MEMORIA DE ACTIVIDADES DE
“INTERNET DE LAS PERSONAS - EMANCIPATIC”
AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La pandemia que comenzó en España a principios del 2020 ha supuesto una de las crisis humanitarias más graves desde la Segunda Guerra Mundial. Nos aislamos en nuestros hogares, digitalizamos nuestras relaciones sociales y/o profesionales y hemos dado muestras de solidaridad como nunca vistas.

Durante la pandemia han surgido economías colaborativas y hemos mirado a los ojos a nuestros vecinos desde la distancia pero con mayor empatía.

Durante el 2020 el Coronavirus ha hecho que tengamos más solidaridad hacia las personas y sobre todo con los que más lo necesitan. Muchas son las iniciativas que han surgido estos días: desde cartas anónimas de ánimo para los enfermos de la UCI, aplausos en los balcones de toda España, videollamadas para que los mayores no se sientan solos, incluso hacer la compra a la vecina/o que por distintos motivos no puede salir de casa. En esta pandemia, cuidar de la salud, ayudar a las personas vulnerables y el empleo son nuestras principales preocupaciones.

No podemos olvidar el papel de los sanitarios que han sido nuestros salvadores, se han convertido en “héroes” de esta crisis, junto con todas las personas que han trabajado y colaborado para que todos tuviéramos lo necesario cuando el mundo se paró: repartidores, farmacias, supermercados, personal de limpieza… son muchos los que han estado ahí.

Como **Asociación el coronavirus nos ha sumergido en una parálisis** de nuestras actividades de la que no sabíamos con certeza cómo y cuándo podríamos salir.

Todas las Instituciones han conocido situaciones de teletrabajo, la mayoría de las veces sin herramientas ni recursos y **nuestra actividad online y presencial consistió en apoyar todas las iniciativas que pudieran mitigar la soledad y defender los derechos de las personas mayores** confinadas.

Con la pandemia hemos vivido la mayor implementación de teletrabajo a nivel mundial, reto que se ha evidenciado ha sido posible llevar a cabo. La digitalización acelerada nos ha hecho conectarnos con nuestros usuarios, instituciones, compañeros y familiares a través de pantallas.

En campos como la salud, también se ha avanzado con la telemedicina como una forma atender a las personas enfermas con dolencias no graves y enfermedades crónicas. Una reacción al colapso sufrido en los centros de atención primaria y hospitales pero que ha servido para digitalizar algo tan presencial como las consultas médicas en algunos casos.

La posibilidad de una consulta médica remota mediada por tecnología permite que ¿nadie? quede

desatendido, reduciendo la visitas presenciales y las movilizaciones de pacientes innecesarias, a la vez que los médicos puedan controlar mejor su agenda, planteando un nuevo desafío a futuro en la monetización de esta nueva forma de consultas virtuales.

Principalmente apoyándonos en la Tecnología a lo largo del año 2020 se ha tratado de dar continuidad a la línea marcada en los ejercicios anteriores, y **ha resultado muy difícil obtener una mejora económica y el crecimiento del número de socios cómo hubiéramos deseado.**

Aún así hemos participado y en lo posible impulsado la creación de alianzas estables que nos permitieran crear nuevos infoservicios , fruto del trabajo mantenido desde la Junta Directiva y por los propios socios para el conocimiento y difusión de la actividad de emancipaTIC, lo que muestra la continuidad en el objetivo de posicionar la profesionalización de la Formación y la defensa de los derechos de las personas mayores como hecho principal.

La presente memoria de actividades es un resumen ordenado de las actuaciones llevadas a cabo en 2020 por la Junta Directiva.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

MEJORAS EN NUESTRA PÁGINA WEB

Se propuso para el ejercicio 2020 aumentar el posicionamiento, el conocimiento y la actividad de la Asociación en Internet, siendo un objetivo principal la evolución de la Web. Para ello se ha externalizado a una agencia profesional obteniendo ya claras mejoras de nuestro posicionamiento online.

