



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030



Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

SECRETARÍA DE  
ESTADO DE  
DERECHOS SOCIALES

## ANEXO 2 MEMORIA EXPLICATIVA DEL PROYECTO

### ENTIDAD SOLICITANTE:

FUNDACIÓN MUSOL.

NIF: G98199607

### ENTIDADES ASOCIADAS (NOMBRE Y NIF) (Artículo 4.2 de las Bases Reguladoras)

*(Este apartado se cumplimentará únicamente por entidades que sean plataformas, federaciones, confederaciones, etc. que cuenten con entidades asociadas a través de las que se vaya a ejecutar parte del proyecto)*

Ninguna.

**ENTIDADES AGRUPACIÓN SIN PERSONALIDAD JURÍDICA (NOMBRE Y NIF) (Artículo 4.3 de las Bases reguladoras).** *(Este apartado únicamente deberá cumplimentarse en aquellos casos en que el proyecto sea presentado por una agrupación sin personalidad jurídica de entidades del Tercer Sector de Acción Social, en cuyo caso deberán aportar la documentación a la que se refiere el artículo 4.3 de las Bases Reguladoras y el artículo 11.3 de la Ley General de Subvenciones)*

Ninguna.

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO PARA EL QUE SOLICITA SUBVENCIÓN

### 1.1. NOMBRE DEL PROYECTO:

Transformación e innovación digital integral de la acción social de la Fundación MUSOL y de sus procesos internos para mejorar sostenibilidad, calidad, eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos, con un enfoque participativo y de implicación de la base social.

## 1.2. AUTODIAGNÓSTICO

*Sintetice la situación de partida de la entidad enumerando aquellos aspectos, necesidades o carencias a las que se dará cobertura mediante el proyecto de transformación digital (límite de 3.000 caracteres con espacio).*

La Fundación MUSOL opera en Bolivia, Guatemala, Senegal, España y otros países europeos. En España, MUSOL presta servicios sociales dirigidos principalmente a dos grupos: las personas jóvenes (incluida infancia y adolescencia) en situación de vulnerabilidad y las trabajadoras sociales y de juventud que trabajan con ellas; las personas mayores, con demencia y sus cuidadoras formales e informales así como las trabajadoras sociales que les apoyan. Dichos servicios se prestan en estrecha colaboración con los ayuntamientos y las comunidades autónomas, coherentemente con el enfoque municipalista de la fundación, que consta claramente en la [misión, visión y valores](#) y en el [plan estratégico de MUSOL](#).

La transformación digital ha sido una preocupación de la Fundación al menos desde 2008, cuando se aprobó el primer plan de fortalecimiento interno. Dicho proceso llevó a la adopción de distintas herramientas digitales (servidor en la nube, herramientas de gestión de tareas como el Asana, etc.) y a la implantación progresiva de la gestión por procesos. El personal directivo de la fundación se ha formado en gestión de la calidad y ha liderado el proceso de implantación de la gestión de la calidad total en la Fundación, siendo justamente en la gestión por procesos donde más avances ha habido. No obstante, la falta de recursos para la financiación de acciones de fortalecimiento interno ha sido un obstáculo. Muchos procesos han sido diseñados pero siguen siendo aplicados utilizando documentos Office/Open Office, en general sin automatización, con escasa integración entre herramientas de contabilidad y de gestión de proyectos. Todo ello merma la eficiencia y la eficacia.

MUSOL cuenta con un plan de calidad y fortalecimiento interno denominado “MUSOL excelente”, elaborado a partir de una autoevaluación basada en el modelo EFQM de excelencia en la que destacan por número y nivel de prioridad las acciones de implantación de la gestión por procesos y de digitalización de los procesos clave, estratégicos y de apoyo, descritos en el [mapa de procesos](#). Además, el Plan MUSOL excelente termina en 2023 y MUSOL está inmerso en el proceso de autoevaluación, basada nuevamente en el modelo EFQM de excelencia, para la identificación de las áreas de mejora que conformarán el plan para los próximos 4 años. La transformación digital deberá ser un eje principal de dicho plan.

MUSOL cuenta además con un plan institucional de comunicación, elaborado de forma participativa y con el apoyo del prestigioso programa Alumni Solidari de ESADE, que incluye actividades de comunicación interna y externa basadas en herramientas digitales que pretenden fortalecer la participación de la base social y otros stakeholders.

En estos dos instrumentos de planificación (Plan MUSOL Excelente y plan institucional de comunicación) está descrito el proceso de transformación digital de MUSOL y el proyecto responde a las prioridades de digitalización a corto y largo plazo de dicho planes, tal y como detallado en el apartado A.3.

### 1.3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

La descripción del proyecto deberá, en todo caso, señalar **explícitamente** el modo en que incorporan las líneas a las que se refiere el artículo 5 de las Bases Reguladoras. Se recuerda que todo proyecto deberá incorporar obligatoriamente las líneas 1 y 2 así como un mínimo de dos de las tres líneas restantes (la 3, la 4 y la 5) (límite de 1.500 caracteres con espacio).

En la línea 1, MUSOL se dotará de una app para proveer servicios a las personas con demencia y sus cuidadoras y crear “comunidades que cuidan”. Además, dotará los servicios para jóvenes en situación de vulnerabilidad de una herramienta digital para fomentar su participación social local a través del arte y el videojuego. Finalmente, se dotará de una herramienta de gamificación e-learning y una app que reúna todos los servicios para los grupos meta de MUSOL (además de los citados, empleadas y usuarias de bibliotecas públicas, docentes, funcionariado municipal, etc.).

En la L2, se completarán las medidas de digitalización previstas en la estrategia MUSOL excelente 20-23 (web nueva) y se incorporará la transformación digital en el nuevo plan MUSOL excelente 23-27.

En la L3, se digitalizarán los procedimientos existentes y los procesos ya priorizados para el nuevo plan MUSOL excelente. Asimismo, se implementarán un ERP y el software libre de gestión de ONGs [GONG](#) (o sistemas similares).

