



# MADRID

**MADRID TE ACOMPAÑA  
(MADRID IS WITH YOU)**

Dirección General  
de la Oficina Digital

Date: 28/02/2022

## I. MTA – MADRID TE ACOMPAÑA (MADRID IS WITH YOU), THE SERVICE

Madrid Te Acompaña is a service of **public-private-social collaboration** for elderly citizens in Madrid that seeks to comply with **user-centricity principles**.

The service was born as a **joint initiative** of several areas of the Madrid City Council: the Department of Volunteering and the Directorate General for the Elderly.

The initiative was promoted by the Madrid Digital Office and implemented by Madrid City Council's IT department with the partnership of private companies.



## II. MTA Project Context

The objective is to **offer the elderly** - registered in Madrid - **a mobile application especially oriented** to them, so that **they can request help in daily tasks outside their home**; for example, shopping, walking the dog, company during a walk, etc.

On the other hand, **volunteers** - duly registered in advance in the Madrid volunteer system - **will be able to carry out their great social work** by consulting in the application those aids to be provided to elderly people, according to criteria such as the distance to their home. Once the volunteer selects the assistance to be provided, a flow will be initiated through the application between both profiles to develop the assistance, **letting them to be in touch**.



The service went live on December 21 and **is currently in the stabilization and improvement phase**, during which new functionalities continue to be added.

### III. Layers of Architecture and their responsibility

In the architecture of the solution, we can distinguish 3 layers in which we place the different technological elements that provide the functionality to the system.

#### **Mobile Applications Layer**

In this layer we find the two mobile applications, for adults and for volunteers, with their respective versions according to the type of device. This layer is implemented with ReactNative technology.

#### **Cloud Intermediate Broker Layer**

In this block we find the REST services implemented in ASP.NET that are invoked by the mobile applications to carry out the functionalities.

#### **Business BackOffice Layer**

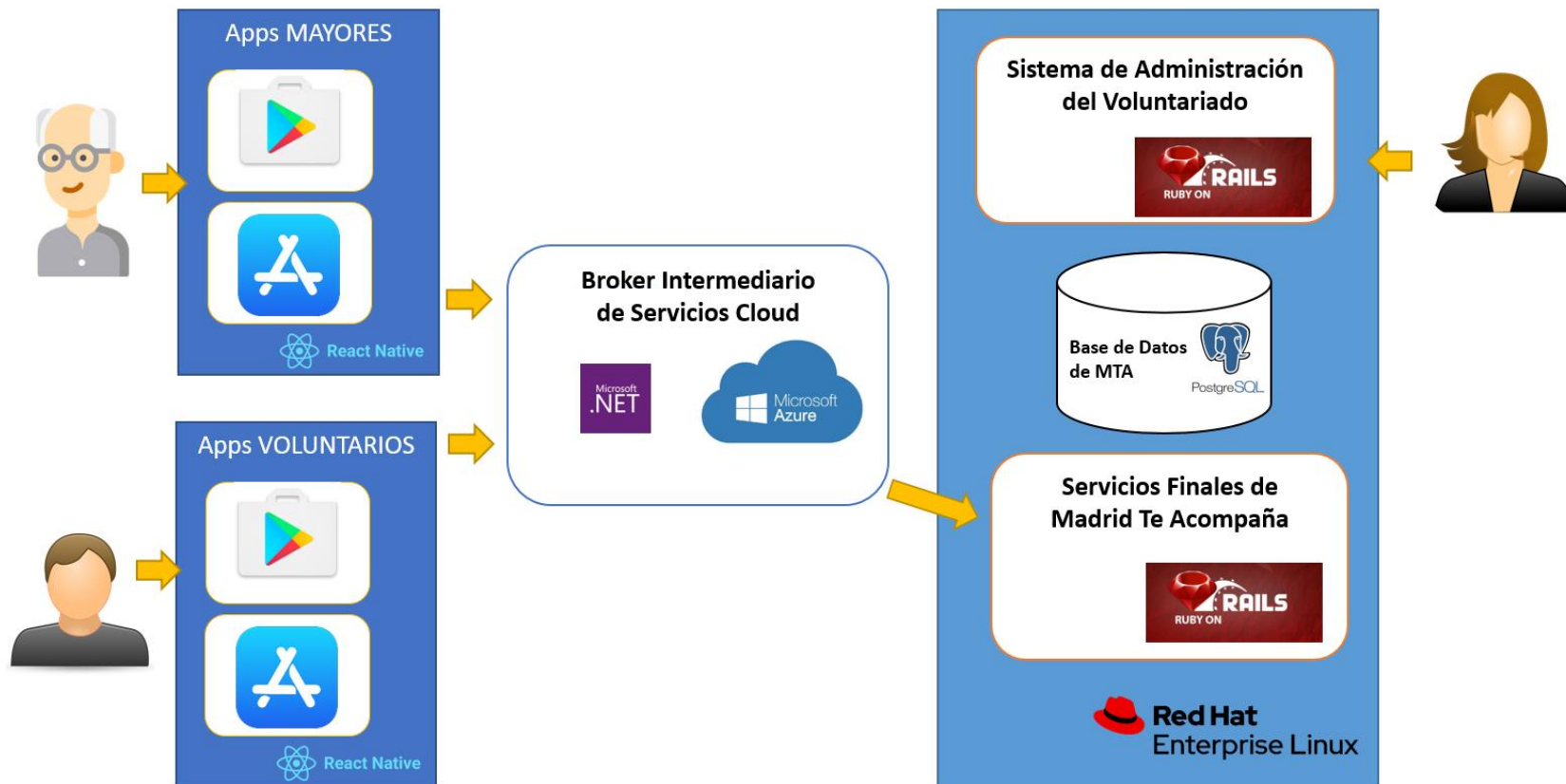
This final layer provides the calls to the services that implement the functionality. In other words, the broker maps the calls to complete the requests invoked from the mobile applications.