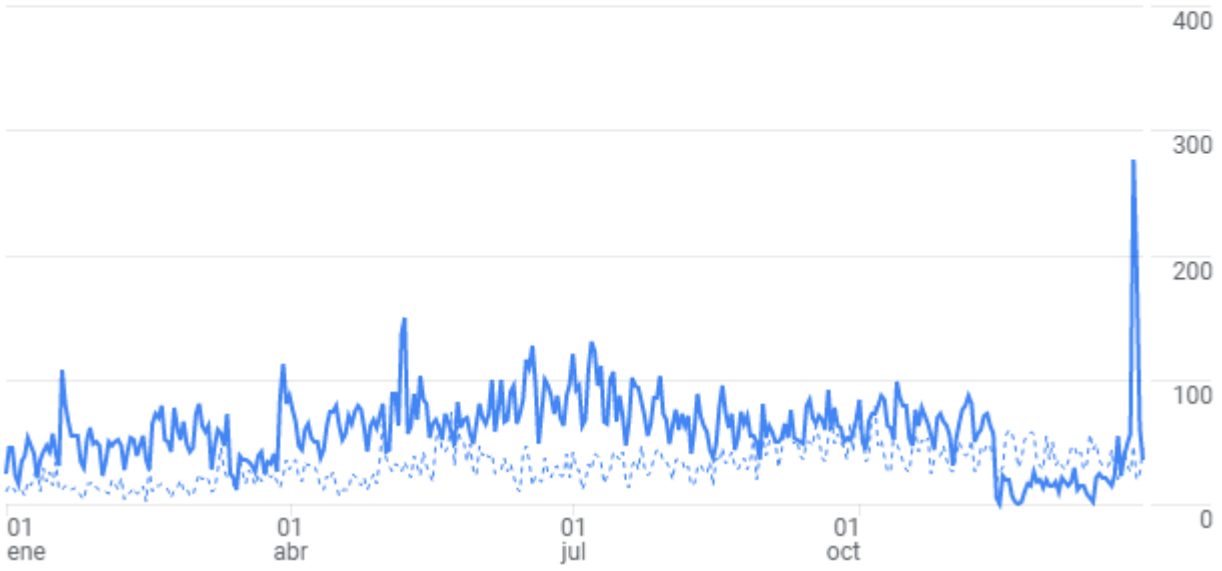
Se ha conseguido fidelizar a los usuarios que están realizando consultas gratuitas a través de nuestra plataforma, así como aumentar el número de consultas que se realizan a través de nuestra plataforma.

Durante el año 2020 estuvo trabajando durante los meses de marzo y abril el desarrollador “Nubemedia”, en coordinación con la Junta Directiva, pero la falta de fondos nos obligó a parar el proyecto al que le dimos continuidad a finales del año con el acuerdo alcanzado con la agencia “Verdes Digitales”. Esta agencia rediseñó nuestro logotipo y realizó un Manual de Identidad Corporativa. También le encargamos, a realizar durante el ao 2021, el rediseño de nuestra web, la estrategia a seguir con las Redes Sociales y el diseño del portfolio de emancipaTIC.

DATOS DE NUESTRA WEB DURANTE EL AÑO 2020

El número de usuarios durante el año 2020 ha sido de **19.494 usuarios** que han realizado 23.198 sesiones. Esta es la distribución y el detalle a lo largo de los meses:

Usuarios	Sesiones	Porcentaje de rebote	Duración de la sesión
20 mil	23 mil	69,57 %	1 min y 16 s
↑100,1 %	↑83,6 %	↑59,8 %	↓25,1 %



