

PROGRAMA ACOMPañAMIENTO DIGITAL

Cáritas Diocesana de Madrid

[Calle de Sta Hortensia, 1B, 28002, Madrid]
[91 548 95 80] | [caritasmadrid@caritasmadrid.org]

**Cáritas Diocesana
de Madrid**

2026

¿QUÉ QUEREMOS?

Disminuir el sentimiento de
soledad en las personas
mayores a través de tablets

¿QUÉ OFRECEMOS?

ACTIVIDADES GRUPALES
ONLINE TELEDIRIGIDAS

Juegos cognitivos
Lecturas colectivas
Actividades musicales

ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

Acompañamiento semanal con
voluntariado

¿CÓMO LO SOLICITO?

Envía un correo a
area.mayores@caritasmadrid.org

Nos ponemos en contacto con la
persona mayor

Se le asigna una persona
voluntaria de referencia...

Mayores Vulnerables, 2025. El contenido de este material divulgativo es de responsabilidad exclusiva de la entidad. La Comunidad de Madrid no es responsable del mismo.

...Y CONECTADOS!

1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

El programa de acompañamiento digital está dirigido a personas mayores que viven en situación de soledad no deseada o con escasa red de apoyo. A través de un equipo de voluntariado formado y supervisado por el Área de Mayores de Cáritas Diocesana, se proporciona un acompañamiento telemático estable a través de actividades grupales online. Las actividades que se llevan a cabo promueven la estimulación cognitiva, el entretenimiento y el establecimiento de relaciones sociales significativas entre personas mayores.

El acceso al servicio se realiza mediante derivación interna desde equipos parroquiales o recursos de Cáritas, con una valoración previa que identifica necesidades, nivel de soledad y condiciones de movilidad o accesibilidad.

Este servicio de acompañamiento digital permite superar barreras físicas y digitales que impiden a las personas mayores participar en actividades presenciales. A través de un modelo sencillo y flexible, el programa refuerza vínculos, mejora el estado emocional y favorece hábitos de autonomía. Su diseño escalable y de bajo coste lo convierte en una buena práctica replicable en otros territorios.

2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

El programa de Acompañamiento Digital surge como respuesta a la creciente problemática de la soledad no deseada entre las personas mayores. Esta iniciativa forma parte del Área de Mayores, que desde hace años desarrolla servicios de detección, apoyo y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad social. El proyecto incorpora la tecnología como un recurso accesible para favorecer la comunicación, la participación y la estimulación, reduciendo el aislamiento y fortaleciendo la autonomía personal. Su diseño integra acompañamiento individual, actividades grupales telemáticas, formación digital básica y seguimiento estructurado, combinando un enfoque técnico con una dimensión humana muy marcada.

El origen del programa de Acompañamiento Digital mediante tablets se sitúa en la identificación de tres necesidades clave: la falta de compañía habitual, la dificultad para acceder a recursos presenciales debido a problemas de movilidad, y la brecha digital que impide a muchas personas mayores utilizar herramientas tecnológicas que podrían mejorar su bienestar.

El voluntariado, previamente formado, constituye el eje central del acompañamiento, estableciendo vínculos significativos que se sostienen en el tiempo y que permiten a las personas mayores sentirse acompañadas, escuchadas y valoradas. La interacción a través de videollamadas facilita un trato cercano, cálido y personalizado, respetando el ritmo y las capacidades de cada participante.

La identificación y derivación de las personas mayores se realiza a través de la red de Cáritas Diocesana y de las distintas vicarías territoriales, que detectan situaciones de soledad, aislamiento o necesidades de acompañamiento. Una vez realizada la derivación, el equipo técnico del Área de Mayores lleva a cabo una primera valoración. Esta valoración establece la necesidad de apoyo, la disponibilidad tecnológica en el domicilio, la existencia o no de red de apoyo, y la adecuación del perfil de la persona para la participación telemática. A partir de esta información se asigna un voluntario o voluntaria de referencia, con quien se establecerá un plan de acompañamiento adaptado.