In this layer, the business information is located: the records of seniors, accompaniments and volunteers are managed. It is integrated with the volunteer administration system and is implemented in Ruby on Rails with a PostgreSQL database.

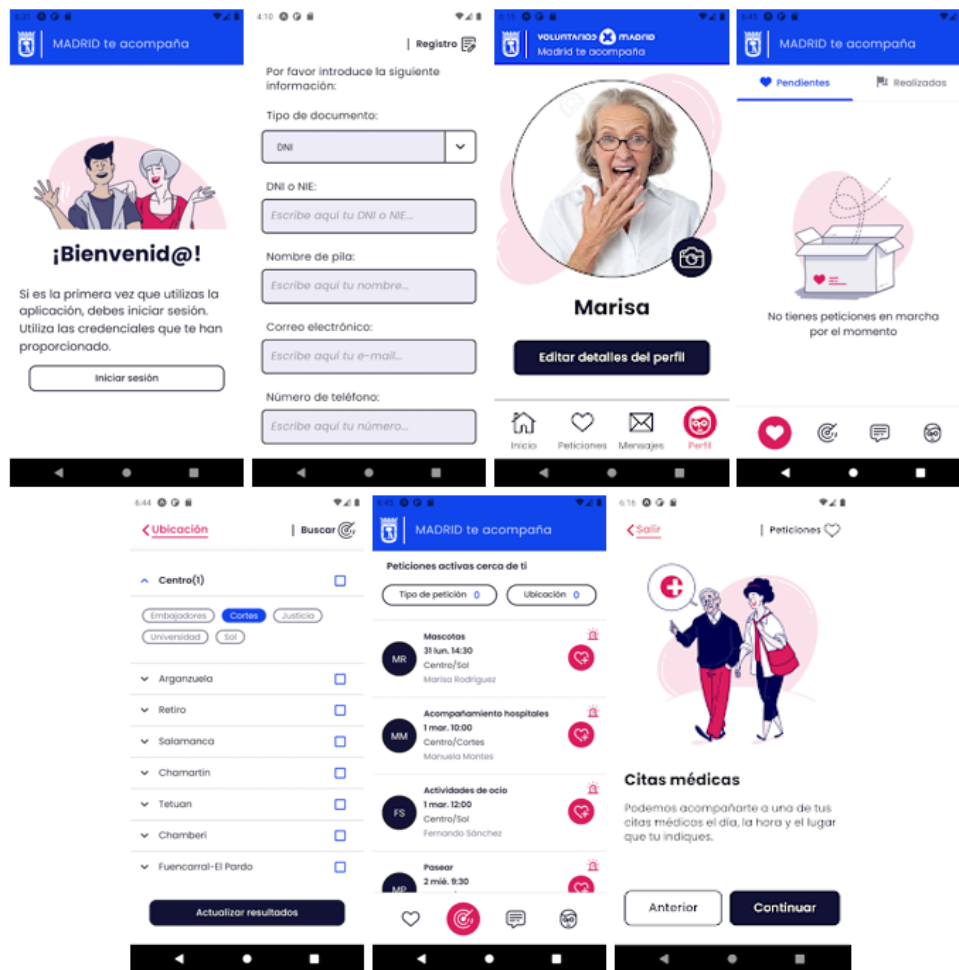
It is also here where the municipal register is consulted and the access criteria are verified.

