

SociALMAdrid

Transformación Digital Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

Hacia una prestación integral centrada en las personas



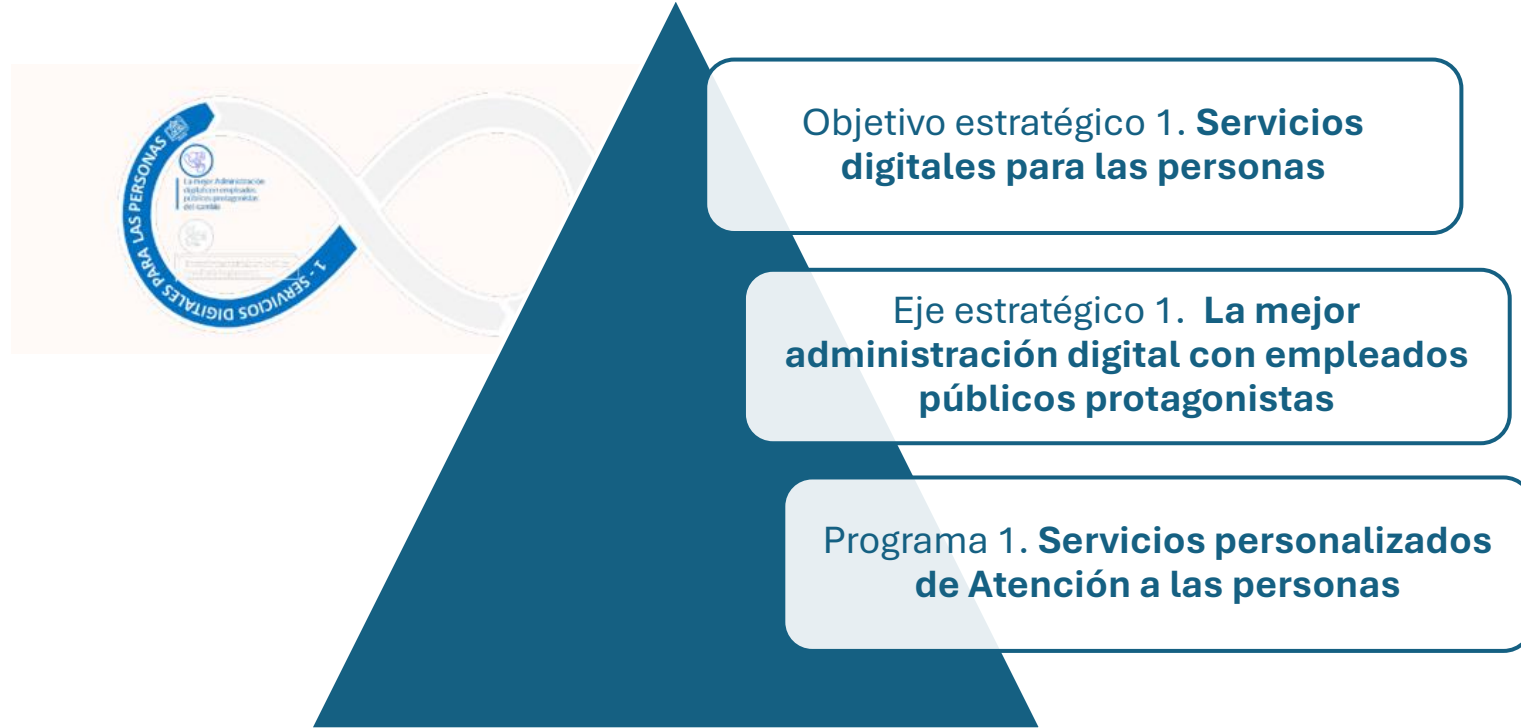
**Capital
Digital**

01.



Origen del Proyecto y Objetivos

Enmarcado en la **Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento de Madrid**



02.

Origen y Contextualización



Origen

“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

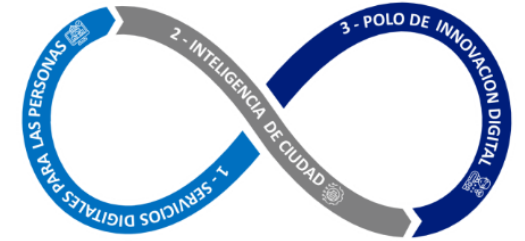


Objetivo estratégico 1: Servicios Digitales para las personas

Eje estratégico 2:



Tecnología centrada en facilitar la vida a las personas



PROGRAMA3: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE SERVICIOS MUNICIPALES Y DE CIUDAD

PROYECTO:



Transformación digital integral de los 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.



Servicios Sociales madrileños en cifras

18 millones €
de ayudas

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

63.000
personas nuevas

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

85.000
usuarios SAD

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

+6000
profesionales

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

340.000
socios

340.000 socias/os Centros
Municipales de Mayores

El 13,14%
es de Madrid

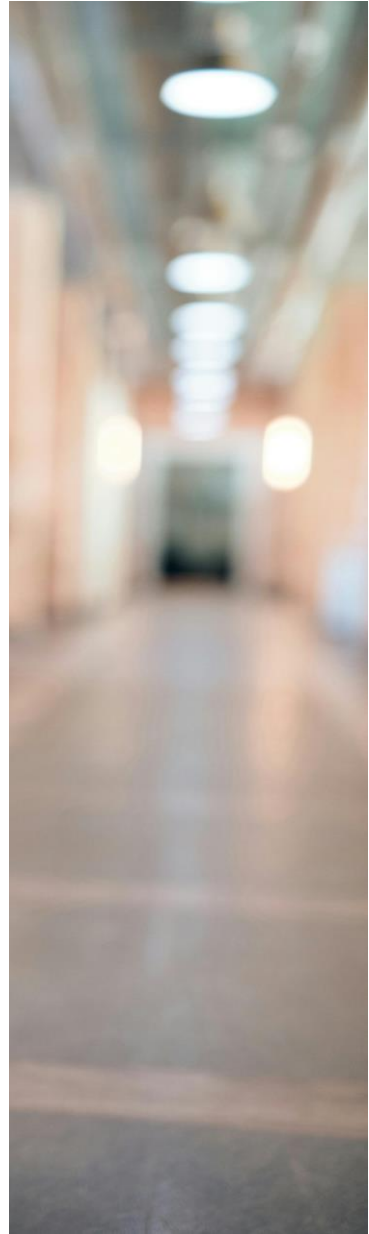
13,14% de la población de Madrid
(431.769 personas) atendidas por la red ASP

140.000
usuarios TAD

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

+140
fuentes de información

Solo el 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





GAP de proximidad a la ciudadanía	Complejidad trámites para la ciudadanía
Procesos con elevado volumen de tareas administrativas	Profesionales sobrecargados y con altos niveles de estrés
Coordinación entre profesionales compleja	Largas listas de espera
Duplicidad, silos y falta de calidad en la información	Falta de interoperabilidad con otros sistemas de protección
Experiencia de usuario poco intuitiva (UX/UI)	Adopción analítica avanzada corporativa



ALMA La Solución

Es fundamental contar con un nuevo sistema de información sostenible que apoye un renovado modelo de atención social, para así superar estas carencias y enfrentar los desafíos sociales futuros.



