
VOLUNTARIADO DIGITAL

Programa piloto de Acompañamiento a Mayores
(Madrid Te Acompaña)

14/04/2023

Índice



VOLUNTARIADO MADRID



MADRID

MADRID

Capital Digital



01

VOLUNTARIADO DIGITAL – Un proyecto transversal de acompañamiento digital

02

ACOMPañAMIENTO DIGITAL A MAYORES – Qué hemos hecho

03

ACOMPañAMIENTO DIGITAL A MAYORES – Qué tenemos por hacer

01

VOLUNTARIADO DIGITAL – Un proyecto transversal de acompañamiento digital

VOLUNTARIADO DIGITAL: Uno de los programas dentro de la estrategia de transformación digital *Madrid, Capital Digital*



“Madrid, Capital Digital tiene como primer objetivo estratégico el facilitar el día a día de los ciudadanos de Madrid, gracias a soluciones digitales que sean fáciles y rápidas de usar para todos”

La principal misión de este objetivo estratégico es proveer servicios que sean ágiles y ofrezcan soluciones a todos los requerimientos de los ciudadanos, adaptándolo a sus necesidades y proporcionando servicios digitales simples y fáciles de usar.



Programa 10. COMPETENCIAS Y TALENTO DIGITAL EN MADRID

Voluntariado digital

Inclusión y cohesión digital que facilita conectar con las personas y establecer un diálogo directo, diseñando mecanismos para el acceso inmediato a canales digitales asistidos. Se realizará por la misma comunidad, reforzando el empoderamiento ciudadano y poniendo en valor la figura del colaborador o voluntario digital. Incorpora estas funcionalidades a la aplicación *Madrid Te Acompaña*.



VOLUNTARIADO X MADRID



MADRID

MADRID

Capital Digital



Proyecto VOLUNTARIADO DIGITAL



En un mundo en constante actualización donde la alfabetización y empoderamiento digital son cada vez más importantes en nuestra sociedad, es crucial para todas las personas, especialmente las que se encuentran en situación de exclusión social, tener acceso a las herramientas digitales y saber cómo utilizarlas.

El proyecto Voluntariado Digital busca **cerrar brechas digitales en la ciudadanía** reforzando el **empoderamiento ciudadano** y poniendo en valor la figura del **Voluntariado Digital**.

El primer piloto de esta apuesta es el **acompañamiento digital a personas mayores** con el equipo de voluntari@s por Madrid y su programa “Madrid te Acompaña”.

02

ACOMPañAMIENTO DIGITAL A MAYORES – Qué hemos hecho

Acompañamiento Digital a personas mayores



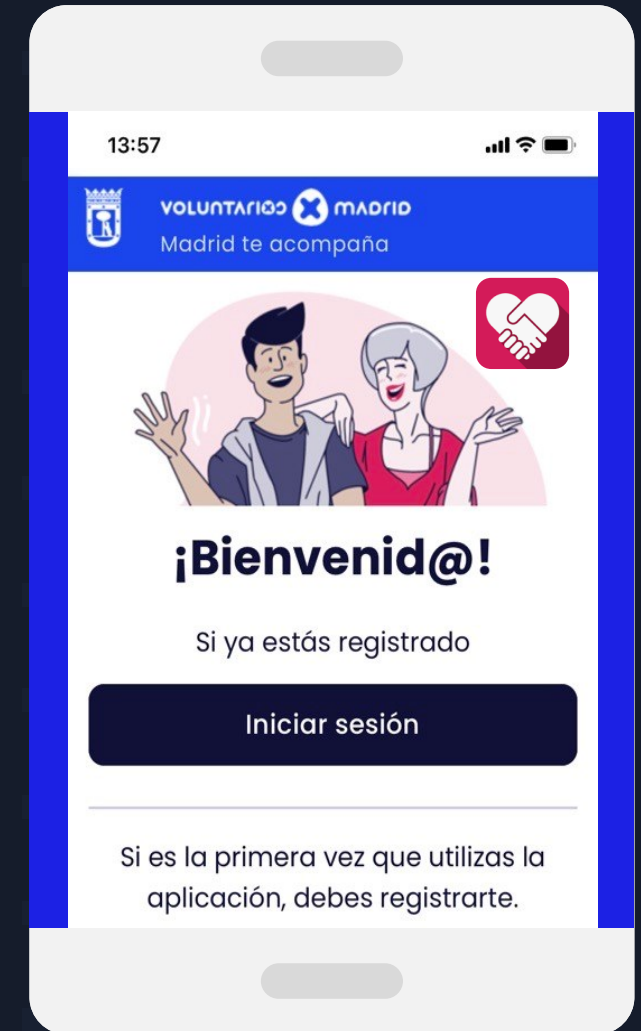
Voluntariado Digital como parte de la estrategia para mitigar la soledad no deseada y reducir la brecha digital en mayores.