El acompañamiento individual a través de videollamadas constituye uno de los componentes fundamentales del programa. Las sesiones se realizan con una periodicidad mínima semanal, aunque pueden incrementarse cuando la situación lo requiere. En estas sesiones se abordan temas conversacionales espontáneos, se comparten estados de ánimo, se comentan recuerdos, se refuerzan rutinas positivas, se explican contenidos de la tablet o se acompaña en momentos de especial vulnerabilidad emocional. La continuidad de estas llamadas permite consolidar un vínculo estable que ofrece seguridad, reduce la soledad y contribuye a mejorar la autoestima. Además, este acompañamiento actúa como un canal constante de observación: el voluntariado, siempre supervisado por el equipo técnico, puede detectar cambios en el estado de ánimo, conductas de riesgo o nuevas necesidades, permitiendo activar recursos adicionales en caso necesario.

Las actividades grupales online amplían las oportunidades de relación y fomentan el sentido de comunidad. Estas sesiones se organizan en formato breve y accesible, con objetivos definidos y contenidos adaptados. Incluyen ejercicios de memoria, lectura comentada de noticias, visualización de fotografías significativas, audiciones musicales y juegos cognitivos diseñados para estimular la atención, la concentración y el recuerdo. La estructura de las sesiones prioriza la participación activa, la escucha mutua y la creación de espacios donde cada persona pueda expresar sus ideas, compartir experiencias y sentirse parte de un grupo.

El uso prioritario del teléfono mediante Whatsapp se plantea desde un enfoque de accesibilidad, simplicidad y seguridad. En los hogares sin conexión wifi se facilita una tarjeta de datos para evitar brechas tecnológicas. Se cuidan detalles como el tamaño de letra, el contraste visual y la claridad de los iconos. Además, la formación incluye pautas básicas de seguridad digital, advirtiéndoles sobre posibles fraudes, mensajes sospechosos o prácticas de riesgo. Se trata de empoderar a las personas mayores, ofreciéndoles herramientas para comunicarse y participar sin temor.

La formación del voluntariado constituye otro eje central del programa. Los módulos formativos incorporan aspectos comunicativos, emocionales, técnicos y metodológicos. Se trabajan habilidades de escucha activa, acompañamiento respetuoso, expresión empática, manejo de límites, detección de señales de alarma y coordinación con los equipos técnicos.

También se ofrece formación específica para la dinamización de actividades grupales, favoreciendo que las sesiones telemáticas resulten amables, ordenadas y significativas. Esta formación continua garantiza la calidad de la intervención y refuerza el compromiso y la seguridad del voluntariado.

La coordinación es un elemento clave para asegurar la eficacia del programa. Se establecen reuniones periódicas entre el Área de Mayores y las vicarías implicadas para supervisar el desarrollo del servicio, revisar derivaciones, compartir incidencias y detectar necesidades emergentes. También se mantienen contactos con otras delegaciones de la Iglesia y con recursos comunitarios que pueden complementar las actividades telemáticas o colaborar en intervenciones específicas. Esta red de coordinación añade cohesión al programa y facilita la continuidad de la atención, especialmente cuando surgen dificultades de salud, cambios familiares o situaciones de crisis emocional.

La evaluación del programa se lleva a cabo mediante cuestionarios semestrales de satisfacción de las personas participantes. Esta evaluación se complementa con indicadores de participación en las videollamadas, asistencia a sesiones grupales... Los resultados permiten ajustar la intervención, rediseñar contenidos, mejorar la formación del voluntariado y adaptar los ritmos de acompañamiento. La evaluación también permite visibilizar el impacto del programa, reflejando mejoras emocionales, cognitivas y sociales.

Entre los logros esperados destacan la reducción del sentimiento de soledad, el aumento de la comunicación significativa, la mejora de las capacidades cognitivas, el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la adquisición de habilidades digitales básicas y la recuperación de rutinas personales saludables. La buena práctica también contribuye a fortalecer redes comunitarias y a visibilizar la importancia del acompañamiento en personas mayores que viven en aislamiento.