En la L4, se dotará MUSOL de las herramientas digitales para operativizar el plan de comunicación, en particular se actualizará el CRM en uso, se implementará una plataforma de Mailing y se redactará el plan de redes sociales.

En la L5, se impartirá una formación básica para cerrar la brecha digital entre personal y colaboradores/as. Se maquetarán los procedimientos para que resulten más user-friendly y se producirán y difundirán píldoras educativas sobre los procedimientos.

### 1.4. LÍNEAS DE ACCIÓN QUE CONTEMPLA EL PROYECTO<sup>1</sup>

**Resuma, de acuerdo con lo expuesto en el punto anterior, las principales actividades de cada línea de actuación (límite de 1.000 caracteres con espacio por cada línea de actuación).**

Contenido por líneas
<p><b><u>Línea de acción 1:</u></b></p> <p>Se contemplan 3 actuaciones concretas priorizadas de acuerdo al potencial de digitalización y al impacto de la digitalización en cuanto a eficiencia y alcance de los servicios concernidos.</p> <p>1) En el programa de acción social dirigido a personas con demencia y sus cuidadoras (“Comunidades que cuidan”) se creará una app de soporte que facilite la diseminación de recursos públicos y privados de apoyo, la interacción online y offline a nivel local, para personas con demencia, sus familias y cuidadoras formales e informales. 2) MUSOL se dotará de una plataforma formativa inspirada en el gamificación e-learning para ordenar e innovar la amplia oferta formativa para personas usuarias y operadores de servicios varios. 3) Finalmente, una app será desarrollada para articular todos los servicios prestados por</p>

<sup>1</sup> Artículo 5 bases reguladoras: dentro del objeto de la subvención establecido en el artículo 1.2, la convocatoria financiará proyectos que contemplen, en todo caso, las líneas de acción 1 y 2. Además, deberán desarrollar acciones en al menos dos de las líneas de acción 3, 4 y 5.

MUSOL para que de forma intuitiva los distintos potenciales usuarios accedan a ellos a través de una interface única de fácil uso.

#### **Línea de acción 2:**

Las actividades de la línea de acción 2 se articulan en torno a dos objetivos específicos. 1) Se completará la implementación de las medidas de transformación digital ya previstas en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023, en particular la nueva web institucional de MUSOL, como herramienta básica de interacción con la base social, las personas usuarias y otros stakeholders de los servicios de MUSOL, que será debidamente difundida juntamente a la información del proyecto. En segundo lugar, se evaluarán las actuaciones de transformación digital llevadas a cabo en el marco del plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023 que finalizará justamente en 2023 y se incorporará la valoración general de la digitalización de la entidad en el marco de la autoevaluación basada en el modelo EFQM de excelencia que se llevará a cabo en 2023, para, según el procedimiento de planificación estratégica de MUSOL, definir las acciones de transformación digital para el nuevo plan MUSOL EXCELENTE 2024-2027.

#### **Línea de acción 3:**

La digitalización de los procesos internos de MUSOL seguirá un enfoque integral que aborda las principales dificultades de gestión detectadas tanto el área de gestión de proyectos como en el área de administración y finanzas, así como en la integración de ambas, que carece de mecanismos ágiles de intercambios y interoperabilidad de datos e información. Para ello se prevé implantar un Enterprise Resource Planning - ERP o sistema similar que asegure la automatización e integración de los procedimientos de contabilidad y seguimiento presupuestario de los proyectos y un software de gestión de proyectos, tal y como el GONG. Otros procedimientos específicos priorizados en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023 será completamente digitalizados, en particular el procedimiento de “Quejas y reclamaciones” y los procedimientos de aprobación de gastos (GEP-AGD) y autorización de pagos (GEP-APD), estos últimos actualmente provocan muchas incidencias precisamente por la falta de digitalización.

#### **Línea de acción 4:**

La participación de la base social de MUSOL, su ampliación y la mejora de la interacción a doble sentido con las personas que la conforman, son objetivos del plan de comunicación institucional de MUSOL y las acciones del mismo se basan en una profunda digitalización de los procesos de comunicación. Además de la implementación de la nueva web, ya citada más arriba, MUSOL actualizará su CRM, actualmente basado en el CIVICRM, dotándolo de una plataforma de mailing masivo, que facilite el seguimiento de la interacción con los stakeholders y de los indicadores de impacto de la comunicación institucional. Permitirá poner en marcha newsletters, que actualmente se distribuyen solo de forma esporádica y vinculada a proyectos. Además, se elaborará un social media plan que ordene la gestión de las redes sociales, planifique los contenidos de acuerdo a la visión global de la comunicación institucional, priorice las redes sociales en las cuales tener presencia y respectivos formatos y contenidos.

#### **Línea de acción 5:**

El cierre de la brecha digital existente entre distintos equipos de personal de MUSOL y la adquisición de las competencias para la correcta utilización de las herramientas digitales puestas en marcha en las líneas 1 a 4 es esencial para el éxito del proyecto y será realizada de forma sistemática y planificada. Al inicio del proyecto se evaluará el nivel de cada persona y se implementará una formación de cierre de la brecha digital, sobre programas básicos

(paquete Office, etc.). Los procedimientos ya en uso en MUSOL serán diagramados de forma user friendly y serán explicados en píldoras educativas que podrán ser utilizadas en futuro para la inducción de nuevo personal y consultadas por el personal en cualquier momento. Finalmente, de forma sistemática toda herramienta de digitalización será acompañada sistemáticamente por una formación dirigida al personal que usará las herramientas, controlando el correcto aprovechamiento de las formaciones.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN.

[...]

