



 | MADRID

# Transformación Digital Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: Hacia el Nuevo Paradigma. Ayuntamiento de Madrid

Sergio Caballero, Subdirector SSII Sectoriales IAM  
Javier Rincon, Jefe Servicio IAM

Jornada "Transformación Digital para la prestación y gestión de los Servicios Sociales" Revista Sociedad de la Información Digital. 25 Enero 2024.





MADRID

**La relevancia de los Servicios Sociales de Madrid...**

**... en números**

12,4+6  
=18

12,4 millones € Ayudas Tarjeta Familias y 6mill € otras ayudas

340.000

340.000 socias/os Centros Municipales de Mayores

63.000

+ de 63.000 personas nuevas/año acceden a servicios sociales (ASP)

140.000

140.000 personas usuarias TAD (21,08% de la población mayor).

13,14

13,14% de la población de Madrid (431.769 personas) atendidas por la red ASP

+20.000 profesionales trabajando en los servicios sociales

85.000

+85.000 personas usuarias SAD (11,9% de los mayores de la ciudad de Madrid)

+ 287 mill € presupuesto Área y +312,8 mill € en distritos

140

+140 fuentes de información, solo 23% en entorno corporativo (IAM). Pluralidad de datos, incompletos, dispersos, faltan datos para analítica, algunos en manos de terceros, falta visión única de la persona

+118 mill € convenios CM

6000

+ 6000 Profesionales emplean estos Sistemas de Información hoy. Cuando finalice el proyecto +15.000 incorporando tercer sector.





De la necesidad...

... a la rápida respuesta.





**Atención de los servicios sociales con  
procesos de negocio apoyados en las TIC.**

**Explosión de aplicaciones Access, Excel y VB.  
Duplicidad, problemas de capacidad y seguridad.**



**Concebir un sistema único y robusto. CIVIS.  
Integrando muchas de las aplicaciones ASP,  
Mayores, Dependencia, Centros, Infancia...**



**De las Herramientas...**

**... a los Sistemas de Información.**

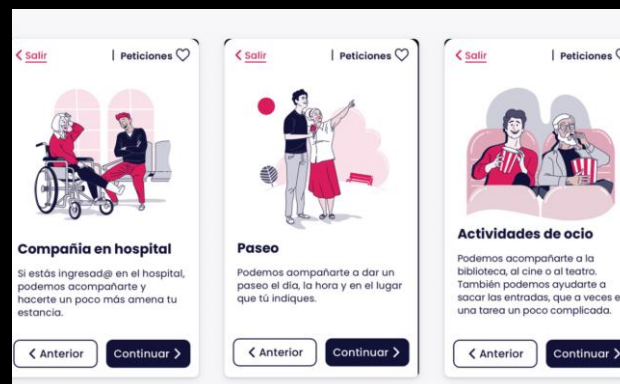
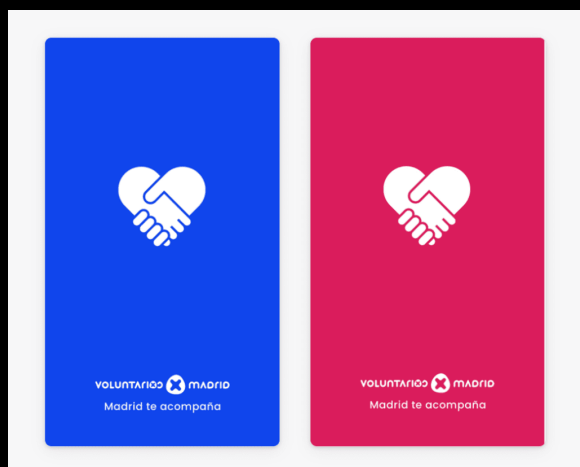
Durante la última década se ha avanzado en la transformación de los Servicios Sociales.

