

Entregable 2

# Modelo de atención multicanal a las personas mayores.

## Fase 3. Evaluación e iteración de los prototipos

Noviembre 2023

# HazLab



**Fractal**  
Strategy

# Índice

<b>1. TESTEO DE PROTOTIPOS CON PERSONAS MAYORES</b>	<b>4</b>
1.1 SELECCIÓN DE PARTICIPANTES	4
1.2 METODOLOGÍA DE TESTEO	7
1.3 EVALUACIÓN DE PROTOTIPOS	13
1.3.1 PROTOTIPO DE DIFUSIÓN EXTERNA	14
1.3.2 PROTOTIPO KIT DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL	15
1.3.3 PROTOTIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	17
<b>2. MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL A PERSONAS MAYORES</b>	<b>19</b>
2.1 TIPOS DE PERFILES IDENTIFICADOS	19
2.2 HALLAZGOS CLAVE PARA CONSTRUIR UN MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	20
2.3 BLUEPRINT DEL MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	26
2.4 PROTOTIPOS ITERADOS	28
2.4.1 DIFUSIÓN EXTERNA	28
2.4.2 KIT DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL	29
2.4.3 ESPACIO DE ATENCIÓN PERSONAL	30
2.4.4 RESUMEN DE CONSULTA	31
<b>3. PRINCIPIOS DE DISEÑO PARA EL DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES</b>	<b>33</b>
<b>4. SIGUIENTES PASOS</b>	<b>37</b>
<b>5. ANEXOS</b>	<b>38</b>



# Fase 3 \_ Evaluación e iteración de los prototipos

## 1. TESTEO DE PROTOTIPOS CON PERSONAS MAYORES

Tras haber definido los prototipos en baja fidelidad, el plan de testeo y las características de las personas participantes de los mismos, documentados en el [informe](#) de las primeras fases del proyecto, se define la guía con el detalle de las sesiones con los puntos principales a testear en cada uno de los prototipos.

Para tener una muestra lo suficientemente variada que nos permita conocer las necesidades de la mayor cantidad de personas usuarias posible, el testeo se realiza en dos etapas bajo dos modalidades diversas y a su vez complementarias:

- **Etapa 1: testeo grupal, presencial.**  
Al encontrarse reunidas varias personas, la modalidad grupal no solo permite conocer diversas opiniones, puntos de vista y experiencias, sino que al ser compartidas, pueden ayudar en la identificación de modelos mentales diferentes y detectar posibles mejoras en los prototipos, que en un testeo individual pueden ser más difíciles de descubrir.
- **Etapa 2: testeo individual, presencial en el domicilio de la persona.**  
Esta modalidad de testeo ha sido planificada con el objetivo de observar y conocer a la persona en su entorno natural, proporcionando ello información valiosa acerca de la forma en que se relaciona con la Administración General del Estado y en su día a día. Por otra parte, al ser un testeo individual, la observación de la persona usuaria suele ser más directa y personalizada, proporcionando de este modo información más detallada y específica que en un testeo grupal.

### 1.1 SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Respecto de los perfiles de las personas que participan del testeo, se definen de forma rigurosa y al detalle para garantizar que sean representativos de la población objetivo, de manera que permitan obtener resultados útiles y aprovechando al máximo el tiempo y los recursos disponibles.

La captación de las personas es una parte fundamental en el proceso de testeo y por ello es crucial que los usuarios seleccionados se ajusten a los perfiles definidos previamente.

En este aspecto, es importante que las personas no pertenezcan al ámbito de las asociaciones para asegurarnos que no traen sesgos como un conocimiento muy avanzado de la Administración y nos permita obtener resultados confiables y precisos.

Para cumplir con los objetivos y teniendo en cuenta lo anterior, se contrata el servicio de captación de los perfiles con una agencia externa especializada en el tema.

Para el **testeo de formato grupal**, se realiza una selección de tres (3) mujeres y tres (3) hombres, comprendidos entre los 66 y 72 años de edad.

Debido a que el foco del proyecto es el diseño de un prototipo de modelo de **atención multicanal** a las personas mayores, es relevante contar en el grupo con perfiles diversos, por los que se eligen tres (3) personas que prefieren el canal de atención digital y tres (3) que prefieren el canal presencial y telefónico. También se eligen personas que han realizado distintos tipos de trámites a través de la Administración General del Estado.

Por otra parte, es relevante mencionar que una de las personas del grupo presenta **diagnóstico de dislexia**. Según la quinta edición del Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM5) publicado por la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (APA), la dislexia se considera un trastorno específico del aprendizaje con dificultad en lectura/expresión escrita, pudiéndose dar la misma en velocidad o fluidez, precisión y/o comprensión lectora. Ello aporta aún más riqueza ya que nos permite observar y conocer su forma de relacionarse con la Administración y con las otras personas así como nos brinda la posibilidad de conocer sus dificultades y necesidades en contraste con el resto de las personas del grupo.



Detalle de las personas participantes del grupo de testeo.

En cuanto al **testeo en formato individual**, se realiza con una persona de 83 años, **diagnosticada con dislexia**.

El hecho de que la persona se encuentre en su hogar a la hora de la entrevista, en un ambiente conocido y seguro para ella, genera mayor comodidad para expresarse y permite explorar con mayor detalle acerca de sus experiencias, sus necesidades y dificultades para luego poner en común las observaciones y el análisis con el resto de los resultados obtenidos en el grupo.

La persona estuvo **acompañada de su hija de 52 años ya que es quién realiza todos los trámites por ella**. Ello es sumamente enriquecedor porque permite observar de cerca el rol que cada una ejerce en sus procesos con la administración así como nos permite **conocer las barreras y necesidades de las personas que son el apoyo de los mayores de 65** a la hora de relacionarse con la Administración.

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración de la renta</li> <li>• Certificado dependencia del Ayuntamiento de Madrid</li> </ul> <p><b>83</b> años   Mujer   Perfil con dificultad de aprendizaje</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración de la renta</li> <li>• Certificado de últimas voluntades</li> <li>• Certificado dependencia del Ayuntamiento de Madrid</li> <li>• Renovación DNI</li> <li>• Certificado de empadronamiento</li> </ul> <p><b>52</b> años   Mujer   Perfil de apoyo a personas dependientes o que necesitan ayuda</p>
--	--

*Detalles de las personas participantes del testeo individual en domicilio.*

## 1.2 METODOLOGÍA DE TESTEO

Tanto en el testeo grupal como en el testeo individual buscamos **entender los modelos mentales de las personas, conocer sus necesidades y sus experiencias para luego trasladarlas a los prototipos.**

En ambas sesiones nos hemos guiado por el plan de testeo y la guía de actividades previamente definida, con el objetivo de abarcar todos los aspectos relevantes a testear.

- **Etapa 1: testeo grupal, presencial.**

El día 18 de Octubre en una sala en el espacio de La Nave Nodriza, en la calle Alameda 9, en Madrid fue el día en que se llevó a cabo el testeo en grupo.

Se recibe a todas las personas en una mesa redonda ya que ello facilita la posibilidad de diálogo.



*Imagen de la sala de testeo grupal*

Antes de comenzar, las personas completan una ficha que permite extraer más información sobre los distintos perfiles y se establecen las reglas del grupo para que el mismo ocurra dentro de un marco establecido.

**Ficha participantes**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 DNI: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Género:  Mujer  Hombre

**Marque los trámites que ha realizado o ha intentado realizar alguna vez. Marque tantos como quiera.**

<input type="checkbox"/> Multa de tráfico	<input type="checkbox"/> Bonos sociales de la energía
<input type="checkbox"/> Viajes del Inmerso	<input type="checkbox"/> Prestación clases pasivas
<input type="checkbox"/> Talonario de recetas MUFACE	<input type="checkbox"/> Reclamaciones a través de registro
<input type="checkbox"/> Catastro	<input type="checkbox"/> Solicitudes de información a través de registro
<input type="checkbox"/> Certificado electrónico	<input type="checkbox"/> DNI o Pasaporte
<input type="checkbox"/> Declaración de la renta	<input type="checkbox"/> Ningún trámite
<input type="checkbox"/> Certificado de últimas voluntades	<input type="checkbox"/> Otros: _____

**¿De qué manera ha realizado estos trámites? Marque tantos como quiera.**


<input type="checkbox"/> Por teléfono	<input type="checkbox"/> Teléfono
<input type="checkbox"/> Por una página web	<input type="checkbox"/> Web
<input type="checkbox"/> En la oficina	<input type="checkbox"/> Oficina
<input type="checkbox"/> Ninguno	






**De los anteriores, ¿cuál es su canal preferido? Marque sólo uno.**

El equipo me ha informado que durante la sesión se tomarán fotos y se harán grabaciones para documentar el proceso y se compromete a anonimizarlas con el objetivo de que no se puedan reconocer a las personas que participan en el material que compartan.