La intervención se caracteriza por su flexibilidad y adaptabilidad. Se ajusta a las capacidades, ritmos y disponibilidad de cada persona, ofreciendo un acompañamiento respetuoso, cercano y sin presión. Esta flexibilidad permite sostener la participación incluso en situaciones cambiantes, como problemas de salud, hospitalizaciones breves o variaciones en el estado de ánimo. El voluntariado, en constante comunicación con el equipo técnico, adapta el acompañamiento según la evolución de la persona atendida.

La replicabilidad del programa es una de sus mayores fortalezas. Se trata de un modelo de bajo coste, fácilmente adaptable a distintos territorios y realidades sociales. Puede implementarse tanto en áreas urbanas como en zonas rurales o en riesgo de despoblación, siempre que se cuente con una red de voluntariado, una mínima estructura de coordinación y dispositivos con conectividad. Su potencial de escalabilidad radica en la combinación de tecnología accesible, acompañamiento humano y una metodología suficientemente estructurada.

3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local: Madrid	X
Provincial	
Autonómico y regional	
Estatad	
Unión Europea/ Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Madrid	
RURALIZABLE Aunque el proyecto nace en zonas urbanas, su diseño resulta plenamente replicable en entornos rurales gracias a su bajo coste, su estructura ligera y la utilización de tablets con conectividad móvil, lo que elimina barreras de desplazamiento y favorece el acompañamiento en hogares dispersos. La metodología de visitas virtuales y grupos online ya ha sido utilizada en otros programas dirigidos a mayores en aislamiento.	Sí

4. JUSTIFICACIÓN

La soledad no deseada constituye uno de los principales retos del envejecimiento contemporáneo y se manifiesta de forma particularmente intensa entre las personas mayores que viven solas, carecen de red de apoyo o experimentan dificultades de movilidad y accesibilidad. En la Comunidad de Madrid existe un número significativo de personas mayores en esta situación, lo que implica consecuencias emocionales, sociales y funcionales que pueden agravar la pérdida de autonomía y aumentar el riesgo de deterioro cognitivo. Las experiencias desarrolladas en distintos proyectos de Cáritas constatan que el aislamiento prolongado afecta profundamente al bienestar, debilitando los vínculos comunitarios y reduciendo la posibilidad de participar en actividades significativas. La soledad aparece asociada a sentimientos de desconexión, desánimo, inseguridad y dependencia emocional, y exige respuestas integrales, sostenidas y adaptables, centradas en la persona y en su contexto.

Frente a este desafío, el acompañamiento digital aporta un enfoque innovador, flexible y accesible que permite acercar relaciones, actividades y apoyos directamente al hogar. Las iniciativas desarrolladas por Cáritas Madrid en torno a la alfabetización digital de personas mayores han demostrado que la tecnología, utilizada con sencillez y acompañamiento cercano, facilita la participación social, mejora la comunicación y reduce la brecha digital que impide a muchas personas acceder a recursos básicos de información y conexión con su entorno. En talleres previos, el uso guiado de tablets ha permitido que personas mayores mantengan contacto con familiares y amistades, accedan a contenidos culturales y participen activamente en actividades grupales, reforzando su motivación y autoestima. Esta experiencia confirma que la tecnología puede convertirse en un recurso eficaz cuando se integra con un proceso de acompañamiento humano, afectivo y respetuoso.

El programa se justifica además por su capacidad de complementar intervenciones presenciales ya existentes en la red de Cáritas. Los equipos territoriales han constatado que, aunque el acompañamiento en domicilio resulta esencial para muchas personas mayores, no siempre es suficiente para mantener un contacto continuado a lo largo de la semana. En este sentido, las videollamadas y actividades online permiten sostener el vínculo entre visitas, detectar cambios en el estado emocional y ofrecer un contacto estable que reduce significativamente el sentimiento de aislamiento. Estos contactos telemáticos no sustituyen el acompañamiento presencial, sino que lo fortalecen y amplían, creando un modelo híbrido que incorpora las ventajas de ambos formatos.

La combinación de tecnología accesible, interacción frecuente y red de voluntariado mejora la continuidad del cuidado y aumenta la capacidad de respuesta ante situaciones de vulnerabilidad.