Todos los usuarios
100,00 % Usuarios

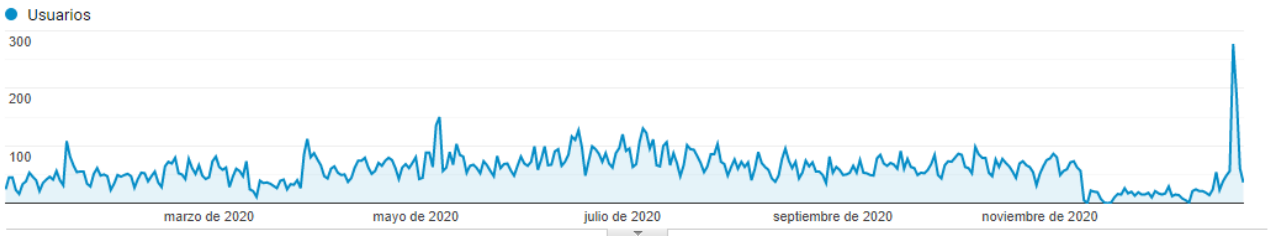
+ Añadir segmento

1 ene 2020 - 31 dic 2020

Resumen

Usuarios frente a Seleccione una métrica

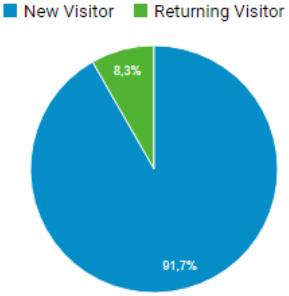
Cada hora | Día | Semana | Mes



Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones
19.494	19.630	23.198

Número de sesiones por usuario	Vistas de una página	Páginas/sesión
1,19	41.244	1,78

Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote
00:01:16	69,57 %



Hubo una gran bajada de número de usuarios desde el 15/11/20 al 15/12/20 por ataques malintencionados a nuestra web que no conseguimos parar y restaurar hasta mediados de diciembre.

En cuanto a las páginas más vistas de nuestra web esta es la clasificación:

Página	Número de páginas vistas	Valor de página
/servicios/defendemos-tus-derechos/	18.671	0,00 $
/registro/	4.882	0,00 $
/hablamos-de-bienesta...-una-persona-incapaz/	3.136	0,00 $
/	2.271	0,00 $
/consultas-legales-gratuitas/	1.272	0,00 $
/login/	1.043	0,00 $
/sobre-nosotros/	730	0,00 $
/servicios/cursos-de-formacion-gratuitos/	535	0,00 $
/contacto/	529	0,00 $
/consultas/icpmsrp/	437	0,00 $

1 ene 2020-31 dic 2020 ▾ INFORME PÁGINAS >

El primer lugar corresponde a la plataforma de consultas gratuitas.

Este es el detalle:

	Página	Vistas de una página ↓	Número de páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página	Entradas	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas	Valor de página
		41.244 % del total: 100,00 % (41.244)	32.158 % del total: 100,00 % (32.158)	00:01:38 Media de la vista: 00:01:38 (0,00 %)	23.176 % del total: 100,00 % (23.176)	69,57 % Media de la vista: 69,57 % (0,00 %)	56,19 % Media de la vista: 56,19 % (0,00 %)	0,00 US$ % del total: 0,00 % (0,00 US$)
1.	/servicios/defendemos-tus-derechos/	**18.671** (45,27 %)	15.483 (48,15 %)	00:01:19	15.237 (65,74 %)	71,59 %	75,22 %	0,00 US$ (0,00 %)
2.	/registro/	**4.882** (11,84 %)	3.201 (9,95 %)	00:00:48	201 (0,87 %)	66,00 %	18,56 %	0,00 US$ (0,00 %)
3.	/hablamos-de-bienestar/ingreso-involuntario-consecuencias-legales-del-ingreso-en-una-residencia-de-una-persona-incapaz/	**3.136** (7,60 %)	2.926 (9,10 %)	00:07:44	2.924 (12,62 %)	80,59 %	92,89 %	0,00 US$ (0,00 %)
4.	/	**2.271** (5,51 %)	1.617 (5,03 %)	00:01:32	1.291 (5,57 %)	50,85 %	48,17 %	0,00 US$ (0,00 %)
5.	/consultas-legales-gratuitas/	**1.272** (3,08 %)	1.034 (3,22 %)	00:01:48	1.028 (4,44 %)	75,12 %	76,42 %	0,00 US$ (0,00 %)
6.	/login/	**1.043** (2,53 %)	637 (1,98 %)	00:00:47	386 (1,67 %)	27,27 %	20,90 %	0,00 US$ (0,00 %)
7.	/sobre-nosotros/	**730** (1,77 %)	562 (1,75 %)	00:01:16	196 (0,85 %)	49,48 %	31,23 %	0,00 US$ (0,00 %)
8.	/servicios/cursos-de-formacion-gratuitos/	**535** (1,30 %)	408 (1,27 %)	00:01:42	245 (1,06 %)	63,11 %	50,28 %	0,00 US$ (0,00 %)

