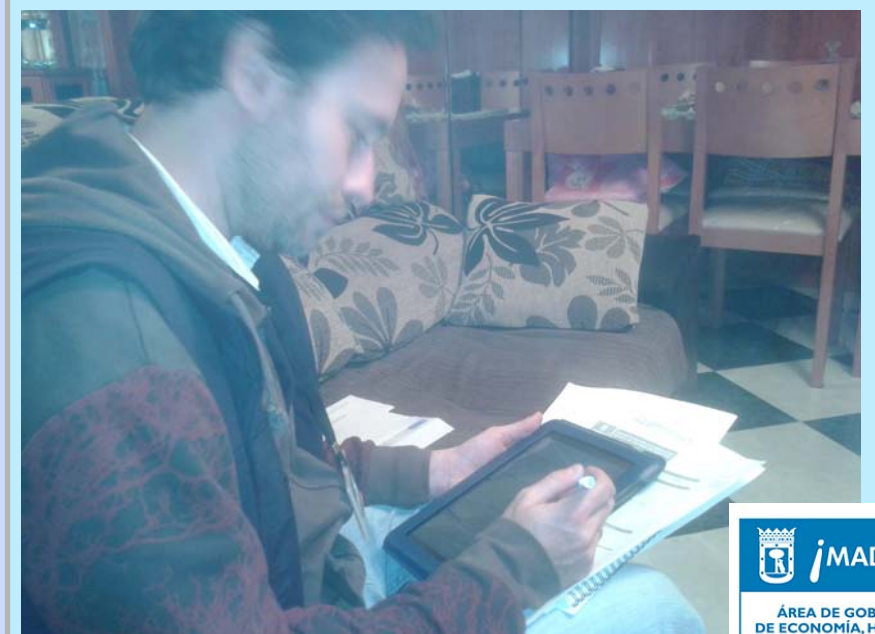


ACCESO Y USO de los SERVICIOS SOCIALES a través de las TIC

Memoria proyecto
“Innovando Juntos”

24 de noviembre de 2014
Madrid



El apartado...	respondería a:	Pág.
a. ¿Quiénes Somos? Descripción general	Por quién, qué y para qué.	1
b. ¡Qué hallamos! Diagnóstico	Descripción breve de por qué, para qué y cómo se realizó este análisis. Incluye datos respecto a: para quién se diseña (público objetivo), y sus características, así como el contexto que los rodea. Para mayor detalle y comprensión, remítase al Anexo 1.	2
c. ¡Oportunidades de mejora!	Qué oportunidades se han detectado y cuáles se seleccionaron bajo el criterio de impacto, eficiencia y viabilidad. Para mayor detalle y comprensión, remítase al Anexo 2.	4
d. ¿Qué y cómo lo diseñamos?	Qué y cómo se ha diseñado la solución. Descripción de las características del servicio propuesto. ¿Quiere ver cómo se articula el servicio? Para mayor detalle y comprensión, remítase al Anexo 3.	5
e. ¿Cómo se “ve” lo que diseñamos? El prototipo	Visual y físicamente cómo se ve el servicio y cuál es el resultado obtenido. Para mayor detalle y comprensión, remítase al Anexo 4.	6
f. ¿Cuánto impacto se espera?	Resultados esperados en términos de impacto y eficiencia.	7
g. ¿Cuándo y cómo se implementa?	La estrategia de escalabilidad: viabilidad, fases de implantación y revisión (seguimiento).	8
Anexo 1: Investigación y Diagnóstico	Herramientas y sus resultados como PESTLE, gráficos conclusiones encuestas, fotografías, “Mapa de Empatía”, entre otros.	10
Anexo 2: Oportunidades	La herramienta gráfica “User / Customer Journey Map” que refleja: acciones + puntos de contacto + necesidades + curva emocional, sobre cómo se encuentra el servicio originalmente y qué oportunidades se detectan.	13
Anexo 3: Diseño, el cómo	El “Blueprint” o ficha técnica del servicio, describe gráficamente el nuevo servicio propuesto y cómo se relaciona la experiencia del usuario, con la operatividad de quien lo gestiona. Del Servicio en General y del usuario más beneficiado por el mismo.	14
Anexo 4: Impacto e implementación	Análisis de costes, tanto de la implementación en pilotaje como su extensión a la Ciudad.	16

a. Quiénes Somos

NUEVAS RESPUESTAS PARA NUEVOS CONTEXTOS

En 2013 el Sistema Municipal de Servicios Sociales atendió a casi 400.000 personas (cobertura del 14,87%) y la previsión de acceso de personas dependientes, discapacitadas, así como desempleadas, hace pronosticar un aumento comprendido entre el 20 y el 25% en 2020.

El volumen y el perfil sociodemográfico de la población usuaria de la Atención Social Primaria ha evolucionado, incluyendo su perfil tecnológico. Ello requiere una respuesta adaptada, a las necesidades, y a las nuevas oportunidades, entre las que está agilizar plazos de tramitación y reducir gestiones evitables.

Nuestro Reto

Mejorar la eficiencia y el acceso a la Atención Social adaptándola a los nuevos contextos de la Ciudad de Madrid a través de las nuevas tecnologías.

Objetivos. ¿Qué queremos?

- Facilitar a la ciudadanía el acceso y uso a los Servicios Sociales a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Acortar tiempos de espera para la atención social y tramitación de prestaciones sociales.
- Incrementar la visibilidad de los Servicios Sociales municipales de Atención Primaria.

¿Por qué? Principales causas y restricciones

- El aumento de la demanda actual y la previsión de incremento de cobertura exige mejorar la eficiencia de los Servicios Sociales.
- El cambio de perfil tecnológico en la población requiere una actualización de los procesos de atención para agilizar la gestión de las prestaciones sociales a la ciudadanía.
- El desconocimiento de la oferta de prestaciones sociales conlleva de manera continua una pérdida de oportunidades para los ciudadanos.

