MADRID
Coordinación General de la Alcaldía

MADRID
oficina digital

IAM
Informática
del Ayuntamiento
de Madrid

Social
Technology
Innovation

Premios
Autelsi2022

CANDIDATURA A PREMIOS AUTELSI

PROYECTO O INICIATIVA POR SU COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

Madrid Te Acompaña

Oficina Digital – DG de Mayores – Voluntarios por Madrid

Índice:

1. **Introducción:** 3
2. **Antecedentes:** 5
3. **Retos:** 5
4. **Fases:** 5
5. **Nuevos servicios:** 6
6. **Conclusiones:** 6

1. Introducción:

"Madrid te acompaña" es un proyecto de buena vecindad que conecta, a través de una aplicación móvil, con una tecnología amigable, a las personas mayores 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid y a sus familiares, con Voluntari@s por Madrid, con el objetivo de sentir que hay alguien al lado, para apoyar y acompañar a los mayores en las tareas cotidianas fuera de sus domicilios: tales como: pasear, ir de compras, sacar las mascotas, acudir a citas médicas y realizar gestiones administrativas tanto presenciales y como electrónicas, etc.

Es un proyecto fomenta la generosidad, la amistad, la relación y compañía, y el construir comunidad, no suple, en ningún caso trabajos que deben ser remunerados. La compañía de una persona voluntaria va a suponer no sólo poder seguir haciendo una vida normal, sino que también la posibilidad de establecer buenas relaciones vecinales y de amistad solidaria.

Destaca, como característica principal del proyecto, el poner la tecnología al servicio de las personas. La tecnología centrada en las personas usuarias y diseñada por aquellas a las que van dirigidas. Se aplican los principios de user centricity de la declaración de Tallinn que se han adaptado para su aplicación a las ciudades por la red Usercentricities, con las aportaciones de Eurocities y el Lisbon Council Think Tank. Estos principios se concretan en:

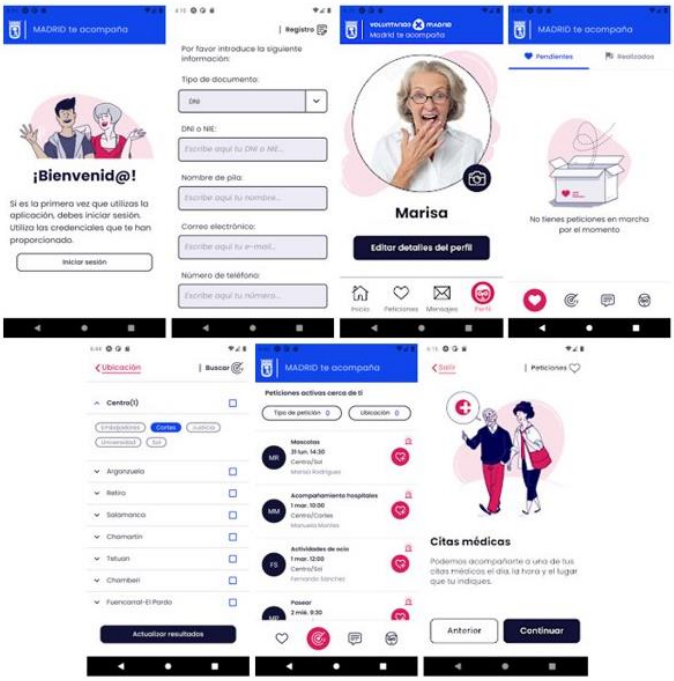
- Digital interaction
- Accesibillity, security, availability and usability
- Reduction of administrative burden
- Digital delivery of digital services
- Citizen engagement
- Incentives for digital service use
- Protention of personal data and privacy
- Redress and complaints mechanisms

El proyecto se desarrolla a través de la colaboración público, privada y social. Se ha involucrado a diferentes áreas de actividad municipales, a empresas privadas, a personas voluntarias y a mayores. Las empresas tecnológicas promotoras han sido Microsoft y Plain Concepts y se ha involucrado al voluntariado y a las personas mayores.