**Thanks to this platform, the work of volunteers is made possible in order to facilitate the digital inclusion and cohesion of the elderly.**

## IV. Technological Architecture

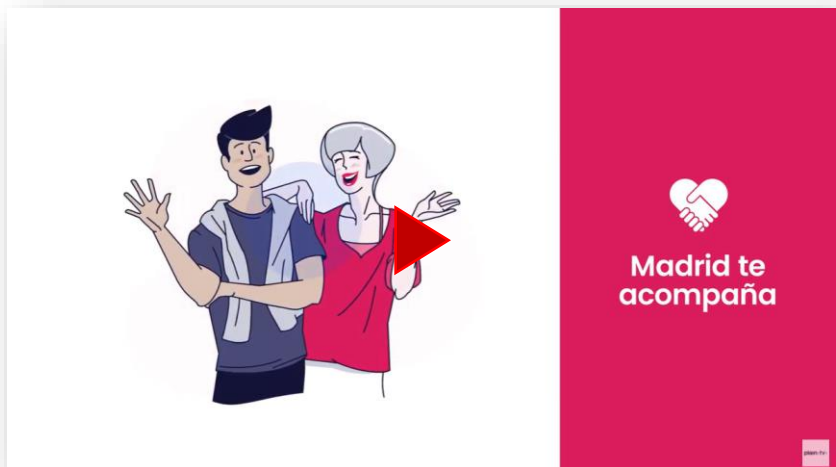


## V. Screenshots from the two Apps (Elderly People App and Volunteers App)

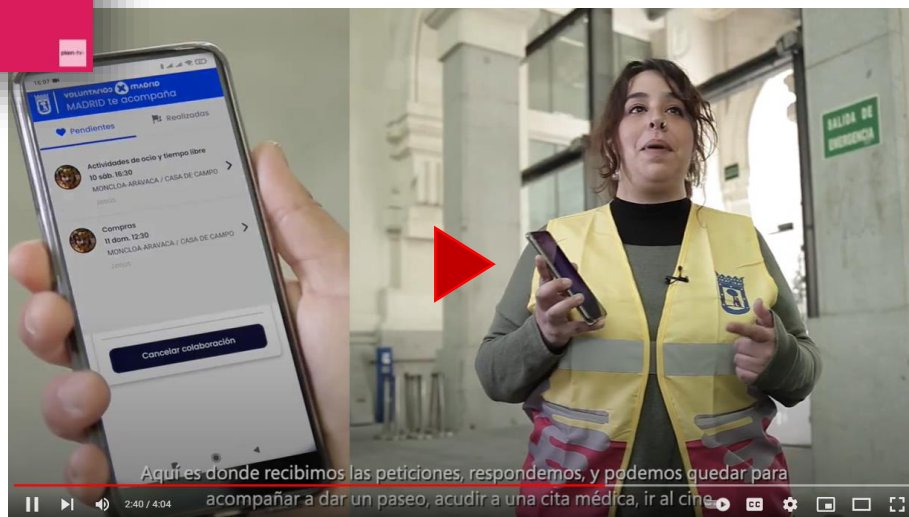


## VI. Promotional videos

[https://www.youtube.com/watch?v=jg\\_m\\_2Ue2oA](https://www.youtube.com/watch?v=jg_m_2Ue2oA)



<https://www.youtube.com/watch?v=BjdD0-omWmw>



## VII. Promotional brochures

Voluntari@s por Madrid,  
el gran equipo de personas  
solidarias, te acompañarán  
en las situaciones que  
necesites, como siempre lo  
han hecho, pero ahora  
también a través de una  
herramienta directa y muy  
fácil de usar, una aplicación  
para teléfono móvil:  
MADRID, te acompaña.