Indicadores

- Reducción de tiempos de espera en la atención y tramitación.
- Número de ciudadanos de nuevo acceso a Servicios Sociales a través de las TIC
- Incremento del grado de satisfacción ciudadanos



Nombre: Jose Ignacio Santás García
Área: Departamento Servicios Sociales Distrito Puente de Vallecas
Cargo: Director Centro
Rol: Director de Proyecto



Nombre: M Concepción Serrano Suárez
Área: AG F y Servicios Sociales
Cargo: Jefa Dpto. Coordinación, Gestión y Seguimiento At. Primaria
Rol: Ejecutora



Nombre: M Jesús Gallego San Miguel
Área: DG Calidad y Atención al Ciudadano
Cargo: Coordinadora Proyectos SG Admón. Electrónica
Rol: Analista



Nombre: Antonio Lázaro Rodríguez
Área: Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM). Servicios de Sistemas Sectoriales
Cargo: Director de Desarrollo
Rol: Ejecutor



Nombre: Susana de Lucas Martínez
Área: Departamento de Servicios Sociales Puente de Vallecas
Cargo: Trabajadora Social
Rol: Asesora creativa

b. Diagnóstico

Hallazgos público objetivo

- **Confirmar que la necesidad identificada** es una realidad en los perfiles más frecuentes de atención primaria.
- **Profundizar** en la experiencia de uso de tecnologías de la información por parte de estos perfiles.
- **Conocer la percepción** de los usuarios y profesionales de atención primaria respecto al reto. (Hemos considerado el trabajador social dentro de los grupos de interés diana por el importante rol que desempeña en el proceso)

¿Qué hallamos y concluimos?

- La *brecha digital* es menor que la que realmente se percibe
- El usuario no encuentra fácilmente la información que le interesa.
- La fuente principal de insatisfacción de usuarios es la espera en la atención y las dificultades de acceso a su profesional de referencia.
- Muchos usuarios tienen smartphone pero no saben sacarle rendimiento.
- El canal electrónico para consultas y gestiones es crítico para la conciliación familiar y laboral.
- El rol y problemática de los trabajadores sociales como grupo de interés en el servicio es clave: las interrupciones telefónicas suponen una disrupción en la programación diaria. Este profesional soporta una sobrecarga de tareas administrativas evitables.

Ficha técnica metodológica:

- **Entrevista en profundidad** a un director de un Centro de Servicios Sociales.
- **Focus group** usuarios de un Centro de Servicios Sociales
- **Encuesta** a trabajadores sociales: 30.
- **Redes Sociales:** sondeo en Facebook (perfil profesionales).
- **Otras fuentes:**
 - Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid,
 - Encuesta de satisfacción de usuarios de Servicios Sociales.
 - Cartas de servicios del AG de F y Servicios Sociales.
 - Observatorio de la Ciudad
 - Fuentes bibliográficas y datos estadísticos



Nombre: Benita (mayor de 65 sin hijos)
Edad: 80 años
Actividad principal: pensionista/jubilado

Descripción general

- Se siente satisfecha con el trato recibido en el Centro de Servicios Sociales
- Le preocupan el papeleo y las gestiones.
- Le gusta hablar con la trabajadora social, y si no puede ir al centro, la llama por teléfono, pero le cuesta contactar.
- No le gustan los cambios y tampoco tiene muchas ganas de aprender cosas nuevas.
- Tiene teléfono móvil pero sólo para llamadas.



Nombre: Rosa (mujer con menores a su cargo)
Edad: 35 años
Actividad principal: (desempleada sin prestación económica)

Descripción general

- Está agobiada por sacar a su familia adelante acaba de finalizar el cobro del subsidio por desempleo.
- Le han dicho que el Ayuntamiento ofrece servicios que le pueden ayudar pero no sabe dónde informarse.
- Le resulta difícil compatibilizar la búsqueda de empleo con las gestiones de prestaciones sociales.
- Tiene smartphone pero sólo lo utiliza para hacer llamadas y enviar algún 'whatsapp'



Nombre: Adolfo (mayor de 65 años, con hijos, acude acompañado)
Edad: 75 años
Actividad principal: pensionista/jubilado

Descripción general

- Para hacer gestiones siempre va acompañado por un familiar que es quien rellena los formularios y hace las consultas.
- Está agobiado porque la familia siempre está faltando al trabajo para acompañarle en las citas y hacer las gestiones.
- Le gustaría que todo fuera más fácil y crear menos problemas a sus hijos.
- Para cualquier asunto, prefiere que contacten con su familia.



Nombre: Susana (trabajador/a social)
Edad: 38 años
Actividad principal: trabajadora social en un Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento

Descripción general

- Le gusta su profesión y no le asustan los cambios.
- Gran parte de su tiempo de trabajo lo dedica a informar a usuarios (por teléfono o presencialmente). Se siente sobrecargada por las tareas administrativas.
- Cree que podría ser más eficiente si pudiera dedicar más tiempo a la atención personalizada y menos a las tareas burocráticas
- Considera que las visitas a domicilio son fundamentales, pero no se rentabilizan lo suficiente por carecer de medios tecnológicos.



¿Quieres profundizar en los hallazgos, conclusiones y datos recogidos?
¡No te pierdas el Anexo1!

b. Diagnóstico

Hallazgos Contexto y Entorno

¿Qué queríamos indagar y qué concluimos?

- **El contexto tecnológico y social es favorable al progresivo uso de las TIC en todos los segmentos de población.**
- **El entorno político y las restricciones económicas recomiendan actuaciones sostenibles, moderadas y de gran impacto**
- **Cualquier solución debe asegurar que los perfiles más sensibles (mayores de 65 sin familia) no queden excluidos.**
- **Existen nuevas problemáticas y perfiles** con necesidades y demandas en continuo aumento y evolución,
- **Los exigencias y expectativas de los ciudadanos respecto a la Administración son cada vez más elevadas.**

Las conclusiones del diagnóstico de los hallazgos relativos al público objetivo y de los referidos al contexto se reflejan en el **DAFO** adjunto.



