

Premios Socinfo Digital: SERVICIOS SOCIALES TIC

PROYECTO: “CAPACITACIÓN E
INCLUSIÓN DIGITAL PARA TODOS -
VOLUNTARIADO DIGITAL”

*Categoría: Premio digitalización de los servicios
sociales al ciudadano*

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

"**Madrid, Capital Digital**", es la estrategia que el Ayuntamiento de Madrid ha definido para seguir siendo una ciudad referente en el ámbito digital, pensada para todas las personas y empresas que forman parte de Madrid, para sus barrios y distritos, y para el propio Ayuntamiento, como un dinamizador clave de la transformación digital de la ciudad.

El espíritu transformador de esta Estrategia se construye **por y para las personas** y con esta premisa busca el avance continuo en **competencias digitales** de la sociedad, plasmado en el **Itinerario de Capacitación e Inclusión Digital para Todos**, con el triple objetivo de no dejar a nadie atrás en la transformación digital, promover la autonomía y participación digital y elevar el nivel de competencias general para seguir apostando por un liderazgo digital de ciudad, poniendo en valor las capacidades y fortalezas público-privadas de la ciudad.

En este sentido, se ha definido la creación de una **alianza dinamizadora público-privada** que estimule el ecosistema de capacitación digital de la ciudad, que persigue articular, potenciar y movilizar las iniciativas, capacidades y fortalezas con las que cuenta la ciudad para seguir avanzando a través tres ejes que se fortalecen mutuamente:

- **Movilización y articulación del ecosistema de capacitación digital** de la ciudad a través de un promotor que apoya las iniciativas público-privadas existentes y sirve de espacio de dinamización y cooperación.
- **Plataforma digital** que articula y moviliza la oferta y demanda de capacitación digital, ejerce de condensador de iniciativas y recursos formativos y acerca recursos de calidad a la ciudadanía.
- **Observatorio de competencias digitales**, que permita fortalecer los datos de ciudad sobre brechas y competencias digitales y sirva de brújula para la toma de decisiones privadas y de política pública.

Para consolidar el objetivo de no dejar a nadie atrás, fomentando la **inclusión y la autonomía digital**, se ha realizado una **primera implantación** del proyecto de Voluntariado Digital, que destaca por dotar de humanidad a la transformación digital de la ciudad de Madrid, pues promueve el **acompañamiento digital a las personas mayores** en el uso de servicios digitales por parte de voluntarios de la ciudad.

Más concretamente, en el seno de esta iniciativa, se han llevado a cabo una serie de **talleres participativos** que permitieron identificar la necesidad de configurar un nuevo servicio digital que diera solución a la brecha digital de determinados colectivos. El resultado fue la implementación de un proceso colaborativo para **co-diseñar** una ampliación y mejora de las funcionalidades de la aplicación **Madrid Te Acompaña**, una aplicación diseñada para proporcionar acompañamiento a personas mayores con voluntarios inscritos en el programa municipal de voluntariado del Ayuntamiento de Madrid Voluntarios por Madrid.

En definitiva, gracias al proyecto de Voluntariado Digital se logra adaptar los servicios digitales a las características y necesidades de cada ciudadano, especialmente de aquellos más lejanos a la tecnología, cerrando brechas y fomentando la inclusión y cohesión digital de todos, reforzando el sentimiento de pertenencia a la comunidad de las personas mayores a la par que se mitigan las situaciones de soledad no deseada.

REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

Este ecosistema de capacitación digital fuerte, coordinado y movilizado en pro de los objetivos de ciudad, permite aunar las aportaciones, conocimiento y especialización de cada uno de los diversos actores e iniciativas (sector público, empresas y tercer sector) de capacitación digital que confluyen en la ciudad de Madrid. Ello ofrece **múltiples ventajas**, como ampliar los beneficiarios de los programas, acercar las iniciativas a los madrileños y darle un sentido de ciudad o cerrar las brechas más acusadas para no dejar a nadie atrás, entre otros.

Así, los **beneficiarios** de la Capacitación e Inclusión Digital para Todos son todos los **ciudadanos de Madrid**, sin excepción. Precisamente, se han establecido líneas de acción que sitúan el foco tanto en la inclusión y autonomía digital de la ciudadanía, como en la capacitación digital para el trabajo y el emprendimiento y la capacitación de los empleados municipales.

