



# ESCUELA DE FORMACIÓN CREER-FEDER

Formando líderes,  
inspirando acciones

## Enfermedades Raras 2.0 TICs para la gestión

PEDRO ÁLVAREZ PRADO (proyecto sinergiaTIC)

COLABORAN





- El mundo es tecnológico
- Ámbitos tecnológicos a abordar
- Las independencias a la hora de implantar tecnología
- Soluciones globales, “un CRM”
- La tecnología NO es lo más importante
- Anexo listado aplicaciones en diferentes ámbitos
- El proyecto sinergiaTIC

Formando líderes, inspirando acciones

# El mundo es tecnológico...



## ¡Levanten los móviles! Más de 10 maneras diferentes de hablar con mi mujer...

(a saber: llamada, sms, whatsapp, telegram, facebook, linkedin, email (3), twitter, ...)

## A menudo utilizamos más tecnología a nivel personal que en la oficina...

(porque no tenemos las soluciones adecuadas)

Formando líderes, inspirando acciones

# El mundo es tecnológico...



## El entorno “obliga” a lo tecnológico

(inscripciones, captación de fondos, formularios web, boletines, canales comunicación, redes sociales, ...)

## Las nuevas generaciones son tecnológicas... y las “viejas” se han adaptado

(la base social – el entorno – de la entidad es usuaria intensiva de TICs en determinados ámbitos)

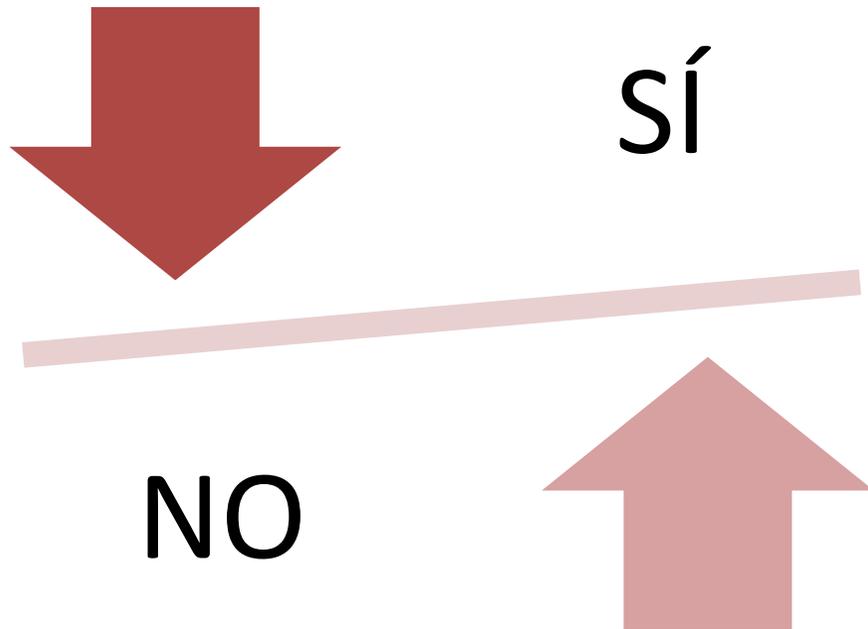
## ¿Podemos permitirnos dificultar a nuestro entorno la relación con la entidad?

Formando líderes, inspirando acciones

# EFICACES... pero INEFICIENTES



¿Crees que las TIC a tu alcance te hacen ineficiente en tu puesto de trabajo?



**¡La ineficiencia es dinero!**  
**Horas, productividad, motivación, imagen, ...**

Formando líderes, inspirando acciones

# ¿El tamaño importa?



**NO EXISTE** argumento o estudio que relacione  
**TAMAÑO** de la organización y **COMPLEJIDAD**



Formando líderes, inspirando acciones

# Desmontemos tópicos previos...



Se puede conseguir una estructura *quasi-gratuita* con los requerimientos de la entidad  
**¡¡¡EL PRECIO NO ES AHORA UNA LIMITACIÓN!!!**

Las soluciones tecnológicas pueden internalizarse, externalizarse o “en la nube”.  
**SI TÚ NO PUEDES... ALGUIEN PUEDE HACERLO POR TI**

Difícil separar – en entidades medianas o pequeñas – en compartimentos estancos  
**GESTIONAR + ACTUAR + COMUNICAR**

Las tecnologías pretenden llegar a cualquier usuario, en cualquier lugar, ...  
**¡EL ENTORNO TECNOLÓGICO NOS LO PONE CADA VEZ MÁS FÁCIL!**

Formando líderes, inspirando acciones

# Alcance TIC en las entidades



## CONSULTAS ONLINE



Consulta formulada por:

[Enrique Colorado](#)

Recomendación de aplicación o programa de gestión de bases de datos y newsletters

04.09.15

Hola,

Somos una ONG pequeña que tiene una casa-refugio y una clínica pediátrica en África donde acogemos alrededor de 250 niños. Tenemos unos 80 trabajadores y cerca de 1000 colaboradores económicos (socios, padrinos y donantes).