En cuanto a las campañas de Google Ads hemos utilizado un total de 24.677 US$ gracias a la financiación que tenemos de Google para Asociaciones sin ánimo de lucro. Este es el detalle de las campañas, dirigidas fundamentalmente a la plataforma de consultas legales gratuitas y a los temas de formación:

Clics	Ingresos
18 mil	0,00 $

Campañas principales	Clics	Coste	Ingresos de Google Ads
Soluciones L.../ 9320069275	9.212	18.009,14 $	0,00 $
Consultas Leg.../ 1554935277	7.532	5.892,66 $	0,00 $
Experto legal .../ 11885315984	415	258,50 $	0,00 $
2019_1_M&M S... 8695011491	298	398,24 $	0,00 $
Tecnología y.../ 1555067247	87	80,41 $	0,00 $
2019_2_M&M S... 9122242024	57	38,22 $	0,00 $

1 ene 2020-31 dic 2020 ▾ CAMPAÑAS DE GOOGLE ADS >

Detalle:

	Campaña/ID de campaña	Clics ↓	Coste	CPC	Usuarios	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Clic DKV evento (Tasa de conversión del objetivo 2)
		17.601 % del total: 100,00 % (17.601)	24.677,17 US$ % del total: 100,00 % (24.677,17 US$)	1,40 US$ Media de la vista: 1,40 US$ (0,00 %)	14.725 % del total: 75,54 % (19.494)	16.827 % del total: 72,54 % (23.198)	71,53 % Media de la vista: 69,57 % (2,81 %)	1,70 Media de la vista: 1,78 (-4,66 %)	0,00 % Media de la vista 0,00 % (0,00 %
1.	Soluciones Legales 9320069275	**9.212** (52,34 %)	18.009,14 US$ (72,98 %)	1,95 US$	7.691 (51,82 %)	8.688 (51,63 %)	81,58 %	1,38	0,00 %
2.	Consultas Legales 1554935277	**7.532** (42,79 %)	5.892,66 US$ (23,88 %)	0,78 US$	6.410 (43,19 %)	7.335 (43,59 %)	60,33 %	2,07	0,00 %
3.	Experto legal a tu disposición 11885315984	**415** (2,36 %)	258,50 US$ (1,05 %)	0,62 US$	339 (2,28 %)	372 (2,21 %)	70,16 %	1,97	0,00 %
4.	2019_1_M&M Soluciones Legales 8695011491	**298** (1,69 %)	398,24 US$ (1,61 %)	1,34 US$	257 (1,73 %)	278 (1,65 %)	57,55 %	1,34	0,00 %
5.	Tecnología y Formación 1555067247	**87** (0,49 %)	80,41 US$ (0,33 %)	0,92 US$	81 (0,55 %)	85 (0,51 %)	75,29 %	1,60	0,00 %
6.	2019_2_M&M Soluciones Legales	**57** (0,32 %)	38,22 US$ (0,15 %)	0,67 US$	51 (0,34 %)	54 (0,32 %)	55,56 %	1,15	0,00 %

REDES SOCIALES

La presencia en redes de la Asociación continúa siendo insignificante, siendo una herramienta que se utiliza básicamente para compartir actividades promovidas por la Asociación al igual que noticias de interés relacionadas con nuestro marco de acción.

En el marco de trabajo de la web y de nuestra presencia On Line se tiene previsto nuevas acciones para seleccionar las Redes Sociales en las que la Asociación va a estar presente y trabajar para mayor difusión ellas.

CONSULTAS LEGALES GRATUITAS.

Gracias al mantenimiento de los Convenios con el ICPM y de M&M y al apoyo de los mismos se han continuado ofreciendo los citados servicios de "Consultas legales gratuitas" a través de nuestra web (https://www.emancipatic.org/asistencia-legal-gratuita/).

Durante el año 2020 se han respondido un total de 504 consultas legales que nos han llegado a través de nuestra web, en las siguientes categorías:

Categoría	Nº de consultas
Herencias	39
Mediación	60
Procesal	73
Violencia Doméstica	23
Asesoría social	177
Atención psicológica	7
Derecho de familia	125
TOTAL	**504**

FORMACIÓN

Debido a la pandemia este año 2020 no se realizaron actividades de Formación presencial., salvo antes de la declaración del Estado de Alerta, en enero y febrero, meses en los que se formaron a un total de **77 personas** en diferentes centros (CEPA J. L. Sampedro, CEATE, Work Café Banco Santander y CODEM).

