿De qué manera las soluciones digitales pueden ayudarnos en nuestro día a día, pueden ayudarnos a ser más eficaces y ganar tiempo?

Entre las personas de las entidades, siempre suele haber alguna que es la más "tecnóloga", la más "friki", la que más controla y menos miedo tiene a probar cosas nuevas. Es la que "menea" lo digital dentro de la organización. Es clave tener identificada a esa persona, que disponga de tiempo para estar "al día" y que comparta con el resto los usos potenciales de las soluciones identificadas. Tal vez esta persona no sea parte "formal" de la organización, sino que pertenezca a un círculo muy cercano y ya la tengamos identificada.

Pregunta 8. ¿Tenemos identificado a nuestro/a tecnólogo/a social? ¿De qué manera nos organizamos para facilitarle su labor?

Llegado el caso, hay un interés en transmitir las bondades de las soluciones digitales a las personas beneficiarias. Y las personas de la entidad podemos asumir un papel de "animadoras tecnológicas", y plantear hacer demostraciones prácticas de cómo lo digital puede ayudarles en su día a día.

Pregunta 9. ¿De qué manera las personas de la entidad animamos y acompañamos a las personas beneficiarias al uso de soluciones digitales? ¿Sabemos incentivar?

PROCESOS

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Los procesos en la organización podrán o no estar escritos, podrán o no estar unificados en la organización, serán fruto de la reflexión o de las costumbres. Pero si no los tenemos identificados, no pueden mejorarse (usar menos recursos para conseguir lo mismo), no podremos proponer nuevos servicios o descubrir posibilidades no exploradas.

Así que, nos tenemos que preguntar sobre si contamos con una reflexión consensuada y escrita sobre los distintos tipos de cosas que se hacen en la organización, sobre si tenemos una visión compartida de cómo se hacen las cosas, con qué recursos y de quién es la responsabilidad de cada tarea.

Pregunta 10. ¿Cómo tenemos en la organización identificados y descritos los procesos?

Ante una situación de crisis (un ejemplo de ello ha sido la pandemia), la actividad de la organización ha podido continuar adaptándose e incorporando de manera expés tecnologías como la videollamada. Esto, en el fondo, ha sido una revisión de los procesos y ha servido para comprobar cómo algunas soluciones digitales pueden servir para hacer lo que se hacía, e incluso para hacer otras cosas distintas o nuevas. Es claro que, para mejorar, hay que invertir, y con las soluciones digitales, los procesos pueden ganar en calidad, tiempo, esfuerzo, alcance...

Pregunta 11. Utilizando soluciones digitales ¿de qué manera se afianzan los procesos y cómo se pueden liberar tiempos para acompañar mejor e identificar líneas de trabajo nuevas?

Lo ideal sería contar con un plan anual de "progreso digital" en el que se identifique la evolución a nivel personal y organizacional, señalando y midiendo los tiempos y recursos que vamos a dedicar a buscar o asumir tecnología, incluso que reconozca las buenas prácticas y a las personas que más tiran de lo tecnológico dentro de la organización... Pero quizá siendo más modestos, podemos pensar en que el plan de gestión anual incorpore la implementación de algunas acciones para avanzar en lo digital, ¿no?

Pregunta 12. ¿Se contempla un proceso dedicado a la identificación de soluciones digitales y su implementación?

Es esencial que pensemos en las personas de la entidad, en su capacitación y en el reconocimiento a sus prácticas digitales en el trabajo.

Pregunta 13. ¿Cómo podríamos sistematizar la capacitación de las personas de la entidad y un reconocimiento a las mejores prácticas?

SOLUCIONES DIGITALES

Por soluciones digitales nos referimos a esos dispositivos y herramientas que pueden suponer, o no, la digitalización de procesos y de relaciones. Incorporar soluciones sin haber hecho una reflexión como la que estamos

realizando con este Marco, no es una transformación y es muy posible que no se acierte con la solución incorporada, no se adopte en la práctica diaria su uso... en definitiva, habremos perdido ilusión, tiempo y dinero.

Es útil recordar en este momento y antes de abordar la dimensión con qué dispositivos contamos: ¿son de la entidad? ¿de las personas voluntarias? ¿son lentos o son el último modelo?... y en qué herramientas nos apoyamos: ¿del entorno Google (Drive, Calendar, Meet...)? ¿sistema de gestión a medida? ¿redes sociales en las que tenemos actividad? ¿aplicaciones de las diversas Administraciones Públicas con las que trabajamos? ¿páginas web? ¿herramientas de gestión de proyectos?