Instala la aplicación disponible de  
forma gratuita en tu teléfono móvil.

Puedes hacerlo en **Apple Store** o **Play Store**  
según tu dispositivo móvil sea Android o iOS.




Depósito Legal M-15653-2021

Si eres mayor y necesitas  
compañía para tus actividades,

# Madrid te acompaña



Una app gratuita de **VOLUNTARIOS MADRID**

[voluntariospomadrid.madrid.es](http://voluntariospomadrid.madrid.es)

 **MADRID**



### VII. Promotional brochures

#### ¿Cómo utilizar la app MADRID te acompaña?

Instala la aplicación disponible de forma gratuita en tu teléfono móvil. Puedes hacerlo en Apple Store o Play Store según tu dispositivo móvil sea Android o iOS.

##### Instala la aplicación

1 Busca el nombre de la aplicación Madrid te acompaña e instálala en tu dispositivo.



2 Busca la aplicación en la pantalla principal de tu teléfono móvil y ábrela.

##### Regístrate e inicia sesión

3 Regístrate con tu DNI y tu correo electrónico habitual, en el que recibirás una contraseña.



4 Accede en la pantalla principal de la aplicación con tu correo electrónico y la contraseña recibida y presiona "LOGIN" para empezar a disfrutar de la app.



##### Elige tu petición

5 Escoge tu opción de acompañamiento (recuerda que debes hacer tu solicitud con al menos dos días de antelación, de lunes a viernes). Las peticiones realizadas durante el fin de semana se atenderán a partir del lunes.



6 Realiza tu petición.

##### Escoge hora y lugar

7 Selecciona en el calendario la fecha y la hora en la que necesitas nuestro acompañamiento.



8 Escribe la dirección donde quedaremos para acompañarte, así como cualquier indicación que quieras hacerle llegar a la persona voluntaria.



##### Confirma tu solicitud y te avisaremos

9 Comprueba que tus datos son correctos y confirma tu solicitud.



10 La aplicación te avisará en cuanto haya una persona voluntaria para acompañarte.



11 Tendrás posibilidad de comunicarte con la persona voluntaria.



#### Opciones de acompañamiento

##### Citas médicas

Te acompañamos en tu cita médica en el día y hora que nos indiques.

##### Paseo

Te acompañamos a disfrutar de un paseo en el momento que tú elijas.

##### Gestiones administrativas

Te ayudamos a rellenar impresos y te acompañamos a hacer gestiones administrativas en organismos públicos.

##### Mascotas

Te ofrecemos acompañamiento para sacar a tu animal de compañía, o en la visita al veterinario.

##### Compras

Vamos contigo a hacer la compra a tu establecimiento favorito.

##### Acompañamiento en hospital

Si durante tu estancia en el hospital necesitas acompañamiento, estaremos contigo.

##### Actividades de ocio

Si vas a ir al cine, teatro, biblioteca o cualquier otra actividad lúdica y necesitas apoyo para disfrutarlo, cuenta con ello.

##### Otros

Cualquier otra demanda, puedes llamar al 900 777 888 y explicarnos qué necesitas.

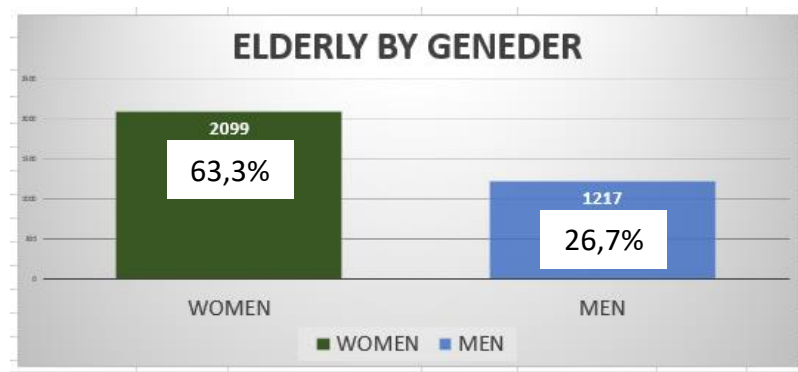


## VIII. Service Data

The **potential recipients** of the service are those people registered in Madrid who are over 65 years of age, which represents **approximately 500,000 citizens**.