### A) DISEÑO GLOBAL DEL PROYECTO:

#### 1. Líneas de actuación, objetivos generales y objetivos específicos.

Línea de actuación nº	Objetivo general	Objetivo específico
Línea 1	<b>Impulsar la transformación digital y la innovación social digital en los servicios sociales prestados por MUSOL.</b>	1 Dotar el programa de acción social dirigido a personas mayores, personas con demencia y sus cuidadoras con una aplicación informática para la consolidación de las "Comunidades que cuidan".
Línea 1		2 Dotar MUSOL de una plataforma formativa online que facilite la preparación, impartición y evaluación de las acciones formativas dirigidas a distintos grupos de personas operadoras y beneficiarias de servicios sociales.
Línea 1		3 Dotar MUSOL de una herramienta digital para ofrecer de forma organizada servicios sociales y que promueva la interacción con los grupos prioritarios para la fundación, con enfoque participativo territorial y/o sectorial. (en adelante, app "MUSOL Social"
Línea 2	<b>Ejecutar, evaluar y reformular la estrategia de transformación digital de MUSOL en el marco de los planes de mejora interna "MUSOL EXCELENTE"</b>	4 Completar las acciones de digitalización de la Fundación MUSOL previstas por el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023.
Línea 2		5 Evaluar el proceso de digitalización previsto y

	<b>basados en el modelo EFQM de excelencia.</b>	ejecutado en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023 e incorporar la transformación digital en el nuevo plan MUSOL EXCELENTE 2024-2027, basado en la autoevaluación de acuerdo al modelo EFQM de excelencia
<b>Línea 3</b>	<b>Digitalizar los procedimientos internos en base a la gestión por procesos implantadas por MUSOL para agilizar su acción social y mejorar su eficiencia, eficacia y calidad.</b>	6 Reducir la carga de gestión administrativa de los equipos de acción social y administrativos-financieros mediante la mayor integración de la contabilidad, administración y finanzas con la gestión de proyectos.
<b>Línea 3</b>		7 Digitalizar los procedimientos diagramados en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023.
<b>Línea 3</b>		8 Mejorar la organización de la documentación de los proyectos y el procesamiento y visibilización de los datos, inclusive los datos de impacto, de los proyectos, para mejorar su intercambio interno y uso en comunicación externa.
<b>Línea 4</b>	<b>Incrementar la participación de la base social de MUSOL y otros stakeholders, creando las capacidades técnicas digitales para la implantación del plan de comunicación institucional de MUSOL.</b>	9 Dotar la organización de las herramientas digitales de comunicación necesarias para la operativización del plan institucional de comunicación, singularmente de las actividades de refuerzo de la participación de la base social.
<b>Línea 5</b>	Asegurar que el personal de MUSOL y otros actores involucrados cuenten con las competencias necesarias para el uso de las herramientas digitales incorporadas.	10 Implementar un proceso de formación para reducir la brecha digital y preparar el personal y otros actores involucrados al uso de las herramientas digitales incorporadas.

## 2. Objetivos, actividades, indicadores, resultados y previsión temporal de la ejecución.

Objetivo específico	Actividad	Indicador	Resultado esperado	Fecha Inicio	Fecha fin
---------------------	-----------	-----------	--------------------	--------------	-----------

<p>(L1) 1 Dotar el programa de acción social dirigido a personas mayores, personas con demencia y sus cuidadoras con una aplicación informática para la consolidación de las "Comunidades que cuidan".</p>	<p>1.1 Diseñar de forma participativa la app para acercar servicios públicos y privados a las personas con demencia y sus cuidadoras formales e informales (en adelante "app "Comunidades que cuidan"): una trabajadora social de MUSOL constituirá un grupo de trabajo con trabajadores/as sociales, principalmente de ayuntamientos y comunidades autónomas, cuidadoras formales e informales de personas con demencia, familiares de personas con demencia, expertas/os en materia voluntarios/as de MUSOL. El personal de MUSOL dinamizará el grupo y diseñará la app de acuerdo a los inputs recogidos en los talleres (aproximadamente 3 talleres con máx. 10-15 personas) y al asesoramiento de la empresa tecnológica a cargo del desarrollo tecnológico de la app, que será contratada previamente para contar con su asesoramiento.</p>	<p>Redactada la descripción de una app para acercar servicios públicos y privados a las personas con demencia y sus cuidadoras formales e informales, intercambiar información y facilitar la conformación de comunidades locales que cuidan, es decir ecosistemas locales que apoyan a las personas con demencia y sus cuidadoras, involucrando actores públicos y privados (en adelante "app "Comunidades que cuidan").</p>	<p>Consensuado con los stakeholders el diseño de una app para acercar servicios públicos y privados a las personas con demencia y sus cuidadoras formales e informales, intercambiar información y facilitar la conformación de comunidades locales que cuidan, es decir ecosistemas locales que apoyan a las personas con demencia y sus cuidadoras, involucrando actores públicos y privados.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Marzo 2023</p>
--	---	---	---	-----------------------	-------------------



	<p>1.2 Crear (desarrollo tecnológico) de la app “Comunidades que cuidan”:</p> <p>La empresa tecnológica desarrollará la app de acuerdo a los requerimientos diseñados en la actividad anterior.</p>	<p>Disponible para testeo app “Comunidades que cuidan”.</p>	<p>Elaborada una versión beta lista para testeo en contexto real de la app “Comunidades que cuidan”.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Mayo 2023</p>
	<p>1.3 Testar en un municipio la app “Comunidades que cuidan”:</p> <p>La app será testada en un municipio español, rellenando la herramienta con toda la información local necesaria para su funcionamiento. El personal de MUSOL en colaboración con los actores públicos y privados locales, testarán el app en el municipio recopilando y rellenando la información local en el municipio. La empresa tecnológica corregirá eventuales errores detectados en fase de testing antes de la entrega y difusión de la app final.</p>	<p>Disponible la app “Comunidades que cuidan” con toda la información específica local en un municipio piloto español.</p>	<p>Testada en un municipio español la app “Comunidades que cuidan”.</p>	<p>Junio 2023</p>	<p>Julio 2023</p>