El diseño del programa responde también a la necesidad de favorecer la autonomía personal. La falta de habilidades digitales limita el acceso de las personas mayores a servicios esenciales, trámites administrativos, actividades culturales y recursos comunitarios. El acompañamiento digital guía a los participantes en el uso de la tecnología permitiéndoles aprender a realizar videollamadas, visualizar contenidos informativos, leer prensa, acceder a lecturas espirituales, escuchar música, participar en ejercicios de memoria y seguir rutinas de movimiento adaptado. Estos aprendizajes fortalecen la autoestima, aumentan la sensación de competencia personal y promueven un envejecimiento activo.

Por otro lado, la intervención reconoce la importancia del enfoque comunitario. La soledad no deseada no se resuelve únicamente con acompañamiento individual, sino mediante la creación de redes de apoyo estables. Programas como los desarrollados por Cáritas Madrid, orientados a crear comunidades de cuidado y equipos de voluntariado implicados, muestran que la pertenencia a un grupo mejora la resiliencia emocional, fortalece los vínculos y contribuye a reconstruir la sensación de utilidad y participación. El proyecto incorpora actividades grupales telemáticas que permiten a las personas mayores interactuar con pares, compartir experiencias, expresar emociones y participar en dinámicas significativas que refuerzan su sentido de pertenencia.

Además, el programa se alinea con criterios de equidad territorial. En muchas zonas, tanto urbanas como rurales, las personas mayores afrontan dificultades para acceder a recursos presenciales debido a la falta de transporte, las barreras arquitectónicas o la distancia geográfica. El modelo digital permite llegar a hogares aislados o con movilidad reducida sin necesidad de desplazamientos, garantizando que la atención llegue de forma directa y continuada.

La sostenibilidad del programa es otro argumento clave en su justificación. El uso de tecnología accesible, la participación del voluntariado y la estructura organizativa ligera permiten desarrollar un servicio de alto impacto con costes moderados. La replicabilidad del modelo en distintos territorios se basa en la disponibilidad de dispositivos con conectividad móvil, formación básica del voluntariado y coordinación con equipos locales. La red de Cáritas, con presencia en múltiples comunidades, ofrece un entorno idóneo para escalar la iniciativa y adaptarla a las necesidades específicas de cada territorio.

La versatilidad del formato telemático facilita su aplicación en situaciones de emergencia, como enfermedades temporales, restricciones de movilidad o crisis sanitarias, garantizando continuidad en el acompañamiento.

La evaluación periódica constituye otro pilar esencial para la justificación del programa. La aplicación semestral del cuestionario de soledad no deseada permite medir cambios en bienestar emocional, percepción de compañía, frecuencia de interacciones y satisfacción con el acompañamiento. Los indicadores de participación en actividades grupales, la adherencia a las videollamadas y la evolución en la autonomía digital refuerzan la evidencia del impacto del programa. Este enfoque analítico permite introducir mejoras continuas, ajustar ritmos, rediseñar contenidos y adaptar metodologías a las necesidades reales de los participantes

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Responsable área de mayores
- Técnico de apoyo del área de mayores.
- Acompañamiento al equipo de voluntarios.
- Técnico de apoyo del área de mayores.
- Personas Voluntarias.

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Dispositivo digital bien mediante tables o teléfono móvil.
- Sede local de Cáritas Vicaría I.
- Material fungible (folletos, cuadernos de apoyo).
- Recursos de movilidad para visitas puntuales

Recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Plataformas de videollamada accesible.
- Aplicación móvil (Whatsapp).

6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores

X

Personas con discapacidad

Familias

Profesionales

Sociedad en general

Otro/s

Personas mayores en situación de soledad no deseada, con escasa red social de apoyo.

7. INNOVACIÓN

La innovación del programa radica en la integración equilibrada entre acompañamiento humano, uso accesible de tecnología y fortalecimiento comunitario, combinando elementos que ya han demostrado su eficacia en intervenciones impulsadas por Cáritas Madrid para reducir la brecha digital y el aislamiento social. En experiencias previas, la entidad ha trabajado con talleres de uso de tablets adaptados a personas mayores, facilitando el aprendizaje de herramientas digitales para comunicarse con familiares, informarse y participar en actividades, lo que confirma la viabilidad de emplear estos dispositivos como medio de acompañamiento social cuando se ofrecen con un apoyo adecuado.