Ágil

Simplificando los procesos y con mayor eficiencia



Interoperable

Obteniendo los datos necesarios de otros sistemas



Omnicanal

Facilitando el acceso de las personas usuarias



Inteligente

Aprendiendo y mejorando
Automatizando tareas repetitivas



Participantes



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



Dirección Funcional



Habilitador y Dirección Tecnológica. *Gestión del contrato*



G1

GRUPO EXPERTO para las **Agendas** de Servicios Sociales.

G2

GRUPO EXPERTO para la definición y uso de **Roles, Permisos, Auditorías** y el **Control de Accesos**.

G3

GRUPO EXPERTO para la definición de **Interoperabilidad** y el intercambio de dato.

G4

GRUPO EXPERTO para **Módulos de Soporte a la Intervención Individual**.

G5

GRUPO EXPERTO para el Soporte a la **Gestión General** y de **Centros de Servicios**.

G6

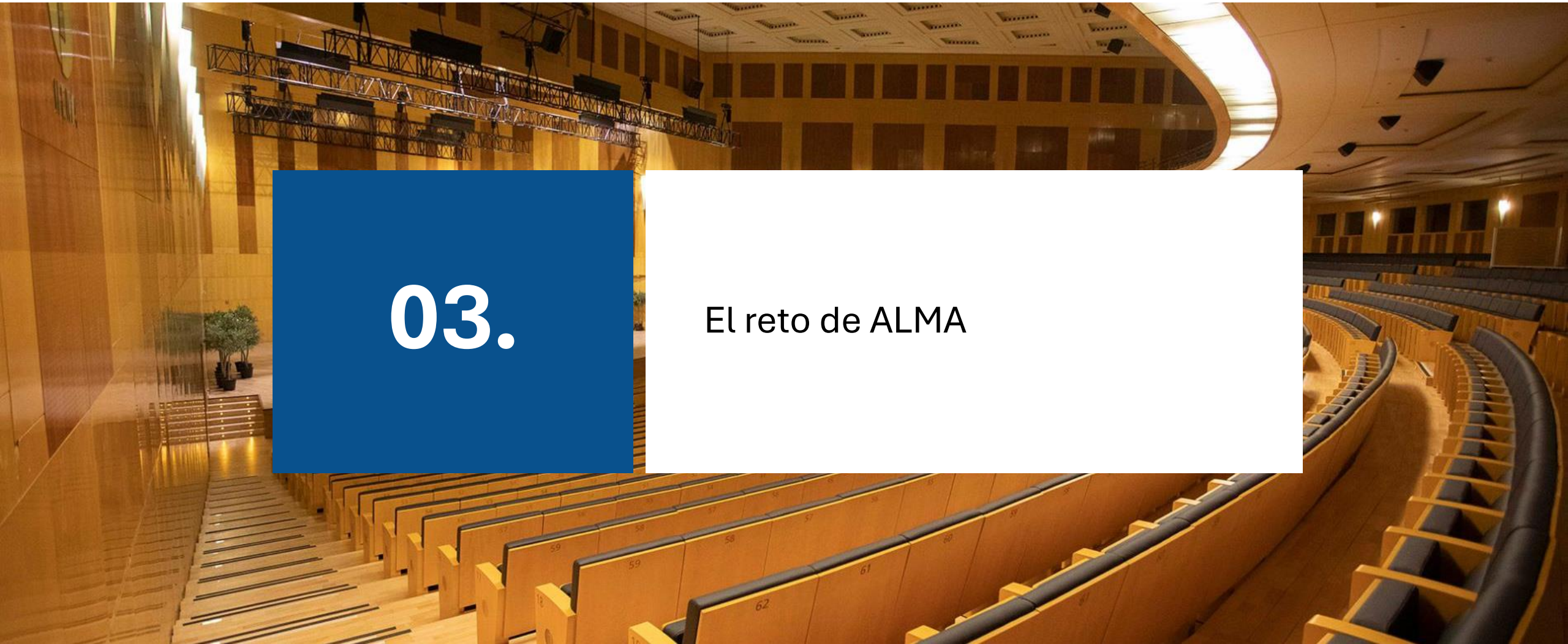
GRUPO EXPERTO para la definición de la **Arquitectura** de Sistemas de Información y **Análítica Avanzada**.

G7

GRUPO EXPERTO con enfoque a la atención de la **Ciudadanía**.

G8

GRUPO EXPERTO para la definición del **Servicio de Información y Acogida**



03.

El reto de ALMA



ALMA supone un nuevo paradigma del modelo de Servicios Sociales que garantiza...



UNICIDAD

... conseguir una visión integrada de todos los Servicios Sociales

EFICIENCIA

... dotar a los Servicios Sociales de las herramientas tecnológicas más relevantes

CERCANÍA

... mejorar la calidad de la atención incorporando nuevas capacidades tecnológicas y claridad en las comunicaciones

FLEXIBILIDAD

... preparar los Servicios Sociales para el futuro mediante un nuevo enfoque TIC y Personas



Pilares del Nuevo Paradigma

1. | Evolución en Varias Líneas

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

2. | Transformación con Enfoque Dual

- Framework IAM – Componentes reutilizables, diseños responsive
- Ecosistema Infraestructura IAM: DevOps
- Monitorización, Ciberseguridad
- Datasets de Negocio, Datalake, CM PowerBI

3. | Nuevo Marco Tecnológico

- Migración de las funcionalidades en CIVIS
- Nuevos Módulos de Servicios
- Oficina Social Virtual
- Nuevo Modelo Analítico con IA
- Nueva Arquitectura HSU
- Integración con la HSU-Comunidad Madrid

4. | 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 Continúa.