En el contexto interno del propio Ayuntamiento se ha llevado a cabo a través de una acción coordinada que se ha impulsado conjuntamente por la Dirección General de la Oficina Digital con Informática del Ayuntamiento de Madrid – IAM -, dependiente de la Coordinación General de la Alcaldía, y por la Coordinación General del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, quien lo ha gestionado a través del Departamento de Voluntariado y la Dirección General del Mayor.

El modelo de relación que promueve la app "Madrid te Acompaña" facilita un contacto sencillo, fluido y adaptado a la era digital, enmarcado en el impulso de la transformación digital de los servicios públicos propiciado por la Dirección General de la Oficina Digital y el IAM en el que se materializa la apuesta decidida de la Oficina Digital de poner la tecnología al servicio de las personas, y que esta se diseñe para y con sus usuarios, fácil de usar, amigable y humanizada y que la tecnología sea el medio para la mejora de la eficiencia de los servicios municipales y del bienestar de las personas.

A continuación se representa gráficamente algunas de las pantallas de la app:



Su descarga es gratuita en Apple Store y Play Store:

App Store Google Play

2. Antecedentes:

Según el último Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid, elaborado por Madrid Salud, publicado en febrero 2020, el dato sobre soledad no deseada alcanzaba un 10,2%. En Madrid hay 650.000 personas mayores de 65 años, de ellas, una de cada cuatro vive sola, siendo las mujeres quienes sienten con mayor frecuencia este sentimiento

Voluntari@s por Madrid es el programa municipal de voluntariado del Ayuntamiento de Madrid, cuenta con un cuerpo de voluntarios propio, configurado por 17.000 personas, que pueden participar en las actividades de interés comunitario: programas sociales, culturales, medioambientales, deportivos, con animales… Además, realizan numerosos proyectos y acciones solidarias en todos los ámbitos de la vida social de la ciudad.

Voluntari@s por Madrid ya realizaba labores para ayudar a los más vulnerables en tareas cotidianas del hogar, pero necesitaba una plataforma en la que poner en contacto a mayores con voluntarios de una forma más eficaz y directa.

La situación de pandemia evidenció aún más la soledad y vulnerabilidad de nuestros mayores, de igual manera que se mostró el lado más solidario de la ciudadanía gracias al importante activo del voluntariado.

3. Retos:

El Ayuntamiento de Madrid ha conectado a ambos perfiles a través del nexo tecnológico de la **app** "**Madrid te Acompaña**", orientada a que los mayores o sus familiares soliciten ayuda en tareas cotidianas fuera de su domicilio, como dar un paseo, ir a comprar, ir al cine, o al teatro o a cualquier otra actividad lúdica, a realizar gestiones administrativas, citas médicas, acompañamiento para sacar las mascota y que ésta se preste por personal del programa "Voluntari@s por Madrid"

4. Fases:

Destaca en el proyecto el especial esfuerzo de colaboración público, privada y social y de la puesta en común entre las diferentes partes involucradas de la problemática a resolver y las soluciones propuestas.

Las fases para el desarrollo del proyecto se iniciaron con su definición y diseño, el desarrollo, incluyendo test de accesibilidad y su implantación.

Actualmente el proyecto se encuentra en Fase de estabilización y mejora, durante la cual se irán incorporando nuevas funcionalidades.

La aplicación está basada 100% en Azure, pues ofrece una amplia flexibilidad, potencia y escalabilidad.

Está compuesta de diferentes componentes tecnológicos como React Native para el desarrollo, Identity Server, Backend REST y BackOffice desarrollado con ASP.NET Core para gestionar los

servicios, Azure SQL Server para el almacenamiento, Azure Redis como solución cloud y Azure Notification Hub para poder enviar notificaciones push.

Con una interfaz adaptada a personas mayores permite mitigar las barreras digitales en su uso, cumpliendo el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público que transpone la Directiva de la UE sobre accesibilidad.

5. Nuevos servicios:

El proyecto "Madrid te acompaña" ha generado un sistema de información accesible desde una aplicación móvil cuya finalidad es conectar ambos perfiles, personas mayores de 65 años y empadronadas en la ciudad de Madrid, directamente o a través de sus familiares, con personas voluntarias inscritas en el programa municipal Voluntari@s por Madrid, para solicitar determinados tipos de apoyos y acompañamientos.