PROYECTOS DE CONSULTORÍA. PROYECTO CABIFY

Hemos aprovechado el conocimiento que tenemos, tanto de la tecnología como de las necesidades de las personas mayores, para ofrecer servicios de consultoría a las empresas para evaluar sus aplicaciones desde el punto de vista de las personas mayores y poder llegar de forma más adecuada a este público objetivo.

El modelo colaborativo es el elegido como la forma de mejorar la calidad de los servicios de alto impacto tecnológico y, por tanto, la participación de emancipaTIC, nuestra asociación, involucrando a los usuarios finales y socios en la planificación, y el diseño y provisión de servicios digitales.

Sin embargo, la creación conjunta es un proceso complejo y exigente para ambas partes: diferentes unidades de Cabify y miembros de la asociación hemos requerido diseñar una planificación y evaluación cuidadosa.

Este proyecto **ha supuesto un desafío,** pues nuestra involucración como grupo de ciudadanos conocedores del sector senior con experiencia y habilidades diferentes pero motivados, estamos convencidos que nuestras contribuciones pueden conducir a **mejoras de un servicio que beneficie a todo un grupo objetivo.**

La colaboración ha consistido en varias fases: identificación temprana de mejoras y necesidades, conceptualización de un servicio ya dado, su diseño hasta su implementación de las recomendaciones, evolución y mantenimiento.

Por el impacto de la pandemia sobre la planificación del Proyecto tuvimos que cambiar algunos trabajos presenciales y presentar resultados parciales sobre la propuesta inicial.

El proyecto se realizó durante los meses de mayo y junio del 2020. Primero se realizó una evaluación de la aplicación en diferentes terminales y con diferentes sistemas operativos, utilizando 28 indicadores objetivos divididos en 6 temáticas: búsqueda de la aplicación en la tienda, proceso de instalación de la aplicación, abrir la aplicación la 1ª vez, registro en la aplicación, acceso a la aplicación y las opciones para solicitar un servicio. Todos los indicadores están interpretados desde el punto de vista de las personas mayores y/o con algún tipo de discapacidad. En base a los resultados propusimos una serie de modificaciones sobre la aplicación para facilitar su manejo.

En una segunda fase evaluamos el servicio real que se estaba dando planteando situaciones relativas al uso del servicio por parte de las personas mayores. Para ello se utilizaron 5 evaluadores y 23 viajes para evaluar, mediante 47 indicadores, la experiencia del usuario en cuanto a solicitud de servicio, llegada del vehículo, viaje y finalización del viaje. En base a los resultados propusimos una serie de mejoras al servicio efectuado por Cabify.

También se realizó una encuesta a 83 personas mayores sobre su conocimiento sobre los VTC a través de 17 preguntas.

El proyecto fue muy gratificante, tanto para Cabify como para la Asociación y es una línea de trabajo que queremos fomentar dentro de la Asociación.

PROYECTO AVOO. Ocio y aprendizaje inclusivo

Avoó es un videojuego inclusivo pensado para personas mayores y/o con diversidad funcional.

Desde emanciapTIC hemos trabajado en la revisión de sus contenidos así como en las sugerencias de mejoras para mejor adecuación a las personas mayores y los niveles cognoscitivos.

Además se ha hecho una primera revisión del videojuego en lo que a accesibilidad y usabilidad se refiere.

IDENTIDAD EMANCIPATIC /PRESENCIA EN FOROS

Durante el año 2020 hemos aumentado nuestra presencia y capacidad de influencia en foros institucionales. A pesar de estar reconocida, todavía necesitamos asentar colaboraciones con las distintas organizaciones y fundaciones.

Actualmente estamos presentes en CEOMA, FORO LIDEA o SOLEDADES, CEATE, ACIME y la Fundación Vodafone España. Por otro lado, hemos mantenido el contacto estrecho con empresas e Instituciones tanto jurídicas como educativas, Ilustre Colegio de Procuradores de Madrid, M&M Soluciones Legales, Cabify, Centros de Enseñanza para Adultos (CEPA).