MODELO CENTRADO EN LA PERSONA

Posicionamiento en el centro de la intervención social, de la persona, con sus necesidades individuales y preferencias

Factores Clave

INTEROPERABILIDAD

Intercambio y compartición de datos con otros sistemas de protección social, de diferentes niveles administrativos y de distintos ámbitos

ROBOTIZACIÓN

Empleo de RPA para tareas repetitivas y mecánicas de tal forma que los profesionales puedan centrarse en tareas más complejas y de valor añadido

IA GENERATIVA

Aplicación de Inteligencia Artificial para generar nuevos contenidos a partir de información ya existente

EXPERIENCIA DE USUARIO

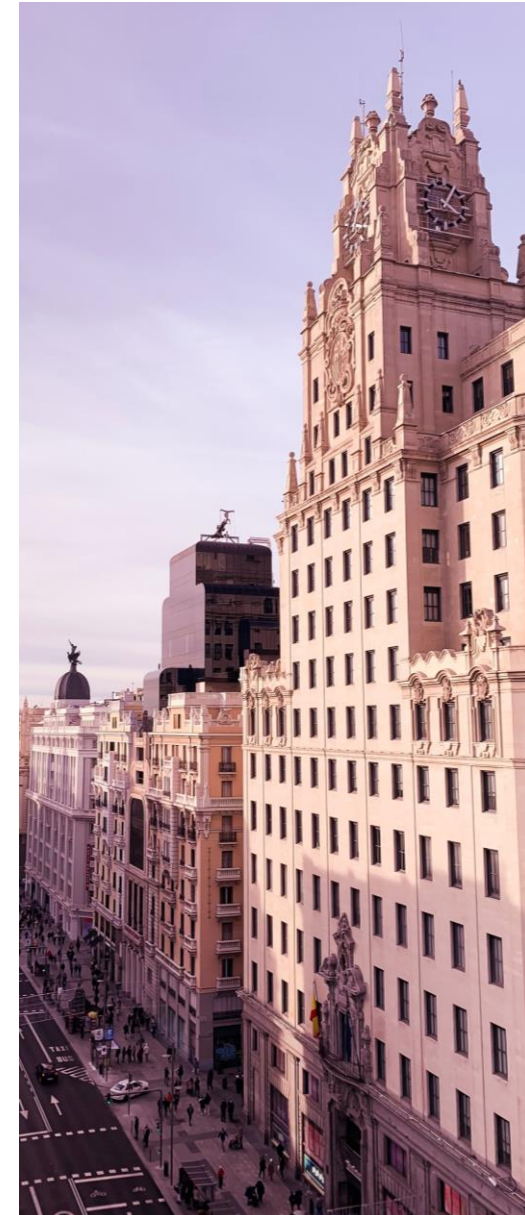
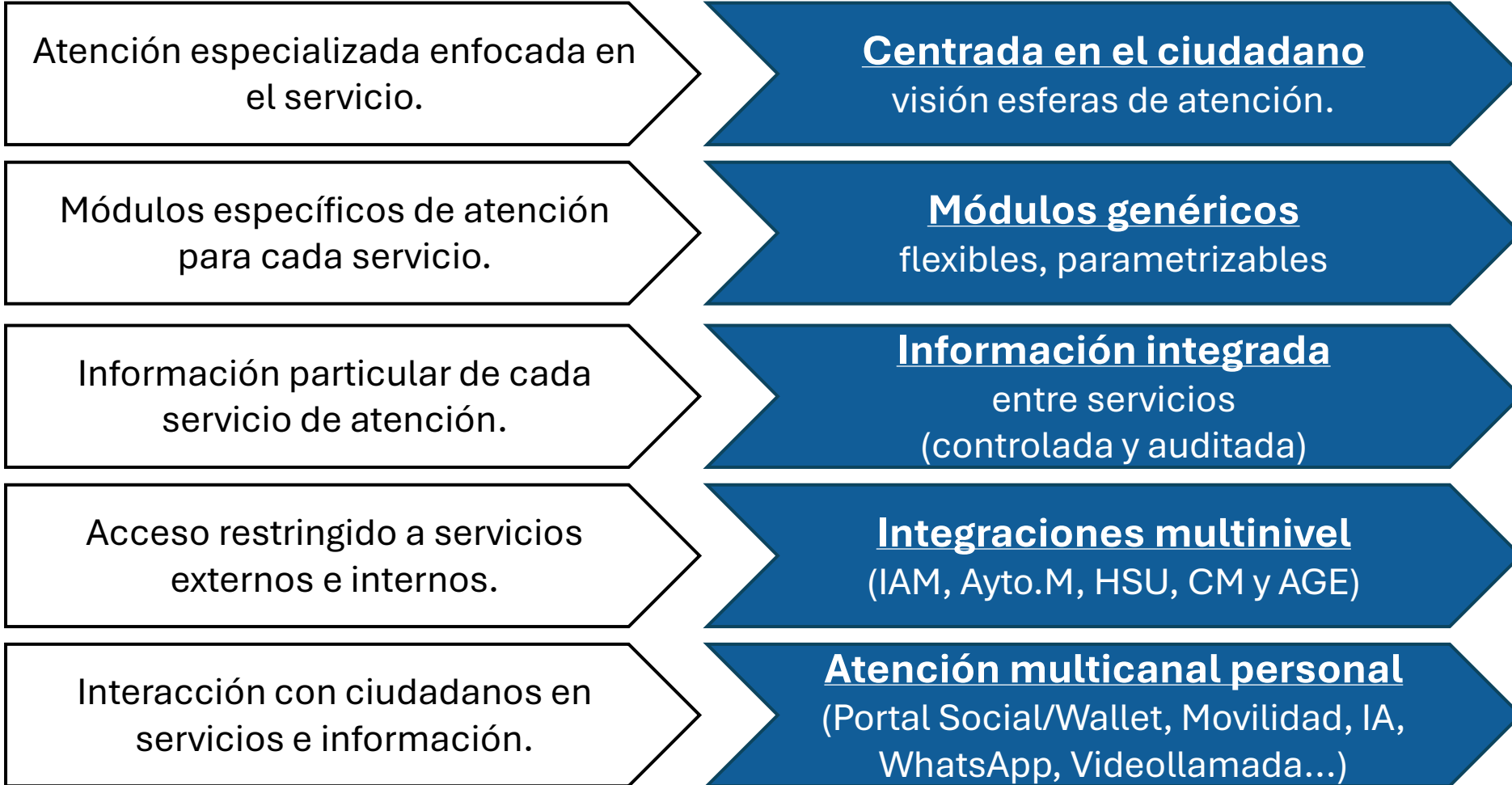
Optimización de la usabilidad, accesibilidad y diseño de las interacciones que realizan con los servicios tanto profesionales como ciudadanía, a través de interfaces más humanas, adaptativas y personalizables