	<p>1.4 Difundir la app “Comunidades que cuidan” y prestar apoyo a los municipios españoles para promover su utilización en nuevos territorios y por parte de nuevas organizaciones o instituciones (actividad de comunicación):</p> <p>El personal de MUSOL se ocupará de difundir la app en todos los municipios de las comunidades autónomas donde MUSOL tiene delegación o sede (Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Extremadura, Andalucía, Castilla y León, Castilla La Mancha, Catalunya, Asturias, Galicia). Además, prestará apoyo a las instituciones y organizaciones que quieran utilizar la app en su municipio. La app será de descarga y personalización libre para que cualquier organización pueda utilizarla.</p>	<p>Los ayuntamientos de 9 comunidades autónomas cuentan con información sobre la app “comunidades que cuidan”.</p>	<p>Difundir en los municipios españoles la app “Comunidades que cuidan”.</p>	<p>Julio 2023</p>	<p>Diciembre 20223</p>
<p>(L1) 2 Dotar MUSOL de una plataforma formativa online que facilite la preparación, impartición y evaluación de</p>	<p>2.1 Diseñar una plataforma online inspirada en el gamificación e-learning con la participación del voluntariado, alumnado,</p>	<p>Redactada la descripción de la plataforma formativa online, inspirada en el gamificación e-learning de MUSOL acorde a los requerimientos recopilados entre los</p>	<p>Asegurar que la plataforma online inspirada en el gamificación e-learning sea coherente con los requerimientos</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Marzo 2023</p>

<p>las acciones formativas dirigidas a distintos grupos de personas operadoras y beneficiarias de servicios sociales.</p>	<p>profesorado y otros stakeholders.</p> <p>El personal de MUSOL Educa constituirá un grupo de trabajo constituido por aprox. 10-15 personas colaboradoras (formadoras, voluntariado, trabajadores sociales, de juventud y otros/as empleados/as de otros servicios públicos que suelen colaborar con MUSOL, etc.), voluntarias y alumnado de los servicios formativos de MUSOL. El personal de MUSOL dinamizará el grupo, recogerá los inputs y diseñará la plataforma con el apoyo de la empresa previamente seleccionada para el desarrollo tecnológico de la plataforma.</p>	<p>stakeholders de la actividad formativa de MUSOL.</p>	<p>de los usuarios de la misma.</p>		
	<p>2.2 Creación de la plataforma formativa online (con posibilidad de gamificación elearning) (desarrollo tecnológico):</p> <p>Será contratada una empresa tecnológica especializada en</p>	<p>Plataforma formativa online (con posibilidad de gamificación elearning) disponible.</p>	<p>Crear la plataforma formativa online de MUSOL (con posibilidad de gamificación elearning)</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Mayo 2023</p>

	<p>plataformas formativas y conocimientos en gamificación elearning que creará la plataforma, con el acompañamiento permanente del personal de MUSOL. Además de incluir posibilidades de gamificación e-learning, la plataforma incluirá herramientas de medición de la satisfacción del alumnado y profesorado, herramientas de evaluación del aprendizaje y también herramientas de análisis de las competencias previas para la elaboración de cursos adaptados al nivel del alumnado.</p>				
	<p>2.3 Elaborar y ofrecer 3 cursos con posibilidad de gamificación elearning para personas usuarias/operadoras y otros stakeholders de servicios sociales.</p> <p>El personal de MUSOL coadyuvado por formadores/as especializados/as prepararán 3 cursos en la plataforma y abrirá la inscripción. Si la duración del</p>	<p>Testada la plataforma formativa online de MUSOL (con posibilidad de gamificación elearning) en 3 cursos.</p>	<p>Difundir y testar la plataforma formativa online de MUSOL (con posibilidad de gamificación elearning)</p>	<p>Junio 2023</p>	<p>octubre 2023</p>

	<p>curso será compatible con el cronograma del proyecto, estos cursos terminarán antes de la finalización del mismo. Se priorizarán cursos relacionados con servicios sociales prestados por MUSOL, que puedan ser de utilidad de los/las usuarios/as, operadores y otros stakeholders de dichos servicios sociales, por ejemplo: cursos sobre participación ciudadana de jóvenes en situación de vulnerabilidad; cursos para cuidadoras de personas con demencia, etc.. Esta actividad permitirá además corregir eventuales errores de diseño de la plataforma, funcionando como testeo de la misma. Esta actividad se considera una actividad de comunicación porque la realización de los cursos conlleva una intensa actividad de difusión de la plataforma.</p>				
(L1) 3 Dotar MUSOL de una herramienta digital para ofrecer de forma	3.1 Conformación de un grupo de trabajo para el diseño de una app que aglutine y ofrezca los distintos	Diseño de la plataforma app "MUSOL Social" disponible.	Asegurar, a través de la participación de los stakeholders, un diseño	Diciembre 2022	Marzo 2023

<p>organizada servicios sociales y que promueva la interacción con los grupos prioritarios para la fundación, con enfoque participativo territorial y/o sectorial. (en adelante, app "MUSOL Social"</p>	<p>servicios de la fundación MUSOL (app "MUSOL Social").</p> <p>El/la coordinador/a del proyecto conformará un grupo de 10/15 personas directivos/as, empleadas y voluntarias de MUSOL (principalmente de MUSOL EDUCA) así como representantes de usuarios/as recurrentes de los servicios de MUSOL. En aproximadamente 3 talleres, el grupo diseñará con el apoyo de la empresa previamente seleccionada para el desarrollo tecnológico, la estructura de la app. La app incluirá un acceso user friendly con cuestionarios u otras soluciones para orientar las personas usuarias hacia los servicios de su interés, apartados con todos los servicios ofrecidos por cada sector de actividad (atención a personas con demencias y sus cuidadoras, promoción de la participación de la juventud vulnerable, etc.). La app proporcionará</p>		<p>acorde a los requerimientos de las personas usuarias de la app "MUSOL Social".</p>		
---	---	--	---	--	--