- ✓ Proyectos de **alineamiento de los servicios** integrándose en un SI único (CIVIS): ASP, CSS, CAI, CPSH, SAMUR-SOCIAL, VIOLG, ...
- ✓ Impulso en la **mejora de los servicios** con Proyecto de mejora en la gestión, agendas, sistema de cita previa, integración con Línea Madrid (010), firma manuscrita con WACOM.
- ✓ **Explotación de datos** del servicio mediante herramientas analíticas, informes, cuadros de mando y de BI.

**Algunos** proyectos relevantes que muestran el impulso realizado...

# Proyecto Madrid Te Acompaña (MTA)

Luchar contra la **soledad no deseada de personas mayores**, ofreciéndoles **acompañamientos** en actividades de su interés a través de personas voluntarias. Diciembre 2022 se publicaron las apps para dispositivos móviles **Madrid te Acompaña** y **Voluntari@sPorMadrid**.



## Destacamos:

- Mejora **calidad de vida de las personas mayores** de 65 años empadronadas en Madrid, **combatiendo la soledad no deseada**.
- Establecimiento **red de voluntarios habituales** con los que las personas mayores pueden interactuar y **estrechar lazos** a través de las **diferentes propuestas de actividades**.
- **Inclusiva: Inclusión tecnológica** de las personas mayores, al facilitar la utilización de la app móvil para la gestión de sus acompañamientos.
- Conocimiento de la **realidad cotidiana** de las personas mayores a través de cuestionarios que realizan las personas voluntarias participantes.
- **Accesible:** Énfasis cumplimiento **normativas accesibilidad:** personas con discapacidad puedan hacer uso de la app sin dificultad.

Usuarios Mayores: **5.436**

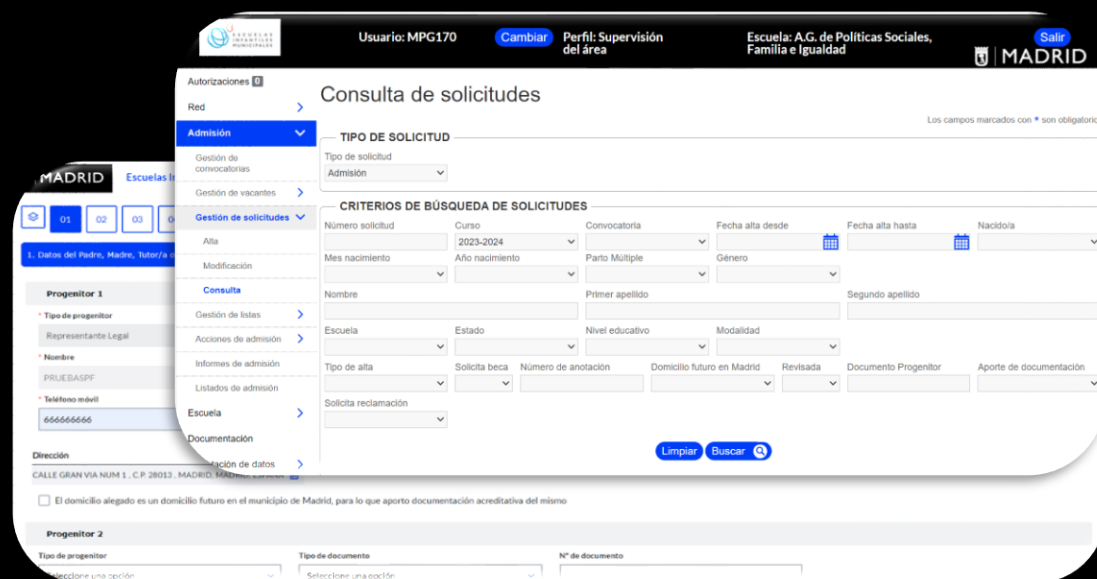
Usuarios Voluntarios: **880**

Servicios solicitados: **6.956** (+250 mes)



# Proyecto de Escuelas Infantiles Municipales

Mejora **gestión procesos** en los servicios de Educación y Juventud y **escuelas** municipales a lo largo del curso escolar, como son la **admisión** en escuelas municipales, **matriculación**, **facturación** mensual, **becas** para escuelas privadas, etc. Facilitador del entorno de gestión y facturación a las escuelas infantiles para su operación/funcionamiento.