Además, se hace especial hincapié en los **colectivos en riesgo de exclusión digital**, como las personas mayores, que son las principales beneficiarias y usuarias del Voluntariado Digital. No obstante, este proyecto aporta también valor a los Voluntarios, que desarrollan valores imprescindibles para la sociedad actual de Madrid como la empatía, la solidaridad, el respeto o la buena vecindad.

Por ello, cuatro son las **características clave** que hacen a esta iniciativa un ejemplo claro de **impacto positivo en la ciudadanía** y fomento de la formación tecnológica en colectivos en riesgo de exclusión:

1. **Inclusión y cohesión digital** de personas mayores. Gracias a esta iniciativa, los mayores pueden verse apoyados en la realización de actividades del día a día que requieren de conocimientos digitales con los que no cuentan, como por ejemplo en la gestión de procedimientos digitales.
2. **Acompañamiento digital** a mayores. Además de apoyo, los Voluntarios Digitales también actúan como formadores de las personas mayores, de manera que puedan aprender y así ver incrementada su propia autonomía.
3. **Fomento del acceso a los servicios digitales**. Por otro lado, el Programa también permite que se generen espacios para establecer relaciones positivas con las personas mayores y el voluntariado, fomentando valores esenciales para el desarrollo de la sociedad como el respeto, la ayuda o la empatía.
4. **Reducción de los riesgos** a los que puedan estar expuestos los mayores en su proceso de digitalización. En concreto, los Voluntarios acompañan a las personas en todo el proceso de aprendizaje y adaptación, de manera que se aseguran de que no se ven excluidos y que evolucionan favorablemente en la digitalización.

Pero, además, esta inversión en capacidades digitales retorna en una sociedad más avanzada digitalmente e impulsa y dinamiza la economía y la humanización tecnológica. De hecho, los condicionantes socioeconómicos ven reducido su impacto frente a la extensión de **redes colaborativas** fruto de iniciativas como el Voluntariado Digital, con voluntarios que están en contacto continuo con los destinatarios. Así, el surgimiento de nuevas necesidades cotidianas es detectado de inmediato para adaptar el acompañamiento en esa dirección. Ello se consigue gracias al desarrollo de **procesos colaborativos y de escucha activa**, en los que las consideraciones de los beneficiarios del servicio son tenidas en cuenta desde el principio para el diseño de la política pública.

EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

La **colaboración público-privada** define la propuesta de **alianza de Capacitación e Inclusión Digital para Todos**, pues el objetivo es abrir la iniciativa para que todos los agentes de la ciudad de Madrid relacionados con las competencias digitales puedan contribuir a que todas las personas sean el centro de la transformación digital.

Más concretamente, la necesidad de intervención de la que ha nacido el proyecto de Voluntariado Digital resultó del **co-diseño y la co-creación** impulsada desde entidades como **UserCentriCities** o la **Red Europea de Living Labs**, redes con las que colabora el propio Ayuntamiento de Madrid y que apuestan por metodologías colaborativas en el diseño de las políticas públicas.

El proyecto se inició con la red de Voluntarios por Madrid y Madrid te Acompaña realizando **35 sesiones** con mayores y voluntarios en **16 distritos y más de 100 participantes**. En los **talleres participativos** se analizaron problemáticas digitales, se evaluaron competencias digitales de los voluntarios y se organizaron sesiones de acompañamiento en 5 Centros de mayores, con la APP *Madrid Te Acompaña* como refuerzo del proyecto.

Además, se impartió una formación a los Voluntarios en aquellos contenidos más relevantes y prioritarios para las personas mayores participó un equipo formado por personas de la Oficina Digital del Ayuntamiento, de Informática del Ayuntamiento (IAM) y de Voluntarios por Madrid.

En consecuencia, esta **formación de los voluntarios** ha permitido poner ya en marcha el programa en 5 Centros de Mayores (Usera, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Latina y Arganzuela), de manera que sus participantes han podido comenzar a desarrollar y adquirir aquellas competencias que se han considerado como prioritarias y necesarias para su inclusión digital, y así formar parte de la sociedad cada vez más digitalizada de la que se encontraban apartados.