Se refuerza la iniciativa “Madrid Te Acompaña” para un acompañamiento digital de Voluntarios por Madrid a través de su app para poder lograr:

- **Inclusión y cohesión digital de personas mayores:** apoyo a las personas mayores en la gestión de procedimientos digitales.
- **Acompañamiento digital a mayores:** apoyo a personas mayores en el aprendizaje favoreciendo su propia autonomía.
- **Fomentar el acceso a servicios digitales:** generar espacios para establecer relaciones positivas con las personas mayores y el voluntariado, estableciendo relaciones basadas en el respeto, ayuda y empatía.
- **Mitigar riesgos a los que puedan estar expuestos en su proceso de digitalización.**



Madrid Te Acompaña



El programa “Madrid te Acompaña” cuenta con una app que se encarga de conectar a personas mayores con los Voluntarios por Madrid

Acompañamiento Digital a personas mayores



VOLUNTARIADO MADRID



MADRID

MADRID

Capital Digital



¿Cómo lo estamos consiguiendo?



Para lograr nuestro objetivo, hemos realizado una serie de pasos:

1. **Diagnóstico de la situación** identificando brechas y competencias digitales relevantes.
2. **Cuestionario de autodiagnóstico de competencias digitales** a las personas voluntarias seleccionadas, con el objetivo de entender aquellas temáticas que deban reforzarse en su formación digital.
3. **Contenidos priorizados de la formación** a Voluntariado según las temáticas más relevantes para los mayores y las competencias del voluntariado a reforzar.
4. **Formación piloto** a los **Voluntariado Digital**.
5. **Centros de Mayores** identificados (5) para poner en marcha el piloto.
6. **Inicio** de la puesta en marcha del **acompañamiento digital** en los Centros → 10 Abril

1

Diagnóstico de la situación actual

Se han identificado las principales habilidades donde las personas mayores necesitarían apoyo*:

- Compras por internet
- Acceso y navegación por internet
- Uso de la tecnología (especialmente el móvil)
- Resolución de problemas tecnológicos básicos
- Uso de aplicaciones comunes: banco, salud...
- Transacciones de la administración pública en línea
- Seguridad básica en internet

Se analizaron y priorizaron las **Competencias Digitales** de interés a fortalecer en Mayores y Voluntarios, partiendo del Marco de Competencias Digitales de la Ciudadanía (DigComp).

Se establece un rango de categorización de alto/medio/bajo representado en forma de semáforo que permite priorizar las temáticas más relevantes a tratar.