Doy mi consentimiento para ello: \_\_\_\_\_

**Reglas del juego**

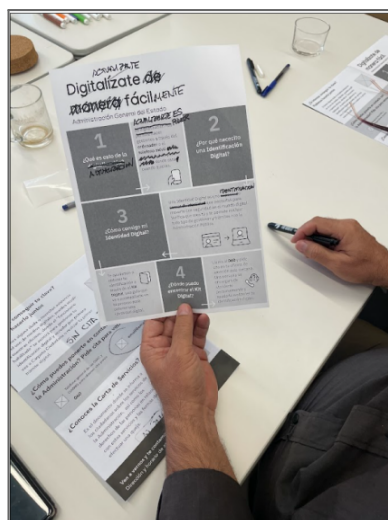


-  No hay respuestas correctas o incorrectas
-  Una conversación a la vez
-  Construimos sobre las aportaciones de todos, no corregimos a nadie
-  Ponemos el foco en la actividad, somos breves y claros
-  Energía, entusiasmo y actitud abierta

**Estamos aquí para disfrutar, y aprender de ustedes.**

Para comenzar y generar un ambiente participativo, se propone una actividad, en la que tienen que responder y compartir con el resto de los participantes: *¿Qué objeto representa para ti la Administración del futuro?*

Las distintas respuestas son el punto de partida para continuar con la siguiente actividad, donde se les otorga unos minutos para observar el **prototipo de difusión externa**, sin darles información previa ya que lo que es interesante es **conocer sus primeras impresiones y comprender qué entienden sobre el documento sin ningún tipo de sesgo** así como también observar sus reacciones y escuchar sus opiniones.



Izq: prototipo de difusión externa. Der: Persona del grupo de testeo con el prototipo.

Para tal objetivo, se realizan las preguntas definidas en la guía con el objetivo de comprender sus motivaciones, **siempre teniendo en cuenta que son sólo preguntas orientadoras ya que a lo largo de la conversación sus mismos intereses y necesidades son los que dirigirán el diálogo.**

- Cuál es la primera impresión que tienen las personas sobre el documento, ¿de qué creen que se trata?
- ¿La información es clara de comprender? ¿Y qué opinión merece el lenguaje?
- ¿La visualización es adecuada? ¿Cómo esperarían que sea en un documento así para ayudar en la comprensión?
- ¿El orden de la lectura lo encuentran sencillo de seguir o esperarían que sea distinto?
- ¿De qué material esperarían que sea este documento?
- ¿Dónde esperarían encontrarlo? ¿Y cómo debería ser para que llame su atención?
- ¿Es una información que compartirían? ¿A través de qué canal?

A medida que las personas van respondiendo se van generando debates ya que no todos comparten opinión. Y esa es una de las riquezas del testeo grupal. También se van abriendo nuevas preguntas que conducen al objetivo de conocer y comprender las necesidades de las personas.

Mientras las respuestas, las ideas, las propuestas y el debate va creciendo, se va tomando nota para utilizar en el análisis posterior.

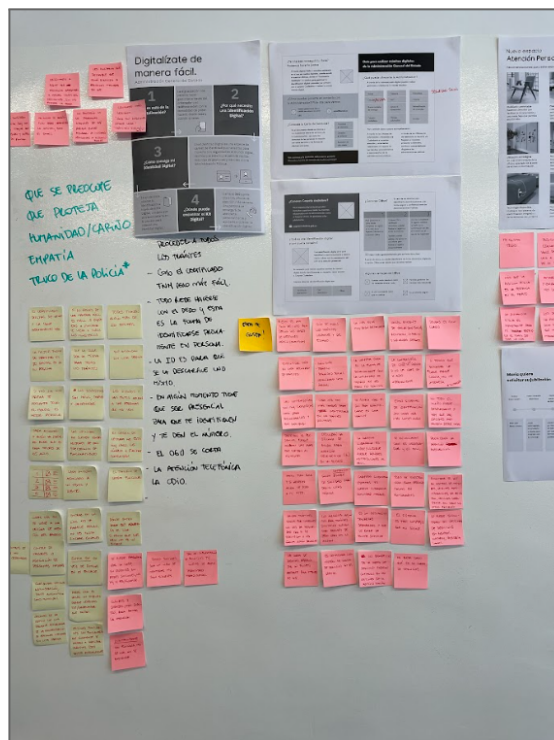
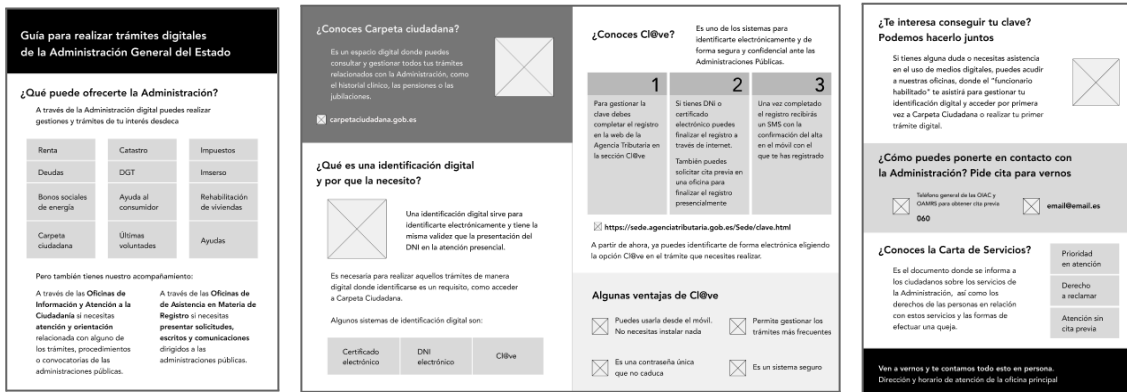


Imagen de las anotaciones realizadas en la pared

Para pasar al siguiente prototipo a testear, el del [kit de identificación digital](#), se les pide que comenten cuál es el hilo conductor que encuentran entre éste y el prototipo de difusión externa, de manera de conocer cuál es la asociación que hacen entre uno y otro documento.

Ello nos sirve además para comprender dónde esperan encontrar este tipo de información, cuál es el mejor canal para ellos así como su formato y la forma de comunicación.

Otorgados unos minutos para que puedan observar el kit de identificación digital se abre la conversación para escuchar sus respuestas, siempre dando lugar al intercambio de opiniones siempre que surja la posibilidad.



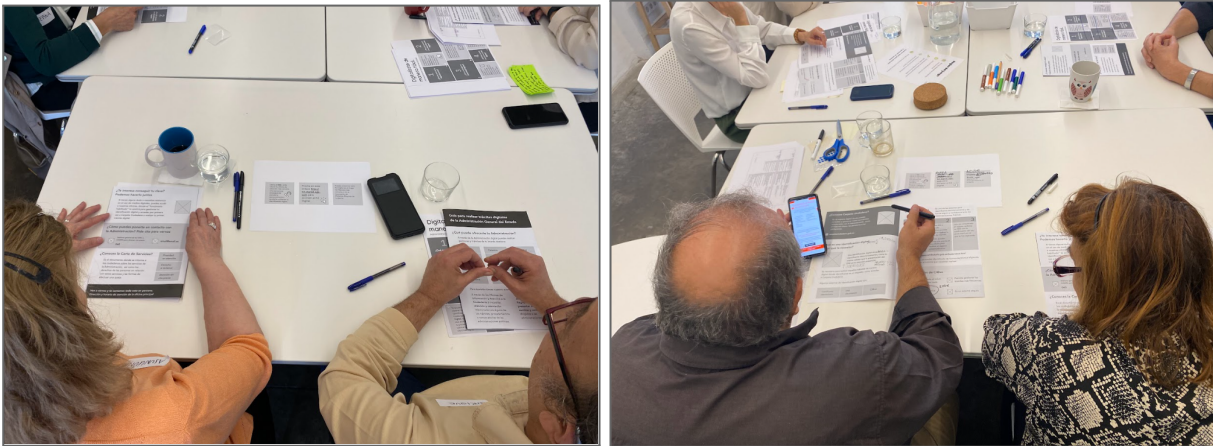
Prototipo kit identificación digital

En este punto nos interesa conocer si la información que brinda este documento es relevante para las personas y lo encuentran comprensible. Si el lenguaje es claro y adecuado y cómo encuentran su organización.

Para profundizar en estas cuestiones se conduce el grupo a través de distintas preguntas guía, ya que luego la conversación irá tomando el rumbo de acuerdo a los intereses que se van despertando:

- ¿Qué crees que es este documento y para qué puede servir?.
- ¿Cómo te hace sentir el lenguaje utilizado?
- ¿Lo encuentras útil? ¿Dónde esperarías encontrarlo?
- ¿Hay alguna información que eches en falta? ¿Cuál?
- ¿Cómo te resultan los enlaces?
- ¿Qué entiendes por “funcionario habilitado”?
- ¿Te resulta sencilla la explicación sobre cómo tramitar Cl@ve?

Sus respuestas y diálogos, así como sus experiencias, van reconduciendo la conversación y permite observar qué cuestiones son las más relevantes en este documento para ellos, así como es posible comprender e ir asociando sus distintas respuestas para armar lo que luego serán los hallazgos y las conclusiones.



Personas intercambiando opiniones y leyendo los prototipos en el grupo de testeo.

Habiendo compartido las opiniones sobre los prototipos de difusión e identificación digital nos adentramos en el **modelo de atención presencial** diseñado.

Para ello les acercamos el plano y las características del espacio pensado así como la hoja resumen de consulta para su valoración.