DEBILIDADES

- Servicios poco visibles para el ciudadano.
- Insuficiente información de interés.
- Escasa presencia en redes sociales.
- Alto volumen de tareas administrativas y tiempo de atención telefónica a consultas, que dificultan la intervención técnica.
- Realización, principalmente, de una atención social a demanda del ciudadano limitando la proactividad.
- Incremento paulatino de las listas de espera que limita la agilidad en los procesos básicos de atención,
- Nuevas problemáticas y perfiles que exigen cambios y mayor flexibilidad de acción.
- Dificultad para hacer llegar al usuario la información que necesita/le interesa.
- Plataforma tecnológica que no da respuesta a todas las necesidades.
- Limitaciones presupuestarias para nuevos proyectos

FORTALEZAS

- Experiencias exitosas y madurez en el desarrollo de procesos de cambio y mejora
- Equipamientos adecuados y con capacidad de adaptación.
- Plataforma tecnológica en actualización permanente
- Gestión de contenidos Web y redes sociales con modelo organizativo municipal consolidado.
- Actuaciones en marcha de nueva web madrid.es, evolución del espacio personalizado, nuevas formas de identificación y firma electrónica, y estrategias Ciudadano 360º
- Estudios de satisfacción disponibles.

OPORTUNIDADES

- Brecha digital cada vez más reducida en todos los segmentos de población (personas mayores incluidas)
- Abaratamientos de equipos y conexión a Internet
- Creciente sensibilización y movilización de la población ante los problemas sociales.
- Utilización de los Servicios Sociales por amplias capas de la sociedad (mayor universalidad y legitimación)
- Mayor exigencia de calidad por parte de los ciudadanos
- Creciente interés de las Administraciones en gestionar los servicios con criterios de calidad
- Compromiso y disposición de los profesionales en la mejora de servicios.

AMENAZAS

- Debilitamiento del Sistema de Bienestar Social en el marco nacional y europeo.
- Capacidad limitada para dar respuesta a las necesidades ciudadanas ante el aumento de la cobertura.
- Fragmentación y pérdida competencial de los servicios sociales municipales.
- Dificultades y tensiones crecientes en la relación con los ciudadanos por la limitación de las prestaciones sociales.
- Burocratización y formalización administrativa creciente de los servicios que dificultan la cercanía y proximidad.
- Riesgo de abordar nuevos proyectos ante próximas elecciones
- Resistencia al cambio

c. ¡Oportunidades!

Necesidades y deseos del usuario

- 1.- **Escasa información clara y accesible** sobre la oferta de prestaciones y ayudas de los Servicios Sociales y otros sistemas.
- 2.- **Necesidad de contactar con el trabajador social** para consulta de dudas, imprevistos y estados de tramitación de ayudas y prestaciones.
- 3.- **Tardanza en recibir el servicio** o ayuda social solicitada.
- 4.- **Molestias ocasionadas por gestiones, desplazamientos y citas evitables**: al menos 4 desplazamientos innecesarios por parte de familiares y cuidadores de personas mayores y/o dependientes, con dificultades para conciliar la vida laboral con la gestión de recursos de apoyo.
- 5.- **Esperas** para recibir atención presencial:
 - Tiempo de espera de 3 a 15 días para primera cita (en función del Distrito).
 - Tiempo de tramitación de prestaciones de 4 a 6 semanas –salvo urgencias- (al menos 2 citas en despacho, 1 cita-visita en domicilio, registro de la solicitud y tiempo de gestión del profesional).
- 6.- **Desconocimiento** del sistema público de Servicios Sociales y percepción negativa de los procesos de la Administración.
- 7.- **Carencias en el uso de las TIC**
- 8.- **Limitaciones para el trabajo profesional eficiente durante las visitas a domicilio.**

Puntos de contacto detectados para la mejora

- 1.- **Proporcionar información clara y accesible** sobre la oferta municipal de recursos y ayudas de los Servicios Sociales a través de la aplicación informática: servicio de mensajería por correo electrónico y SMS, circulares informativas por perfiles, firma electrónica de informes sociales.
- 2.- Facilitar **la interacción con el trabajador social** (profesional de referencia de la Atención Social Primaria), a conocer el estado de las prestaciones solicitadas.
- 3.- **Reducción de tiempos de tramitación** de las ayudas y prestaciones sociales **en un 50%**: de 4-6 a 2-3 semanas en los casos de uso de las TIC.
- 4.- **Sustitución de los contactos presenciales innecesarios por gestiones telemáticas** al menos **en un 50% en los casos de uso de las TIC**, garantizando la atención presencial que el usuario precise.
- 5.- **Reducción tiempos de espera en un 20%** para ser atendido de manera presencial, en general, para todos los usuarios (incluido aquellos usuarios de “perfil no TIC”, al atender de manera telemática –parcialmente- a los de “perfil TIC”).
- 6.- Difusión de la labor de los Servicios Sociales, así como eventos y oportunidades a través folletos informativos, las Redes Sociales y el uso de la marca **madridSocial**
- 7.- **Creación de espacios de capacitación digital**: aulas de informática e impartición de talleres de TICs a través de la optimización de las aulas y conexiones WIFI existentes en los 84 Centros Municipales de Mayores.
- 8.- **Uso de tablets en las visitas a domicilio**: acceso a expedientes, aplicación de baremos en tiempo real, información in situ de frecuencia de los servicios, cálculo de copagos y valoración de necesidades en el propio entorno del usuario mediante el uso de fotografías y apps útiles, firma del usuario para solicitud de prestaciones.



¿Quieres ver cómo se plasma gráficamente la relación entre usuarios y detección de oportunidades? ¡No te pierdas el Anexo2 y su “User Journey Map”!



Rosa



Benita



Adolfo

Susana
(trabajadora
social)

d. ¡Qué diseñamos?