Me gustaría consultar si alguien podría recomendarnos una aplicación que nos permita manejar las bases de datos, a ser posible de forma relacional, y que además permita el envío de correos masivos (tipo newsletters) a nuestros colaboradores y contactos, gestionar y pasar los cobros al banco de las cuotas de los socios y donaciones, preparar ficheros para Hacienda (como el modelo 182) y lanzar/gestionar campañas de fundraising (eventos, sorteos, ventas online). Y si es posible, que su manejo no requiera de conocimientos demasiado técnicos.

Gracias

A esta lista súmenle:

- Recopilación información epidemiológica
- Proyectos (Respiro, acompañamiento, Centro de Día, ...)
- Plataforma atención a familiares y pacientes

“Carta a los Reyes Magos”  
... ya hablaremos “del CRM”



... tomando acciones

# Alcance (no exhaustivo) de las TIC en una entidad no lucrativa



## GESTIONAR

- Socios y Donantes
- Subvenciones y Convocatorias
- Voluntariado
- Tercer Sector
- AAPP
- RRHH
- Contabilidad
- Fiscalidad
- ...

## COMUNICAR

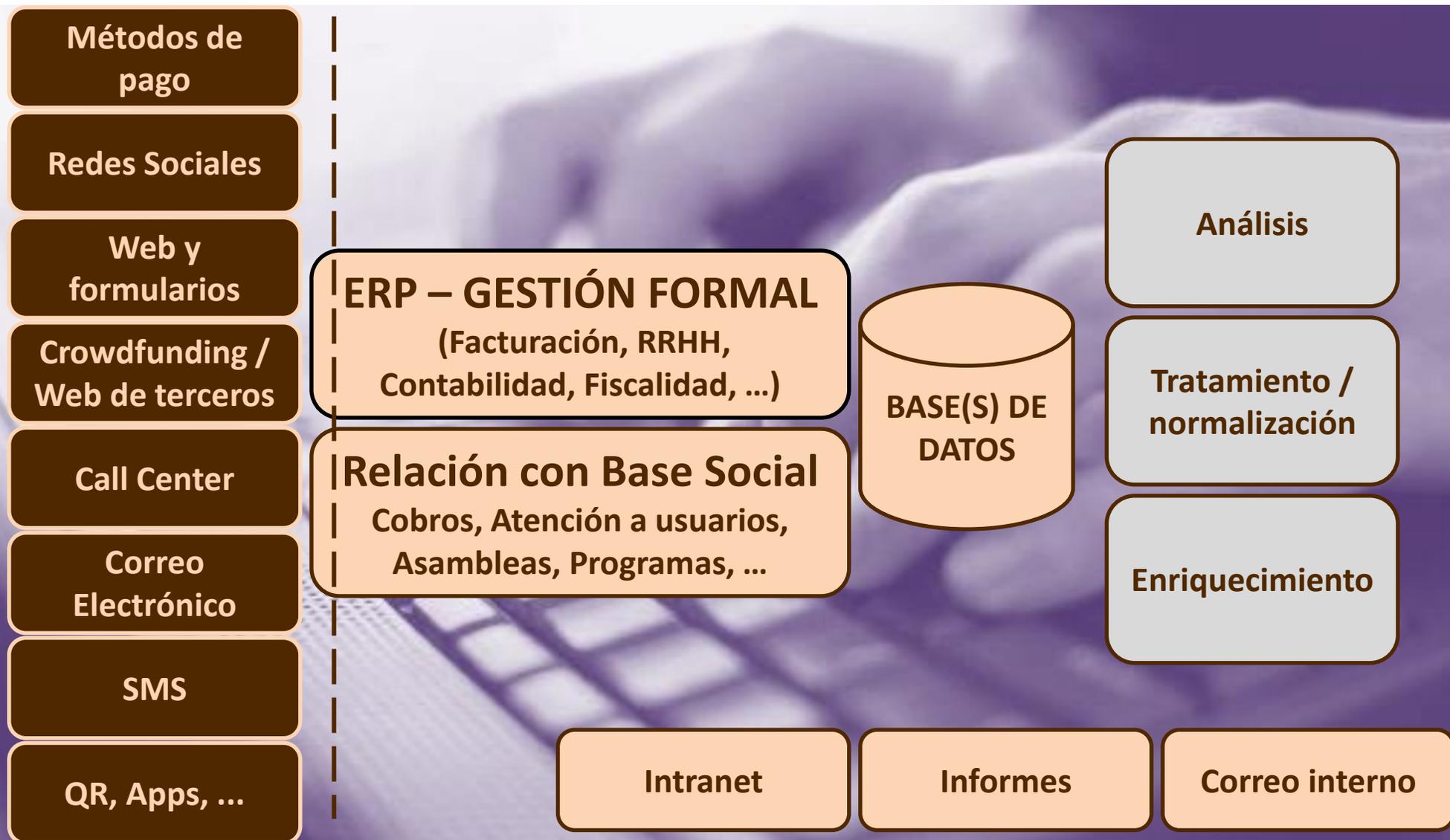
- Boletines y campañas
- Correo electrónico
- Agenda y contactos
- Web / blogs
- Redes Sociales
- Informes y documentos
- Memorias
- Certificados
- ...