Se ha seguido trabajando en este objetivo durante todo el año y EMANCIPATIC ha participado en diversas jornadas y eventos relacionados con las personas Mayores:

- CEOMA: Ocupamos la vicesecretaría y la presidencia de la Comisión de Transformación Digital con participación en la de Internacional (Plataforma AGE), Formación y Soledad.
- CASA REAL. Con motivo del 20 aniversario de CEOMA el rey Felipe VI recibió a la JD.
- FORO LIDEA: Como miembros de CEOMA participamos presidiendo el GT de Comunicación y en la Comisión Directiva.
- FORMACIÓN EVENTO WORKCAFE
- CI DDI: Participamos en el citado comité de Impulso para difundir la jornada DDI.

NUEVAS ALIANZAS

Durante el 2020 se produjeron varias novedades y se mantuvieron conversaciones con las siguientes entidades, con objeto de fortalecer y consolidar la imagen de la asociación, así como poder establecer relaciones que puedan reportar otros beneficios a sus asociados:

- AYTO DE MADRID: Propuesta de Convenio de Formación
- CAJAMAR: Propuesta de Colaboración

- CONVENIO FEMP : Propuesta de Colaboración
- SANTANDER : Propuesta de Colaboración
- POLICÍA NACIONAL : Propuesta de Colaboración. “Plan Mayor”
- DKV : Propuesta de Colaboración
- AMATECH : Propuesta de Colaboración
- DOWN ESPAÑA: Propuesta de colaboración en el marco de formación en TIC

-

GESTIÓN INTERNA

Esta actividad supone una de las que mayor tiempo y dedicación ha implicado para los miembros de la Junta Directiva. Entre los diferentes trabajos acometidos destacan:

- Reuniones de la Junta Directiva: reuniones periódicas , con la consiguiente convocatoria sin levantar acta de todas ellas, así como cuadrar agendas, reserva de agenda y buena conexión para la asistencia telemática de varios miembros de la Junta.
- Seguimiento de los Convenios, así como redacción de nuevos convenios: contacto con entidades (vía email o teléfono), revisión de objetivos, redacción de anexos y memorias, seguimiento de aportaciones si las hay, etc.
- Captación de nuevos socios/Colaboradores.
- Seguimiento de cuentas: revisión periódica de saldo existente, gastos, ingresos… comunicación periódica a la Junta Directiva y decisión, si procede, de medidas a considerar.
- Contacto con entidades que ocasionalmente solicitan la participación de la Asociación, así como aquellas que solicitan se les de difusión a alguna actividad que organizan.
- Seguimiento de otras actividades, como son la actualización de las redes sociales, preparación de la participación en eventos, preparación de la web, reuniones de revista, …

SERVICIOS A SOCIOS

- **Red Team:** Durante todo el año intentamos reactivar el Convenio que firmamos con Vodafone no obteniendo una respuesta afirmativa, por lo que desde la Junta Directiva hemos decidido no continuar con este proyecto.

Y para que así conste a todos los socios como información de la actividad de la Asociación para la próxima Asamblea General, hemos redactado la presente Memoria de Actividades 2020.

GRIJUELA BRENES MANUEL - 31210214L

Firmado digitalmente por GRIJUELA BRENES MANUEL - 31210214L
Fecha: 2021.10.30 13:11:55 +02'00'

Fdo: Manuel Grijuela Brenes
Secretario emancipaTIC

51327485H JOSE MANEL AZORIN-ALBIÑANA (R: G86870672)

Firmado digitalmente por 51327485H JOSE MANEL AZORIN-ALBIÑANA (R: G86870672)
Fecha: 2021.10.30 13:12:36 +02'00'

Fdo: José Manuel Azorín-Albiñana
Presidente emancipaTIC

DE REGIL ARTEAGA ESTEFANIA - 50854818R

Firmado digitalmente por DE REGIL ARTEAGA ESTEFANIA - 50854818R
Fecha: 2021.11.01 07:58:55 +01'00'

Fdo: Estefanía de Régil Arteaga
Vicepresidenta emancipaTIC

1

[1] "Internet de las Personas.Emancipatic"Inscrita el 8 de Noviembre del 2013 en el Registro Nacional de Asociaciones con el nº 604086. CIF: G86870672. www.emancipatic.org