ANALÍTICA AVANZADA

Potentes herramientas basadas en algoritmos predictivos para prever resultados futuros basándose en datos históricos y actuales, facilitando así la toma de decisiones informadas y estratégicas



Objetivos



Beneficios para la ciudadanía

1 Atención Social Personalizada

Historia conteniendo todos los datos de carácter social de las personas usuarias para ofrecer una atención social ajustada a sus necesidades y preferencias, y consultable por la persona.

2 Continuidad asistencial

Atención coherente y coordinada a lo largo del tiempo y entre diferentes niveles de atención (primaria y especializada), evitando duplicidades, variabilidad y fragmentación en la atención social

3 Multicanalidad

Disponibilidad de múltiples canales para que cada persona pueda elegir el que prefiera o le resulte más sencillo en cada momento: correo electrónico, teléfono, WhatsApp, atención presencial, OSV, etc. garantizando la equidad en el acceso.

4 Proactividad

Empleo de inteligencia analítica avanzada para analizar las prestaciones con las que se obtienen mejores resultados en función del perfil de la persona, simular y optimizar la toma de decisiones en la aplicación de políticas sociales y anticipar situaciones problemáticas antes de que se agraven.

5 Asistencia Guiada

Homogeneización de la atención social proporcionada, mediante sistemas recomendadores y de guiado que facilitan el trabajo de los profesionales

6 Agilidad y eficiencia

Reducción efectiva de las listas de espera y mejora de los tiempos de atención y tramitación.

7 Nuevas interfaces de usuario

Optimización de la experiencia del usuario mediante interfaces innovadoras

8 Claridad

Mensajes claros y sencillos que permiten a las personas conocer sus derechos y saber cómo ejercerlos.

04.

Mapa Conceptual y principales módulos

Mapa Conceptual SociALMAdrid

Ciudadanía

- MAYORES
 - INFANCIA
 - JUVENTUD
 - FAMILIAS
 - PERS. CON DEPENDENCIA
 - PERS. CON DISCAPACIDAD
 - INMIGRANTES
 - VÍCTIMAS VG
 - MUJERES
 - PERS. EN EXCLUSIÓN SOCIAL
- ## Profesionales
- PROFESIONALES
- ## Ámbito Privado
- TERCER SECTOR

Portal Web SS (público) | Oficina Social Virtual Multicanal | Mi Carpeta Social | Asistente Virtual | Videoconferencia | App "Madrid Te Acompaña" | Teléfono/SMS/WhatsApp

Módulos transversales

Roles y Permisos | Control de accesos, seguridad y auditoría | Generador de informes | Visualización información | Agenda Calendario | Alertas | Diseñador Procedimientos | Geolocalización | Gestión documental | Gestión Mesas

Herramientas de Diagnóstico y Valoración

Escala PSH | ValSAPI

Analítica Avanzada e IA

Informes | Reporting | Exportaciones | Cuadros de Mando prescriptivos y predictivos | Simuladores de prestaciones y servicios

Repositorios

Personas usuarias | Profesionales | Centros y Entidades | Catálogo de Servicios y Prestaciones

Módulos Generales

SIA | INTERVENCIÓN PROFESIONAL | GESTIÓN ROGRAMAS Y PROYECTOS | GESTIÓN CENTROS | GESTIÓN PLAZAS | AYUDAS ECONÓMICAS | GESTIÓN ACTIVIDADES Y TALLERES | VISOR | FACTURACIÓN | INTEROPERABILIDAD EMPRESAS Y ENTIDADES

Módulos Específicos

[Placeholder for specific modules]

Escritorio Profesional

Interoperabilidad

- Ayuntamiento
- Padrón
- Portafirmas
- Gestor Inteligente de Expedientes
- Recepción solicitudes correo
- Cita Previa
- Registro-e
- Ciudadano 360
- PLYCA
- SAP
- Teleasistencia 010
- Servicios Web SAD
- GIS
- COMCD
- EMVS
- Otros Sistemas
- HSU CM
- Cuenta digital
- SIDEMA
- RMINWEB
- SEGISS
- Plataforma Intermediación datos

MADRID SOCIALMADRID

Marta Álvarez Hernández

Hola Marta, utiliza la herramienta Apoyo al SIA (Servicio de Información y acogida) Y encuentra rápidamente la información que necesitas consultar.

Chatbot

Áreas pre especializadas: Todas X

Grupos de interés: Todos X

Prestaciones: Lorem ipsum aks... X

*Esta información es complementaria y orientativa, para el apoyo a la labor del SIA

Hola, cuéntame que necesitas, cuéntame que necesitas, cuéntame que necesitas.

Hola, cuéntame que necesitas.

Hola,

Hola, cuéntame que necesitas, cuéntame que necesitas, cuéntame que necesitas.

Hola, cuéntame que necesitas, cuéntame que necesitas, cuéntame que necesitas.