Contar con una persona en la organización que desempeñe el rol de “tecnóloga social”, supone que esta persona busca, curioso sea, qué soluciones hay por ahí, va a cursos, foros y, muy importante, está atenta a cómo otras organizaciones también experimentan con tecnología. Así pues, toca preguntarse cómo se concreta la labor de tecnólogo/a social y el proceso de identificación de soluciones digitales. ¿Cómo se identifican las fuentes? ¿Disponemos de un repositorio de soluciones? ¿Sabemos dónde encontrarlo? ¿Sabemos qué es cada solución y lo que supone?

Pregunta 14. ¿Sabemos cómo encontrar las soluciones digitales que mejor se adaptan a nuestras necesidades?

Es importante tener presente que las soluciones digitales tienen que ser eso, soluciones, y no problemas. Que puedan ser asequibles, accesibles, usadas y comprendidas por las personas beneficiarias, voluntarias y profesionales.

Y para ello, tener criterios de accesibilidad⁶ y usabilidad⁷ para elegir las es una cuestión clave.

Pregunta 15. ¿Qué criterios de accesibilidad y usabilidad tenemos para escoger las soluciones digitales?

Además de conocer lo que hay, y de contar con criterios para preseleccionar, hay que probar de puertas para adentro. Para ello hay que identificar actividades en las que nos podamos permitir probar soluciones digitales, experimentar con ellas, antes de difundirlas o recomendarlas.

Pregunta 16. ¿De qué manera se puede experimentar y probar soluciones digitales en la organización?

Seguro que durante la conversación surgen otras preguntas al hilo de las que se plantean en el Marco. La conversación que provoquen esas otras preguntas, aportará también elementos de interés para esta reflexión.

d. Llegando al destino deseado

El destino deseado al abrir esta reflexión era, y es, **ordenar la reflexión participada con la que abordar la transformación cultural necesaria en cada entidad**. Y para ello, esta guía con la que usar el Marco para la Transformación en la Era Digital de una manera autónoma.

El tiempo dedicado a la conversación y lo generado por ella, debe ser recogido en un informe-resumen con las reflexiones realizadas. Un

⁶ Accesibilidad: se puede entrar a la solución (dispositivo o herramienta), se comprende y se utiliza.

⁷ Usabilidad: una vez se ha accedido a la solución digital, se alcanza el objetivo deseado con un mínimo esfuerzo y unos resultados máximos.

documento abierto para compartir con el resto de la organización y que puede ser enriquecido en todo momento. Pero lo que es esencial en el informe es que debe tener una orientación a la acción: la identificación de líneas de trabajo posibles con las que concretar la transformación deseada, su selección en base a los criterios de factibilidad que se considere y estableciendo una priorización temporal recogiendo el corto plazo (en los próximos 6 meses) y el medio-largo (+ 6 meses), que nutra el plan de gestión previsto de la organización.

Para finalizar, la aspiración de esta guía es la de contribuir a que las entidades del Tercer Sector Social de Gipuzkoa puedan **cumplir su misión de manera eficaz gracias a las posibilidades que ofrece la era digital** en la que vivimos. Quienes la proponemos la hemos desarrollado desde nuestra mirada, experiencia, competencias y con la ilusión de que sea una reflexión realmente útil, que sea participada por quienes forman la entidad y que refuerce la capacidad para impactar positivamente en la vida de las personas que cada organización acompaña.

3. Anexos.

Anexo 1. Modelo de carta de invitación

[Nombre], ¿cómo estás?,

Tal como hemos comentado por teléfono, queremos hacer una reflexión en relación a la actividad de [Nombre Entidad] y lo digital.

Para ello, vamos a dedicar [X] sesiones (indicar fechas y horas) a pensar juntas de qué manera alinear [Nombre Entidad] y su razón de ser con los tiempos digitales que vivimos.

Para ello, vamos a utilizar un Marco para la Transformación Cultural en la Era Digital desarrollado por APTES. Con este marco, tendremos ocasión de salir del día a día, y poner el foco en el contexto, los objetivos, las personas usuarias/beneficiarias, las voluntarias y profesionales, los procesos y las soluciones digitales.

Quisiéramos contar contigo, por lo que te agradecemos que nos confirmes tu disponibilidad.