**Nuevo espacio Atención Personal**

**Puestos de atención para mayores de 65**  
Espacio reservado para atender a personas mayores de 65 años para trámites como la obtención de la identidad digital. Este espacio puede ser utilizado también para otro tipo de servicios de atención para los que sería deseable contar con algo más de privacidad (Ej. Atención a mujeres víctimas de violencia de género) o para atender a colectivos vulnerables como personas con diversidad funcional.

**Nuevo espacio Atención Personal**

Recomendaciones para este espacio:

- Mobiliario cómodo**  
Asientos cómodos que facilitan la incorporación y una mesa baja que permita escribir ella.
- Posición cercana**  
Colocados al lado y no enfrente, cerca y sin barreras físicas que dificulten la comunicación.
- Mayor privacidad**  
Separadores visuales que mejoren la acústica y aporten privacidad.
- Ubicación estratégica**  
En una zona tranquila de la oficina, apartado de la zona de acceso o información.
- Accesible**  
Espacio libre de barreras arquitectónicas ni elementos físicos que dificulten la movilidad.
- Recursos cercanos**  
Contar con recursos como aseos o fuentes de agua cerca, para comodidad de las personas usuarias.
- Tecnología disponible**  
Mobiliario con sistema de electrificación integrado o cerca de tomas de corriente.
- Iluminación cuidada**  
Posibilidad de regular la iluminación, luz blanca puntual y cálida ambiental.
- Concepto de nuevo espacio**  
Un espacio destinado a atender a perfiles diversos con una atención más personalizada y cuidada.

**Resumen de su consulta del día 01 de Septiembre de 2023**

Motivo de consulta	Indicaciones a su consulta
<p><b>Próxima cita</b> Lunes 18 de septiembre de 2023, a las 10:15 hs. en la oficina de la calle MENDEZ ÁLVARO 7, MADRID</p>	
<p><b>¿Qué tiene que llevar a su próxima cita?</b></p>	
<p><b>Comentarios adicionales:</b> Se ha dejado informada la queja sobre la mala atención recibida en el canal de chat.</p>	
<p><b>Si necesita hacer una consulta antes de su cita o no puede acudir, o quiere informar que no puede acudir, puede comunicarse a...</b></p>	

Izq. y medio: Prototipos de atención presencial. Der.: prototipo resumen de consulta

Tras leer con atención los detalles del nuevo espacio de atención presencial, el diálogo dio lugar a una **representación in situ** de cómo sería la atención esperada para ellos ya que se ha generado un debate debido a los distintos tipos de opiniones y necesidades de las personas, resultando de lo más interesante para la iteración de los prototipos.

En este momento interesa conocer sus necesidades no solo sobre el espacio sino también acerca de la persona que los atiende. Las preguntas guía permiten abrir la conversación:

- ¿Cómo te imaginas el espacio de atención presencial dónde atienden tus consultas?
- ¿Qué es importante para tí cuando te atienden personalmente? ¿Crees que hay algo que debemos incorporar en el protocolo de atención?
- ¿Cómo te gustaría que el funcionario te ayude a manipular tu dispositivo y hacer un trámite?
- ¿Consideras útil el resumen de la consulta? ¿Echas alguna información en falta?
- Si tienes que consultar algo antes de la próxima cita que tienes apuntada en el resumen, ¿por qué medio te gustaría hacerlo?

- **Etapas 2: testeo individual, presencial.**

Se llevó a cabo el día 24 de octubre, en el domicilio de la participante en Madrid.

El plan de testeo y la guía han sido iguales que en la modalidad grupal. La diferencia radica en que, al ser solo una persona, el foco se ubica en sus propias necesidades y motivaciones como mujer de 83 años con dislexia y más que como un grupo de discusión ha funcionado como una entrevista personal.

Por otra parte, al estar la entrevistada con su hija, quien es la persona que se encarga de realizar todos sus trámites, permite conocer “la otra cara” de las personas dependientes: las personas de apoyo, a quienes es interesante e importante conocer ya que, en muchas ocasiones, son quienes aligeran la carga laboral de los funcionarios con su participación en el rol de acompañante.

### 1.3 EVALUACIÓN DE PROTOTIPOS

Antes de realizar la iteración de los prototipos, se agrupa y ordena la información recogida sobre los aspectos más relevantes de cada uno de ellos, y que luego tendremos en cuenta a la hora de rediseñar el producto final.

Por otra parte, merece una atención especial el “juego” inicial propuesto: **¿Qué objeto representa para tí la Administración del futuro?**.

“Romper el hielo” es uno de los objetivos de esta pregunta, pero también **es un juego simbólico que pone a las personas en el lugar de imaginar un objeto que represente a la Administración**, lo que nos permite de alguna manera asociar sus respuestas con sus necesidades de una forma lúdica e indirecta.

Curiosamente, a pesar de que la consigna era elegir un objeto, **las personas han elegido una persona como representante de la Administración.**

RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN
MacGyver	<i>“Todo lo resuelve”</i>
Un policía	<i>“Hace que se cumpla la ley”</i>
Un padre protector	<i>“Un padre que vela”</i>
Una persona. Un objeto es algo inanimado	<i>“Me gusta la relación con las personas, algo de cariño no viene mal”</i>
Alguien eficaz y justo	<i>“Una Administración que no sea fría, que no vigile pero que sea justa”</i>
Robin Hood/Jesucristo	<i>“Vela por el bienestar de los demás”</i>

Tras elegir todos, una persona añadió, *“como objeto elegiría un robot con inteligencia artificial que te resuelve todo”*. A lo que algunas personas acotaron que *“un robot es algo frío”*.

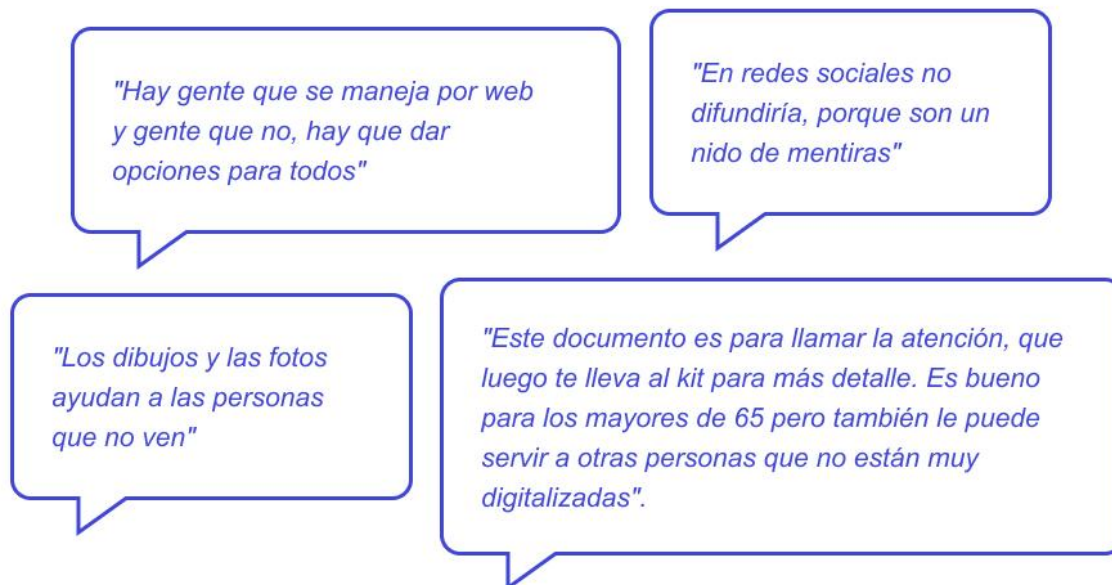
## 1.3.1 PROTOTIPO DE DIFUSIÓN EXTERNA



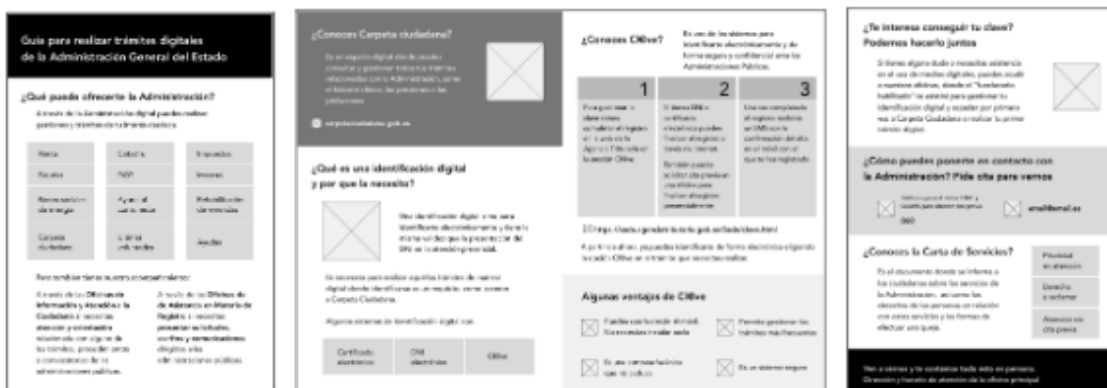
[Descargar prototipo de difusión externa](#)