La aplicación pone en contacto a ambas partes siguiendo criterios de búsqueda basados en la proximidad geográfica, además de controlar que los voluntarios estén dados de alta en el sistema de voluntariado de Madrid. La compañía de una persona voluntaria va a permitir el que mayor pueda seguir haciendo una vida normal, y la posibilidad de establecer relaciones vecinales y de amistad solidaria, pudiendo detectar situaciones que precisen de recursos públicos tales como teleasistencia, ayuda a domicilio y otros. Todo ello sin suplir, en caso alguno, trabajos que deben ser remunerados.

Seleccionada por el mayor o por sus familiares la ayuda a prestar, se inicia la comunicación a través de un chat para concretar hora o lugar de encuentro. Incluye la valoración por los mayores de la atención recibida, evaluando su satisfacción con Voluntari@s por Madrid.

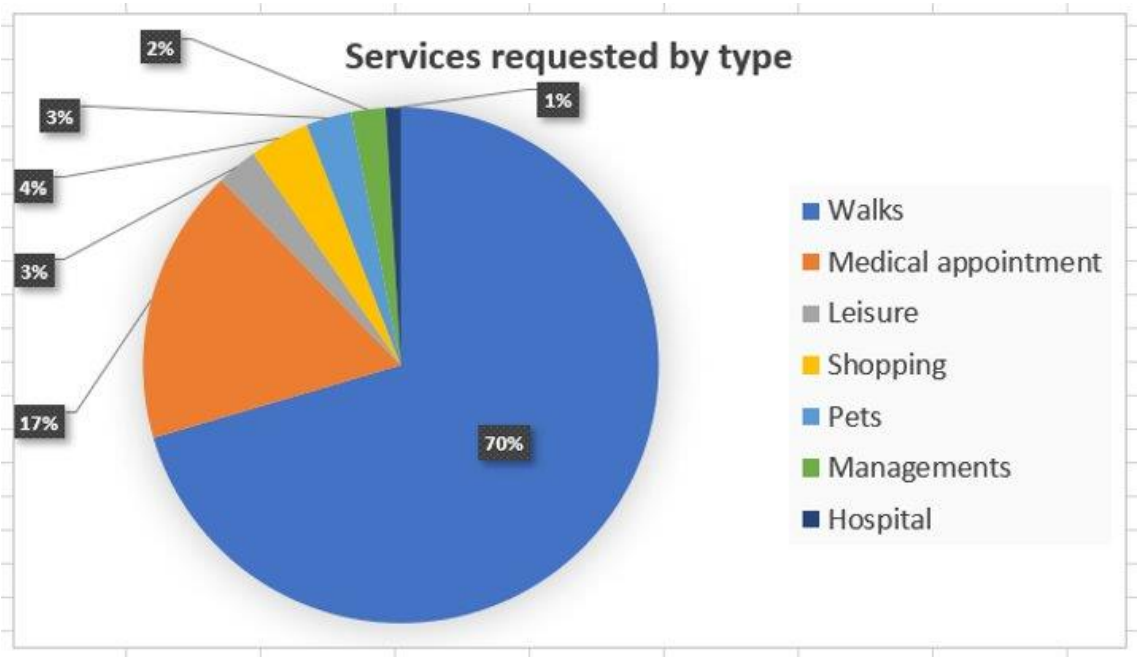
6. Conclusiones:

Los destinatarios potenciales del servicio son aquellas personas empadronadas en Madrid con edad de más de 65 años, 650.000 y el voluntariado con 17.000 personas.

Desde la puesta en marcha del servicio el pasado 3 de diciembre de 2021 se han registrado una evolución muy prometedora en los datos de alta de nuevos usuarios y en el registro de solicitudes de acompañamiento por parte del personal de Voluntari@s por Madrid.

En los dos primeros meses 4.000 mayores se han dado de alta.

El tipo de actividad que más solicitudes de acompañamiento supone es el paseo, seguido de las citas médicas y salir a comprar.



Socios tecnológicos:

Web: https://voluntariospormadrid.madrid.es/

Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=BjdD0-omWmw

Twitter: https://twitter.com/voluntmadrid/status/1473333646245470214?s=24

Facebook: https://www.facebook.com/voluntariospormadrid

Datos de la persona que la presenta:

Nombre: Fernando de Pablo Martín

Email: oficinadigital@madrid.es