



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

**Código identificativo**

CBP 63/2023

**Categoría**

Transparencia y comunicación / Comunicación y canales

**Órgano responsable**

Junta Municipal del Distrito de Chamberí  
Coordinación del Distrito de Chamberí  
[socichamberi@madrid.es](mailto:socichamberi@madrid.es)



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

### Descripción

La crisis sanitaria producida por el COVID-19 provocó el cierre de los centros municipales de mayores (en adelante, CMM) en marzo del año 2020, la paralización de todas las actividades y servicios de estos. Como consecuencia de este hecho, el Ayuntamiento de Madrid tuvo que reorganizar la forma de acceder a las personas socias de los CMM, a fin de evitar la soledad no deseada y prevenir posibles situaciones de riesgo.

El uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor consiste en mantener el contacto con las personas solicitantes de los servicios de los CMM mediante la utilización del móvil para llamadas y los envíos de WhatsApp, tanto de forma individual como grupal, propiciando su participación e integración social y previniendo su deterioro biopsicosocial.

Esta buena práctica promueve nuevos canales y vías de comunicación con objeto de combatir la soledad de las personas mayores, realizando un seguimiento de aquellas que pudieran encontrarse aisladas, así como continuar con la realización de los talleres y clases existentes en los CMM, de manera telemática, para todos y todas las socias.

Una vez reanudada la actividad ordinaria en los CMM, se ha mantenido la información y comunicación general de manera telemática, al ser demandada su continuidad por los socios y socias, con una valoración muy positiva por su parte. De esta manera, la información está permanentemente actualizada sobre las actividades, talleres, ponencias, excursiones, etc., llegando a un mayor número de personas y teniendo conocimiento todas ellas de las actividades al mismo tiempo.

El Ayuntamiento de Madrid, como integrante de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, fomenta que su ciudadanía envejezca de forma activa, reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida, y responde con flexibilidad a sus necesidades y preferencias.



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

### Implantación y desarrollo

El primer paso que se llevó a cabo para promover la difusión de toda información relativa de los CMM a las personas socias fue concretar qué profesionales iban a realizar cada actividad, tanto para su envío como para organizar el contenido que había que remitir. A continuación se contó con la voluntariedad por parte de las personas asociadas a los CMM para la recepción de la información mediante canales telemáticos. Finalmente, se gestionó la recepción de las autorizaciones para recibir la información telemática.

La continuidad de la práctica iniciada durante el confinamiento por COVID-19 se debe a la valoración positiva de quienes recibieron la información a través de las nuevas tecnologías.



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

### Impacto

La utilización de las nuevas tecnologías, concretamente la creación de listas de difusión de WhatsApp como otro canal más de información, produce efectos positivos para los socios y socias de los CMM. Su uso permite que la información esté permanentemente actualizada y llegue a un mayor número de personas socias a la vez, teniendo las mismas oportunidades de acceso a las actividades, talleres y salidas al recibir la información al mismo tiempo, generando un sentimiento de mayor pertenencia a los CMM.

Además, se promueve una mayor transparencia en la información que el Ayuntamiento de Madrid facilita de las diferentes actividades.

A través del grupo de WhatsApp se transmite información a todas las personas socias que así lo solicitan de forma voluntaria, de todas y cada una de las actividades y talleres realizados en los CMM del Distrito. No es un grupo que permita la interacción, sino que solo los administradores pueden remitir mensajes.

Es una manera de divulgar las actividades de los CMM sin necesidad de que las personas socias tengan que acudir al CMM para informarse. Para la ampliación de información o para apuntarse a las actividades, posteriormente, han de acudir al CMM para que el personal técnico les facilite la gestión.

Existen 6 grupos informativos de WhatsApp en el que se encuentran apuntadas un total de 1.815 personas.

Durante el año 2022 se remitieron 2.016 mensajes.



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

### Actores

En la implementación de esta buena práctica han participado la Junta Municipal del Distrito de Chamberí, a través de personal con conocimientos en materia de servicios sociales y especializados en el sector de la población mayor y en la aplicación de protocolos y procedimientos municipales, así como el equipo de animación socio cultural de los CMM del distrito.

No ha habido participación ciudadana en el proceso de diseño y elaboración de la práctica de manera protocolizada, aunque sí se han tenido en cuenta sus opiniones posteriores, según se ha ido implementando a fin de hacer las adaptaciones necesarias en base a sus necesidades y demandas.



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

### Replicabilidad

La práctica es replicable tanto para el resto de CMM de otros distritos del Ayuntamiento de Madrid como para otros servicios ofrecidos a la ciudadanía desde los distritos.

En cuanto a los medios necesarios para la aplicación de la práctica, precisa de funcionarios del equipo directivo que marquen las líneas y contenidos a difundir y su revisión posterior. El equipo de animación socio cultural adscrito al Proyecto de Animación Socio Cultural del distrito es el encargado de elaborar la información a divulgar y ejecutar la tarea.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal coordinador de los CMM que se encargue de efectuar el seguimiento y la supervisión del canal de comunicación, contenidos, plazos, siendo responsable también de los listados actualizados de socios y socias de los CMM.



## Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

### Difusión y documentación

Mediante los canales de información y difusión existentes en los CMM, a través del personal técnico de los CMM (Coordinadora de CMM y Equipo de Animación Socio Cultural de los CMM).

El equipo de animación socio cultural de los CMM informa de la existencia del grupo de WhatsApp a las nuevas personas socias, así como a aquellas otras que aún no están de alta en dicho grupo.

Asimismo, la difusión se realiza mediante cartelería informativa publicada en los CMM.