## Destacamos:

- **Digitalización integral proceso de admisión** escuelas infantiles.
- Procesos recepción de solicitudes integrado con **Registro Electrónico**.
- **Valoración asistida de solicitudes** mediante la integración **Plataforma Intermediación de la AGE**: Servicio de inscripción como demandante de empleo (SEPE), Servicio de consulta de situación actual de prestaciones por desempleo (SEPE), Servicio de consulta de la Vida Laboral (TGSS), Servicio de consulta de nivel de Renta (AEAT), Servicio de consulta de título de familia numerosa y Servicio de consulta de datos de discapacidad
- Digitalización remisión **comunicaciones a los ciudadanos SMS y email**.
- Mejoras en la gestión de la **facturación** de las escuelas municipales.
- Nuevos **informes y analítica**. **Mejora de la estadística** y valor para la Subdirección General de Educación y Juventud y escuelas, facilitando prestación servicios ciudadanía.

**72** Centros Educativos  
**8.224** Niñas y niños  
**1.266** Plazas de necesidades especiales  
**1.630** Profesionales

## Proyecto Nueva Ordenanza de Mayores

Adaptación de los procesos existentes en la aplicación informática CIVIS a la nueva Ordenanza Municipal reguladora de los servicios de Ayuda a Domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los Servicios de Centros de Día, Residencias y Apartamentos para personas mayores y del Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba



### Destacamos:

- Adaptar los procesos utilizados en CIVIS hasta la fecha a la nueva normativa municipal. Mayor **preponderancia del criterio técnico** de los TS, apoyándose, para ello, en unos instrumentos como son el **Baremo Social**.
- Simplificar los procesos recogidos en la nueva normativa municipal, de tramitación, gestión y seguimiento. **simplificación en los procedimientos** de tramitación para los profesionales implicados, tanto de los **distritos** como del **Área de Gobierno**.
- Diseñar un **nuevo proceso de gestión** del Centro Municipal de **Atención Integral Neurocognitiva** Doctor Salgado Alba.
- Digitalizar ciertas tareas, hasta ahora manuales, que realizaban las unidades de trabajo social y administrativas implicadas (**firma electrónica**)

Beneficiarios del servicio: + **80.000** personas.

Empresas prestadoras de los servicios: + **1.500** profesionales.

Profesionales beneficiados de las mejoras: + **2.550** personas.



# Proyecto de Tarjeta de Familias de Ayudas económicas

Atender de forma ágil y homogénea la **situación de crisis social motivada por la Covid-19**, que dio lugar a nuevos perfiles de vulnerabilidad, incrementándose demandas de atención social y generado la necesidad de ofrecer **respuestas para la cobertura de necesidades básicas de alimentación** de las unidades familiares.

Prestación económica, materializada en una **tarjeta similar a las bancarias**, que permite la compra de productos básicos de **alimentación, aseo e higiene** en cualquier establecimiento de la Comunidad de Madrid de alimentación.



## Destacamos:

- Favorece la promoción social de los colectivos desfavorecidos y la lucha contra la desigualdad agilizando **abono** directo al demandante y la **justificación** posterior que **no estigmatiza** al beneficiario.
- Reducción tiempos tramitación y errores: Automatización y mejora procesos internos gestión prestación TF, servicios de prestaciones económicas y tarjetas familias.
- **Equidad territorial** en cuanto a la prestación denominada “Tarjeta Familias”
- Mejorar el procedimiento interno de tratamiento y modificación de datos entre distritos oficinas y empresas que prestan el servicio.
- Incorporación de **RPA** para agilizar las tramitaciones en partes del proceso.
- HW especializado **escáneres OCR** para evitar fraude.