## ACTUAR

- Usuarios y familias
- Proyectos y servicios
- Actividades y eventos
- Atención a la base social
- Sensibilización
- Recopilación información
- ...

Formando líderes, inspirando acciones

# Alcance (“estructural”) de las TIC en una entidad no lucrativa



# Test de independencia al implantar cualquier tecnología



## Independencia Tecnológica

(Código abierto, alojamiento, internalización, soporte futuro, ...)

## Independencia de Costes

(Por usuario, licencias, volumen, registros, de salida, de alojamiento, ...)

## Independencia de Proveedor

(Experiencia en mi ámbito, “talante”, alternativas cercanas, ...)

## Independencia del Modelo de Negocio

(¿Tercer Sector? ¿Soy relevante? ¿Evolucionamos juntos? ...)

Formando líderes, inspirando acciones

# Anexo: algunas soluciones...



¡¡¡Muestra de las muchas opciones existentes!!!  
(imposible tenerlo actualizado siempre...)

**Recomendado:**  
código abierto, gratuidad, independencia,  
**PREGUNTAR, PREGUNTAR, PREGUNTAR, ...**



Formando líderes, inspirando acciones

# Canales de comunicación



## CANALES DE COMUNICACIÓN

HERRAMIENTA	URL/PROVEEDOR	NOTAS
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>		
Outlook, Express, Lotus, ...		Para interno o "1to1", no masivo
Google Apps (+ Calendar + GDrive)	<a href="http://www.google.com/intl/es/enterprise/apps/business/">http://www.google.com/intl/es/enterprise/apps/business/</a>	Para correo interno o "1to1", no masivo; trabajo compartido, calendar, ... ¡¡¡era gratis pero pasa a ser de pago!!!
ECliente	<a href="http://www.ecliente.com/">http://www.ecliente.com/</a>	Para interno o "1to1", aunque tiene módulo para masivo
MailChimp	<a href="http://mailchimp.com">http://mailchimp.com</a>	Email marketing (gratis + pago por volumen)
Vertical Response	<a href="http://www.verticalresponse.com">http://www.verticalresponse.com</a>	Email marketing. Módulos de eventos, ...
Constant Contact	<a href="http://search.constantcontact.com">http://search.constantcontact.com</a>	Email marketing
SendGrid	<a href="http://sendgrid.com/">http://sendgrid.com/</a>	Email marketing
Email Vision	<a href="http://www.emailvision.es/">http://www.emailvision.es/</a>	Email marketing (en castellano, en BCN)
integrados en herramienta	salesforce, sugarCRM, sinergiaCRM, ...	casi todos "los CRM" integran correo masivo
<b>WEB</b>		
Wordpress	<a href="http://es.wordpress.org/">http://es.wordpress.org/</a>	En español
Drupal	<a href="http://drupal.org/">http://drupal.org/</a>	(existen foros en español)
Joomla	<a href="http://www.joomlaspanish.org/">http://www.joomlaspanish.org/</a>	En español