Recibe un cordial saludo

[Nombre Entidad] "

Anexo 2. Modelo de escaleta

Día 1			
Tiempo	Dinámica	Objetivo	Se necesita...
20'	Ronda de presentación: nombre, rol en la entidad y compartir alguna aplicación del móvil que guste especialmente a cada persona.	Conocerse y tener una primera valoración del grado de afinidad con lo digital de las personas que participan.	Nada.
30'	Objetivo de estas sesiones. Expectativas por su parte. El Marco para la Transformación en la Era Digital. Distinguir Digitalización de Transformación Digital.	Explicar el objetivo de lo que vamos a hacer. Asegurar respuesta a expectativas. Compartir y explicar el marco. Distinguir conceptos.	Pantalla para presentar el Marco (enlace disponible en esta guía, tanto en su versión PDF como en vídeo).
30'	Diagnóstico de cada una de las dimensiones para la entidad.	Hacer un diagnóstico rápido de cómo está la entidad.	Un papel grande pegado a la pared. En él, el marco y sus 6 dimensiones y pegatinas para ubicar en qué posición colocan a la entidad.
20'	Si el genio de la lámpara me concediera 3 deseos en relación a cómo la tecnología digital nos ayuda a cumplir mejor los objetivos de nuestra misión... ¿cuáles serían (en cualquier dimensión)?	Permitirse pensar "a lo grande", sin las barreras que habitualmente nos ponemos.	Postits
30'	Dimensión Persona Beneficiaria. Plantear las preguntas que propone el marco y recoger las aportaciones.	Foco en la dimensión.	Postits
30'	Dimensión Persona de la Entidad. Plantear las preguntas que propone el marco y recoger las aportaciones.	Foco en la dimensión.	Postits

20'	Ronda de valoración de cumplimiento expectativas, sugerencias, etc. y despedida hasta la siguiente sesión.	Asegurar que las expectativas se han cubierto en la medida de lo posible.	
Día 2			
Tiempo	Dinámica	Objetivo	Se necesita....
20'	¿Con qué te has quedado de la sesión anterior? + Dinámica en la que nos planteamos que hemos naufragado en una isla desierta, pero tenemos móvil con batería y conexión wifi limitadas a 3 usos: ¿Cuáles serían?	Reconectar con el propósito de este proceso y poner a las personas participantes en la misma onda.	
30'	Dimensión Entorno. Plantear las preguntas que propone el marco y recoger las aportaciones.	Foco en la dimensión.	Postits
30'	Dimensión Objetivos. Plantear las preguntas que propone el marco y recoger las aportaciones.	Foco en la dimensión.	Postits
30'	Dimensión Procesos. Plantear las preguntas que propone el marco y recoger las aportaciones.	Foco en la dimensión. Es recomendable lograr que aquí se identifique(n) qué proceso(s) tiene (debería tener) descritos la entidad.	Postits
30'	Dimensión soluciones digitales. Plantear las preguntas que propone el marco y recoger las aportaciones.	Foco en la dimensión. Es recomendable identificar qué soluciones concretas (propias y de terceros) se utilizan en la entidad.	Postits
30'	Se plantea a las personas participantes: ¿Para qué te ha servido esta reflexión? ¿Para qué no te ha servido y hubieras querido?	Identificar lo que ha generado el proceso. Y lo que no ha generado, pero se esperaba de él.	

10'	Dinamizador/a comparte las líneas de posible trabajo que se han ido identificando en las dos sesiones. Incorporar matices que surjan en este momento. Anticipar que habrá un informe que lo recoja, para que sea compartido y mejorado con sus aportaciones.	Agradecimiento y cierre.	
-----	---	--------------------------	--

Anexo 3. Estructura informe final

El informe final de la reflexión es un documento que resume el desarrollo de la conversación y en el que al menos deberían desarrollarse los apartados que se sugieren a continuación:

1. Introducción: en este apartado conviene resumir a instancias de quién se inicia la reflexión, las personas que intervienen en ella y en qué formato se ha desarrollado.
2. Dimensiones: diferenciadas por cada dimensión del Marco, se recoge de una manera resumida las reflexiones que han sugerido las preguntas propuestas. Y también deben aparecer todas las oportunidades en forma de acciones concretas que puedan haberse identificado durante la conversación.
3. Próximos pasos: se identifican de las acciones anteriores, cuáles son a corto plazo y cuáles a medio y largo plazo. Priorizando, si es posible, aquellas que han surgido con más fuerza en cada plazo. Este apartado servirá para que Junta Directiva, Asamblea o Dirección, decidan en qué se va a poner el foco de la acción.

Se trata de un informe que debe ser público (dentro de la entidad) y las aportaciones al mismo, pueden hacerse en cualquier momento y por cualquiera de las personas próximas a la entidad.