- Las personas encuentran necesario e interesante este documento por lo que esperarían encontrarlo:
  - en publicidades de radio y televisión tradicional
  - en cualquier oficina de la Administración
  - repartidos en la calle o buzones en las casas
- No les gustaría ver esta información en redes sociales ya que no confían en lo que allí leen.
- Lo perciben con un lenguaje claro y sencillo y su tamaño de tipografía lo encuentran adecuado.
- Agradecen que los títulos estén acompañados de un número ya que eso lo hace más intuitivo a la hora de leer, aunque sugieren que el orden de lectura sea de arriba hacia abajo y no de izquierda a derecha.
- El apoyo visual del contenido lo encuentran acertado y necesario ya que los ayuda a comprender mejor toda la información.
- Consideran que es un documento para llamar la atención, que luego te lleva al kit de identificación digital por lo que es importante que se destaque con colores para captar su interés.
- Encuentran el título difícil de pronunciar por la palabra "digitalízate" y no se sienten identificados ya que hay personas que se consideran digitales pero que a su vez les interesa leer el documento.
- Coinciden en no aclarar que es para mayores de 65 años ya que es una información útil para cualquier persona que necesite y es una ayuda a la hora de realizar trámites.
- En el bloque 4, el último espacio del documento sobre **dónde encontrar el kit de identificación digital, esperan que sea de forma presencial en:**
  - Cualquier oficina de la Administración, tanto autonómica como municipal
  - Ayuntamientos
  - Centros de mayores

Sin embargo, creen necesario incorporar también la opción telefónica o digital ya que hay perfiles más autónomos que pueden preferir esas alternativas.



### 1.3.2 PROTOTIPO KIT DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL



[Descargar prototipo Kit de identificación digital](#)

- Las personas necesitan visualizar los distintos tipos de gestiones y trámites agrupados de acuerdo a la clasificación por temas o departamentos de la Administración General del Estado.
- Encuentran adecuado explicar lo que es una **identificación digital**, no así, el paso a paso para obtenerla ya que para ello **prefieren recibir ayuda de forma presencial** por las dudas que puedan surgir durante el proceso.
- La **Carpeta Ciudadana nacional**, aunque no la conocen todos, genera confusión con la Carpeta Ciudadana autonómica y termina perdiendo el peso y el interés que se busca generar.
- La posibilidad de realizar trámites de manera presencial con la ayuda del **“funcionario habilitado”** es de las cosas que más interés despierta en las personas por la posibilidad de hacer trámites o gestiones con una persona de apoyo.

- Para las personas resulta un documento con mucha información importante pero su extensión hace que se pierda el foco de la información, sin generar los resultados esperados.
- Ya que consideran que es un recurso de información importante creen que es necesaria su distribución para que pueda llegar a la mayor cantidad de personas posibles, por lo que esperarían encontrarlo en:
  - centros de mayores
  - oficinas de Registro y Administrativas
  - oficinas de servicios como: Naturgy, Iberdrola
  - centros de salud
  - en publicidades en el transporte público, cines y teatro
  - en publicidades de televisión y radio
  - en Línea Madrid
- La **Carta de Servicios** no es conocida por las personas. Consideran que debe estar en formato de carteles en las distintas oficinas para que sean más visibles para todos.
- El derecho de atención sin **cita previa** genera algo de debate ya que algunas personas consideran que ello “genera un embudo” cuando los funcionarios necesitan usar un ordenador y a veces falla. Otras personas desean la atención sin cita previa pero consideran que en ese caso, *“te adelanta todo el mundo, al final es mejor pedirla”*.
- La **línea 060** como opción de contacto telefónico no resulta atractiva para las personas ya que son pocos los que la conocen y quienes lo hacen no han tenido buenas experiencias por lo que **no la recomiendan**.

*"El kit esperaba encontrarlo en todos los sitios posibles. No vender tanto las alarmas de hogar, y más publicidad a los servicios gratuitos para las personas que no acceden a internet ni a nada"*

*"Los beneficios de la Carta de Servicios podrían contarlos en las oficinas de la Administración"*

*"Prefiero ir presencial porque aclaran las dudas que surgen en el momento"*

*"No me da seguridad hacer algunos trámites por si me equivoco o me falta algún documento"*

## 1.3.3 PROTOTIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

**Nuevo espacio  
Atención Personal**

**Puestos de atención para mayores de 65**  
Espacio reservado para atender a personas mayores de 65 años para trámites como la obtención de la identidad digital. Este espacio puede ser utilizado también para otro tipo de servicios de atención para los que sería deseable contar con algo más de privacidad (Ej. Atención a mujeres víctimas de violencia de género) o para atender a colectivos vulnerables como personas con diversidad funcional.

**Nuevo espacio  
Atención Personal**

Recomendaciones para este espacio:

**Mobiliario cómodo**  
Asientos cómodos que faciliten la incorporación y una mesa baja que permita escribir en ella.

**Posición cercana**  
Colocados al lado y no enfrente, cerca y sin barreras físicas que dificulten la comunicación.

**Mayor privacidad**  
Separadores visuales que mejoren la acústica y aporten privacidad.

**Ubicación estratégica**  
En una zona tranquila de la oficina, apartado de la zona de acceso o información.

**Accesible**  
Espacio libre de barreras arquitectónicas ni elementos físicos que dificulten la movilidad.

**Recursos cercanos**  
Contar con recursos como aseos o fuentes de agua cerca, para comodidad de las personas usuarias.

**Tecnología disponible**  
Mobiliario con sistema de electrificación integrado o cerca de tomas de corriente.

**Iluminación cuidada**  
Posibilidad de regular la iluminación. Luz blanca puntual y cálida ambiental.

**Concepto de nuevo espacio**  
Un espacio destinado a atender a perfiles diversos con una atención más personalizada y cuidada.

**Resumen de su consulta del día 01 de Septiembre de 2023**

<b>Motivo de consulta</b>	<b>Indicaciones a su consulta</b>
<b>Próxima cita</b> Lunes 18 de septiembre de 2023, a las 10:15 hs. en la oficina de la calle MÉNDEZ ÁLVARO 7, MADRID	
<b>¿Qué tiene que llevar a su próxima cita?</b>	
<b>Comentarios adicionales:</b> Se ha dejado informada la queja sobre la mala atención recibida en el canal de chat.	
<b>Si necesita hacer una consulta antes de su cita o no puede acudir, o quiere informar que no puede acudir, puede comunicarse a...</b>	

[Descargar prototipo de atención presencial](#)

Las personas acuerdan en su totalidad acerca de la importancia de la escucha, la paciencia y la empatía por parte del funcionario a la hora de hacer una consulta o gestión de manera presencial.

- Agradecen el hecho de que se contemple un **mobiliario adecuado** para ellos, ya que en general los asientos de la Administración no solo los encuentran incómodos sino que se les dificulta la incorporación por no tener el apoyo suficiente o ser demasiado bajos.
- La **atención personalizada** con una posición cercana genera debate ya que, dependiendo de las necesidades y personalidades de las personas algunas encuentran apropiada la cercanía pero otras prefieren una mayor distancia. En ese momento, se facilita un “**juego de rol**” donde se simula el espacio de atención ubicando las sillas, un ordenador y la posición asumiendo el rol del funcionario para ir descubriendo las ideas y necesidades que van surgiendo en el grupo.
- En ese aspecto, hay personas que manifiestan una clara necesidad de ver al funcionario cerca y de frente ya que les permite leer los labios cuando la escucha o la comprensión son una barrera para estas personas.
- Algunas personas manifiestan la necesidad de ver la pantalla del funcionario en todo momento, porque quieren ver las acciones que se realizan, fundamentalmente porque se trata con sus datos personales.
- El **espacio aislado** del resto de la oficina es bien recibido para las personas que tienen dificultad para oír, más que por una cuestión de privacidad por una cuestión de acústica ya que en ese espacio las limitaciones para escuchar son menores.
- El **resumen de la cita** genera gratitud en todas las personas ya que es un documento que les permite consultar la información importante para ellos en todo momento y en un único lugar.

- Les gustaría recibir el documento impreso el día de la consulta pero también ven como opción la posibilidad de recibirlo por correo electrónico o por Whatsapp, siempre y cuando sea un mensaje en modo texto y no como archivo adjunto ya que ello les genera desconfianza.
- Les parecería adecuado que se envíe una **encuesta de satisfacción** junto con el resumen, aunque nuevamente, debe ser en formato texto y no como un archivo adjunto y muy sencillo de completar.
- Si tuvieran que hacer una consulta antes de una próxima cita, esperarían que sea un correo electrónico aunque están de acuerdo que lo más rápido y eficiente es un **teléfono** de contacto. Sin embargo, esta opción no la destacan por las **malas experiencias vividas con la atención telefónica de la Administración**.