# Canales de comunicación



HERRAMIENTA	URL/PROVEEDOR	NOTAS
<b>OTROS CANALES</b>		
Newsletter		(cualquiera de las de correo masivo)
Redes sociales	<a href="https://www.trillian.im/">https://www.trillian.im/</a> <a href="http://www.hootsuite.com/">www.hootsuite.com/</a>	(RRSS conocidas, esto son “integradores” para actualizar con coherencia...)
“Wikis” o foros	<a href="https://accounts.google.com/">https://accounts.google.com/</a> (Google) <a href="http://creandowikis.wikispaces.com">http://creandowikis.wikispaces.com</a> <a href="http://es.a.wiki-site.com">http://es.a.wiki-site.com</a>	Crear espacio para comunicación de usuarios, interna o con voluntarios, socios, ...
Skype	<a href="http://www.skype.com/intl/es/home/">http://www.skype.com/intl/es/home/</a>	Llamadas, videoconferencia y ahora también utilidad “webinar” (demos desde ordenador a resto de usuarios)
Anymeeting	<a href="http://www.anymeeting.com/">http://www.anymeeting.com/</a>	Similar a skype
Hangout de Google+	<a href="http://www.google.com/intl/es_ALL/+/learnmore/hangouts/">http://www.google.com/intl/es_ALL/+/learnmore/hangouts/</a>	Similar a skype, hay que estar en Google+ y tener cuenta gmail, pero muy potente
Whatsapp / SMS	<a href="http://www.esendex.es/">http://www.esendex.es/</a>	Muchas alternativas, de pago, gratis con publicidad, ... considerar la recuperación de la información de envío...
<b>CREAR ENCUESTAS</b>		
Doodle	<a href="http://doodle.com/">http://doodle.com/</a>	Convocar evento, cuadrar agendas, consultar a participantes, ... en español
Google Docs	<a href="http://www.adelat.org/index.php?title=montate_una_encuesta_con_google_docs_en_&amp;more=1&amp;c=1&amp;tb=1&amp;pb=1">http://www.adelat.org/index.php?title=montate_una_encuesta_con_google_docs_en_&amp;more=1&amp;c=1&amp;tb=1&amp;pb=1</a>	Sencillo, gratis y potente. Link a video explicativo de cómo gestionar esta aplicación de Google
Encuesta fácil	<a href="http://www.encuestafacil.com/">http://www.encuestafacil.com/</a>	Gratis, sencillo, ... en español

# Otras soluciones



ÁMBITO	HERRAMIENTA	URL/PROVEEDOR	NOTAS
CALENDARIO	Google Calendar	<a href="http://www.google.com/intl/es/enterprise/apps/business/">http://www.google.com/intl/es/enterprise/apps/business/</a>	Integrado en suite Google...
CONTABILIDAD	Suport Associatiu	<a href="http://www.suport.org/">http://www.suport.org/</a>	Diferentes programas ONL, poco flexible, muchos clientes
	OpenERP	<a href="https://www.openerp.com/es">https://www.openerp.com/es</a>	
	Contaplus	<a href="http://www.softonic.com/s/contaplus">http://www.softonic.com/s/contaplus</a> (descarga)	No específico ONL, estándar para contabilidad. Bajo Coste
“NUBE”	GDrive	<a href="http://www.google.com/intl/es/enterprise/apps/business/">http://www.google.com/intl/es/enterprise/apps/business/</a>	Integrado en suite Google...
	Dropbox	<a href="https://www.dropbox.com/">https://www.dropbox.com/</a>	No facilita gestión de cambios
	(alojamiento)	Sync.es, CDMon, Vodafone, Amazon, ...	Para alojar información, herramientas, compartir...
FORMACIÓN	Moodle	<a href="https://moodle.org/?lang=es">https://moodle.org/?lang=es</a>	En la nube, potente, “gratis”
NORMALIZ. INFO	Geocode	<a href="http://www.arvato-si.com/areas_de_negocio/business_intelligence/data_cleaning.html">http://www.arvato-si.com/areas_de_negocio/business_intelligence/data_cleaning.html</a>	
	Deyde	<a href="http://www.deyde.es/es/productos">http://www.deyde.es/es/productos</a>	
	Callejeros	<a href="http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&amp;c=Page&amp;cid=1254735624326&amp;p=1254735624326&amp;p_agename=ProductosYServicios%2FPYSLayout">http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&amp;c=Page&amp;cid=1254735624326&amp;p=1254735624326&amp;p_agename=ProductosYServicios%2FPYSLayout</a>	(noménclator, pero complicado de descargar, actualizar, ...)

