FICHA TÉCNICA: BUENAS PRÁCTICAS INTERGENERACIONALES

LOS * SON CAMPOS OBLIGATORIOS A RELLENAR

Título de la Buena Práctica*	Programa, actividad, etc.
Voluntarios Digitales para favorecer la capacitación y la inclusión de los mayores con el mundo digital (en colaboración con Voluntarios por Madrid)	
Servicio, distrito, colegio, entidad...*	Servicios, organizaciones involucradas.
DG. De la Oficina Digital Departamento de Voluntariado	
Fecha de inicio de la buena práctica*	Mes y año de inicio.
2022	
Fecha de actualización de la buena práctica*	(Cuando sea una actualización de una práctica ya presentada).
Persona de contacto*	Datos de la persona de contacto: Nombre, teléfono y email.
Tenés García, Celia tenesgc@madrid.es Martin Valles, David <martinvda@madrid.es>	
Beneficiarios o destinatarios de las BBPP*	Personas a las que va dirigida e intervienen en la buena práctica.
Personas Mayores, usuarias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.	
Descripción de la buena práctica*(entre 200 y 300 palabras)	Resumen ejecutivo con los antecedentes, fecha inicio y finalización, descripción de la idea, instrumentos necesarios en su puesta en marcha, etc., con foco a que otros puedan hacerse una idea de lo que implica su replicabilidad. Además, contendrá una descripción específica relacionada con los aspectos más innovadores de la práctica, respecto a otras soluciones estándar o habituales.
El proyecto Voluntarios Digitales busca incluir el acompañamiento digital a mayores como otra de las actividades a las que puede acceder la persona mayor, promoviendo el acceso a servicios digitales que puedan facilitar la vida de las personas y evitar su exclusión como herramienta complementaria al acompañamiento presencial que busca mitigar soledad de personas mayores. Los Voluntarios Digitales se incorporan al proyecto de entre el conjunto de Voluntarios por Madrid, recibiendo una formación específica para este proyecto.	

El proyecto se ha organizado con una presencia semanal de los voluntarios en los centros de mayores, hasta la fecha se ha dado formación a 3 promociones de voluntariado que ha actuado en 22 centros municipales de mayores.
El contenido del apoyo prestado es cualquier necesidad o duda que puedan presentar las personas mayores, ya que la dinámica de las sesiones se basa en acompañamiento individual a los que se presenten durante cada sesión.

En cualquier caso, se intenta apoyar de forma prioritaria las aplicaciones del Ayuntamiento con incidencia en aspectos de identificación y firma digital.

Con este proyecto se consigue a la vez reducir la brecha digital apoyando el uso de los medios digitales, favoreciendo a la vez la interacción personal intergeneracional entre voluntarios y mayores.

Objetivos generales*	Idea central y finalidad de la buena práctica.
Acompañamiento para vencer la Brecha Digital.	
Objetivos específicos	Metas concretas y medibles que persigue la buena práctica; necesarios para la ejecución de los objetivos generales.
Extensión al mayor número de centros y a otros colectivos con "dificultades digitales".	
Metodología*	Actividades, fases de aplicación, recursos utilizados, implementación.
El proyecto se organiza, seleccionando y gestionando los centros de actuación por un lado y reclutando y formando a las personas voluntarias por otro. Realizadas estas actividades, se pasa a la fase de actuación en la que se deben gestionar el calendario de actuaciones y la participación de los voluntarios.	
Innovación	Se valorará si es innovadora, incorpora TICs o cualquier tecnología soporte o si cambia las metodologías tradicionales.
El proyecto es innovador en su propio objetivo de incentivar el uso de los medios digitales.	
Recursos necesarios	Recursos económicos y no económicos necesarios para la puesta en marcha de la práctica. Recursos materiales, personal, formación, infraestructuras.
No son necesarios recursos económicos adicionales ya que el trabajo se realiza por el personal voluntario que se forma con el apoyo de la AEM (Centro de formación S. Blas Digital) y se gestiona por el personal de los CMM del Departamento de Voluntariado y de la DG de la Oficina Digital.	
Coparticipación de los beneficiarios o destinatarios*	Marcar si han participado o no los beneficiarios o destinatarios en la definición y desarrollo de la práctica y en qué medida.

La participación de los destinarios se realiza en el propio desarrollo de las actividades del proyecto, ya que son los mismos usuarios los que determinan los contenidos de cada interacción de forma individualizada.	
Resultados*	Descripción de resultados alcanzados (qué se han obtenido) y esperados. Grado de cumplimiento de los objetivos. Principales beneficiarios de la práctica y beneficiarios secundarios o indirectos que también percibirán el valor de la práctica.
Los datos desde enero de 2025 hasta ahora son: 2025 2026 Total Voluntarios(as) actuando: 78 48 126 Número de Acciones e todos: 783 84 867 Personas beneficiarias: 656 222 878 Número de Atenciones: 2.262 118 2.380	
Impacto*/Efectividad*	Descripción de las incidencias positivas que tiene o tendrá la BBPP en los beneficiarios. Cuantificar el impacto con indicadores asociados a la práctica (numéricos o porcentuales) que permitirán medir su impacto y evolución. Si la práctica logra el efecto/resultado deseado (en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos).
El impacto se puede medir en el número total de atenciones individuales realizadas, realizándose la métrica en cada centro y sesión de actuación.	
Continuidad*	La experiencia puede continuar en el tiempo y consigue beneficios de carácter cuantitativo y cualitativo.
Si, la experiencia puede continuar en el tiempo y consigue beneficios de carácter cuantitativo y cualitativo.	
Replicabilidad*	Análisis de replicabilidad de la práctica en otros escenarios.
Sí, se está estudiando replicar el proyecto con otros colectivos, como pueden ser personas con capacidades diferentes o inmigrantes.	
Enfoque de género	La práctica integra el principio de igualdad de género en las diferentes fases del proyecto/proceso.
La práctica integra el principio de igualdad de género en las diferentes fases del proyecto/proceso. Está dirigido a ambos géneros sin restricción, con mejor respuesta hasta el momento por las mujeres	
Accesibilidad cognitiva	La experiencia es fácil de entender por todos los usuarios.

La experiencia es fácil de entender por todos los usuarios, de hecho, su objetivo es facilitar que sea entendida.	
Aspectos éticos	Se respetan los derechos de las personas y se tienen en consideración los principios éticos.
Sí, se respetan los derechos de las personas y se tienen en consideración los principios éticos.	
Canales de difusión y soportes utilizados*	Seleccionar los canales que han sido utilizados para difundir la práctica: Carteles, vídeos, informes, concursos, redes sociales, foros, web.
Carteles, videos y comunicación en los propios centros.	
Documentación y material elaborado en la práctica*	Indicar links públicos, ruta servidor donde esté almacenada la información, etc.
Voluntariado digital	
Lecciones aprendidas y conclusiones*	Qué se ha aprendido y a qué desafíos se ha enfrentado gracias a la implementación de la práctica y analizando sus resultados. Cómo se han abordado los desafíos y qué se modificaría al volver a ponerla en práctica.
Es una actuación muy interesante y que tiene una gran aceptación entre los usuarios que participan en la misma.	
Testimonios	Incluir las opiniones de usuarios de la práctica, comentarios, ideas de mejora, etc.