

# Servicios digitales para las personas

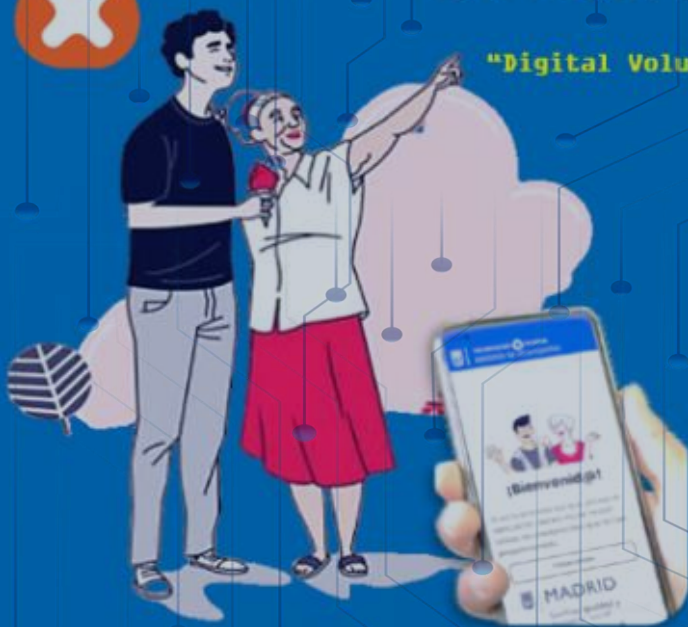


## Voluntarios Digitales

*“Voluntarios digitales, colaborar, construir y acompañar”*

### VOLUNTARIADO DIGITAL

*“Digital Volunteering”*



## ¿QUÉ ENTIENDE EL AYUNTAMIENTO POR VOLUNTARIADO DIGITAL?

La **Estrategia Madrid, Capital Digital** tiene como primer objetivo estratégico facilitar el día a día de los ciudadanos de Madrid, gracias a soluciones digitales que sean fáciles y rápidas de usar para todos. Dentro del décimo programa de la Estrategia, denominado "**Competencias y talento digital en Madrid**", se encuentra el proyecto de **Voluntariado Digital**, cuya principal misión es la inclusión y cohesión digital, facilitando la conexión con las personas y estableciendo un diálogo directo, diseñando mecanismos para el acceso inmediato a canales asistidos.

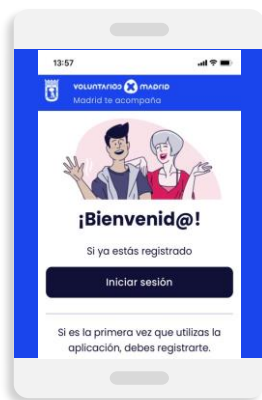
En un mundo en constante actualización donde la alfabetización y empoderamiento digital son cada vez más importantes en nuestra sociedad, es crucial para todas las personas, especialmente las que se encuentran en riesgo de exclusión, tener acceso a las herramientas digitales y saber cómo utilizarlas.

El proyecto Voluntariado Digital busca **cerrar brechas y promover la autonomía digital** en la ciudadanía, reforzando el empoderamiento ciudadano y poniendo en valor la figura del Voluntariado Digital. El primer proyecto de esta apuesta es el **acompañamiento digital a personas mayores** con el equipo de Voluntari@s por Madrid y su programa "Madrid te Acompaña".

## ¿CON QUÉ OBJETIVO SE DESARROLLA EL VOLUNTARIADO DIGITAL?

La principal misión del objetivo estratégico al que pertenece el proyecto de Voluntarios Digitales (Servicios digitales para las personas) 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.

El **Voluntariado Digital** emerge como parte de la estrategia de **mitigar la soledad no deseada y reducir la brecha digital en mayores**. Se diseña a partir de un proceso de **co-creación y co-diseño de los servicios digitales**, consiguiendo así que éstos respondan a las **necesidades reales de las personas**. Se refuerza con el programa "**Madrid te Acompaña**", proporcionando un acompañamiento digital de Voluntarios por Madrid a través de su app. Los principales objetivos del programa son:



- ◆ **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.**

## ¿CÓMO LOGRAMOS LA IMPLEMENTACIÓN?

Con el objetivo de poner en marcha el **acompañamiento digital de los voluntarios y voluntarias** a las personas mayores, durante 2023 se han seguido los siguientes pasos:

1. **Identificación de brechas y competencias digitales relevantes para voluntariado y mayores:** Se han identificado las principales habilidades donde las personas mayores necesitarían apoyo (complementando con los datos de brecha digital Mayores del INE), como por ejemplo compras por internet, acceso y navegación por internet, transacciones de la administración pública en línea, uso de aplicaciones comunes: banco, salud... 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).

2. **Cuestionario de autodiagnóstico y análisis de competencias digitales:** mediante el cual se evaluó el grado de competencias digitales del Voluntariado Digital seleccionado y se priorizaron las temáticas de formación más necesarias. Los resultados fueron los siguientes:

- 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 fue **Seguridad**.
- Las preguntas con puntuaciones más bajas están relacionadas con la **gestión en la administración pública** y el reconocimiento de una **web segura**.

3. **Definición de contenidos para la formación:**



Se han definido los contenidos de la formación para el Voluntariado según las temáticas donde las personas mayores necesitan acompañamiento para reducir la brecha digital.

4. **Formación Voluntario Digital:** Se impartió la primera formación para el Voluntariado Digital y se resolvieron dudas iniciales de los mismos, siendo la participación de 32 voluntarios/as digitales.

5. **Lanzamiento del programa Acompañamiento Digital en los centros de mayores:** Dicho lanzamiento se realizó el 10 de abril, en 5 centros de mayores como el de Usera, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Latina y Arganzuela.

Esta primera aproximación del programa se hizo de forma **presencial**, con el fin de dar confianza a las personas mayores. Teniendo en cuenta la buena recepción de esta modalidad se seguirán realizando sesiones y ampliando el servicio a **nuevos centros de mayores de la ciudad**. Además, la APP Madrid te Acompaña ya cuenta con un **módulo de voluntario digital** disponible para cualquier usuario.

El proyecto Voluntariado Digital irá avanzando fortaleciendo la intervención iniciada con mayores y añadirá otros **ámbitos y colectivos**, como por ejemplo bibliotecas, universidades, etc. que permitan dinamizar el **empoderamiento digital** de la ciudadanía a través de la figura del Voluntario Digital:

## ALINEACIÓN CON ESTRATEGIAS Y MARCOS



DigComp 2.2



Estrategia de competencias OCDE



Plan Nacional de Competencias Digitales.



Carta de Derechos Digitales



Plan de capacitación Digital del ciudadano



Generación D



Ayudas programa UNICO - conectividad digital para colectivos económicamente vulnerables