# Otras soluciones



ÁMBITO	HERRAMIENTA	URL/PROVEEDOR	NOTAS
ENRIQUECIMIENTO	Hometypes	<a href="http://www.arvato.es/areas_de_negocio/business_intelligence/tipologias_comportamentales.html">http://www.arvato.es/areas_de_negocio/business_intelligence/tipologias_comportamentales.html</a>	Normalizar previamente
	Segmento32	<a href="http://marketing-intelligence.axesor.es/bases-de-datos/B2C/variables/segmento32">http://marketing-intelligence.axesor.es/bases-de-datos/B2C/variables/segmento32</a>	Normalizar previamente
	Habits	<a href="http://www.ais-int.com/productos-y-servicios/marketing-y-comercial/habits-geomarketing">http://www.ais-int.com/productos-y-servicios/marketing-y-comercial/habits-geomarketing</a>	Normalizar previamente
	INE	<a href="http://www.ine.es/inebmenu">http://www.ine.es/inebmenu</a>	Normalizar previamente
CROWDFUNDING	Goteo	Por no detallar todas las plataformas del sector - >20 – referencia a artículos de Jaume Albaigès en su blog “TecnolONGia.org”, referencia TIC en el sector.	No son TICs a “implementar” en la entidad, sino a “utilizar”. Uso fundamental para lanzar en la web proyectos – quizá web interna no es posible -, pasarela de pago, ...
	Hazloposible		
	Verkami		
	Migranodearena		
	Teaming		
	Miaportacion		
...	<a href="http://www.tecnologia.org/?tag=crowdfunding">http://www.tecnologia.org/?tag=crowdfunding</a>		

Formando líderes, inspirando acciones

# Otras soluciones



ÁMBITO	HERRAMIENTA	URL/PROVEEDOR	NOTAS
ANÁLISIS/INFORMES	Knime	<a href="http://www.knime.org/">http://www.knime.org/</a>	Análisis, open source
	R	<a href="http://www.r-project.org/">http://www.r-project.org/</a>	Análisis, open source
	Modeler/SPSS	<a href="http://www-142.ibm.com/software/products/es/es/spss-modeler/">http://www-142.ibm.com/software/products/es/es/spss-modeler/</a>	Análisis; potente, no open source, costes significativos
	Ent.Miner/SAS	<a href="http://www.sas.com/technologies/analytics/datamining/miner/">http://www.sas.com/technologies/analytics/datamining/miner/</a>	Análisis; potente, no open source, costes significativos
	Pentaho	<a href="http://www.pentaho.com/">http://www.pentaho.com/</a>	Reporting, open source
	Kinamu reporter	<a href="http://www.sugarforge.org/projects/kinamu-reporter/">http://www.sugarforge.org/projects/kinamu-reporter/</a>	Reporting, open source
	Clickview	<a href="http://www.glikview.com/es">http://www.glikview.com/es</a>	Reporting, no open source
GESTIÓN EVENTOS y ENTRADAS	Eventbrite	<a href="http://www.eventbrite.es/">http://www.eventbrite.es/</a>	(también los de encuestas, o las herramientas CRM, o...)
TIENDAS ONLINE		(multitud de proveedores para implementar una tienda online)	Valorar integración con base de datos, pasarela de pago, etc.

Formando líderes, inspirando acciones

# ¿Y cómo afrontar la implantación de tantas TIC en mi entidad?



**VS**



Formando líderes, inspirando acciones

# Algunas (las) soluciones “CRM” en el Tercer Sector



Exact Synergy



blackbaud®

**sinergiaCRM**

Formando líderes, inspirando acciones

# La tecnología NO es lo más importante



**ANTES**

- **ELEGIR HERRAMIENTA**
- PREVER IMPACTO EN RESTO DE TICs



**DURANTE**

- **EXTERNALIZAR Y/O INTERNALIZAR**
- VALIDAR FASES (“HITOS”)



**DESPUÉS**

- SEGUIMIENTO DEL MERCADO
- DOCUMENTACIÓN DE MEJORAS



**TECNOLOGÍA**



**DATOS Y PROCESOS**



**PERSONAS**

- “MAPEAR” INFO EXISTENTE
- PLANIFICAR **FASES Y ALCANCE** PROYECTO

- **PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN**
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- **FORMACIÓN Y SOPORTE**
- REVISIÓN DE PROCESOS

- **APOYO E IMPULSO DE LA DIRECCIÓN**
- **CONTAR CON LOS EQUIPOS**

- **RESPONSABLE DEL PROYECTO**
- **PROYECTO “ON AIR”**

- **ADMINISTRADOR DEL SISTEMA**
- PROPAGAR LOS CASOS DE ÉXITO

Formando líderes, inspirando acciones

# Lo que las TIC deberían provocar



1. Información **unificada (o centralizada frecuentemente)**, que pertenece a la entidad y no a las personas.
2. **Mejora de la eficiencia** en la organización, tanto de la labor de las personas como de los procesos activos.
3. **Cambio/adaptación** de “formas de hacer” (no obligados, sino favorecidos por la tecnología)
4. **Explotación estratégica (completa, real, accesible)** de la información para la **toma de decisiones**