No

+ 63.000
personas nuevas/año
acceden a Servicios Soc

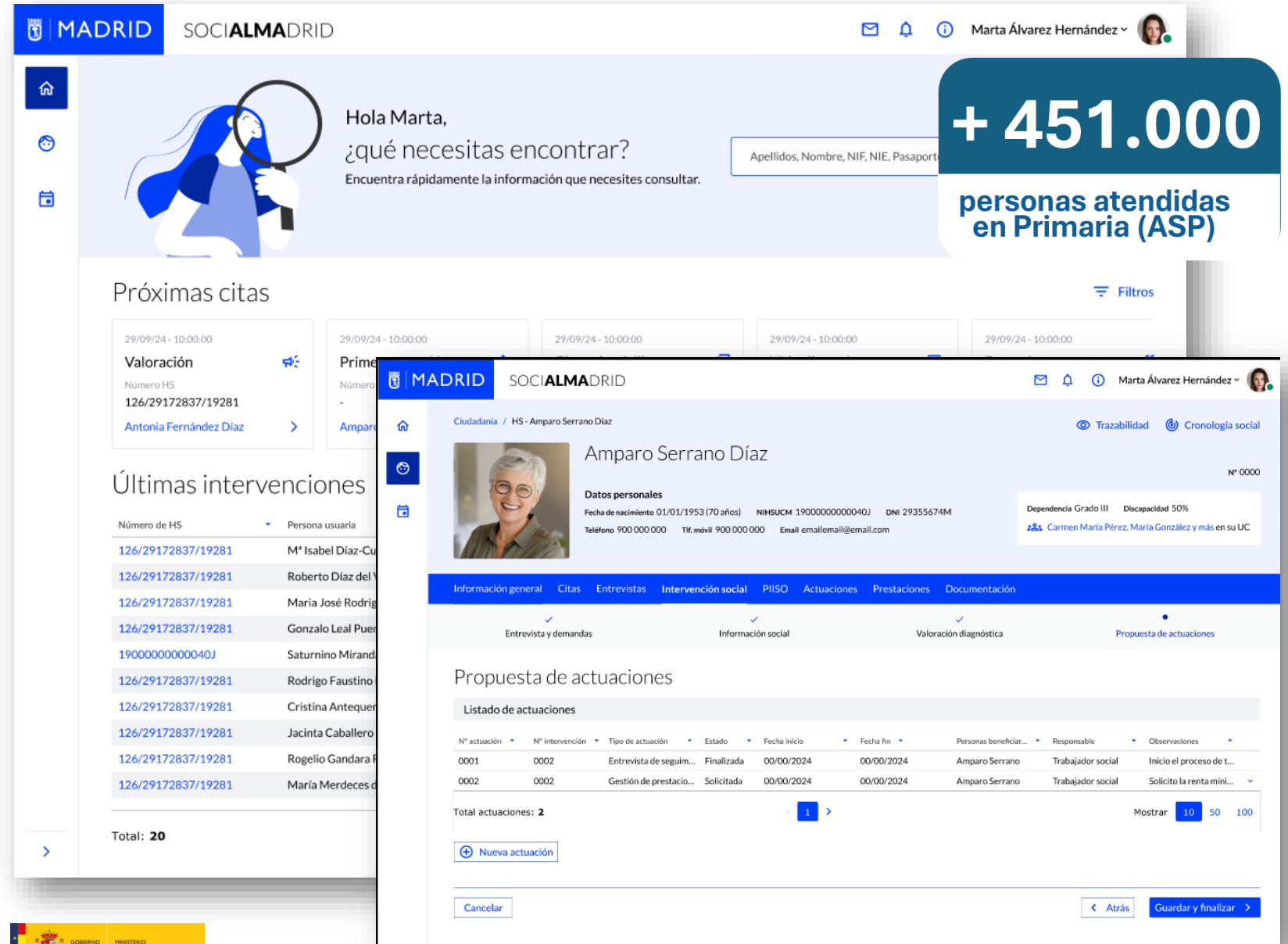
Servicio de Información y Acogida (SIA)

Herramienta basada en **Inteligencia Artificial** para apoyar al profesional en la toma de decisiones y ofrecimiento de **información sobre los recursos y prestaciones del sistema público de servicios sociales y sistemas afines disponibles para la ciudadanía** que acude por primera vez a un Centro de Servicios Sociales (CSS).

Intervenciones

Módulo que integra toda la información generada en la **atención a la ciudadanía y gestión de las prestaciones** de Atención Social Primaria y Especializada del Ayuntamiento de Madrid.

Desde este módulo se crea el PIISO (Plan Individualizado de Intervención Social) de las personas usuarias.



MADRID SOCIALMADRID Marta Álvarez Hernández

Hola Marta, ¿qué necesitas encontrar?
Encuentra rápidamente la información que necesites consultar.

Apellidos, Nombre, NIF, NIE, Pasaporte

+ 451.000
personas atendidas en Primaria (ASP)

Próximas citas

29/09/24 - 10:00:00
Valoración
Número HS: 126/29172837/19281
Antonia Fernández Díaz

Últimas intervenciones

Número de HS	Persona usuaria
126/29172837/19281	Mª Isabel Díaz-Cu
126/29172837/19281	Roberto Díaz del
126/29172837/19281	Maria José Rodrí
126/29172837/19281	Gonzalo Leal Pue
19000000000040J	Saturnino Mirand
126/29172837/19281	Rodrigo Faustino
126/29172837/19281	Cristina Antequer
126/29172837/19281	Jacinta Caballero
126/29172837/19281	Rogelio Gandara
126/29172837/19281	María Mercedes d

Total: 20

MADRID SOCIALMADRID Marta Álvarez Hernández

Ciudadanía / HS - Amparo Serrano Díaz

Amparo Serrano Díaz Nº 0000

Datos personales
Fecha de nacimiento 01/01/1953 (70 años) NIHSUCM 19000000000040J DNI 29355674M
Teléfono 900 000 000 Tlf. móvil 900 000 000 Email email@email.com

Dependencia Grado III Discapacidad 50%
Carmen María Pérez, María González y más en su UC

Información general Citas Entrevistas Intervención social PIISO Actuaciones Prestaciones Documentación

Entrevista y demandas Información social Valoración diagnóstica Propuesta de actuaciones

Propuesta de actuaciones

Listado de actuaciones

Nº actuación	Nº intervención	Tipo de actuación	Estado	Fecha inicio	Fecha fin	Personas beneficiar...	Responsable	Observaciones
0001	0002	Entrevista de seguim...	Finalizada	00/00/2024	00/00/2024	Amparo Serrano	Trabajador social	Inicio el proceso de t...
0002	0002	Gestión de prestacio...	Solicitada	00/00/2024	00/00/2024	Amparo Serrano	Trabajador social	Solicito la renta míni...