Tarjetas emitidas: + **10.000** /año

Familias Beneficiadas: + **9.300** /año

Cuantía de ayudas: + **30M€** (desde 2021)

Profesionales: 21 JD, **1.183** prof, 4 OTPE

El trabajo de los últimos años muestra el **gran impacto que las TIC** tiene en la prestación de los Servicios Sociales para aumentar la **eficiencia** en el uso de recursos y mejorar la **calidad** en la atención.

Nuevas **dificultades** a las que dar respuesta.

<b>Problemas de los silos</b> internos de información	<b>Alejamiento</b> del ciudadano
<b>Costosa implementación</b> de nuevas funcionalidades	<b>Sobre carga</b> de los trabajadores sociales

Es necesario dar un paso más y apuntar **más alto**.



**Nuevas Necesidades y Nuevas Capacidades...**

**... para un CAMBIO DE PARADIGMA.**



## “Acuerdos de la Villa”

en sus apartados MS.GT1.008/008,  
MS.GT1,002/002 y MS.GT1,006/006

“Acuerdos por un nuevo sistema público de  
servicios sociales para la Ciudad de Madrid”  
- Acuerdo nº 8:

*Armonizar las herramientas diagnósticas y  
los indicadores utilizados para describir y  
evaluar los procesos teniendo en cuenta la  
especificidad de cada prestación/servicios en  
relación con el objeto de lo Servicios Sociales*

Herramientas de gestión de casos, sistema  
de acceso por niveles a la Historia  
Social, sistemas de coordinación entre  
niveles e intra-niveles con apoyo de  
herramientas informáticas.

## Plan Estratégico 2023-2027 para dotar a los servicios sociales municipales de mayor agilidad y cercanía.

Nuevo Modelo de Servicios Sociales: dejar atrás el modelo de  
atención social de los años 80 y adaptarlo al Madrid del siglo  
XXI, teniendo en cuenta los nuevos retos de las familias y la  
realidad de las personas mayores.

### Actuaciones Digitalización

- 2.20 Creación de un protocolo de atención multicanal
- 2.21 Integración digital con servicio de carpeta ciudadana
- 2.22 Dotación equipamientos y capacitación con acompañamiento digital
- 4.11 Creación de una plataforma de interoperabilidad
- 4.12 Implementación digital gestión integral social
- 4.20 Implementación sistemas indicadores calidad del dato
- 4.24 Implementación digital gestión de la información
- 4.28 Creación herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales



↑ Plan Estratégico



## Objetivo estratégico 1: *Servicios Digitales para las personas*

### Eje estratégico 2:



Tecnología centrada en facilitar la vida de las personas



Estrategia TD  
↓



PROGRAMA 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE SERVICIOS MUNICIPALES Y DE CIUDAD

### PROYECTO:



Transformación digital integral de los servicios sociales



Madrid Servicios Sociales

Dotar a los servicios sociales de una plataforma de gestión integrada para su digitalización que facilite una visión y atención global de la acción social para avanzar hacia una mayor eficiencia y eficacia de las políticas sociales e incrementar el bienestar, la inclusión y la cohesión social. Aplica tecnología avanzada de inteligencia artificial y *big data analytics* y es parte de la plataforma integral de gestión inteligente de procesos.



13 de diciembre de 2021

El **Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030** del Gobierno de España y la **Comunidad de Madrid** firmaron un **Convenio de colaboración para la ejecución de los proyectos en el marco del componente 22 del PRTR.**

Distribución territorial a través de convenios de colaboración entre la Comunidad de Madrid y las entidades locales.