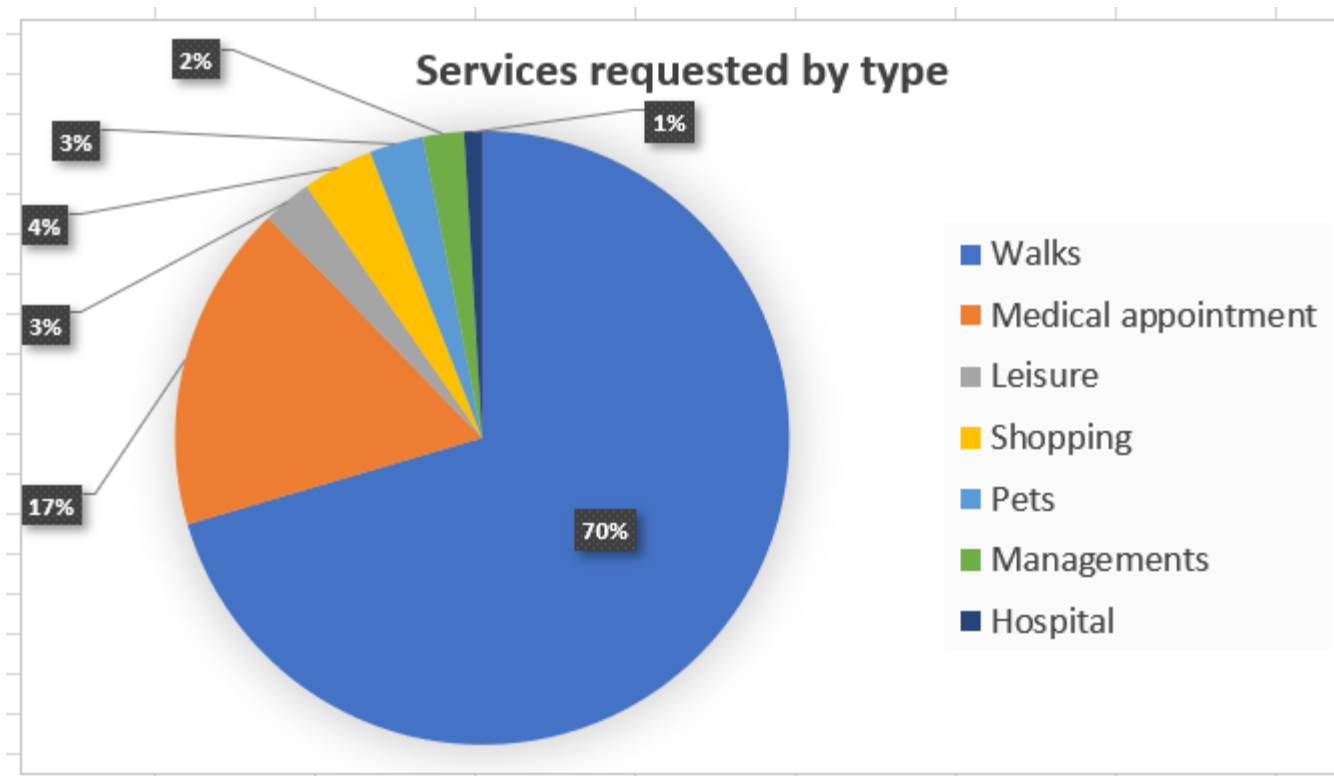
Since the launching of the service on December 3rd, 2021, there has been a very promising evolution in the registration of new users and in the registration of requests for accompaniment.

In the first 2 months, **more than 3,400 elderly people have registered on the platform**.



## VIII. Service Data

walks and medical appointments are the two main types, accounting for 70% and 17% of requests, respectively





Dirección General de la  
Oficina Digital

[oficinadigital@madrid.es](mailto:oficinadigital@madrid.es)