ANTES del SERVICIO	DURANTE EL SERVICIO	DESPUÉS DEL SERVICIO
<p>1. El Ayuntamiento realiza campañas de difusión de los servicios a través de los portales madrid.es. La imagen del portal se ha renovado y los contenidos se han mejorado. También los nuevos perfiles de redes sociales para Atención Social Primaria y los folletos, están ayudando a hacer más visibles los Serv. Sociales mpales.</p> <p>2. Rosa (35 años, desempleada sin prestación) necesita solicitar una prestación social y accede a la información publicada por el Ayuntamiento a través de sus canales de atención (madrid.es, 010, oficinas y centros, redes sociales mpales, etc.)</p> <p>3. Adolfo (75 años), precisa solicitar una prestación cuyo folleto ha visto en el Centro de Mayores. No conoce las TIC, tiene un hijo que le ayudará.</p> <p>4. Benita, al igual que Adolfo, hará su solicitud, pero podrá recibir capacitación en TIC.</p>	<p>1. Rosa tiene dudas sobre alguno de los requisitos y la documentación. Aunque puede llamar por teléfono o ir al Centro de Servicios Sociales, contacta a través de la página Web para evitar esperas enviando su consulta. Al poco tiempo recibe un correo electrónico con la información que le proporciona su trabajadora social de referencia: Susana, que le propone una cita para revisar la documentación previa a su Registro, pues su caso es complejo.</p> <p>2. Rosa pide cita a través de internet y recibe un recordatorio el día previo.</p> <p>3. Ya en el Centro de Servicios Sociales, el TS social verifica que todo está correcto y le ofrece la posibilidad registrarse como usuario para poder hacer trámites electrónicos que requieran identificación y firma electrónica. Además podrá acceder a un espacio personalizado para consultar el estado de su expediente, adjuntar la documentación si se le requiere, contactar con su TS, solicitar cita, recibir avisos, y suscribirse a la información de su interés.</p> <p>4. Rosa envía la solicitud a través de Registro Electrónico utilizando su usuario/contraseña, recibiendo un SMS /correo electrónico de confirmación.</p> <p>5. Susana da de alta el proceso en la aplicación de gestión de prestaciones (CIVIS) asociada a la Historia Social de Rosa, quien recibe el aviso (por correo electrónico/SMS) y confirma. También lo puede hacer desde su espacio personalizado. De igual forma es avisada de la visita a casa de Susana.</p> <p>6. Ya en el domicilio de Rosa, su trabajadora social, con una tablet, toma notas, consulta la historia, rellena el formulario de baremación e informa a Rosa de las condiciones de la prestación que le corresponde y de otros servicios de apoyo a su situación y de su familia. Rosa puede dar el visto bueno en ese momento o desde su espacio personalizado.</p> <p>7. Desde que tiene usuario y contraseña, Rosa ya puede realizar el seguimiento de su solicitud y siempre recibe aviso por correo electrónico/SMS cuando hay alguna novedad). Además desde ese espacio, también puede realizar otros trámites de tributos, multas, padrón, censo y consultar otros expedientes.</p> <p>8. No todos los usuarios que solicitan prestaciones son como Rosa. Adolfo (75 años), por ejemplo no sabe de tecnología pero tiene a su hijo que le resuelve todas las gestiones, por Internet para no tener que faltar al trabajo. Además, Susana le atenderá presencialmente siempre que lo necesite.</p> <p>9. Benita (80 años) sin embargo no tiene hijos, pero se ha apuntado, por recomendación de Susana, a los Talleres de formación en TIC que imparten en los Centros Municipales. Se beneficia de un acortamiento en las esperas de atención y dentro de poco, la veremos haciendo sus trámites por Internet...</p>	<p>1. El Ayuntamiento realiza estudios de satisfacción de usuarios y evalúa la eficiencia del servicio para identificar puntos de mejora y abordar nuevas actuaciones</p> <p>2. Además quiere adelantarse a las necesidades de los ciudadanos siendo proactivo. Analiza segmentos de población, configurando y lanzando campañas informativas que dirige a los distintos perfiles de forma selectiva, enviando información que se considera de interés en cada caso,</p> <p>3. Rosa recibe por correo electrónico una información del Ayuntamiento de una prestación que le puede interesar. El Ayuntamiento ha identificado a Rosa entre el grupo de usuarios que cumple los requisitos y se lo comunica por si le interesa solicitar el servicio.</p> <p>4. Los hijos de mayores y dependientes como Adolfo ya no tienen que desplazarse y faltar en sus trabajos.</p> <p>5. Benita, y otras personas que antes desconocían las TIC, ya son usuarias de un sistema ágil y eficiente.</p>



¡No te lo pierdas! ¿Quieres ver cómo se relacionan las oportunidades, esa nueva experiencia del usuario con la gestión operativa? ¿Cómo funciona el nuevo servicio? ¡No dejes de ver el "blueprint" en el Anexo3!

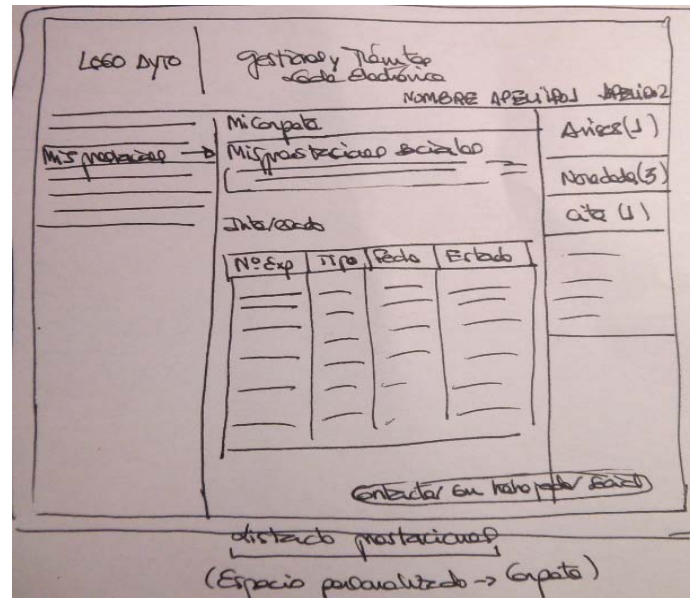
e. ¡Prototipo!