19 de julio de 2022

El **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID**, se encuadra dentro del **Proyecto P03 “Transformación tecnológica de los servicios sociales”**, **SUBPROYECTO S33: Ayudas a centros de servicios sociales de entidades locales para LA INVERSIÓN EN LA MEJORA TECNOLÓGICA.**

Correspondiente a la línea de inversión I2 Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia:

Dentro del **PROYECTO P03 “TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA** de los servicios sociales”: (Línea C22.I2.P03).

**SUBPROYECTO S33:** Ayudas a centros de servicios sociales de entidades locales para la **INVERSIÓN EN LA MEJORA TECNOLÓGICA**.



S33	Convenios formalizados	Desarrollo de proyectos EE.LL.	Licitación de contratos	Adjudicación y ejecución de los contratos en el 2023 y siguientes.
Línea de Inversión/Proyecto	Presupuesto 2022	Presupuesto 2023	Importe Total	
C22.I2. P03	0 €	7.000.000,00 €	7.000.000,00 €	

Pago: 100% abono anticipado durante ejercicio 2023.



# ¿Cuáles son los **Pilares** del **Nuevo** **Paradigma?**

## Objetivos de Transformación con Enfoque Dual

- ✓ Mejora en la atención al ciudadano
- ✓ Mejora en la prestación del servicio

## Evolución tecnológica en varias líneas de trabajo

- ✓ Migración de los módulos en CIVIS
- ✓ Nuevos módulos de Servicio
- ✓ Oficina Social Virtual
- ✓ Nuevo Modelo Analítico
- ✓ Nueva Arquitectura HSU

## Nuevo Marco tecnológico

- ✓ Framework IAM – Componentes reutilizables, Diseños Responsive
- ✓ Ecosistema de Infraestructura IAM: DevOps, Monitorización, CiberSeguridad.
- ✓ DataSets de Negocio, Datalake, CM PowerBI

## Marco metodológico y mejores prácticas

- ✓ Marco de seguimiento - Enfoque a Servicios ITIL, ISO 20000, PMP/PMI
- ✓ Marco de desarrollo – Lean & Scrum Agile IAM Approach, Integración continua incremental



# ¿En qué Líneas estamos Trabajando?

## Líneas de trabajo en marcha

Sesiones de trabajo con grupos del A.G. modelar necesidades.

Análisis y Modelado de procesos internos de CIVIS.

Modelado de las Estructuras de Información de las BD de CIVIS.

Plan de transformación y DataSets del Nuevo Modelo Analítico.

Definición del proceso de desarrollo en el FW y Piloto.

## Instrumentos a obtener

Líneas de Trabajo y Plan de Proyectos Priorizado.

Creados Grupos de Trabajo Operativos de Seguimiento.