*"En la atención presencial, más que la posición física, es la empatía en el trato".*

*"Es un resumen muy práctico. Me gusta que sea impreso porque lo puedo mirar en mi casa tranquila".*

*"Si tuviera que consultar algo antes de la cita, por teléfono estaría bien porque es inmediato, pero debe funcionar".*





*"Odio lo telefónico. Funciona de pena"*

# Propuesta de modelo de atención a personas mayores

## 2. MODELO DE ATENCIÓN MULTICANAL A PERSONAS MAYORES

### 2.1 PERFILES IDENTIFICADOS

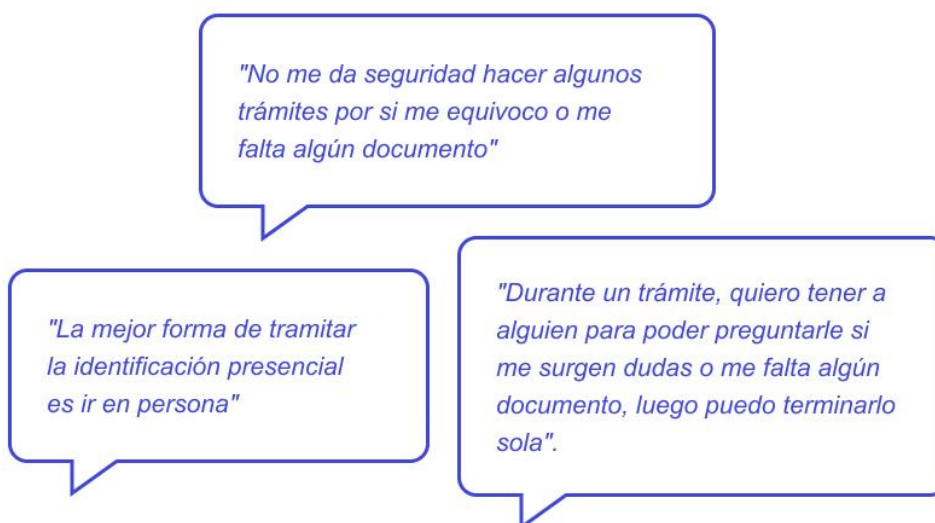
A través de las sesiones de testeo y de acuerdo a la información que hemos ido obteniendo a lo largo del proyecto, se detectan cuatro tipos de perfiles de usuarios. Esto es relevante ya que a la hora de iterar los prototipos es necesario que el diseño sea inclusivo y accesible para las distintas personas.

 <p><b>Personas autónomas</b></p> <p>Son aquellas personas que son capaces de realizar trámites y gestiones por sus propios medios, sin necesidad de un tercero. Suelen ser personas más seguras y habituadas a relacionarse con la Administración lo que las hace personas autónomas.</p> <p><i>"Lo que se puede prefiero hacerlo a través de la app del móvil, sino desde el ordenador, depende del trámite".</i></p>	 <p><b>Personas dependientes</b></p> <p>Son aquellas personas que no pueden realizar trámites, gestiones o consultas por sus propios medios y necesitan apoyo en todo momento, ya sea de alguien de su entorno o de un funcionario.</p> <p><i>"Para mí estas cosas son imposibles. No entiendo, no me queda. Me pierdo. Si no tuviera a mi hija me tendrían que ayudar en la Administración. Solo no puedo".</i></p>
 <p><b>Personas que necesitan apoyo</b></p> <p>Son aquellas personas que necesitan ayuda de un tercero, ya sea alguien de su entorno o un funcionario. Son personas con cierto grado de inseguridad, lo que no les permite ser totalmente autónomas. Luego de consultar sus dudas y erradicar sus "miedos" pueden realizar el trámite solos, por lo que no son personas dependientes en su totalidad.</p> <p><i>"Durante un trámite, quiero tener a alguien para poder preguntarle si me surgen dudas o me falta algún documento, luego puedo terminarlo sola".</i></p>	 <p><b>Personas de apoyo</b></p> <p>Son aquellas personas autónomas que funcionan como apoyo a los perfiles dependientes y a quienes necesitan ayuda ya que se relacionan de forma natural con la Administración digital. Ello les permite colaborar con las personas que lo requieren y quitan carga de trabajo a los funcionarios de la Administración pública.</p> <p><i>"El kit de identificación digital lo veo bien para mí, para ellos no. Son personas que no están digitalizadas y necesitan alguien que les haga todo".</i></p>

## 2.2 HALLAZGOS CLAVE PARA CONSTRUIR UN MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Para definir la propuesta de modelo de atención multicanal a personas mayores, se recoge toda la información obtenida durante las sesiones que se llevaron a cabo a lo largo del proyecto tanto con las Subdirecciones, Asociaciones y personas mayores así como las sesiones de testeo. Los seis hallazgos destacados a continuación se plantean como base del modelo de atención en el blueprint del servicio detallado más adelante.

1- Las personas mayores necesitan que las explicaciones paso a paso de cómo realizar una gestión vayan acompañadas de asistencia por parte de una persona.



Aunque la información que necesiten la encuentren organizada de forma clara, simple y detallada, las personas mayores **prefieren tener la seguridad que les brinda la asistencia de una persona a la hora de realizar una gestión.**

**El paso a paso no puede quedarse en algo que leen, necesitan que alguien les acompañe.**

*"Es importante dar lugar para apuntar el procedimiento que has hecho, con el paso a paso, al lado del funcionario".*

Dependiendo del trámite, incluso las personas más autónomas pueden sentir inseguridad en el momento de adjuntar un documento, o resolver una duda.

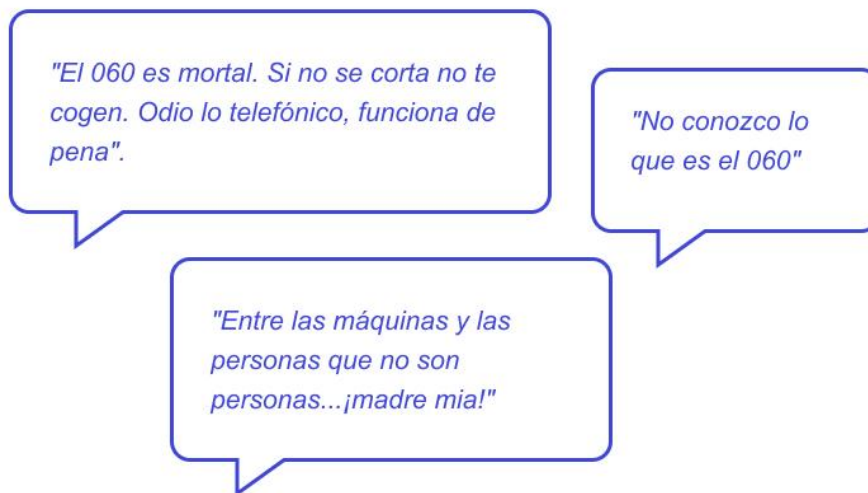
Tener el apoyo de un tercero otorga alivio a las personas de saber que lo que han hecho, lo han hecho de la forma correcta o lo pueden hacer solos en la próxima oportunidad porque ya tienen la certeza de cómo se hace.

*“Si algo me da error tengo que volver otra vez. Es mejor probarlo antes”.*

*“Si lo puedo probar antes de irme con el funcionario, me voy tranquila para hacerlo sola desde mi casa”.*

No obstante, agradecen y valoran tener información importante bien explicada y reunida en un único documento para poder leerlo cuando lo necesiten, en el lugar que deseen.

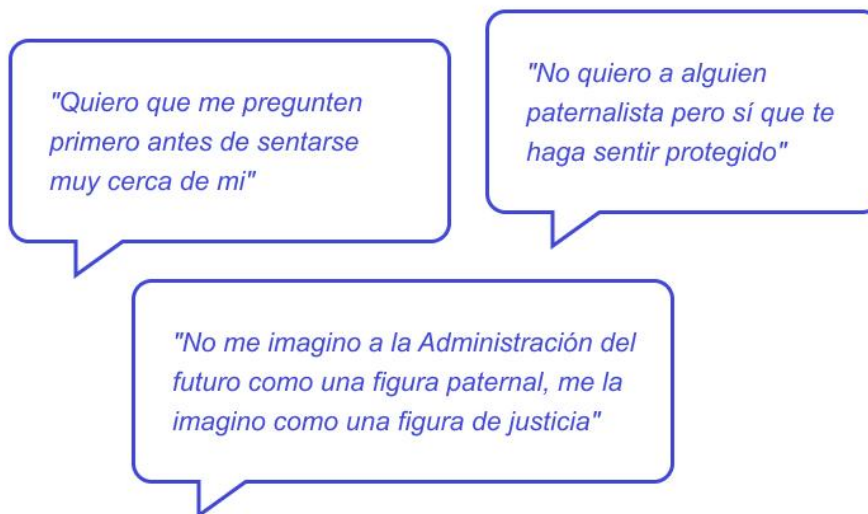
2- La forma alternativa de contacto que eligen con la Administración es la vía telefónica, pero no la consideran como primera opción ya que la perciben como ineficiente.



El contacto telefónico es una opción que las personas pueden valorar a la hora de una consulta o una gestión, ya que consideran que es un medio que puede ser efectivo para resolver una duda de forma rápida. Pero las experiencias vividas en el contacto telefónico con la Administración son negativas por lo que descartan este medio y **optan por la atención presencial**.

3- Reclaman una atención basada en la empatía, que tenga a los mayores en cuenta

pero sin caer en el paternalismo y preguntando sus preferencias y necesidades antes de asumirlas.