¿Cómo y por qué validar el diseño?

Para algunas **aplicaciones / funcionalidades** que se tendrían que desarrollar, elaboramos prototipos de pantalla para ayudar a visualizar el servicio .

Paso 1

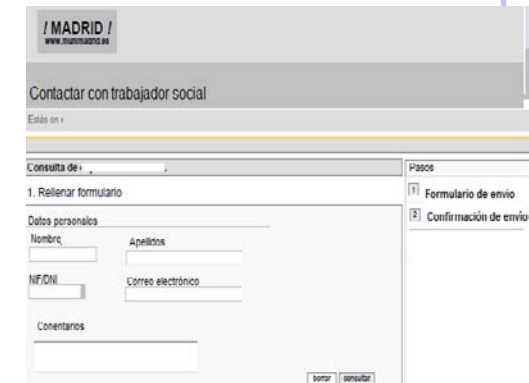
Primero identificamos algunas maquetas de pantallas o plantillas del entorno del usuario final y del profesional que se consideraban más significativas por parte de los profesionales del equipo de servicios sociales y las dibujamos



Listado de prestaciones en 'Mi Carpeta' (prototipo hecho a mano)

Paso 2

Para que alguna plantilla se viera mejor editamos el prototipo con ordenador



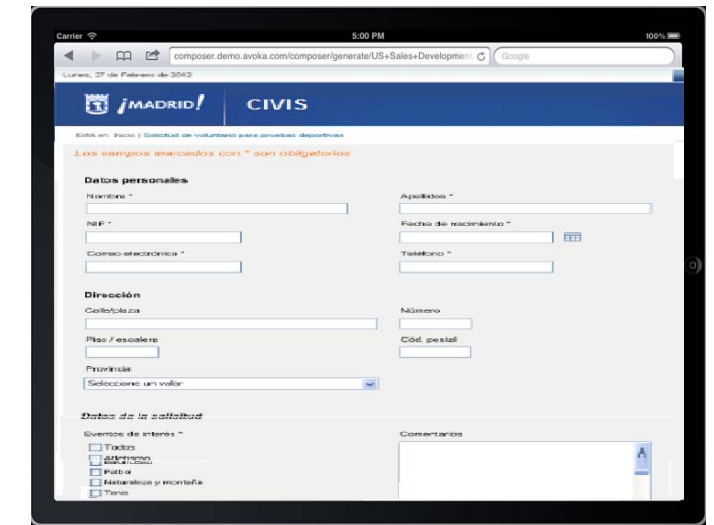
Formulario Contactar con el trabajador social (prototipo con ordenador)

Paso 3

Por último hicimos algunos diseños aplicando el **estilo actual** para poder previsualizarlos en cualquier dispositivo (ordenador, tablet y smartphone)



Consulta de detalle de prestación en espacio personalizado > Mi Carpeta (acceso autenticado con certificado electrónico o usuario y contraseña)



Versión adaptada para gestión de prestaciones y baremación en visitas a domicilio

NOTA: Por parte de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano se está trabajando en un nuevo portal **madrid.es** que incluye un cambio de estructura y diseño. Los desarrollos ofrecidos desde la Web, Sede Electrónica y Mi Carpeta, correspondientes a este proyecto se deberán ajustar a dicha línea gráfica

Impacto

- **Reducción general de la espera** para ser recibir atención (no urgente) en un 20% en 2015, incrementable en 2016.
- Mediante el proyecto experimentarán una **reducción de esperas, desplazamientos y molestias** innecesarias en un 100% en los ciudadanos participantes en el mismo con perfil "TIC".
- **Formación y capacitación de la ciudadanía no usuaria de TICs:** 100 personas por año y aula (actualmente hay 84). Incremento de su nivel de participación e inclusión social.
- **Aumento de la población con perfil de usuarios de TICs** en un 50% durante el año 2015.
- **Aumento grado de conocimiento de la labor de los Servicios Sociales** en un 20% de la Ciudadanía de Madrid.
- **Aumento de la calidad de la valoración profesional en las visitas domiciliarias** al poder realizarse con tecnología adecuada, en un 100% de ellas.
- En 2016, al finalizar la fase de extensión, podrían beneficiarse del proyecto un 10% de las personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria: **40.000 personas, y este porcentaje se ampliaría año tras año.**

Viabilidad y Costes



- El análisis de costes consta en el ANEXO 4
- Es necesario señalar que las aulas de informática y wifi para los talleres de capacitación en TIC se desarrollarán en las ya existentes, optimizando su uso.
- Del mismo modo, el coste de la aplicación en 2017 se reduciría drásticamente al asumirse dentro del mantenimiento de la aplicación que realiza el IAM