Una de las innovaciones estructurales del programa es su modelo híbrido, que une acompañamiento individual telemático y actividades grupales online, permitiendo mantener vínculos significativos incluso cuando existen limitaciones de movilidad o barreras arquitectónicas. La red de Cáritas ha mostrado en otros proyectos que la creación de equipos de voluntariado capaces de sostener relaciones estables y cercanas es fundamental para combatir la soledad no deseada, y este proyecto amplía esa estrategia incorporando herramientas digitales que facilitan la continuidad del contacto, la observación regular de necesidades y la intervención preventiva.

El diseño tecnológico del programa añade otra dimensión innovadora: las tablets o dispositivos móvil se configuran con accesos directos y contenidos adaptados para personas con escasa experiencia digital, incorporando criterios de accesibilidad como tamaño de letra, contraste visual y navegación intuitiva. La experiencia de Cáritas Madrid en alfabetización digital demuestra que las personas mayores pueden adquirir habilidades tecnológicas cuando la formación es progresiva, personalizada y acompañada emocionalmente, por lo que el proyecto se fundamenta en un enfoque pedagógico que reduce la ansiedad tecnológica y fomenta la autonomía digital.

El programa innova también en su capacidad de reducir desigualdades territoriales. La integración de tablets con tarjeta de datos permite extender el acompañamiento a hogares sin conexión wifi y a personas que viven en zonas con acceso limitado a recursos presenciales. Esta estrategia coincide con enfoques implementados en otros programas públicos que utilizan tablets para combatir la soledad no deseada, mejorar la estimulación cognitiva y facilitar la comunicación constante con profesionales sociosanitarios, demostrando que la tecnología adecuadamente adaptada puede cerrar brechas de acceso, información y participación.

La innovación metodológica se refuerza mediante la estructuración de actividades grupales telemáticas breves, dinámicas y participativas. Estas sesiones están diseñadas para generar sensación de comunidad, promover rutinas saludables y estimular capacidades cognitivas mediante lecturas compartidas, música, ejercicios de memoria o movimiento adaptado. La evidencia recogida en proyectos comunitarios previos de Cáritas indica que los espacios de encuentro entre mayores fortalecen el bienestar emocional, fomentan la conversación significativa y contribuyen a reconstruir vínculos sociales que se habían debilitado por la soledad.

8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Resultados cualitativos:

- Mejoras significativas en el bienestar emocional de las personas mayores participantes. La participación en el servicio contribuye a reducir el sentimiento de soledad no deseada, reforzar la seguridad emocional y favorecer la participación social, especialmente cuando se combina con un acompañamiento cercano y estable.
- Estas iniciativas han demostrado que la tecnología accesible, acompañada de apoyo humano, facilita que las personas mayores mantengan relaciones significativas con iguales, recuperen intereses personales y se sientan más acompañadas en su día a día.

Resultados cuantitativo:

- Disponer de un equipo inicial de tres personas voluntarias formadas, y atender a un mínimo de quince personas mayores durante el primer año.
- Asimismo, una participación estable en las videollamadas individuales y en las actividades grupales online, siguiendo modelos de acompañamiento comunitario previamente desarrollados por Cáritas Madrid.

Las conclusiones del programa evidencian que el acompañamiento digital constituye una herramienta eficaz, sostenible y replicable para combatir la soledad no deseada.

El modelo demuestra que la combinación de tecnología accesible, formación del voluntariado, seguimiento técnico y estructura comunitaria constituye una buena práctica alineada con las necesidades actuales de las personas mayores. Su capacidad de adaptarse a distintos territorios y situaciones confirma su potencial para convertirse en un recurso esencial dentro de las estrategias de acompañamiento y envejecimiento activo promovidas por Cáritas Diocesana de Madrid.

LINKS DE INTERÉS

- Video explicativo:
<https://www.youtube.com/watch?v=Jqjit8-eTd0>

Documento elaborado por la **Fundación Padrinos de la Vejez** a partir de información pública y fuentes oficiales, en el marco del programa **MAPinSOL**.

Financia: **IMSERSO**, mediante subvención del régimen general en el área de atención a personas mayores.