- Desean **que los funcionarios empaticen con sus necesidades y sean parte de una comunicación bidireccional que les haga sentir que son escuchados**: *"Que el funcionario recapitule y confirme el trámite o la consulta que quiero hacer para que sepamos los dos que estamos en la misma dirección"*.
- Esperan un **trato cercano y amable**, pero destacando la diferencia entre empatía y confianza: *"Una cosa es amabilidad y empatía, otra cosa es confianza. Para mí la distancia física es importante. Prefiero el trato de toda la vida"*.
- Consideran importante que los funcionarios tomen **cursos de atención a personas mayores**. *"Los funcionarios fallan en la empatía y en sonreír. Necesitan entrenamiento"*. Manifiestan la necesidad de *"sentir empatía en el trato, no funcionarios que aprobaron la oposición nada más"*
- Esperan que los funcionarios sean quienes inician la dinámica en la atención presencial, preguntando **"¿Qué necesita?" o "¿Cómo puedo ayudarle?"**.

4- Valoran positivamente contar con un espacio de atención específico dentro de las oficinas,

en las que se brinde una atención más cuidada y personalizada.

*"En la atención presencial hay que tener en cuenta a las personas que tienen problemas visuales o prefieren ver a los demás de frente para estudiarlos"*

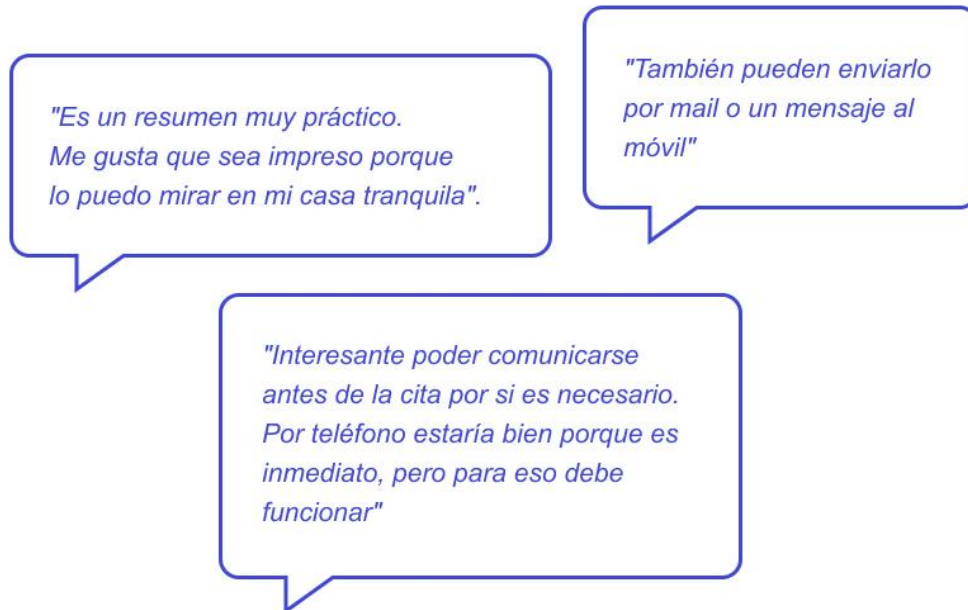
*"Privacidad creo que es bueno porque no escucho bien, en un ambiente privado será más fácil prestar atención"*

Conocen sus propias barreras y limitaciones por lo que agradecen contar con un espacio aislado porque les permite escuchar con más atención en los casos en los que la audición es una dificultad, o incluso les permite leer los labios del funcionario que es lo que necesitan para poder comprenderlo.

Lo mismo sucede con los asientos adaptados que le permiten una incorporación más fácil.

A su vez, son conscientes que estos espacios no solamente son beneficiosos para las personas mayores de 65 años, sino también para todo el que lo necesite por lo que su existencia puede ser aprovechada al máximo y no necesita ser un espacio exclusivo para mayores.

5- Les gusta recibir un resumen con la información recibida o la gestión realizada que les permita comprender mejor a la Administración y estar más informados.



Poder obtener un resumen con el **detalle de la consulta o gestión realizada**, con información sobre las indicaciones recibidas, la fecha, hora y lugar de la próxima cita, en caso que la hubiese, genera un gran alivio en las personas.

En el día a día son muchas cosas las que recordar: poder consultar un documento con información importante cuándo y dónde lo necesiten es fundamental para ellos. También contar con un medio de comunicación por si necesitan contactarse antes de la cita.

En ese caso, la mayoría de las personas considera que el correo electrónico es lo más sencillo, aunque esperan tener un teléfono de contacto porque *"es lo más rápido"* pero no lo consideran por las malas experiencias con la vía telefónica que en general tienen.

**Valoran si el documento lo reciben tanto en una consulta presencial como telefónica.** El formato físico es el más reclamado pero también es útil si lo reciben por Whatsapp en formato de texto ya que es un medio que también suelen utilizar.

6- Consideran útil tener información sencilla, organizada y con lenguaje claro reunida en un mismo documento pero no esperan que sea exclusivamente para los mayores de 65 años ya que puede ser útil para cualquier persona.

*"Me gustaría ver la información en bloques de Seguridad Social, Registro, Imsero y subgrupos debajo"*

*"No todo el mundo puede desplazarse a una consulta en persona, hay que dar otras opciones para la gente que necesita hacer cosas desde su casa"*

Si bien las personas prefieren la atención presencial, valoran la información detallada con información clave con recursos visuales de apoyo y esperan encontrarla en todos aquellos sitios que suelen frecuentar así como en publicidades en distintos medios; pues consideran que es una información que debe llegar a toda la población ya que hay muchas personas menores de 65 años a las que podría resultar una información útil y necesaria. También es información relevante para los perfiles de apoyo a las personas mayores dependientes.

Les gustaría poder visualizar todos los trámites disponibles en modo de bloques, agrupados por temas que les sirva de guía para llegar a dónde lo necesiten.

De acuerdo a la investigación y los hallazgos mencionados, la propuesta de un modelo de atención multicanal a personas mayores tiene en cuenta los distintos tipos de perfiles identificados y sus necesidades: tanto las personas dependientes como las que necesitan apoyo e involucran en su consulta o gestión a un tercero, ya sea un familiar o un funcionario y eso suele ser de manera presencial. En ese caso, la atención personalizada es de gran importancia y debe ser eficiente. No solamente para evitar una doble consulta sino que una explicación sencilla y clara, que se ajuste a las necesidades de la ciudadanía, puede ser el comienzo de una comunicación más eficaz entre las personas y la Administración.

Por otra parte, para los perfiles más autónomos, es necesario contar con información clara y lenguaje sencillo para que, a la hora de realizar un trámite o gestión no les genere confusión o dudas y puedan finalizarlo por sus propios medios sin recurrir a una consulta.

## 2.3 BLUEPRINT DEL MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

A lo largo del proyecto se ha definido e iterado el mapa de experiencia a futuro como base del modelo de atención a personas mayores. En él se representan las distintas etapas por las que pasa una persona mayor cuando busca apoyo de las OIAC o las OAMR, diferenciando los puntos de contacto digitales de los analógicos y el tipo de apoyo que las personas mayores esperan recibir en cada punto de contacto. A su vez el *blueprint* integra los diferentes puntos de contacto prototipados y testados en este proyecto en los momentos de la experiencia en los que son relevantes. Este mapa además ayuda a visualizar en el contexto de la experiencia de las personas mayores las acciones de los equipos de atención.

***"El valor del blueprint de un servicio es mostrar las acciones de las personas que usan el servicio en relación a la logística y acciones de la organización que provee el servicio."***

*Designing the invisible, Lara Penin.*

Es importante transmitir que el blueprint tiene sentido como un documento vivo que evolucione con el tiempo, recomendamos utilizarlo como una herramienta de trabajo para continuar avanzando en la definición del modelo de atención a personas mayores y tomar decisiones en equipo en las distintas fases de su desarrollo e implantación.

***"...[El blueprint del servicio] se crea como un boceto al principio del proyecto de diseño de un servicio, para explorar los aspectos del servicio que se pueden revisar y refinar. Una vez que las ideas e innovaciones han sido formuladas, el blueprint se va detallando y expandiendo en el proceso de implementación. Esto ayuda a crear una hoja de ruta para la implementación del servicio."***

*This is service design thinking, Stickdorn y Schneider*

[Descargar blueprint del Modelo de atención a personas mayores](#)



# Iteración de los prototipos tras la evaluación con personas mayores

## 2.4 PROTOTIPOS ITERADOS

### 2.4.1 DIFUSIÓN EXTERNA


## Trámites electrónicos de manera fácil.

Administración General del Estado

<b>1</b> ¿Qué es esto de la digitalización?	La digitalización nos permite hacer gestiones a través del <b>ordenador</b> o el <b>teléfono móvil</b> con la comodidad de poder hacerlo desde casa y cuando quieras. 
<b>2</b> ¿Por qué necesito una Identificación Digital?	Una Identidad Digital es una especie de <b>carnet de identidad</b> que necesitas para moverte con seguridad en el mundo digital. Verifica que eres tú y te permite realizar todo tipo de gestiones y trámites con la Administración Pública. 
<b>3</b> ¿Cómo consigo mi Identidad Digital?	Te ayudamos a obtener tu identificación a través de el <b>Kit de identidad digital</b> , una guía que va a acompañarte en tu proceso para obtener una identidad digital. 
<b>4</b> ¿Dónde puedo encontrar el Kit de identidad digital?	Acude al <b>centro de Mayores</b> más cercano o a la <b>Asociación de Personas Mayores</b> de tu barrio y te facilitarán este Kit de identidad digital. 