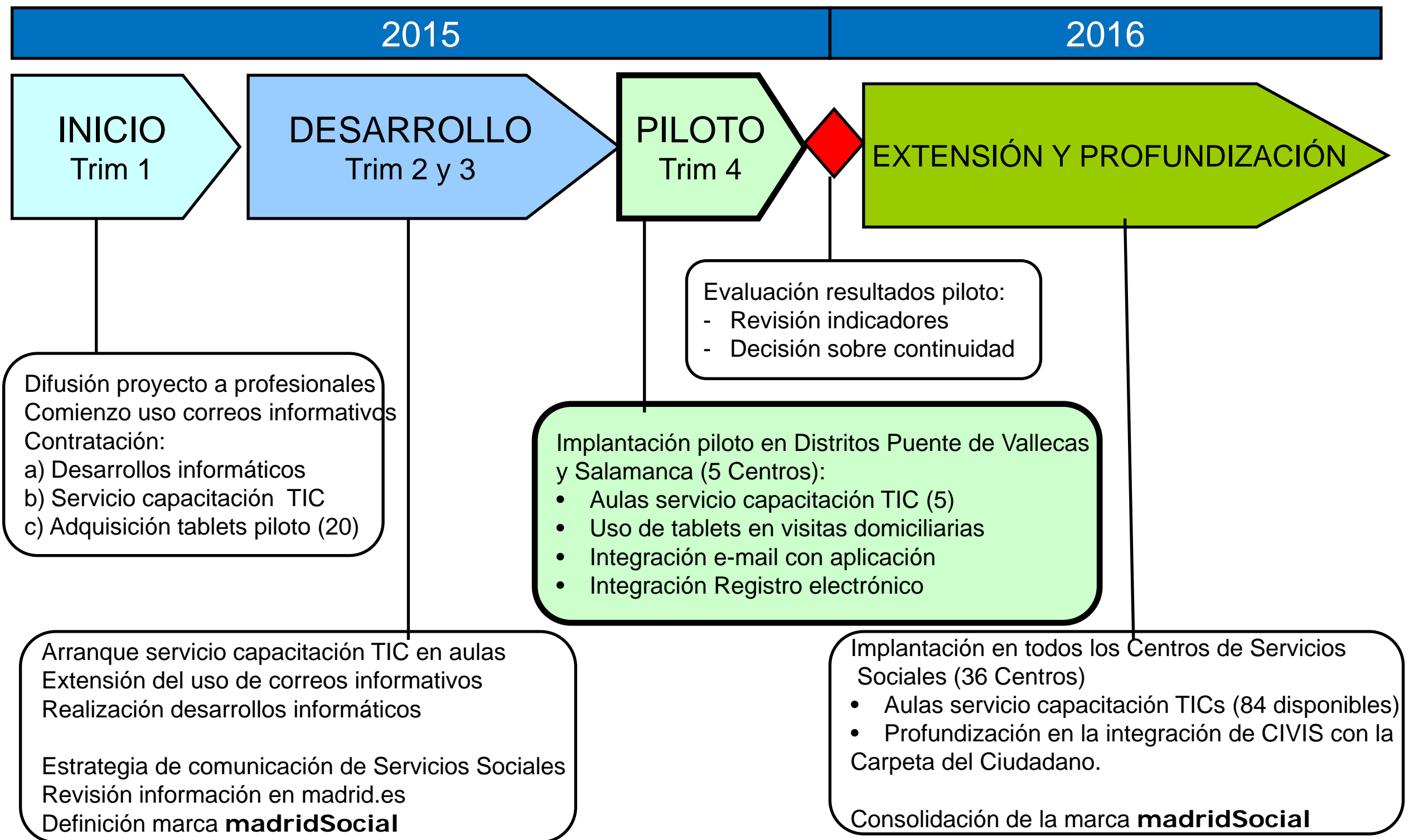
Eficiencia

- **Reducción de los tiempos de dedicación profesional** de técnicos a tareas administrativas en un 30% en general (en el caso de usuarios de perfil "TIC," sería del 50%)
- **Optimización de los actuales recursos tecnológicos** (aulas de informática y espacios wifi -84 en la actualidad-) mediante el uso para talleres de alfabetización digital e inclusión social a través de las TICs. Ampliación intensidad uso al 100%.
- **Simplificación de los procesos de gestión** en los casos con perfil TIC en un 50% .

Retorno Social de la Inversión

- La tasa de Retorno social de la inversión (SROI) en el caso sanitario es del 30% (es decir, por cada € invertido, se recupera 1.33) .
- **Dado el importante impacto social que tiene el uso de las TICs, se estima que el retorno social del proyecto en el caso de lo Servicios Sociales de At. Soc. Primaria SERÍA ENTRE EL 40 Y EL 50%**

¡Implementación!



PILOTAJE : 2015

Para desarrollar la experiencia piloto se han elegido dos distritos de diferente perfil socioeconómico, educativo y poblacional: Salamanca y Puente de Vallecas.

EXTENSIÓN Y PROFUNDIZACIÓN : 2016

En 2016 se extendería a toda la Ciudad por fases.

ANEXOS

ANEXO 1 (1/3): investigación!

PASO 1. Analizamos ... FACTORES EXTERNOS (PESTLE)

Políticos

- Proceso electoral a corto plazo.
- Interés por soluciones inmediatas y de gran impacto

Económicos

- Limitaciones presupuestarias actuales en las Administraciones Públicas.
- Reducción del nivel de renta de los hogares
- Abaratamiento de equipos informáticos, dispositivos móviles y acceso a Internet.

Socio-culturales

- Nuevas problemáticas y perfiles sociales con necesidades y demandas en aumento
- Mayores expectativas y exigencias de los ciudadanos en relación a los servicios públicos
- Disminución de brecha digital

Tecnológicos

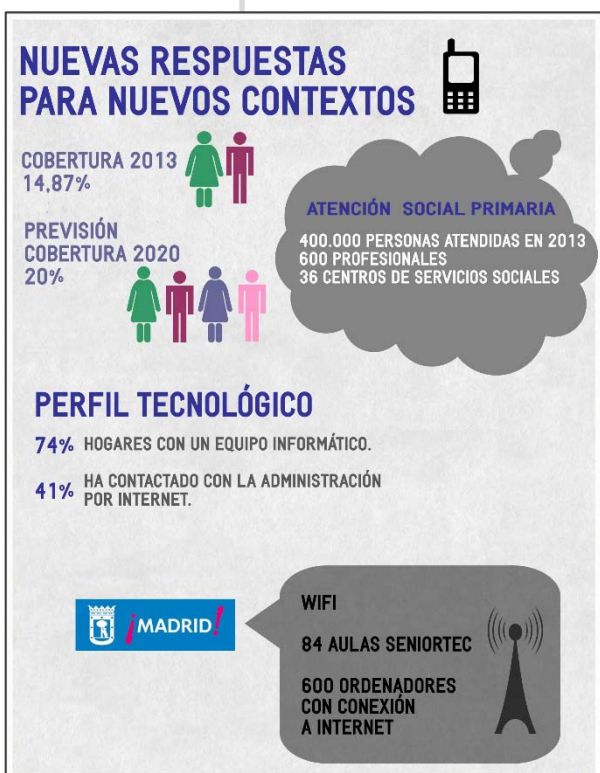
- Progresivo uso de las TIC por parte de todos los segmentos de población
- Base tecnológica municipal disponible/ actuaciones en marcha en el ámbito de la Administración electrónica
- Plataforma tecnológica municipal de servicios sociales con amplias posibilidades de mejora.