	<p>además espacios de participación de los grupos meta que será segmentables por sector o territorio. Este apartado será de extrema utilidad para la transformación digital de las metodologías participativas que MUSOL aplica, entre otras por ejemplo la promoción de la participación ciudadana de los jóvenes vulnerables. Esta parte proveerá espacios seguros para interactuar en foros, dinamizar encuestas u otras herramientas participativas que fomenten la digitalización de la participación de las personas usuarias de los servicios de MUSOL. La medición de la satisfacción de las personas usuarias estará incluida.</p>				
	<p>3.2 Creación de la app MUSOL social (desarrollo tecnológico):</p> <p>La empresa tecnológica bajo la supervisión del personal de MUSOL elaborará la aplicación MUSOL social. Habrá una primera entrega, un testeo por parte del personal y del grupo</p>	<p>Plataforma app "MUSOL Social" disponible.</p>	<p>Ofrecer de forma organizada servicios sociales y que promueva la interacción con los grupos prioritarios para la fundación, con enfoque participativo territorial y/o sectorial.</p>	<p>Abril 2023</p>	<p>Junio 2023</p>

	de trabajo y una posterior entrega definitiva.				
	<p>3.3 Difundir la aplicación en todo el Estado para promover su utilización por parte de las personas usuarias de los servicios sociales de MUSOL y otros stakeholders:</p> <p>El personal de MUSOL difundirá la herramienta con el apoyo de una empresa de comunicación que planificará y ejecutará una campaña de comunicación de la app MUSOL social.</p> <p>La difusión permitirá promover su utilización concreta y también permitirá a organizaciones interesadas coger la app y reutilizarla para sus servicios, visto que la aplicación estará disponible para adaptación y uso por parte de otras organizaciones.</p>	500 descargas de la app "MUSOL Social"	Promover el uso de la aplicación "MUSOL Social" por parte de las personas usuarias y otros stakeholders de los servicios de MUSOL.	Julio 2023	Diciembre 2023
(L2) 4 Completar las acciones de digitalización de la Fundación MUSOL previstas por el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023.	<p>4.1 Crear y dinamizar el comité mixto para la realización de la nueva web institucional:</p> <p>La principal acción de digitalización prevista por el plan MUSOL EXCELENTE 2021-</p>	Estructura de la nueva web de MUSOL diseñada según los requerimientos de transparencia establecidos por el Plan MUSOL excelente 2021-2023 y los inputs de	Asegurar que la nueva web de MUSOL sea acorde a los requerimientos de transparencia establecidos por el Plan MUSOL excelente	Diciembre 2022	Diciembre 2023



	<p>2023 que queda por realizar es la actividad 2.3 de dicho plan “Reestructurar la página web de MUSOL, coherentemente con el mapa de procesos de la organización, para mejorar la accesibilidad a la información, el aspecto y el carácter userfriendly, 3.0 e innovador de la página”. Para ello, el/la coordinador/a del proyecto conformará un grupo de trabajo mixto (personal contratado, patronato, representantes del voluntariado y colaboradores/as de MUSOL) que trabajará con la empresa de diseño web para el diseño de la misma y la elaboración de los contenidos, tarea para la cual se contará con una asesoría en material de comunicación. El grupo de trabajo permanecerá activo durante todo el proceso de elaboración de la web. La web será diseñada de forma que cumplan los requisitos de información pública de los donantes de MUSOL y los criterios de</p>	<p>los stakeholders de MUSOL.</p>	<p>2021-2023 y los inputs de los stakeholders de MUSOL.</p>		
--	--	-----------------------------------	---	--	--

	<p>transparencia previstos por las herramientas de referencia establecidas en el plan MUSOL excelente (Fundación Lealtad, herramienta de transparencia y buen gobierno de la CONGDE, herramienta de calificación de la AECID).</p>				
	<p>4.2 Crear la nueva web de MUSOL.</p> <p>La empresa de páginas web previamente contratada creará la web de MUSOL. El grupo de trabajo constituido en la anterior actividad revisará en varios momentos el proceso, que será supervisado de forma permanente por la persona coordinadora del proyecto y el personal de comunicación de MUSOL. Una vez los apartados estén creados, el grupo de trabajo en colaboración con el/la experto/a en comunicación externo elaborarán los textos a cargar a la web.</p>	<p>Nueva web de MUSOL en línea y acorde a los requerimientos de transparencia establecidos por el Plan MUSOL excelente 2021-2023 y los inputs de los stakeholders de MUSOL.</p>	<p>Potenciar el apoyo y la colaboración de la base social de MUSOL y otros stakeholders con la fundación.</p>	<p>Marzo 2023</p>	<p>Octubre 2023</p>
	<p>4.3 Implementar una campaña de difusión de la nueva web de MUSOL.</p>	<p>10.000 visitas a la nueva web de MUSOL.</p>	<p>Difundir la nueva web de MUSOL dirigida a potenciar el apoyo y la</p>	<p>Noviembre 2023</p>	<p>Diciembre 2023</p>

			colaboración de la base social de MUSOL y otros stakeholders con la fundación.		
(L2) 5 Evaluar el proceso de digitalización previsto y ejecutado en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023 e incorporar la transformación digital en el nuevo plan MUSOL EXCELENTE 2024-2027, basado en la autoevaluación de acuerdo al modelo EFQM de excelencia.	<p>5.1 Convocatoria y dinamización del grupo de calidad e innovación:</p> <p>El proceso estratégico de gestión de la calidad prevé la convocatoria del grupo de calidad e innovación para la evaluación y elaboración del plan de mejora interna MUSOL EXCELENTE. El grupo será convocado por el responsable de calidad de la Fundación y dinamizado por el/la coordinador/a del proyecto. Se conforma por personal de las distintas áreas de la fundación, del patronato y, por la trascendencia del plan que se va a evaluar y del que se va a formular, se invitarán personas voluntarias de MUSOL con expertise en digitalización y representantes de personas usuarias de los servicios de la fundación. Acompañará todo el</p>	Conformado un grupo de calidad e innovación con actores clave internos y externos.	Garantizar la participación de los stakeholders internos y externos en el proceso de planificación de la transformación digital de MUSOL.	Diciembre 2022	Diciembre 2023