[Descargar prototipo de Difusión externa](#)

Alternativas bloque 4:

Entra en este enlace para acceder al Kit de identidad digital. <a href="http://kit.identidad.digital.age.com">http://kit.identidad.digital.age.com</a>	Llama al <b>060</b> y pide cita en tu oficina de atención más cercana. Una persona se encargará de atenderte personalmente y ayudarte a obtener tu identificación digital. 
---	---

- Encabezado con lenguaje claro y conciso, para captar la atención de todas las personas, sin límites de edad.
- Colores llamativos para generar curiosidad en las personas para poder llegar a ellas.
- Numeración a la izquierda y texto a la derecha para que sea fácil seguir el orden de la lectura.
- Recursos visuales e iconografía, para reforzar el contenido y hacerlo más atractivo y comprensible para las personas.
- El bloque 4, en el que se indica dónde encontrar más información, es contenido de uso flexible que cada oficina o lugar que lo difunda puede adaptar. La indicación de una oficina de atención cercana, asociación o centro de mayores es la que más interés despierta entre las personas mayores que han participado.

## 2.4.2 KIT DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL

### Guía para realizar trámites digitales de la Administración General del Estado

**¿Qué puede ofrecerte la Administración?**

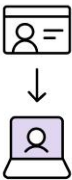
A través de la Administración digital puedes realizar gestiones y trámites de tu interés de forma online.

<b>Seguridad Social</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensiones</li> <li>• Vida Laboral</li> <li>• Cotización y pago de deudas</li> <li>• Certificado integral de prestaciones</li> </ul>	<b>Tráfico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiso de conducir</li> <li>• Multas</li> <li>• Trámites relacionados con vehículos</li> </ul>
<b>Hacienda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renta</li> <li>• Impuestos</li> <li>• Consulta de pagos y deudas</li> </ul>	<b>Vivienda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro</li> <li>• Certificado de empadronamiento</li> <li>• Rehabilitación de viviendas</li> <li>• Bonos sociales de energía</li> </ul>
<b>Sanidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia</li> <li>• Historia clínica</li> <li>• Resultado de pruebas</li> <li>• Vacunas</li> <li>• Certificado COVID</li> </ul>	<b>Imerso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia y discapacidad</li> <li>• Prestaciones</li> <li>• Subvenciones</li> <li>• Turismo y termalismo</li> <li>• Centros</li> </ul>
<b>Últimas voluntades</b>	

Recuerda que muchos de estos trámites los puedes gestionar a través de la web o la aplicación de móvil **Carpeta Ciudadana** de la Administración General del Estado.


**¿Qué es una identificación digital y por que la necesito?**

Una identificación digital sirve para hacer trámites de manera electrónica. Tiene la misma validez que la presentación del DNI en la atención presencial, con la ventaja que te permite hacer gestiones desde tu casa.




**¿Te interesa conseguir tu clave? Podemos hacerlo juntos**


Si tienes alguna duda o necesitas asistencia en el uso de medios digitales, puedes acudir a nuestras oficinas, donde el **funcionario habilitado** te ayudará a gestionar tu identificación digital y a realizar tu primer trámite digital.



**¿Cómo puedes ponerte en contacto con la Administración? Pide cita para vernos**



**email@email.es**



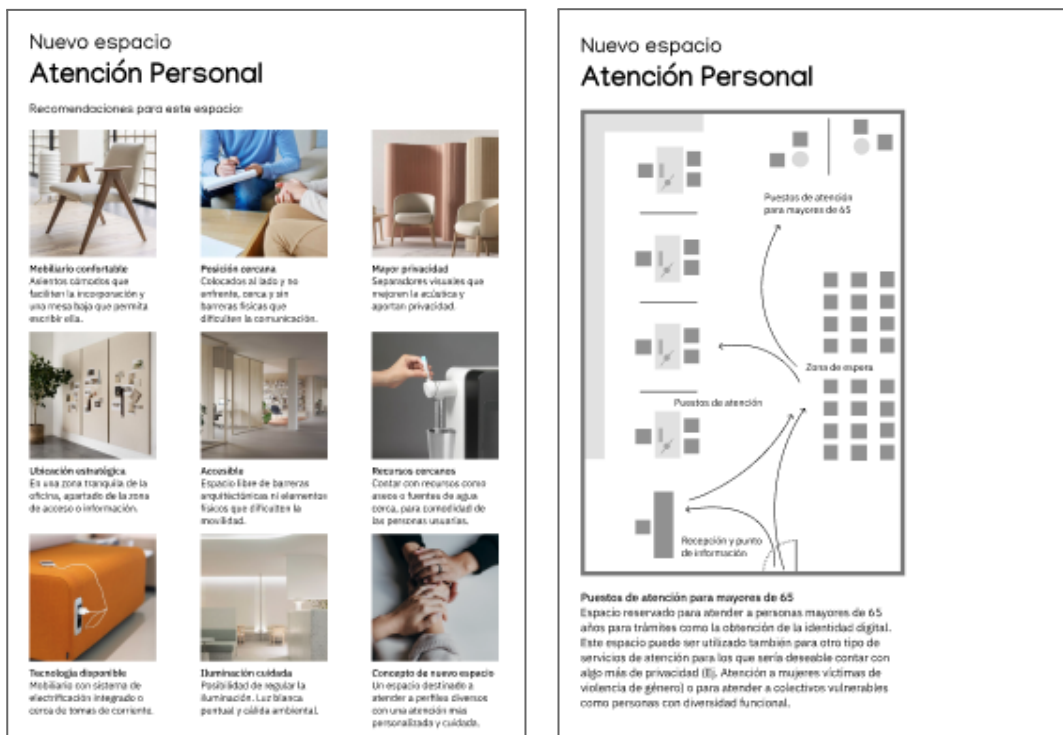
**060**  
Teléfono de atención a la ciudadanía

[Descargar prototipo Kit de identificación digital](#)

- Se emplea lenguaje sencillo y a la vez con términos que puedan despertar el interés en todas las personas que quieran realizar trámites digitales a través de las Administración General del Estado.

- Presentación en portada de trámites digitales de la Administración clasificados por temas de acuerdo a los intereses y necesidades de las personas mayores de 65 años.
- Introducción a la Carpeta Ciudadana para contribuir a su difusión.
- Breve explicación acerca de lo que es la identificación digital, con analogía al DNI físico para que sea fácil su comprensión y anime a las personas a tramitarla ya que facilita hacer trámites sin necesidad de ir presencialmente.
- Presentación del “funcionario habilitado” para difundir este recurso a las personas que lo necesiten a la hora de gestionar su identificación digital y a su vez sentir apoyo por parte de la Administración.
- Saber que no están solos, que alguien los escucha y los ayuda es de gran valor para las personas mayores de 65 años y todas aquellas que se sientan más vulnerables a la hora de realizar un trámite o gestión, es por ello que se procura un lenguaje cercano y con claro en el mensaje que se desea transmitir,

## 2.4.3 ESPACIO DE ATENCIÓN PERSONAL



[Descargar prototipo del Espacio de atención personal](#)

Nuevo espacio de atención personal, con características definidas de acuerdo a las necesidades de las personas, disponible para quienes necesitan privacidad para hacer una consulta, ya sea porque se sienten cómodos de esa manera o porque necesitan un espacio aislado para escuchar y comunicarse mejor.

No ha habido modificaciones en este diseño ya que ha sido muy bien recibido en cuanto a su presentación y las características del espacio ideado.

Es importante que en este espacio se atienda las necesidades de las personas acompañando de manera empática y de forma adaptada de acuerdo a las capacidades digitales y recursos tecnológicos de cada persona de manera que se sientan cómodos y seguros.

Si las personas se sienten satisfechas y con confianza será ello un motivo para difundir el nuevo espacio y animar a otras personas a conocerlo, generando así mayor confianza en las personas y animando a quienes tengan la posibilidad de ser cada vez más autónomos.

## 2.4.4 RESUMEN DE CONSULTA

Resumen de su consulta del día **01 de Septiembre de 2023**

Motivo de consulta

Indicaciones a su consulta

<p><b>Próxima cita</b></p> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 1.2em; margin-right: 5px;">📅</span> <p>Lunes 18 septiembre 2023</p> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 1.2em; margin-right: 5px;">🕒</span> <p>10:15 hs.</p> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 1.2em; margin-right: 5px;">📍</span> <p>Oficina calle MÉNDEZ ÁLVARO 7, MADRID</p> </div> </div>	<p>¿Qué tiene que llevar a su próxima cita?</p>
--	---

Comentarios adicionales

Si necesita hacer una consulta antes de su cita o no puede acudir, o quiere informar que no puede acudir, puede comunicarse a...