Formando líderes, inspirando acciones

# Reflexión final 1: Implantamos TIC “mientras volamos”



- [https://youtu.be/9bMx\\_GyDwa0](https://youtu.be/9bMx_GyDwa0)



# Reflexión final 2: Lo importante son las personas, siempre...



<http://www.youtube.com/watch?v=n-yvaqWrrP0> (monje libro)

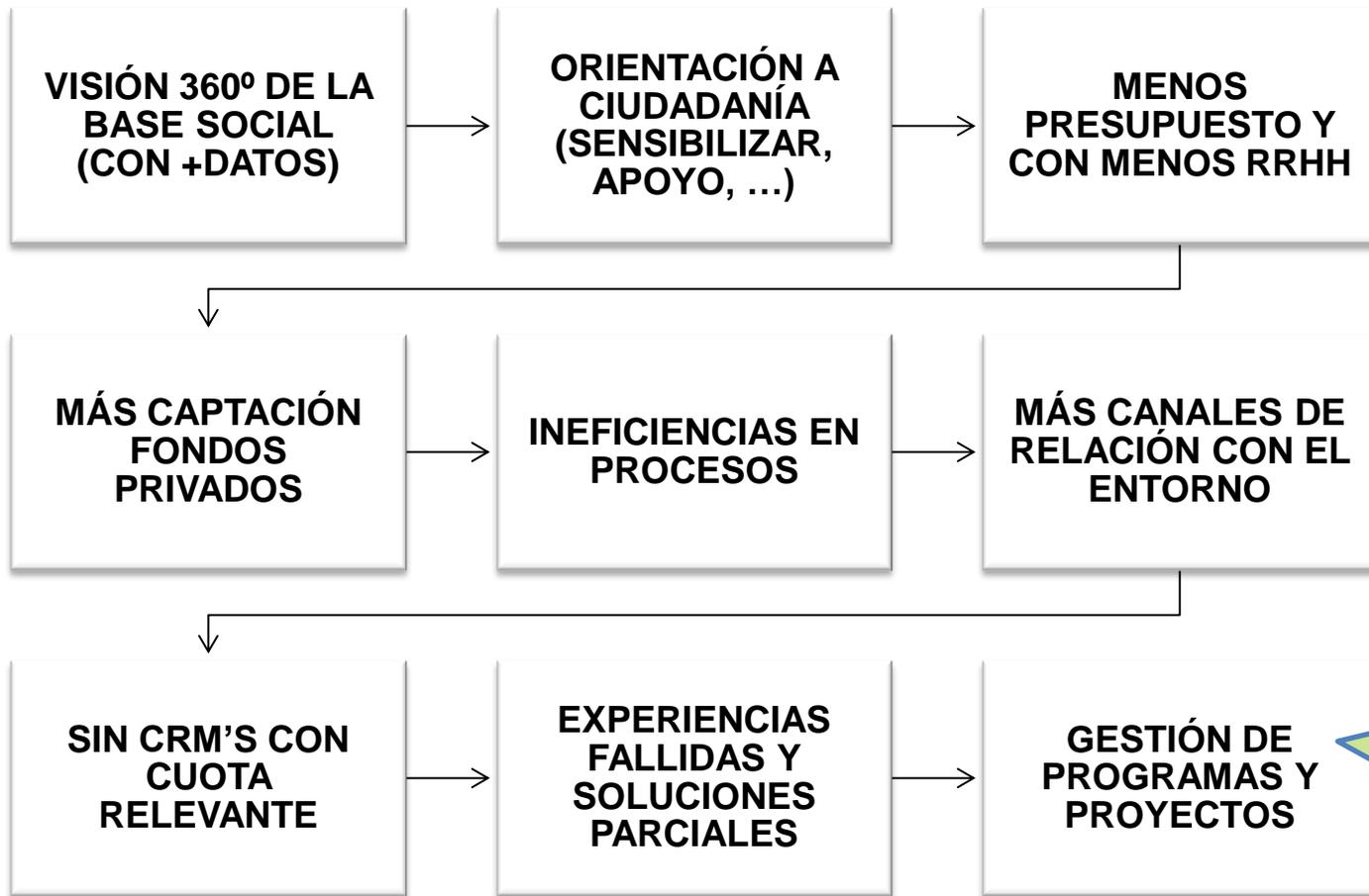


# sinergiaCRM



Tecnología **desde** el Tercer Sector  
**para** el Tercer Sector

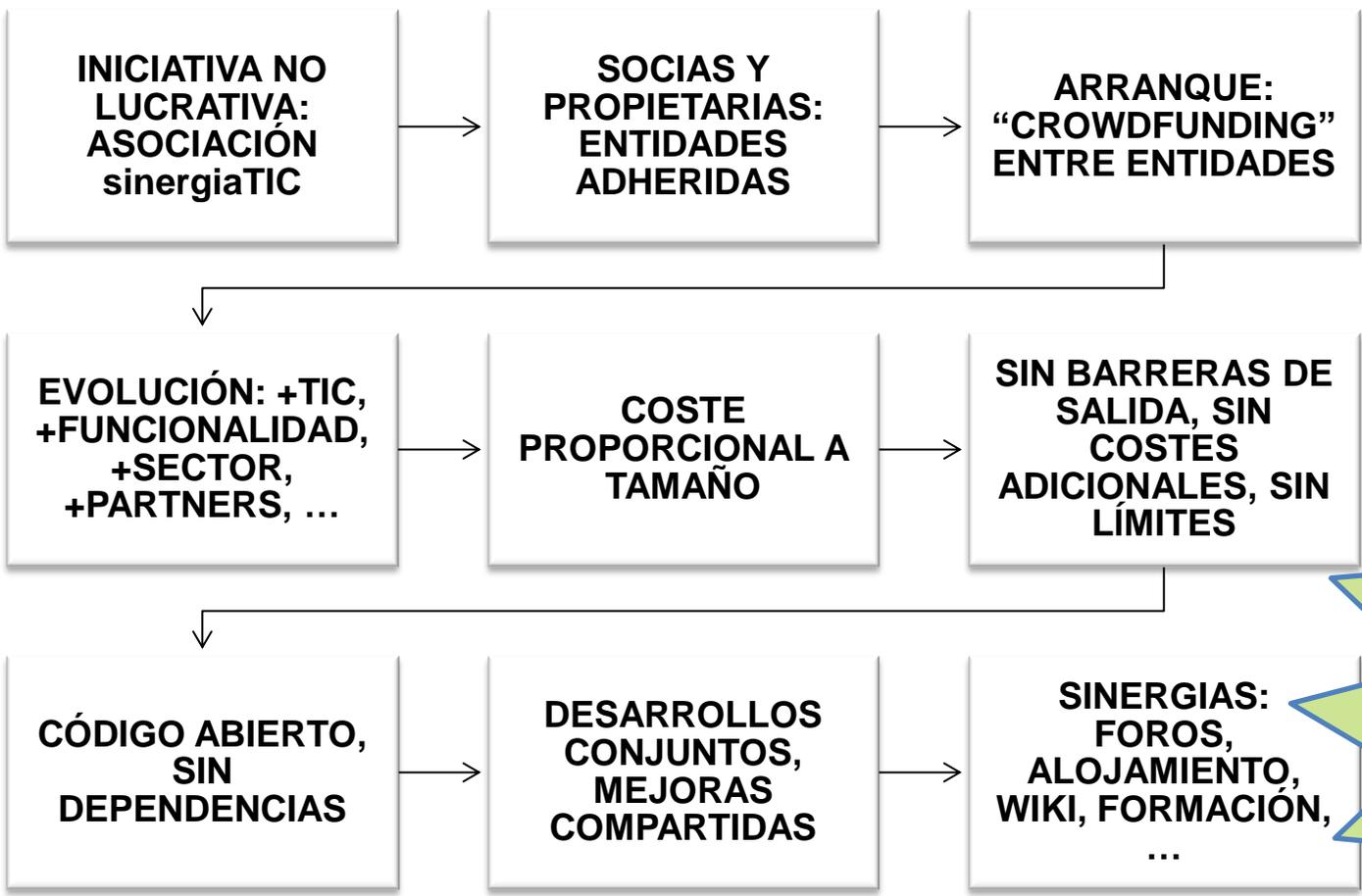
# Origen y proceso



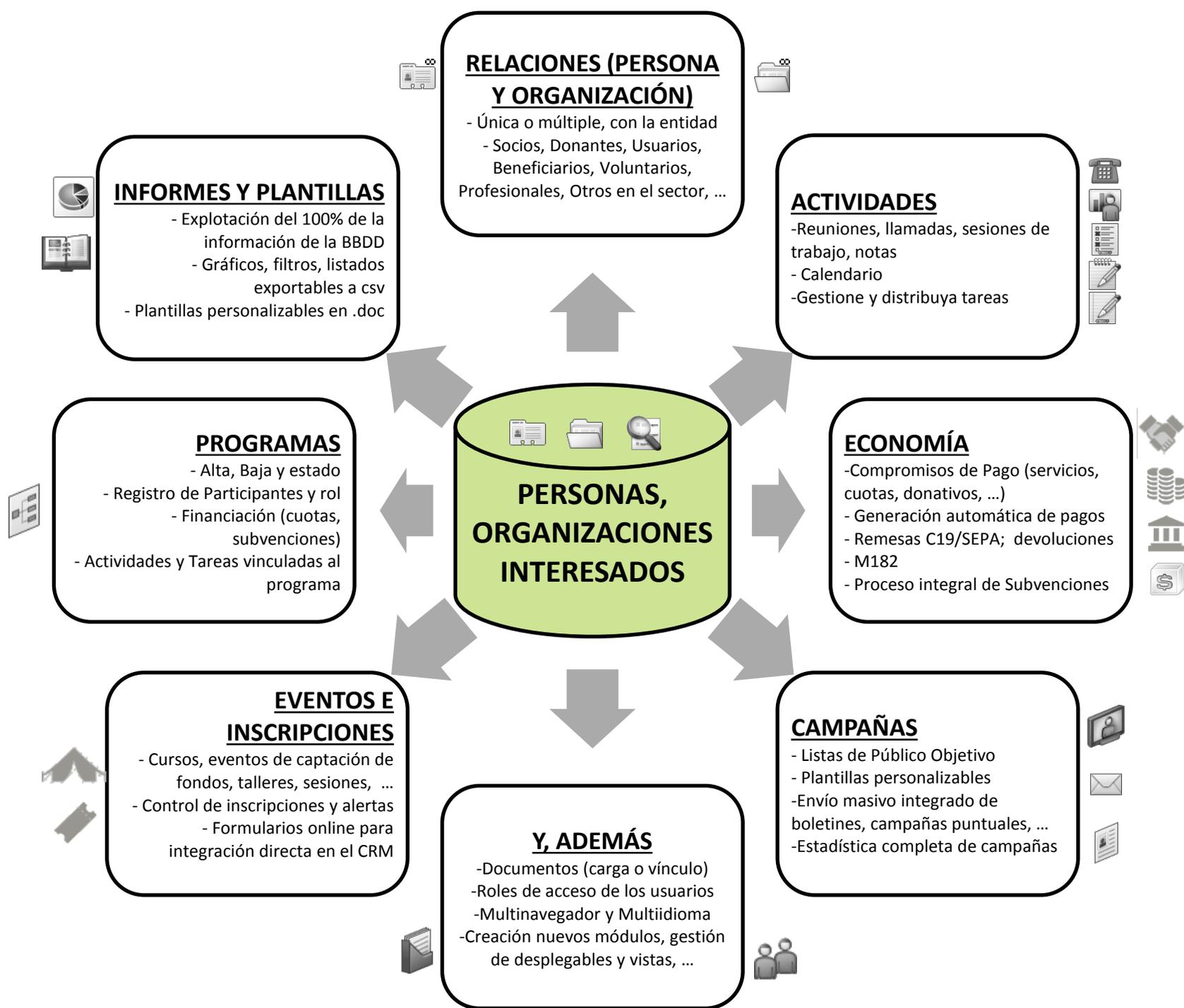
Formando líderes, inspirando acciones