Total actuaciones: 2

Nueva actuación

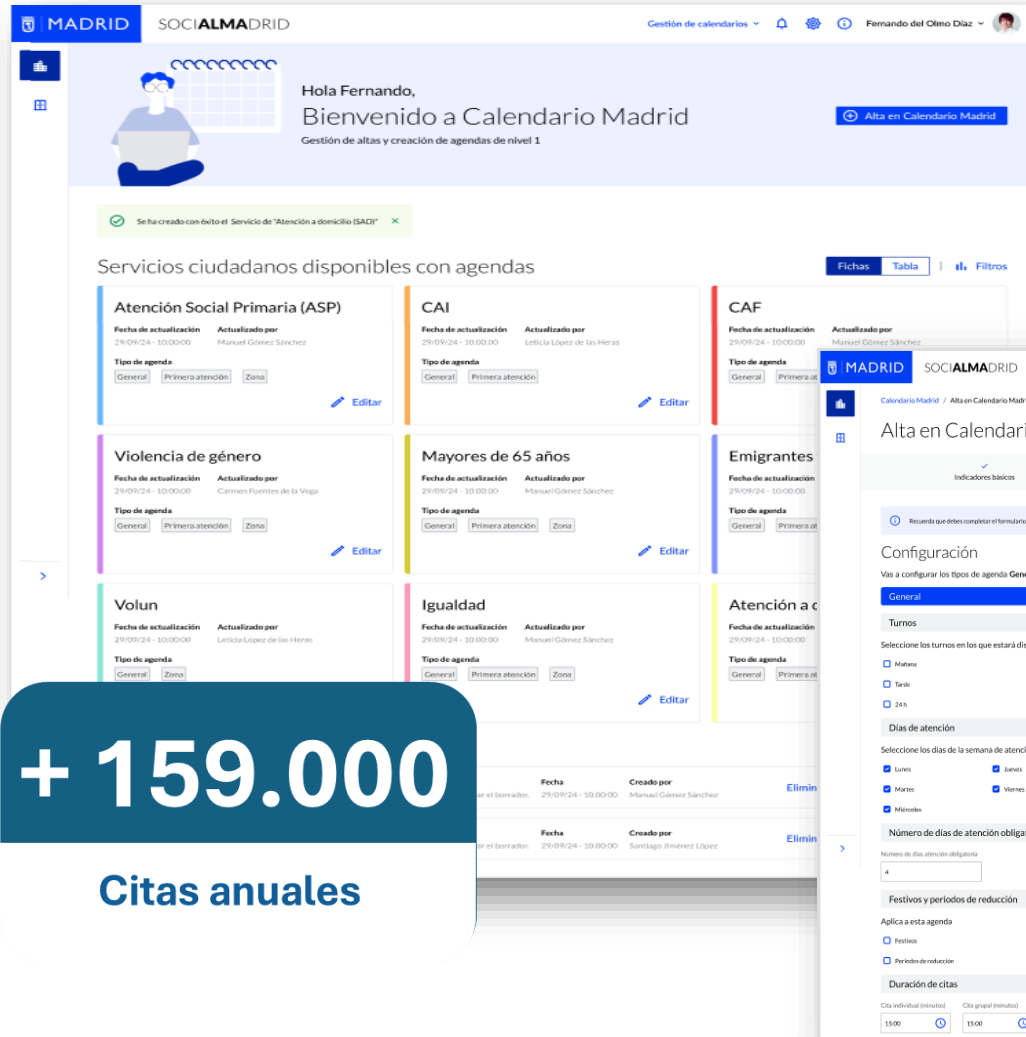
Cancelar

Atrás Guardar y finalizar



Agendas/Calendario

Permite la generación de distintas agendas asociadas a las unidades organizativas permitiendo a cada una de ellas la configuración de los días, turnos, horas de atención y duración de las citas que pueden establecer con los ciudadanos.



+ 159.000
Citas anuales

1.021
Profesionales en 45 centros



Gestión de Centros y Plazas

Módulo para el mantenimiento y gestión interna de los centros de Servicios Sociales Municipales donde se asesora, orienta, tramita y presta cada uno de los servicios y prestaciones económicas necesarias para una intervención social

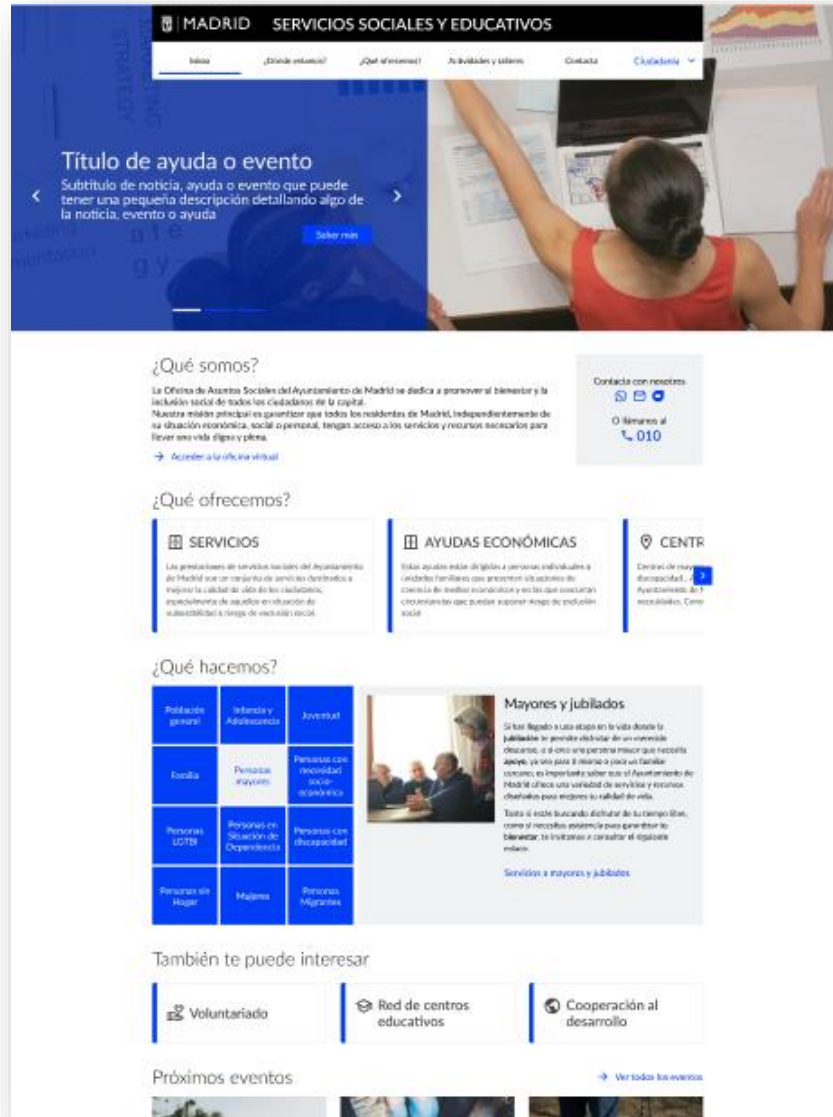
+340.000
socias/os de Centros Municipales de Mayores