Legales

- Ley de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de Dependencia 39/2006
- Ley 11/2007, de acceso electrónico a los Servicios Públicos.
- Ley de Transparencia.
- Falta de definición y conflicto de competencias entre las distintas administraciones en relación a la Atención Social Primaria.

Ecológicos

- Aumento de la conciencia de sostenibilidad medioambiental de los servicios.

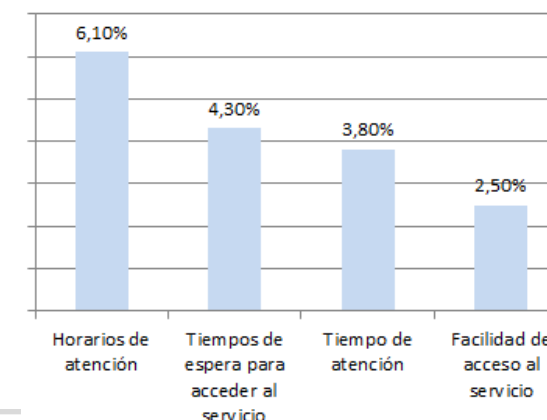


PASO 2. Consultamos algunas FUENTES disponibles

- **Sugerencias , y Reclamaciones ***, tramitadas por la Dirección General de Mayores y Atención Social, en 2013 :
Del total de motivos recogidos el **16,7%** se refieren a horarios , tiempos de espera y atención y facilidad de acceso al servicio
- **Encuestas de satisfacción:** Las encuestas de satisfacción de usuarios de Centros de Servicios Sociales reflejan una valoración media de la **satisfacción de 8 sobre 10**, si bien se incide también por parte de los usuarios en la cita previa (actualmente en proceso de implantación), tiempo de espera y el horario.

*Fuente consultada: Observatorio de la Ciudad de Madrid y Memoria de la D. G. de Mayores y atención Social 2013 (publicadas en www.madrid.es)

Entrada año 2013	Número
Sugerencias	33
Reclamaciones	535
Felicitaciones	9
Total	577



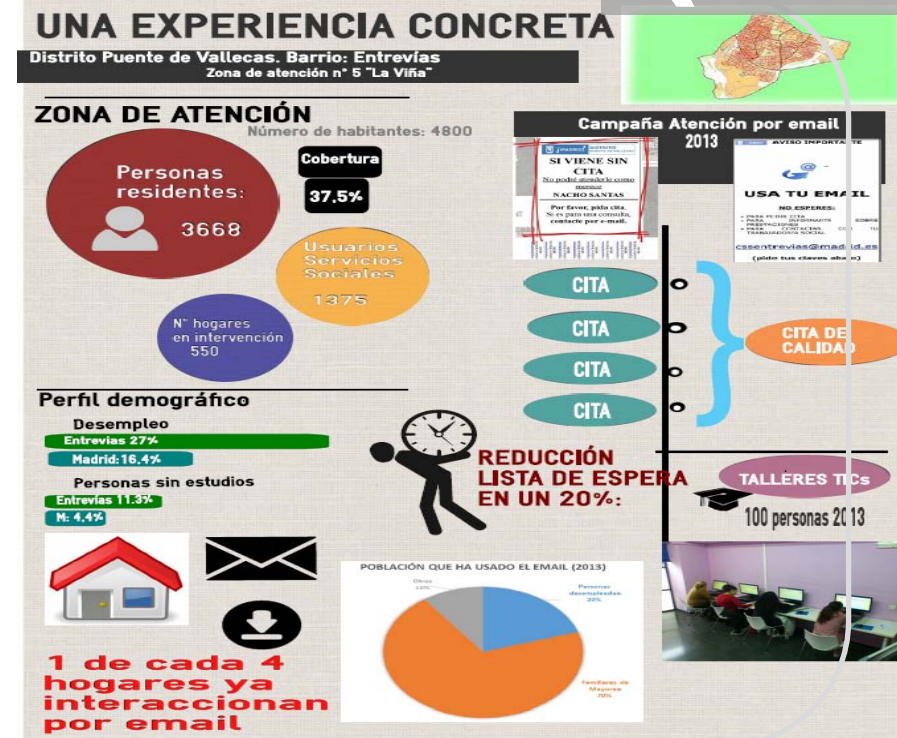
Motivo	Número Solicitudes
SIN MOTIVO	21
1.1. Instalaciones y equipamiento	9
1.2. Accesibilidad	3
1.5. Seguridad	6
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	10
1.10. Impresos	4
2.1. Disponibilidad de personal	17
2.2. Trato recibido	17
2.3. Conocimientos del personal	2
3.1. Horarios de atención	38
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	27
3.3. Tiempo de atención	24
3.4. Organización - planificación	19
3.5. Procedimientos y plazos	58
4.1. Facilidad de acceso al servicio	16
4.2. Falta de prestación del servicio	12
4.3. Incorrecta prestación del servicio	83
4.4. Solicitud nuevo servicio	13
4.5. Tasas y precio del servicio	224
4.6. Disconformidad con la actividad	8
5. Eficiencia	2
6. Normativa	10
7. Protección de Datos	1
Total	624

PASO 3. ENTREVISTAMOS al Director de Centro de SS de Entrevías

En el barrio de Entrevías, el **37% de la población empadronada es usuaria de Atención Social Primaria**. Se trata de un barrio que **duplica a la media de la Ciudad en desempleo y en número de personas sin estudios**.