	proceso de planificación.				
	<p>5.2 Evaluación de la componente de digitalización del plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023:</p> <p>El grupo de calidad e innovación evaluará la implementación e impacto de la componente de digitalización prevista en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023 con un propósito prospectivo, ya que la evaluación se dirige expresamente a la identificación de las prioridades para la componente de digitalización del nuevo plan MUSOL EXCELENTE 2023-2027. Se analizarán las previsiones y lo logrado en el anterior plan, se medirá el impacto de las acciones llevadas a cabo en cuanto digitalización en la eficiencia, eficacia y calidad de la acción social de MUSOL. Para ello, se contará con el asesoramiento de un/a experto/a en transformación digital de entidades del tercer sector, que pueda orientar sobre las metodologías de evaluación más</p>	<p>Elaborado el informe de evaluación del plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023, expresamente de su componente de digitalización.</p>	<p>Garantizar una planificación de la transformación digital basada en evidencias y centrada en las necesidades de digitalización de la Fundación MUSOL.</p>	<p>Enero 2023</p>	<p>Marzo 2023</p>

	<p>adecuadas, el/la mismo/a experto/a que coadyuvará en las siguientes actividades de planificación de la transformación digital.</p>				
	<p>5.3 Realización de la autoevaluación institucional basada en el modelo EFQM de excelencia, con énfasis en la transversalización de la transformación digital en los distintos criterios de evaluación:</p> <p>El grupo de calidad e innovación apoyado por el/la experto/a en digitalización y liderado por el responsable de calidad de la fundación, llevará a cabo la autoevaluación de todos los criterios-agente y criterios-resultado del modelo EFQM de excelencia, que MUSOL ya usó para la elaboración del anterior plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023, factor que facilitará la comparación y seguir la evolución de la fundación en cuanto a mejora interna.</p>	<p>Informe de autoevaluación de MUSOL acorde al modelo EFQM de excelencia que contempla la valoración del nivel de digitalización.</p>	<p>Asegurar que la transformación digital de MUSOL será evaluada y considerada en el proceso de autoevaluación institucional acorde al modelo EFQM de Excelencia.</p>	<p>Febrero 2023</p>	<p>Abril 2023</p>
	<p>5.4 Elaboración del plan de mejora basado en la</p>	<p>Plan de mejora MUSOL EXCELENTE 2024-</p>	<p>Asegurar que la transformación</p>	<p>Abril 2023</p>	<p>Mayo 2023.</p>

	<p>autoevaluación institucional basada de acuerdo al modelo EFQM de excelencia, con énfasis en la transversalización de la transformación digital en los distintas áreas de mejora.</p> <p>De acuerdo al modelo EFQM de excelencia, una vez realizada la autoevaluación (ver actividad anterior) se identificarán las áreas de mejor y se elaborarán las acciones necesarias para abordarlas. El grupo de calidad e innovación asesorado por el/la experto/a en digitalización planificarán de forma específica las acciones de transformación digital necesarias para abordar eficazmente las áreas de mejor de la fundación.</p>	<p>2027, que incluye acciones de mejora de la digitalización de la fundación MUSOL.</p>	<p>digital de MUSOL será incluida en el MUSOL EXCELENTE 2024-2027, basado en el modelo EFQM de Excelencia.</p>		
<p>(L3) 6 Reducir la carga de gestión administrativa de los equipos de acción social y administrativos-financieros mediante la mayor integración de la contabilidad,</p>	<p>6.1 Seleccionar la solución tecnológica más adecuada para mejorar la integración de los procesos del área de administración y finanzas y los del área de proyectos (Enterprise Resource Planning - ERP o similar).</p> <p>Con el apoyo de un/a asesor/a</p>	<p>Informe de selección de la solución tecnológica adecuada a resolver las incidencias de gestión detectadas.</p>	<p>Garantizar que la solución tecnológica para la integración de la gestión entre áreas de proyectos y administración y finanzas responde a las necesidades y capacidades de MUSOL.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Febrero 2023</p>

<p>administración y finanzas con la gestión de proyectos.</p>	<p>externo/a, se analizarán los cuellos de botellas que actualmente merman eficacia y eficiencia de los proyectos por la descoordinación con administración y finanzas y se seleccionará la herramienta digital más adecuada. Por el análisis previo llevado a cabo, previsiblemente la herramienta será un ERP que resolverá los problemas más recurrente: falta de sincronización entre contabilidad y seguimiento presupuestario de proyectos, ya que ahora se actualizan separadamente contabilidad y el sistema GEP- Gestión Económica Presupuestaria, sin automatización alguna, factores que conllevan errores y desfases; falta de control sobre la visión global de la institución, principalmente en cuanto a presupuesto disponible para personal, etc. debido a la fragmentación por proyecto de los presupuestos disponible y la falta de una herramienta que aglutine la información y facilite la toma de decisiones</p>				
---	---	--	--	--	--

