



Madrid Te Acompaña (MTA)

Código identificativo

CBP 79/2023

Categoría

Tecnología / Servicios digitales

Órgano responsable

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Coordinación General de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Departamento de voluntariado
voluntariado@madrid.es



Madrid Te Acompaña (MTA)

Descripción

La puesta en marcha del programa municipal Madrid Te Acompaña (MTA) es uno de los ejes del plan contra la soledad no deseada del Ayuntamiento de Madrid. A través del desarrollo de una aplicación móvil se facilita el apoyo solidario de vecinos y vecinas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" a las personas mayores de 65 años, evitando situaciones de soledad no deseada.

Se trata de crear recursos cada vez más cercanos e innovadores que fomenten la participación activa de la ciudadanía, promoviendo acciones solidarias e impulsando también la creación de redes sociales y vecinales.

Madrid Te Acompaña (MTA) consiste en que cualquier persona mayor de 65 años, empadronada en Madrid, puede solicitar a través de una sencilla aplicación móvil el acompañamiento de una persona voluntaria del Programa Voluntari@s por Madrid a una serie de actividades como son: acompañamiento a citas médicas, paseo, acompañamiento a gestiones administrativas, actividades de ocio y tiempo libre o acompañamiento en hospitales.

Las personas voluntarias participantes son seleccionadas previamente en función de su perfil y formadas específicamente para ello.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, así como la accesibilidad de los servicios digitales y la participación ciudadana en las políticas públicas.



Madrid Te Acompaña (MTA)

Implantación y desarrollo

Este Programa es un instrumento para fomentar el apoyo solidario de personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado “Voluntari@s por Madrid” a las personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid que demandan acompañamientos de una manera ágil a través del empleo de una aplicación móvil.

Asimismo, ofrece una respuesta social al problema de la soledad no deseada en personas mayores.

Desde julio de 2020 la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social ha trabajado conjuntamente con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y las empresas adjudicatarias en el diseño de las aplicaciones para la puesta en marcha de este servicio.

Para ello se realizaron diferentes fases de pruebas de las aplicaciones por parte del Ayuntamiento con mayores y personas voluntarias.

En mayo de 2021, en la fase inicial de pruebas, participaron fundamentalmente personal de la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social y, paralelamente a las pruebas de las aplicaciones, se inició la formación de personas voluntarias que formarían parte del proyecto.

En el mes de junio de 2021, comenzó la fase de pruebas, incorporando a estas personas voluntarias y se realizaron propuestas de mejora en el manejo de la herramienta.

La presentación y puesta en marcha del proyecto se produjo en diciembre de 2021.

Desde la fase inicial de pruebas y hasta la presentación del proyecto se realizaron peticiones de acompañamiento en prueba, además de numerosas reuniones de seguimiento y mejora.

Se continúan haciendo reuniones periódicas de seguimiento y mejora de las aplicaciones, así como de formación a nuevas personas voluntarias.



Madrid Te Acompaña (MTA)

Impacto

El empleo de las nuevas tecnologías y, en concreto, de esta aplicación, ha tenido efectos positivos en la ciudadanía en su conjunto, especialmente en personas mayores y personas voluntarias.

En el momento actual hay 4.284 personas mayores registradas en la aplicación que han realizado 5.785 peticiones de acompañamiento de algún tipo y 761 personas voluntarias formadas y registradas en la aplicación.



Madrid Te Acompaña (MTA)

Actores

En el desarrollo de esta buena práctica han participado la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social, el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y las empresas adjudicatarias, que han trabajado en el diseño de las aplicaciones para la puesta en marcha de este servicio.

También se ha producido participación de la ciudadanía, personas voluntarias que han colaborado tanto en la fase de pruebas de las aplicaciones, como en su difusión, así como en los acompañamientos que se realizan diariamente.



Madrid Te Acompaña (MTA)

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las administraciones locales por ser la administración más cercana a la ciudadanía.

Es innovadora y va en la línea de dar respuesta a la necesidad de innovación tecnológica y transformación digital de los servicios públicos.

Es eficaz a pesar de la brecha digital existente sobre todo en las personas mayores, tratando de minimizar esta brecha digital realizando reuniones periódicas para que las aplicaciones sean cada vez más accesibles, introduciendo mejoras constantes en las mismas.

Se trata de una buena práctica sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos, facilitan la vida de las personas mayores y fomentan la participación de la ciudadanía.

Para poder desarrollar esta buena práctica se utilizan varias aplicaciones que se instalan por una parte en el teléfono móvil de las personas mayores que se registran en el programa y por otra en el teléfono móvil de las personas voluntarias. Las claves de acceso son proporcionadas por los administradores de la aplicación. Una vez instaladas las aplicaciones, las personas mayores pueden solicitar el acompañamiento que deseen y las personas voluntarias recoger las demandas que puedan realizar. Ambas aplicaciones están vinculadas, de modo que la persona mayor que solicita algún tipo de acompañamiento puede ser aceptado por alguna persona voluntaria que pueda realizarlo. La aplicación ofrece funcionalidades diferenciadas para las personas usuarias y las personas voluntarias.

Las personas voluntarias participantes serán previamente seleccionadas por el programa municipal con perfiles que se ajusten a este programa y tras recibir una formación específica en la que se les explica sus funciones y las normas que deben cumplir para poder participar en el mismo.

Es necesario contar con un equipo de técnicos para la gestión de las personas voluntarias y de personal informático para la gestión de las apps, con la infraestructura necesaria para poder llevarlo a cabo.



Madrid Te Acompaña (MTA)

Difusión y documentación

Para la difusión de Madrid Te acompaña se realizaron publicaciones a través de prensa:

[Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid](#)

[Así funciona "Madrid te Acompaña", la app del Ayuntamiento para los mayores \(larazon.es\)](#)

['Madrid Te Acompaña': voluntarios confidentes contra la soledad no deseada \(elconfidencial.com\)](#)

['Madrid acompaña', una aplicación gratuita y solidaria para evitar la soledad de los mayores \(telemadrid.es\)](#)

Y también se realizó la difusión a través de videos en YouTube y Facebook:

["Madrid Te Acompaña", una app para conectar a las personas mayores con el voluntariado municipal. - YouTube](#)

[Madrid Te Acompaña: La Aplicación Que Une a Mayores Con Voluntarios - YouTube](#)

[Madrid te Acompaña ya está en las calles. La campaña publicitaria puede verse en las marquesinas de Madrid hasta el 20 de febrero y da continuidad a las... | By Voluntarios por Madrid | Facebook](#)

[Madridmayores - MADRID TE ACOMPAÑA, UN PROYECTO DE BUENA... | Facebook](#)

Para dar a conocer la puesta en marcha de este Programa se realizó el envío de una carta de presentación del mismo por parte de Alcaldía y Vicealcaldía a todas las personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid.

La app está disponible para su descarga en:

[Madrid Te Acompaña - Aplicaciones en Google Play](#)

[Madrid te acompaña en App Store \(apple.com\)](#)

Programa de Voluntari@s por Madrid:

[Voluntariado \(madrid.es\)](#)