The screenshot displays the 'SOCIALMADRID' web application. At the top, there is a header with the Madrid logo and 'SOCIALMADRID'. Below this, a detailed view of a center is shown, including its name, address, and contact information. A navigation menu includes 'Información del centro', 'Plazas', 'Servicios', 'Profesionales', and 'Recursos'. A personalized greeting 'Hola Manuel' is visible, along with a search bar for center names. The main content area features a table titled 'Centros' with columns for 'Nombre', 'Tipo Recurso', 'SubTipoRecurso', 'Director', and 'Dirección'. The table lists various social centers such as 'Centro de acogida y residentes puerta del sol', 'Centro De Día Y Ocupacionales', and 'Residencias Municipales Personas Mayores'. At the bottom, there is a pagination control showing 'Total: 35' and 'Mostrar: 10'.



Gestión de espacios

Módulo que gestiona los espacios físicos, equipamientos e instalaciones que cada uno de los centros pone a disposición del ciudadano para el desarrollo de las actividades de carácter social.



Portal Web (público)

Rediseño del portal de servicios sociales, unificando los portales y webs existentes y ofreciendo una nueva experiencia de usuario, con un interfaz más accesible, sencillo e intuitivo.



Oficina Social Virtual

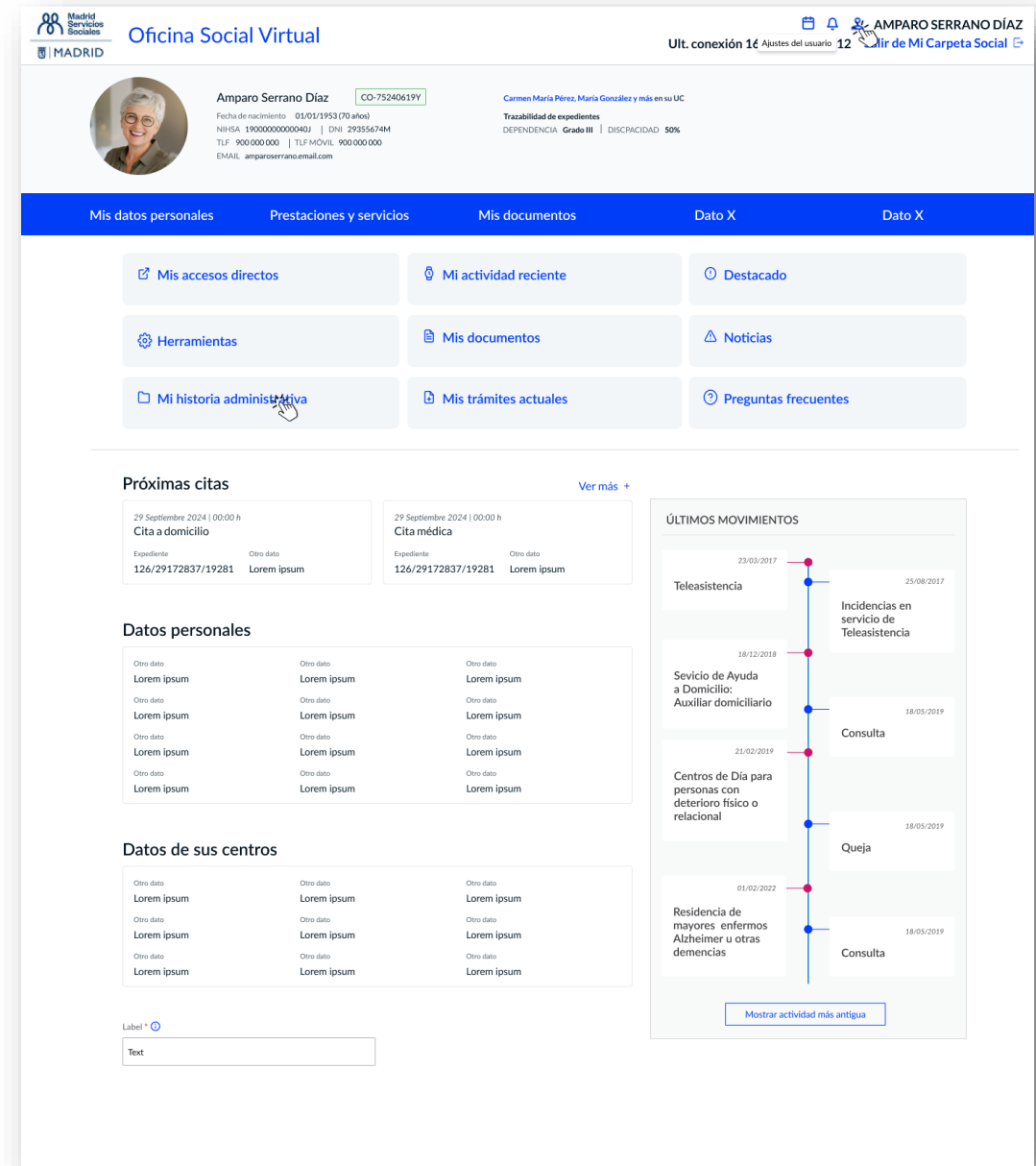
La Oficina Social Virtual será la página de acceso de la ciudadanía a su Historia Social.

En ella podrá visualizar sus datos personales, sus expedientes, información social, etc.

Contará con accesos a distintas funcionalidades tales como simuladores, herramientas, actividades recientes, eventos, etc.

Se integra con la Carpeta Ciudadana.

Es el punto de acceso a otras apps de Servicios Sociales.



05.