	mostrando datos (datos económicos de un eventual cuadro de mando de la fundación).				
	<p>6.2 Implantar la solución tecnológica más adecuada para mejorar la integración de los procesos del área de administración y finanzas y los del área de proyectos (Enterprise Resource Planning - ERP o similar):</p> <p>La empresa especializada contratada implantará el ERP o similares en estrecha colaboración con el personal, principalmente de administración y finanzas.</p>	<p>Implantada solución tecnológica adecuada a resolver las incidencias de gestión detectadas (Enterprise Resource Planning - ERP o similar).</p>	<p>Integrar los procesos de gestión compartidos entre áreas de proyectos y administración y finanzas a través de la digitalización de procedimientos.</p>	<p>Febrero 2023</p>	<p>Octubre 2023</p>
<p>(L3) 7 Digitalizar los procedimientos diagramados en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023.</p>	<p>7.1 Digitalizar el procedimiento de "Quejas y reclamaciones":</p> <p>Entre los procedimientos previstos por el plan MUSOL excelente 2021-2023, el procedimiento de "quejas y reclamaciones" es el que tiene mayor potencial para su digitalización integral, mientras el resto requieren una mejor diagramación (prevista en la línea de acción 5). Para</p>	<p>Procedimiento digital de procedimiento de "Quejas y reclamaciones" disponible en la web de la entidad.</p>	<p>Ofrecer a personas usuarias y otros stakeholders de los servicios de MUSOL un canal de comunicación para "Quejas y reclamaciones" cuyo tratamiento sea conforme al modelo de gestión de la calidad ISO 9001.</p>	<p>Junio 2022</p>	<p>Octubre 2023</p>



	<p>ello, en esta actividad el responsable de calidad trabajará con el grupo de trabajo conformado en la actividad 4.1 y con la empresa de desarrollos web para asegurar que el procedimiento esté incluido en la nueva web de MUSOL y que genere información y datos fácilmente intercambiables y de fácil gestión, para su potencial incorporación a un cuadro de mando de la entidad.</p> <p>En este sentido, esta actividad está estrechamente vinculada a las actividades 4.1 y 4.2 (elaboración web) y, si bien se enmarca en la línea de acción 3 (al tratarse de digitalización de flujos internos), está estrechamente vinculada a la línea de acción 2, al tratarse de la implementación de medidas de digitalización previstas en el plan MUSOL EXCELENTE 2021-2023.</p>				
	<p>7.2 Digitalizar los procedimientos de aprobación de gastos (GEP-AGD) y autorización de pagos (GEP-APD):</p>	<p>Procedimientos GEP-AGD y GEP-APD digitalizados.</p>	<p>Ofrecer al personal de MUSOL procedimientos digitalizados ágiles para la aprobación de</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Mayo 2023</p>

	<p>La presencia territorial en 9 comunidades autónomas de MUSOL requiere una gestión de gastos y pagos, que asegure transparencia y control y al mismo tiempo agilidad. Actualmente, el sistema basado en el uso de documentos Word y Excel firmados y depositados en carpetas en la nube para obtener las distintas autorización resulta farragoso, induce a errores y es una importante merma de eficiencia de la entidad, por su falta de digitalización. Los procedimientos (denominados GEP-AGD y GEP-APD según los códigos fijados por el manual de procedimientos de MUSOL) están sistematizados. Es necesario digitalizar integralmente dichos procedimientos que están perfectamente diagramados. Se contratará una empresa tecnológica para implantar los procedimientos digitales basados en los procedimientos diseñados por MUSOL.</p>		<p>gastos y autorización de pagos que mejoren la eficiencia y seguimiento presupuestario de los proyectos.</p>		
--	---	--	--	--	--

<p>(L3) 8 Mejorar la organización de la documentación de los proyectos y el procesamiento y visibilización de los datos, inclusive los datos de impacto, de los proyectos, para mejorar su intercambio interno y uso en comunicación externa.</p>	<p>8.1 Implementar un sistema de gestión de proyectos de MUSOL:</p> <p>Actualmente, MUSOL cuenta con un servidor online en el cual guarda de acuerdo a archivo modelos y a flujos de trabajo sistematizados en el manual de procedimientos, toda la información de proyecto. Si bien este sistema supuso hace 6 años un gran avance en la digitalización de la entidad, actualmente graves cuellos de botellas han sido detectados. La información de monitoreo se encuentra fragmentada y recogida en informes en work o Excel. Los datos por lo tanto son difíciles de intercambiar, gestionar, tratar y analizar ya que solo se puede hacer mediante análisis ad hoc que conllevan la lectura y recogida de datos plasmados en centenares de documentos. Implementar un modelo de almacenamiento de la información coherente con el enfoque de gestión de proyectos que facilite la introducción de</p>	<p>Implantado un software de gestión de la ONG que favorezca la gestión eficiente, descentralizada y transparente de los proyectos.</p>	<p>Mejorar la eficiencia en la gestión de los proyectos así como el intercambio, análisis y comunicación de los datos producidos por los mismos.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Diciembre 2023</p>
---	--	---	--	-----------------------	-----------------------

	<p>datos y documentación por parte de operadores que trabajan en distintos territorios (nacionales y en el extranjero) permitirá sistematizar la información de monitoreo, su ágil análisis y comunicación (interna y externa). Facilitaría además la justificación de fondos ejecutados por las distintas delegaciones y entidades socias de MUSOL, que actualmente envían datos presupuestarios y documentación justificativas por email o mediante plataformas de envío de documentación. Sistemas como el GONG (<a href="https://gong.es/">https://gong.es/</a>) pueden facilitar enormemente dichas tareas y proveer datos también técnicos para el cuadro de mando de la Fundación y facilita la toma de decisiones basadas en evidencias. La dirección de MUSOL y las coordinadoras de programa, asesoradas por un/a experto/a externo/a seleccionará la solución tecnológica adecuada y se contratará una</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>empresa para su implementación en MUSOL, previa personalización acorde a nuestras necesidades y circunstancias específicas.</p> <p>Debido a que los equipos operativos de MUSOL viajan frecuentemente y operan de distintos contextos y territorios, la actualización constante de los equipos informáticos (principalmente portátiles) es esencial para que el nuevo sistema de gestión se pueda utilizar. Por ello, en esta actividad se prevé la compra de 5 equipos nuevos para renovar ordenadores obsoletos, que serán tratados según la normativa de las bases.</p>				
<p>(L4) 9 Dotar la organización de las herramientas digitales de comunicación necesarias para la operativización del plan institucional de comunicación, singularmente de las actividades de refuerzo de la</p>	<p>9.1 Mejorar el CRM de MUSOL e incorporación de una plataforma de Mailing.</p> <p>Actualmente MUSOL usa el CiviCRM, un CRM diseñado para entidades del tercer sector. La versión en uso ha quedado obsoleta y no incorpora una plataforma para el envío de mailing</p>	<p>Mejorado/implantado un CRM de MUSOL para la comunicación con actores internos y externos.</p>	<p>Asegurar que la fundación MUSOL cuente con las herramientas tecnológicas digitales necesarias para la implementación del plan de comunicación institucional.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Diciembre 2023</p>