Área	Competencias	Niveles de aptitud		Prioridad/Importancia para las personas mayores	Prioridad/Importancia para los voluntarios
1. Alfabetización informacional y de datos	1.1. Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales. 1.2. Evaluar datos, información y contenidos digitales. 1.3. Gestionar datos, información y contenidos digitales.	1	BÁSICO	● ● ●	● ● ●
		2		● ● ●	● ● ●
2. Comunicación y colaboración	2.1. Interactuar a través de tecnologías digitales. 2.2. Compartir a través de tecnologías digitales. 2.3. Involucrarse en la ciudadanía digital. 2.4. Colaborar a través de tecnologías digitales. 2.5. Netiqueta. 2.6. Gestionar la identidad digital.	3	INTERMEDIO	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●
		4		● ● ●	● ● ●
3. Creación de contenidos digitales	3.1. Desarrollar contenidos digitales. 3.2. Integrar y reelaborar contenidos digitales. 3.3. Conocer los derechos de autor y las licencias. 3.4. Programar.	5	AVANZADO	● ● ●	● ● ●
		6		● ● ● ●	● ● ● ●
4. Seguridad	4.1. Proteger los dispositivos. 4.2. Proteger los datos personales y la privacidad. 4.3. Proteger la salud y el bienestar. 4.4. Proteger el medioambiente.	7	ALTAMENTE ESPECIALIZADO	● ● ●	● ● ●
		8		● ● ●	● ● ●

*Complementado con datos de: Brecha Digital Mayores INE/2022

*El Marco Europeo de competencias digitales del ciudadano (DigComp) establece 5 áreas y 21 competencias divididas en niveles de aptitud, desde el nivel básico hasta el altamente especializado.

2

Cuestionario

Autodiagnóstico y análisis de competencias digitales

Con el objetivo de analizar el grado de competencias digitales del Voluntariado Digital seleccionado y priorizar las temáticas de formación.

Resultados:

- La mayoría de las competencias se encuentran en un nivel Intermedio alto (las calificaciones posibles eran Básico - Intermedio - Avanzado).
- La competencia con la puntuación más baja es **Seguridad**.
- Las preguntas con puntuaciones más bajas están relacionadas con la **gestión en la administración pública** y el reconocimiento de una **web segura**.



Cuestionario de Autodiagnóstico para "Voluntariado Digital"

¡Te damos la bienvenida al proyecto de apoyo a personas mayores en la realización de trámites digitales: "Voluntariado Digital"!

Este cuestionario tiene como objetivo conocer cuáles son tus habilidades digitales y adaptar los contenidos de la formación que vas a recibir para la participación satisfactoria en el mismo.

Te animamos a responder estas 11 sencillas preguntas que no te llevarán más de 5 minutos en responder. Las respuestas coinciden con la siguiente puntuación:

1 (Necesito ayuda para hacerlo);
2 (Normalmente puedo realizarlo solo);
3 (Puedo hacerlo y ayudar a otras personas a hacerlo).

¡Muchas gracias por tu colaboración!