Establecer la Arquitectura de Referencia de HSU y Componentes

Metodologías y Documentación de Referencia para la Construcción

# ¿Con quién?



**Análisis Procesos - Grupos Trabajo para la Transformación de los Servicios Sociales - 14 Grupos de Trabajo**

Proyecto singular con la mayor inversión en décadas para la

# Transformación Digital de los Servicios Sociales de Madrid



# ¿QUIÉNES PARTICIPAMOS?

 | **políticas sociales,  
familia e igualdad**

**Dirección Funcional**

**IAM**

Informática  
del Ayuntamiento  
de Madrid

 **MADRID**

**Habilitador y  
Dirección  
Tecnológica  
Gestión del contrato**

 | **MADRID**  
Capital  
Digital 

 **Comunidad  
de Madrid**

 **Financiado por  
la Unión Europea**  
NextGenerationEU

 **MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030**



# ¿PARA QUÉ?

## CAMBIO DE PARADIGMA

**Atención especializada enfocada en el servicio.**

**Centrada en el ciudadano visión esferas de atención.**

**Módulos específicos de atención para cada servicio.**

**Módulos genéricos y flexibles, parametrizables.**

**Información particular de cada servicio de atención.**

**Información integrada entre servicios (controlada y auditada).**

**Acceso restringido a servicios externos e internos.**

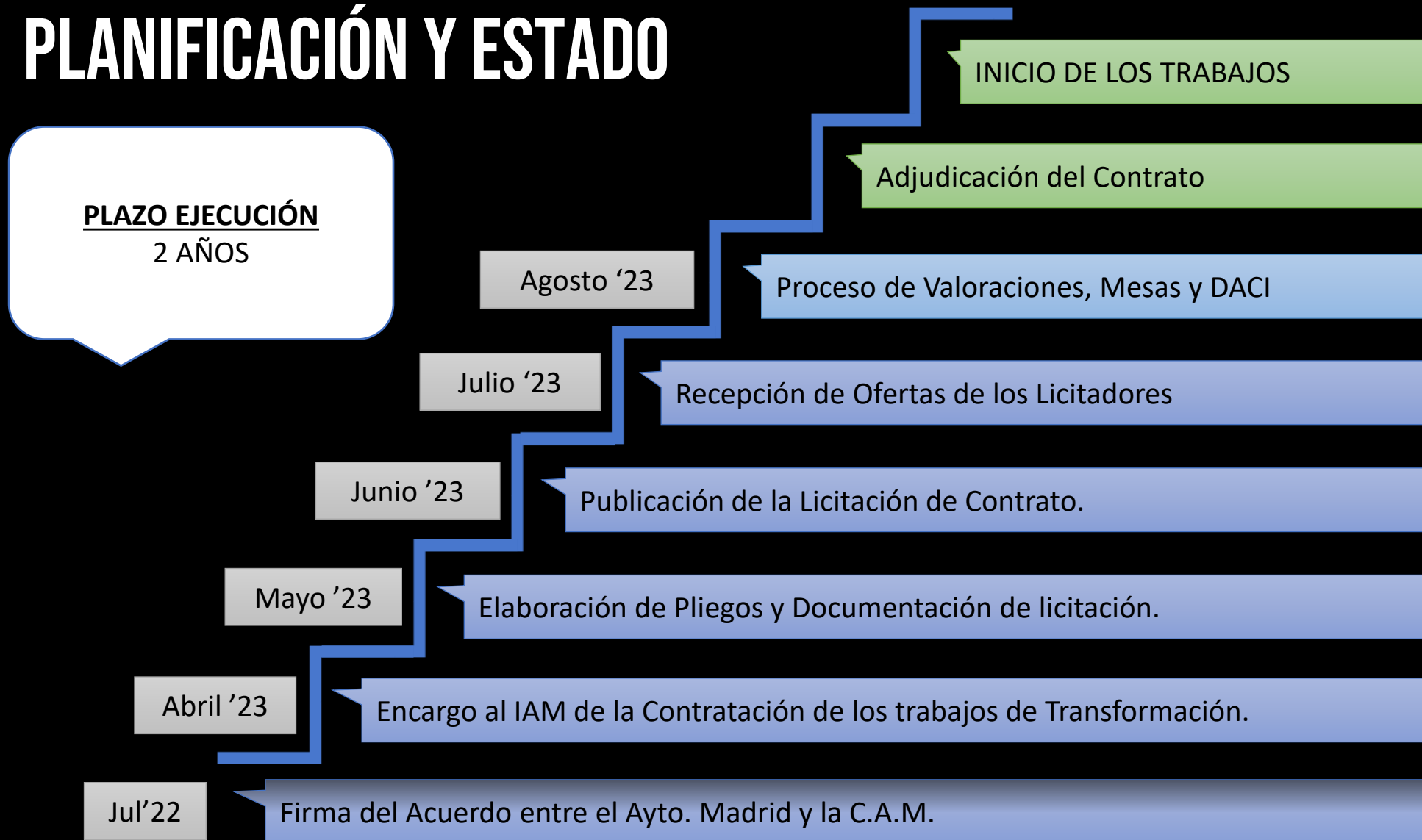
**Integraciones multinivel (IAM, AytoM, HSU, CM y AGE).**