<p>participación de la base social.</p>	<p>masivos, el seguimiento de los emails enviados, etc. Además de limitar en general las capacidades de gestión de la comunicación de MUSOL, esta carencia impide implementar dos acciones clave del plan de comunicación institucional, el envío de newsletter internas y externas. El personal de comunicación de MUSOL en colaboración con el/la coordinador/a del proyecto y una empresa especializada externa, actualizará el CiviCRM o migrará la información a un CRM nuevo (se optará por la solución más eficiente), dotada de una plataforma de mailing masiva.</p>				
	<p>9.2 Elaborar un Plan de redes sociales (social media plan).  La operativización del plan de comunicación institucional requiere la elaboración de un social media plan que ordene la gestión de las redes sociales de MUSOL, planifique la</p>	<p>Social media plan de MUSOL elaborado y aprobado por el patronato.</p>	<p>Asegurar que la fundación MUSOL cuente con las herramientas de planificación de la comunicación digital necesarias para la implementación del plan de</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Marzo 2023</p>

	<p>producción de contenidos y el control de los mismos de acuerdo a la visión global de la comunicación institucional, priorice las redes sociales en las cuales tener presencia y respectivos formatos y contenidos.</p>		<p>comunicación institucional.</p>		
<p>(L5) 10 Implementar un proceso de formación para reducir la brecha digital y preparar el personal y otros actores involucrados al uso de las herramientas digitales incorporadas.</p>	<p>10.1 Impartir un curso avanzado de Excel, Word y otros programas básicos para reducir la brecha digital existente entre equipos de trabajo, personas colaboradoras y voluntarias.</p> <p>En base a una autoevaluación del nivel de los programas citados, se elaborará un currículum formativo que será impartido y accesible online o presencial (dependiendo de las circunstancias de cada empleado/a) por formadores/as expertos/as.</p>	<p>80% de la plantilla se forma y aprueba las pruebas de aprovechamiento sobre uso avanzado de Excel, Word y otros programas básicos.</p>	<p>Reducir la brecha digital existente entre equipos en cuanto a competencias digitales básicas.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Marzo 2023</p>
	<p>10.2 Digitalizar los contenidos formativos para el personal sobre gestión por procesos.</p> <p>En primer lugar, se mejorará la diagramación de los procedimientos</p>	<p>10 procedimientos diagramados y explicados en videopildoras educativas.</p>	<p>Mejorar las herramientas digitales de formación sobre procedimientos internos del personal de MUSOL.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Marzo 2023</p>

	<p>existentes, que actualmente están sistematizados en Excel y se diagramarán con programas informáticos adecuados, formando a parte del personal en su uso para que en futuro pueda diagramar autónomamente. En segundo lugar, utilizando los procedimientos previamente diagramados, se producirá video píldoras formativas grabadas de forma profesional sobre la gestión por procesos y los principales procedimientos en uso en MUSOL. Parte del personal será capacitado en uso de programas de grabación de video para píldoras educativas de manera que en futuro nuevas píldoras puedan ser producidas de forma autónoma.</p> <p>La producción de estos materiales permitirá ahorrar tiempo en la formación del personal e inducción del personal nuevo en cuanto a procedimientos internos.</p>				
--	---	--	--	--	--



	<p>10.3: Implementar un proceso formativo sobre el uso de todas las innovaciones tecnológicas introducidas por el proyecto.</p> <p>Esta actividad acompañará la implementación de las demás actividades. En la medida en que cada una de las innovaciones tecnológicas se implantan en las anteriores actividades, los equipos involucrados en su utilización serán capacitados de forma detallada por las empresas tecnológicas a cargo de cada una de ellas. En este sentido, el presupuesto de formadores/as se incluye en los servicios de implantación de las soluciones tecnológicas.</p>	<p>80% de la plantilla se forma y aprueba las pruebas de aprovechamiento sobre uso de las herramientas tecnológicas implantadas.</p>	<p>Asegurar que el personal y eventualmente voluntariado y personas colaboradoras involucradas, tengan las competencias técnicas necesarias para el uso de las tecnologías implantadas en el proyecto.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>Diciembre 2023</p>
--	---	--	--	-----------------------	-----------------------

**B) PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

**1. Presupuesto.**

**1.1. Presupuesto global.**

PRESUPUESTO GLOBAL	
<b><u>GASTOS CORRIENTES</u></b>	
Personal	84.600 €

Actividades y mantenimiento	201.020 €
Dietas y Gastos de viaje	1.962 €
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>287.582 €</b>
<b><u>GASTOS DE INVERSIÓN</u></b>	
Equipamientos tecnológicos y digitales <sup>2</sup>	13.000 €
<b>TOTAL GASTOS INVERSIÓN</b>	<b>13.000 €</b>
<b><u>GASTOS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN</u></b>	
Gastos de Gestión y Administración	58.292,20 €
<b>TOTAL GASTOS GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>	<b>58.292,20 €</b>
<b><u>GASTOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</u></b>	
Gastos de Comunicación y Difusión <sup>3</sup>	41.340€
<b>TOTAL GASTOS COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	<b>41.340€</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>400.214,20 €</b>

<sup>2</sup> Estos gastos no podrán implicar más de un 80% de la totalidad de la financiación del proyecto.

<sup>3</sup> Estos gastos deben suponer al menos el 10% del presupuesto elegible.