Interoperabilidad Comunidad de Madrid “Historia Social Única”

Historia Social Única de la Comunidad de Madrid



La **Historia Social Única** reúne toda la información necesaria sobre la atención social que recibe cada persona, permitiendo a los ciudadanos **disponer de la información más completa sobre los servicios sociales públicos.**

Así mismo, ofrece a los profesionales poder **trabajar con todas las herramientas necesarias para prestar la mejor atención** a la ciudadanía

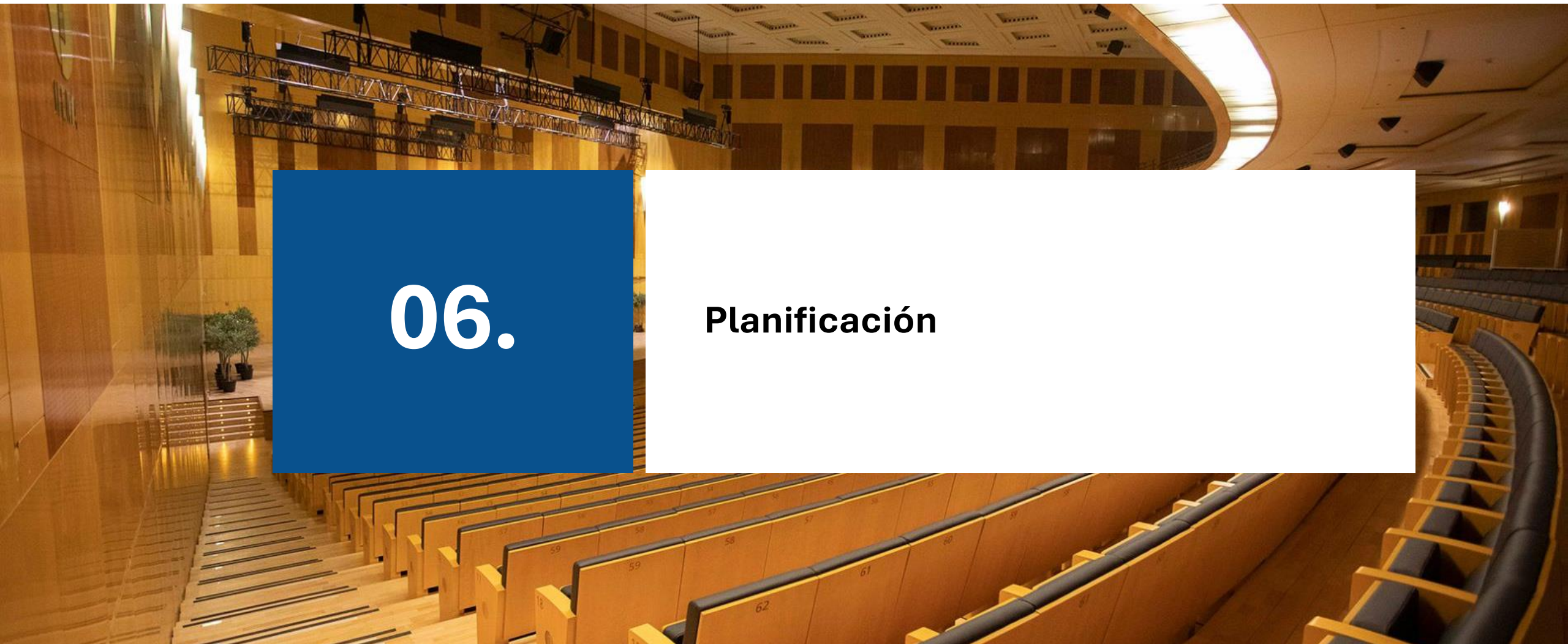




Historia Social Única de la Comunidad de Madrid



- La **interoperabilidad** entre los repositorios del Ayuntamiento y la Comunidad, garantiza la **unicidad del dato**.
- Una **intervención social** en ALMA provoca la creación de la correspondiente **Historia Social** en la Comunidad, si aún no existe.
- La Historia Social permite obtener una **visión social integrada de la persona usuaria**, consolidando la intervención social realizada por los diferentes niveles administrativos
 - proporcionando información de otros ámbitos (sanitario, laboral, judicial, vivienda...);
 - facilitando la coordinación profesional multidisciplinar;
 - posibilitando a los Servicios Sociales el ofrecer una atención personalizada y centrada en las necesidades de la persona.



06.

Planificación



Hoja de Ruta

PLAZO EJECUCIÓN
2 AÑOS

MÓDULOS		2024												2025											
		AB	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	EN	FEB	MAR	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC			
MODULOS TRANSVERSALES	Módulo de Roles y Permisos	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Seguimiento de Accesos	[Barra]												[Barra]											
	Componente de Generación de Informes	[Barra]												[Barra]											
	Comp. Acceso y Visualización de la Información de la Persona	[Barra]												[Barra]											
	Módulo Agenda	[Barra]												[Barra]											
	Gestión de Alertas	[Barra]												[Barra]											
	Módulo Diseñador de Procedimientos	[Barra]												[Barra]											
	Componente de Geolocalización	[Barra]												[Barra]											
	Gestión documental	[Barra]												[Barra]											
	Estructura de la Arquitectura y coherencia de la Información	[Barra]												[Barra]											
INTEOPERABILIDAD /INTEGRACIÓN	Hub con HSU	[Barra]												[Barra]											
	Conector con el Gestor Inteligente de Expedientes	[Barra]												[Barra]											
	Componente Integración Portafirmas	[Barra]												[Barra]											
	Componente Integración Registro	[Barra]												[Barra]											
	Componente de Integración con Padrón	[Barra]												[Barra]											
	Conector Cita Previa	[Barra]												[Barra]											
	Componente Recepción Solicitudes	[Barra]												[Barra]											
	Conector SAP	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Interoperabilidad con Empresas y Entidades	[Barra]												[Barra]											
	HERR. DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN	[Barra]												[Barra]											
MÓDULOS GENERALES	Módulo de Intervención Profesional	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Gestión de Centros	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Gestión de Plazas	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Gestión de Programas y Proyectos	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Ayudas Económicas	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Gestión de Actividades y Talleres	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Gestión de Espacios	[Barra]												[Barra]											
	Visor	[Barra]												[Barra]											
	Módulo de Gestión de Mesas	[Barra]												[Barra]											
	Módulo Facturación	[Barra]												[Barra]											
MÓDULOS ESPECÍFICOS	[Barra]												[Barra]												
ANALÍTICA AVANZADA E IA	Transformación del Modelo Analítico	[Barra]												[Barra]											
	Casos de uso de IA	[Barra]												[Barra]											
PORTAL WEB	[Barra]												[Barra]												