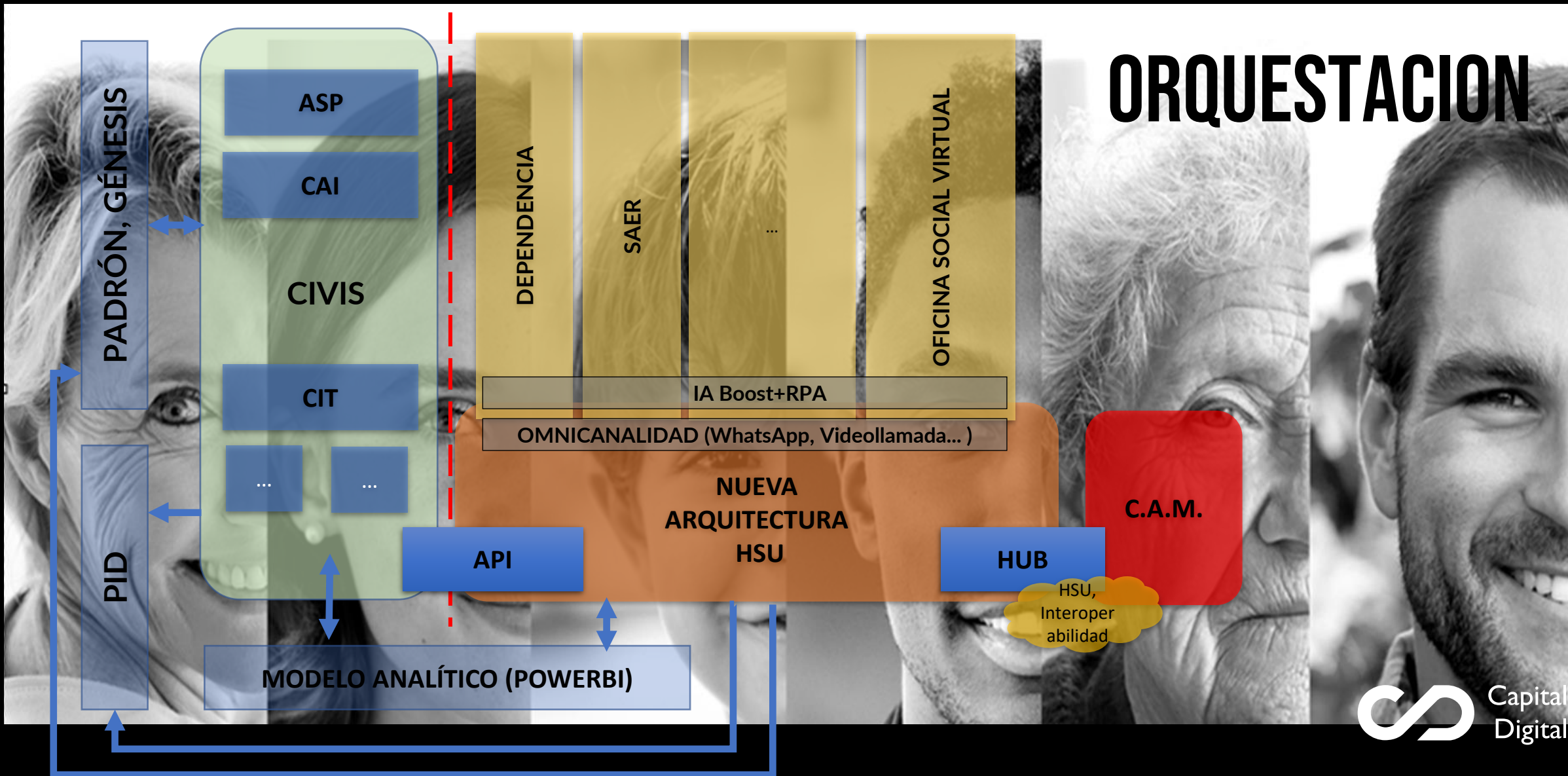
**Interacción con ciudadanos en servicios e información.**