# Enfoque conceptual



Formando líderes, inspirando acciones



# Entidades adheridas (ya más de 40)



... y cada vez serán más, y con más funcionalidad, y con más sinergias...

Acuerdos de colaboración:



# Conclusiones



La incorporación de tecnología hoy en las entidades  
**NO ES UNA OPCIÓN, ES UNA NECESIDAD**

- ... y no tiene por qué ser costosa
  - ... y existen muchísimas alternativas
  - ... y no depende del tamaño de la entidad
  - ... y puede ser utilizada por cualquier persona
  - ... y nos hará más EFICIENTES
- ... en el entorno FEDER, podría resolver problemáticas comunes

Nuestro entorno es tecnológico  
**NO PODEMOS NO SERLO EN NUESTRA ORGANIZACIÓN**

Formando líderes, inspirando acciones

# ¡¡¡Gracias!!!

Pedro Álvarez  
629883818

[pedro@eltercer.net](mailto:pedro@eltercer.net)

 [@pedroeltercer](https://twitter.com/pedroeltercer)  
[@sinergiacrm](https://twitter.com/sinergiacrm)

[www.sinergiacrm.org](http://www.sinergiacrm.org)

# sinergiaCRM



# Vuestro turno...



## PREGUNTAS Y COMENTARIOS...



Formando líderes, inspirando acciones