[Descargar prototipo de Resumen de consulta](#)

- Resumen de consulta con información relevante para las personas, con mayor espacio para las indicaciones de la cita de manera que sea posible detallar al máximo la información que las personas necesitan y la puedan consultar las veces que lo deseen.
- No es un documento a color porque se imprimirá en las oficinas el día de consulta y a futuro podrían imprimirlas las personas desde su casa por lo que, hacerlo en blanco y negro permite ahorrar recursos y que no se modifiquen los colores dependiendo dónde se imprima.
- Apoyo de contenido con recursos visuales para que sea más fácil su comprensión para todas las personas.
- Tamaño de tipografía recomendado para las personas mayores. Esto es tenido en cuenta en todos los documentos diseñados.

- Espacio asignado para datos relevantes de la próxima cita así como la documentación a reunir en caso de ser necesario.
- Es importante para las personas contar con un medio de contacto previo a la cita por si necesitan cancelarla o modificarla o por si desean hacer una consulta.

# Principios de diseño para guiar los siguientes pasos

## 3. PRINCIPIOS DE DISEÑO PARA EL DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Este proyecto supone un paso más para dar forma al futuro modelo de atención a personas mayores de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y de las Oficinas de Atención en Materia de Registro. Los servicios públicos tienen la capacidad de facilitar la vida de las personas, tal como indica Lou Downe en su reconocido libro *Good Services*:

*“Los servicios son el interfaz de una gran parte de nuestra experiencia del mundo. Desde tener hijos, casarse, mudarse y, finalmente, fallecer, los servicios facilitan algunos de los momentos más importantes de nuestras vidas.”*

*Good Services, Lou Downe*

Poner en marcha el nuevo modelo de atención va a requerir muchos pasos, iteraciones, negociaciones entre departamentos, roles y subdirecciones hasta que la ciudadanía y los equipos de atención puedan percibir de forma tangible los resultados del trabajo realizado. Sin embargo, la esencia de este trabajo requiere involucrar a todos los agentes relevantes en cada paso del camino.

Somos conscientes del reto que hay por delante y por ello hay una serie de aprendizajes que el equipo del proyecto quiere entregar en forma de principios de diseño con la intención de que sirvan como guía en las siguientes fases de esta iniciativa ya que estamos convencidos de que el proceso de diseño de un modelo de atención multicanal a personas mayores debe ser abierto, ágil y nutrirse de muchas perspectivas para que sea un servicio eficaz y eficiente.

## Principios de Diseño

Modelo de atención integral a personas mayores en trámites ante la Administración General del Estado

**Un proceso de trabajo abierto y ágil que se nutre de muchas perspectivas**

### Equipo de la Administración

Mirar hacia adentro de la organización para entender cómo funcionan los procesos ahora es fundamental para construir soluciones con sentido.

Involucrar a las personas de los equipos de atención y gestión en el proceso de (re)diseño de los modelos de atención a la ciudadanía.

Prototipar el modelo de atención a personas mayores a pequeña escala en el contexto real de las oficinas de atención.

### Principios de atención

Atender con empatía y sin paternalismos.

Adaptar la atención de acuerdo a las necesidades de cada persona preguntando sus preferencias en cada punto de contacto en lugar de asumirlas.

Asegurar una atención accesible e inclusiva independientemente del canal de contacto.

Facilitar siempre un resumen con la información relevante de la consulta o el trámite.

### Comunicación y difusión

Aportar información sencilla, organizada y con lenguaje claro.

Evitar incluir instrucciones paso a paso en materiales de difusión.

Reforzar el contenido con recursos visuales para hacerlo más atractivo y comprensible.

Dirigir a la página de inicio de webs oficiales, con enlaces cortos.

Evitar el uso de códigos QR.



#### Canales digitales

Reforzar la presencia online de los canales digitales oficiales de la Administración para que sean fáciles de encontrar.

Alinear la identidad de todos los canales digitales oficiales de la Administración para que sean reconocibles generando confianza en las personas.



#### Canal telefónico

Ofrecer una sola línea de contacto de atención telefónica gratuita.

Resolver la consulta, por completo, en una llamada.

Facilitar la resolución ágil de consultas, al retomar los casos, haciendo seguimiento interno del punto en el que se encuentran.



#### Canal presencial

El funcionario habilitado acompaña a la persona en la resolución de su trámite o consulta aportando soluciones viables de acuerdo a sus capacidades digitales y recursos tecnológicos disponibles.

Complementar los espacios de atención tradicionales con espacios de atención personal adaptados.

## Un proceso de trabajo abierto y ágil que se nutre de muchas perspectivas

### EQUIPO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mirar hacia adentro de la organización para entender cómo funcionan los procesos ahora es fundamental para construir soluciones con sentido.

*Para mapear en equipo los procesos actuales del servicio, identificar cuellos de botella y puntos de mejora.*

Involucrar a las personas de los equipos de atención y gestión en el proceso de (re)diseño de los modelos de atención a la ciudadanía.

*Para que se sientan partícipes durante todo el proceso, que sus aportaciones sean integradas en las propuestas de rediseño de los servicios y reconozcan como propios los cambios en los servicios que prestan.*

Prototipar el modelo de atención a personas mayores a pequeña escala en el contexto real de las oficinas de atención.

*Para mapear en equipo los procesos actuales del servicio, identificar cuellos de botella y puntos de mejora.*

## Principios para implementar el modelo de atención orientada a personas mayores

### PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

Atender con empatía y sin paternalismos.

Adaptar la atención de acuerdo a las necesidades de cada persona preguntando sus preferencias en cada punto de contacto en lugar de asumirlas.

Asegurar una atención accesible e inclusiva independientemente del canal de contacto.

Facilitar siempre un resumen con la información relevante de la consulta o el trámite.

### COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Aportar información sencilla, organizada y con lenguaje claro.

Evitar incluir instrucciones paso a paso en materiales de difusión.

Reforzar el contenido con recursos visuales para hacerlo más atractivo y comprensible.

Dirigir a la página de inicio de webs oficiales, con enlaces cortos.

Evitar el uso de códigos QR.

<p><b>CANALES DIGITALES</b></p>	<p>Reforzar la presencia online de los canales digitales oficiales de la Administración para que sean fáciles de encontrar.</p> <p>Alinear la identidad de todos los canales digitales oficiales de la Administración para que sean reconocibles generando confianza en las personas.</p>
<p><b>CANAL TELEFÓNICO</b></p>	<p>Ofrecer una sola línea de contacto de atención telefónica gratuita.</p> <p>Resolver la consulta, por completo, en una llamada.</p> <p>Facilitar la resolución ágil de consultas, al retomar los casos, haciendo seguimiento interno del punto en el que se encuentran.</p>
<p><b>CANAL PRESENCIAL</b></p>	<p>El funcionario habilitado acompaña a la persona en la resolución de su trámite o consulta aportando soluciones viables de acuerdo a sus capacidades digitales y recursos tecnológicos disponibles.</p> <p>Complementar los espacios de atención tradicionales con espacios de atención personal adaptados.</p>

# Continuamos el camino

## 4. SIGUIENTES PASOS

- **Revisión y comentarios del informe por parte de las dos Subdirecciones Generales hasta el lunes 24 de noviembre a las 14:00.**
- **Sesión con personas expertas**, 21 de noviembre de 12:30 a 14:00.
- **Presentación final del proyecto.** Sesión online, pendiente de agendar. Posibles fechas:
  - 29 de noviembre, 10:00 a 11:30
  - 29 noviembre, 12:00 a 13:30
  - 30 de noviembre, 10:00 a 11:30
  - 30 noviembre, 12:00 a 13:30
  - Si ninguna de las opciones anteriores encaja a los equipos de las dos Subdirecciones podemos adaptarnos y realizar la presentación en otro momento.

# Materiales adicionales

## 5. ANEXOS

### a. PÁGINA DE PROYECTO CREADA EN HazLab

Tarea 3. Prototipado:

<https://www.hazlab.es/es/pagina-de-libro/tarea-3-elaboracion-del-prototipo>

Tarea 4. Testeo:

<https://www.hazlab.es/es/pagina-de-libro/tarea-4-testeo-del-prototipo>

### b. LINK DEL LIENZO DE MIRO CON EL MATERIAL DE TODAS LAS SESIONES LLEVADAS A CABO

[https://miro.com/app/board/uXjVM39KHGc=?share\\_link\\_id=177355042108](https://miro.com/app/board/uXjVM39KHGc=?share_link_id=177355042108)

Contraseña: Mineral2023

### c. PROTOTIPOS DEFINITIVOS

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/12pIMJz5\\_QO4QobqSI30OcaJfIG8\\_yDW0k9PvwumBweE-6NzMBRhtFB?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/12pIMJz5_QO4QobqSI30OcaJfIG8_yDW0k9PvwumBweE-6NzMBRhtFB?usp=sharing)

### d. BLUEPRINT DEL SERVICIO A FUTURO

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/10Q3Nw8fL8o1GjGAZgPnX9blnMG6ktUHd>

### e. CARTEL DE PRINCIPIOS DE DISEÑO PARA MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES EN TRÁMITES ANTE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

[https://drive.google.com/drive/folders/16TegaLX0BN2q13ICJRxZXQKVXjnEv\\_DK?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/16TegaLX0BN2q13ICJRxZXQKVXjnEv_DK?usp=sharing)

**HazLab**