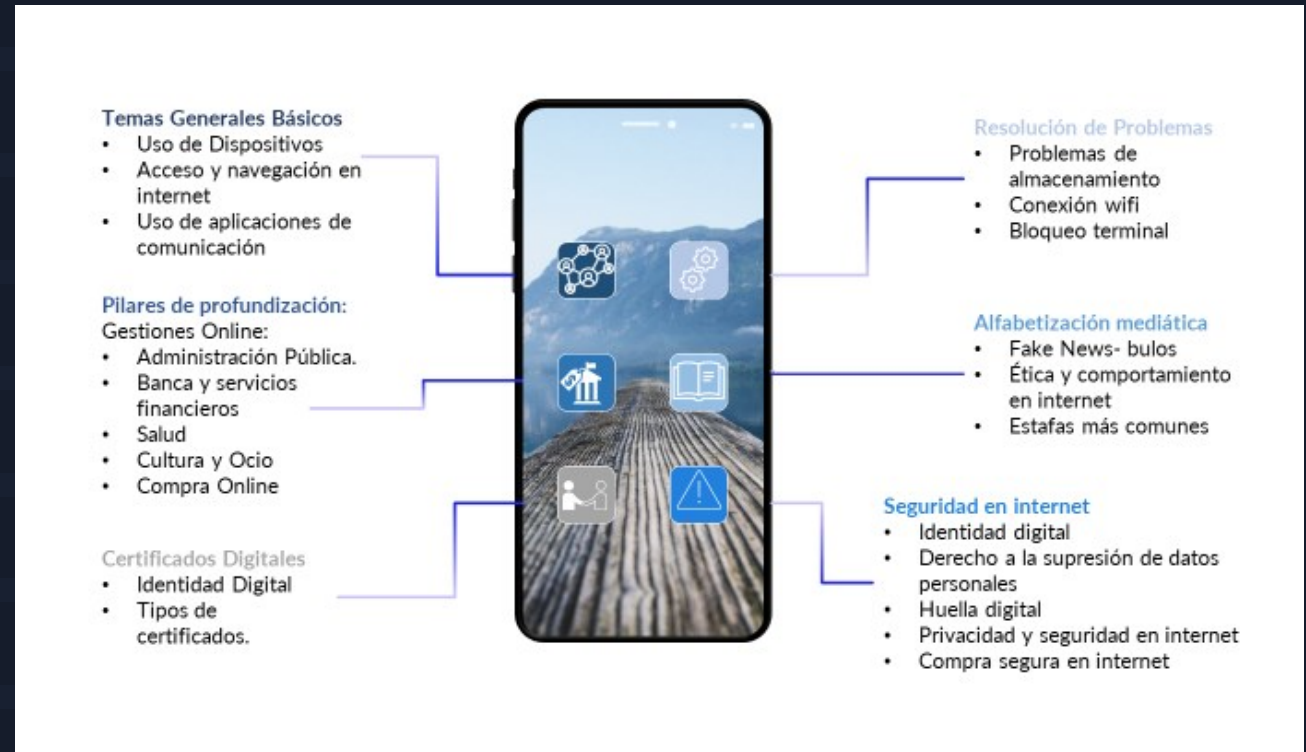
1. Por favor, indícanos tu nombre y apellidos

3 (1/2)

Definición de contenidos para la formación

- Hemos priorizado las principales temáticas en las que las personas mayores necesitan acompañamiento para reducir la brecha digital.
- Gracias a ello, se ha podido realizar la primera aproximación a las temáticas mas relevantes del curso dirigido a los Voluntarios/as Digitales.

Temáticas de contenido formativo digital priorizadas



3 (2/2)

Priorización de contenidos para la formación

Clasificación de los contenidos de formación:

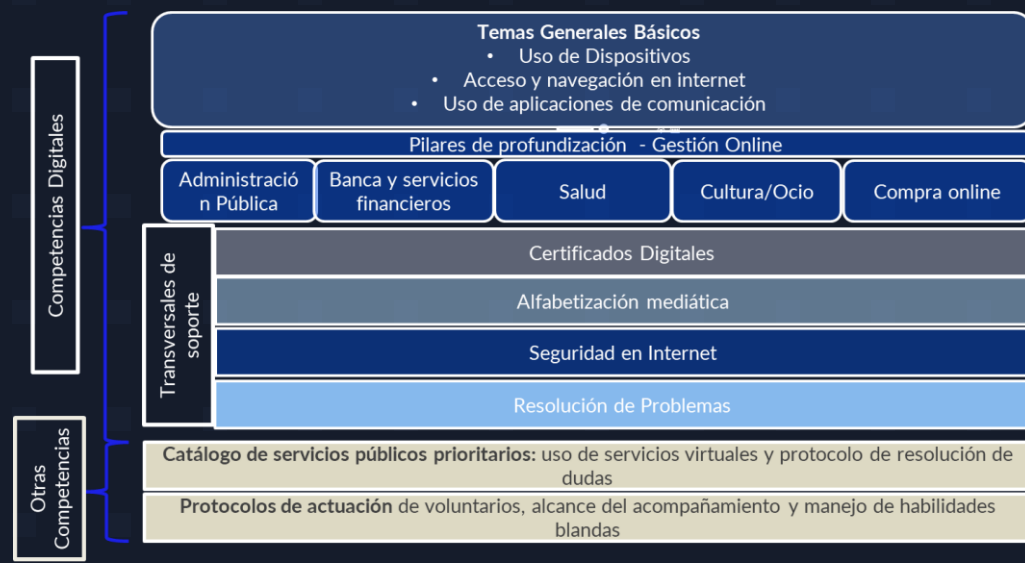
- Primer módulo transversal que contiene temas generales básicos
- 5 pilares verticales de profundización
- 4 pilares transversales de soporte

Adicionalmente se incluyó un catálogo de servicios públicos prioritarios para los mayores y el protocolo de actuación de voluntarios/as.