**Atención multicanal personal (Portal Social/Wallet, Movilidad, IA, Whatsapp, Videollamada..).**

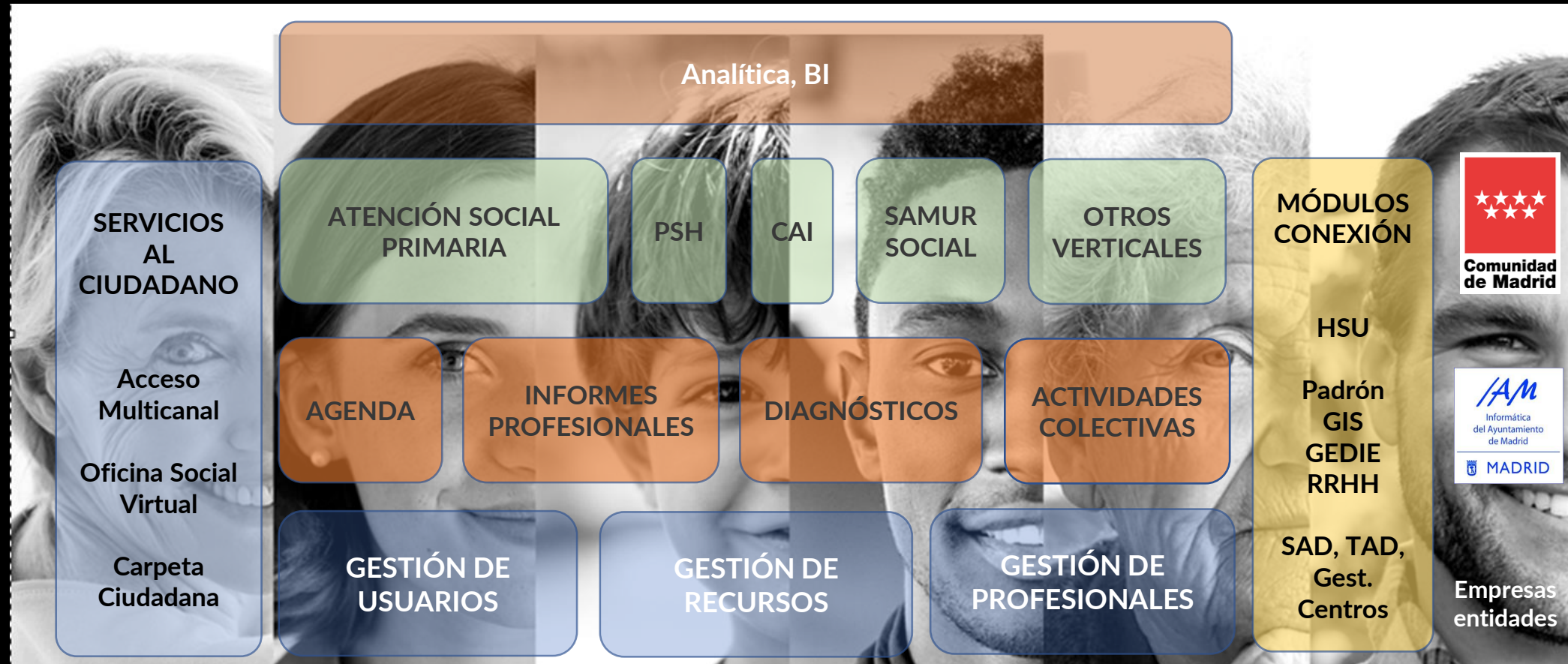


# PLANIFICACIÓN Y ESTADO





# Solución Integral







Integraremos el *humanismo digital* para ofrecer los **Servicios Sociales** de próxima generación de la Ciudad de Madrid.

**Muchas gracias.**