Por otro lado, se han suscrito en paralelo **convenios de colaboración** con entidades del tercer sector, con asociaciones y con otras entidades, para facilitar la capacitación digital. En este sentido, se ha contado con la colaboración de *emancipaTIC* para la realización de talleres y jornadas interactivas con los mayores o con la *Asociación Española de Banca* para fomentar la formación digital de la ciudadanía en sus relaciones digitales y en materia de ciberseguridad, y combatir la brecha digital y facilitar la inclusión digital de las personas mayores y más vulnerables.

Recientemente, se ha producido la adhesión a la asociación *Somos Digital* para facilitar competencias digitales al conjunto de la sociedad e intercambiar metodologías y buenas prácticas con otras entidades y administraciones que están trabajando no solo en favorecer la inclusión digital sino también en facilitar la adquisición del certificado europeo en competencias digitales.

VALORACIÓN ECONÓMICA

La Alianza de Capacitación e Inclusión Digital para Todos, marco en el que se inserta la iniciativa de Voluntariado Digital, está dotada de un **presupuesto estimado** de 3.700.000 euros para la duración completa del proyecto, es decir, desde 2024 a 2027. Esta cuantía comprende:

- El desarrollo y puesta en funcionamiento de una plataforma de cooperación-colaboración público-privada, así como su evaluación y mantenimiento.
- Los recursos necesarios para la oficina técnica encargada de dar soporte y servicios profesionales (perfiles de Asistencia Técnica y Perfiles de Dinamización) a la Alianza y contenidos para todos los socios.
- La difusión y los eventos.

PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

La duración del proyecto de la Alianza de Capacitación e Inclusión Digital para Todos es de **cuatro años**. En concreto, las fases previstas para su puesta en marcha y ejecución son:

- De enero a septiembre de 2024: lanzamiento de la Alianza y preparación de la contratación.
- De noviembre de 2024 a octubre de 2025: inicio de la operación de la Alianza.
- De noviembre de 2025 a octubre de 2026: consolidación de la Alianza.
- De noviembre de 2026 a octubre de 2027: madurez.

No obstante, de forma previa a lo anterior, **se ha implementado** ya (como se ha descrito previamente), un **piloto del proyecto de Voluntariado Digital**, lanzado en 2022 con la incorporación del ámbito digital a la ayuda que ya prestaban a las personas mayores los Voluntarios de Madrid. Así, tras el desarrollo de 35 sesiones de **análisis de la usabilidad** de los servicios digitales municipales y de las aplicaciones *Madrid Móvil* y *Madrid Te Acompaña* realizadas en 2022 en 16 de los 21 distritos de Madrid, algunas de las mejoras detectadas se han incluido en la aplicación *Madrid Móvil* y se ha lanzado una nueva versión de la aplicación *Madrid Te Acompaña* en mayo de 2023.

A ello se une la **primera implementación del programa en 5 centros de mayores** de la ciudad, si bien se espera **ampliar progresivamente** el acompañamiento en más centros, fortaleciendo la intervención iniciada con mayores y añadir otras iniciativas que dinamicen el empoderamiento digital a la ciudadanía a través de la figura del Voluntario Digital. Además, mediante la **Alianza**, la voluntad del Ayuntamiento es lograr la **formación de más voluntarios ajenos a la organización municipal**.



INFORMACIÓN ADICIONAL

- [Estrategia de Transformación Digital de la Ciudad de Madrid](#)
- [Página web de la Transformación Digital de la Ciudad de Madrid](#)
- [Vídeo de la Estrategia de Transformación Digital de la Ciudad de Madrid](#)
- [Página web de Talento Digital](#)
- [Página web de Voluntariado Digital](#)
- [Vídeo de Voluntariado Digital](#)
- [Programa de Voluntariado Digital](#)
- [Vídeo de talleres de Voluntariado Digital](#)
- [Página web de Madrid Te Acompaña](#)
- [Página web de Voluntarios por Madrid](#)
- [Página web de Somos Digital](#)
- [Página web de emancipaTIC](#)
- [Voluntariado Digital en el Respositorio User-Centric Services](#)
- [Madrid Te Acompaña en el Respositorio User-Centric Services](#)