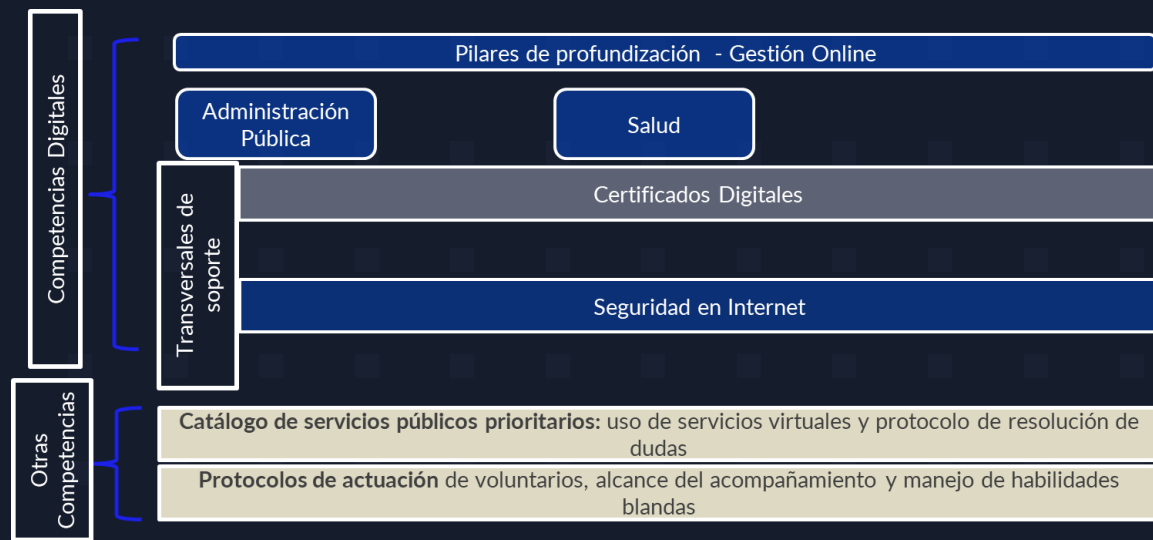
Para la primera formación se priorizaron las siguientes temáticas:

- Administración Pública
- Salud
- Identidad Digital (Certificados Digitales)
- Seguridad en Internet
- Catálogo de servicios públicos prioritarios

Contenidos priorizados para la formación piloto



Primera definición de contenidos de formación



4

Formación piloto Voluntariado Digital

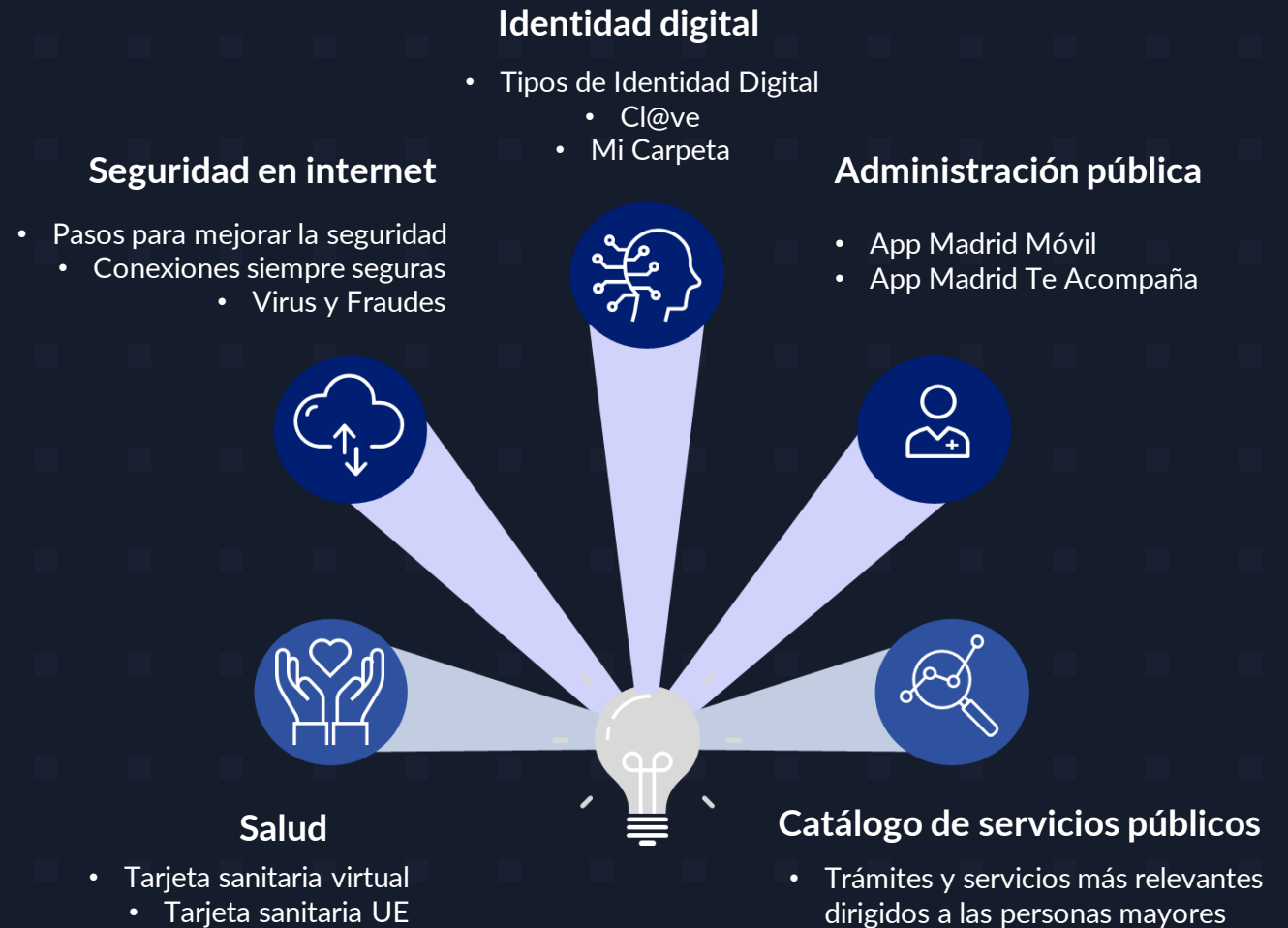
Se impartió la formación para al Voluntariado Digital y se resolvieron dudas iniciales de los mismos.

La formación ha sido impartida por:
Oficina Digital, IAM, Voluntarios por Madrid y Emancipatic.

Han participado **32 voluntarios/as digitales**.



TEMÁTICAS FORMACIÓN PILOTO



5

Lanzamiento del programa Acompañamiento Digital en los Centros de Mayores

El piloto se inició en 5 Centros de Mayores de la Ciudad.

El programa se lanzó el día 10 de Abril en los centros de Usera, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Latina y Arganzuela.



Los centros acogieron con entusiasmo la iniciativa y han establecido metodologías según las características y dinámicas de sus beneficiarios

03

ACOMPañAMIENTO DIGITAL – Qué tenemos por hacer



El proyecto Voluntariado Digital irá avanzando y permitirá fortalecer la intervención iniciada con mayores y añadirá otras iniciativas que permitan dinamizar el empoderamiento digital a la ciudadanía a través de la figura del Voluntario Digital.



GRACIAS