Y el resultado de la experiencia en 2013:

- El **25% de los hogares** en intervención **utilizó el correo electrónico**, de manera rudimentaria.
- De esos hogares, el 70% se trataba de familiares de mayores que no tuvieron que hacer desplazamientos ni faltar a sus trabajos. El 20% de desempleados y el 10%, de otros perfiles. La satisfacción en todos los casos fue muy alta.
- Se redujo en un 20% la lista de espera para ser atendido en general.
- En los procesos en los que se usó el correo electrónico, se redujo de 4 a 2 e incluso a 1 contacto presencial en el caso de ser una persona ya conocida anteriormente.
- 100 personas participaron en talleres de capacitación de TIC (1 aula)**



PASO 4. FOCUS GROUP en el Centro de SS de Entrevías

Descubrimos que....

- 1.- La población en exclusión social valora las TIC de manera muy favorable
- 2.- Disponen de Smartphone mayoritariamente, pero desconocen el potencial que tiene su uso.
- 3.- Desconocen las posibilidades que el smartphone conectado a la red puede significar.
- 4.- Existe cierto pudor a reconocer que disponen de tecnología por la consideración (rol aprendido) de que es un objeto de "de lujo" y poder perder algún tipo de ayuda.



PASO 5. Escuchamos en REDES SOCIALES para recabar opinión de los profesionales de Atención Social Primaria

Descubrimos que....

En las redes sociales, la iniciativa ha tenido una gran acogida: **NO SE CONOCEN EXPERIENCIAS SIMILARES EN NINGÚN MUNICIPIO DE ESPAÑA.**

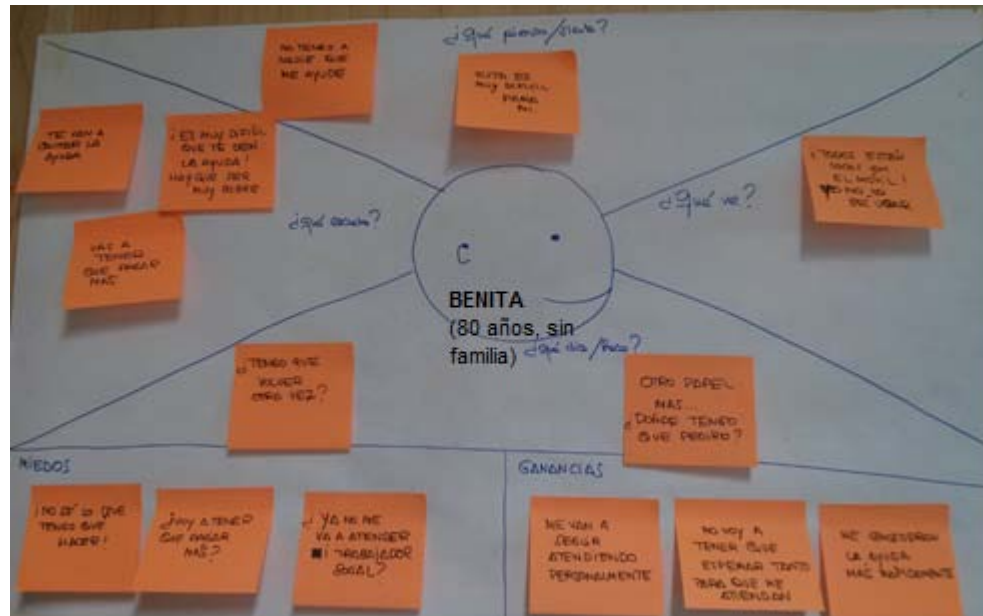


ANEXO 1 (3/3)

PASO 6. ... Y construimos los MAPAS DE EMPATÍA de los perfiles del público objetivo



Nombre: Benita
(mayores de 65
sin hijos)
Edad: 80 años
**Actividad
principal:**
jubilado/
pensionista



Nombre: Rosa
(mujeres con
menores a su
cargo)
Edad: 38 años
Actividad:(dese
mpleada sin
prestación)



Nombre: Adolfo
(mayores de 65
años con hijos,
acude
acompañado)
Edad: 75 años
Actividad
jubilado /
pensionista


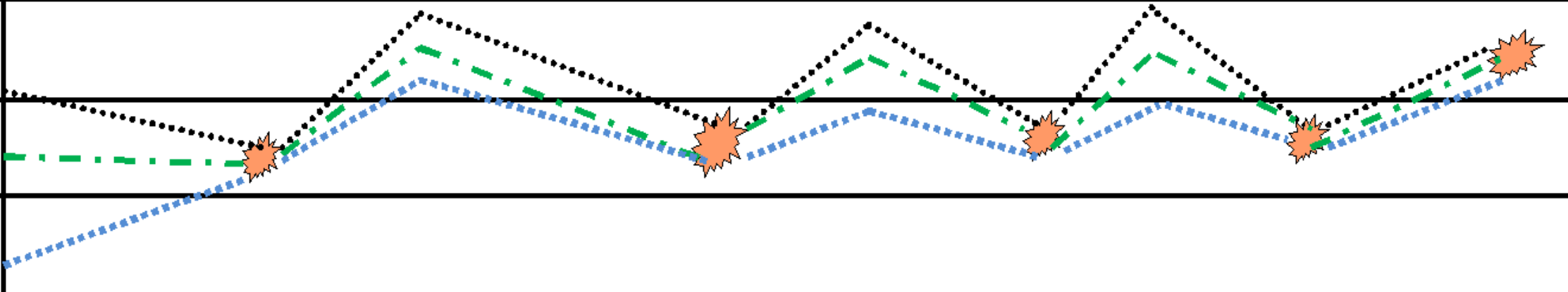






Nombre: Susana
(trabajador/a social)
Edad: 35 años
Actividad principal:
trabajadora social en
un Centro de
Servicios Sociales
del Ayuntamiento

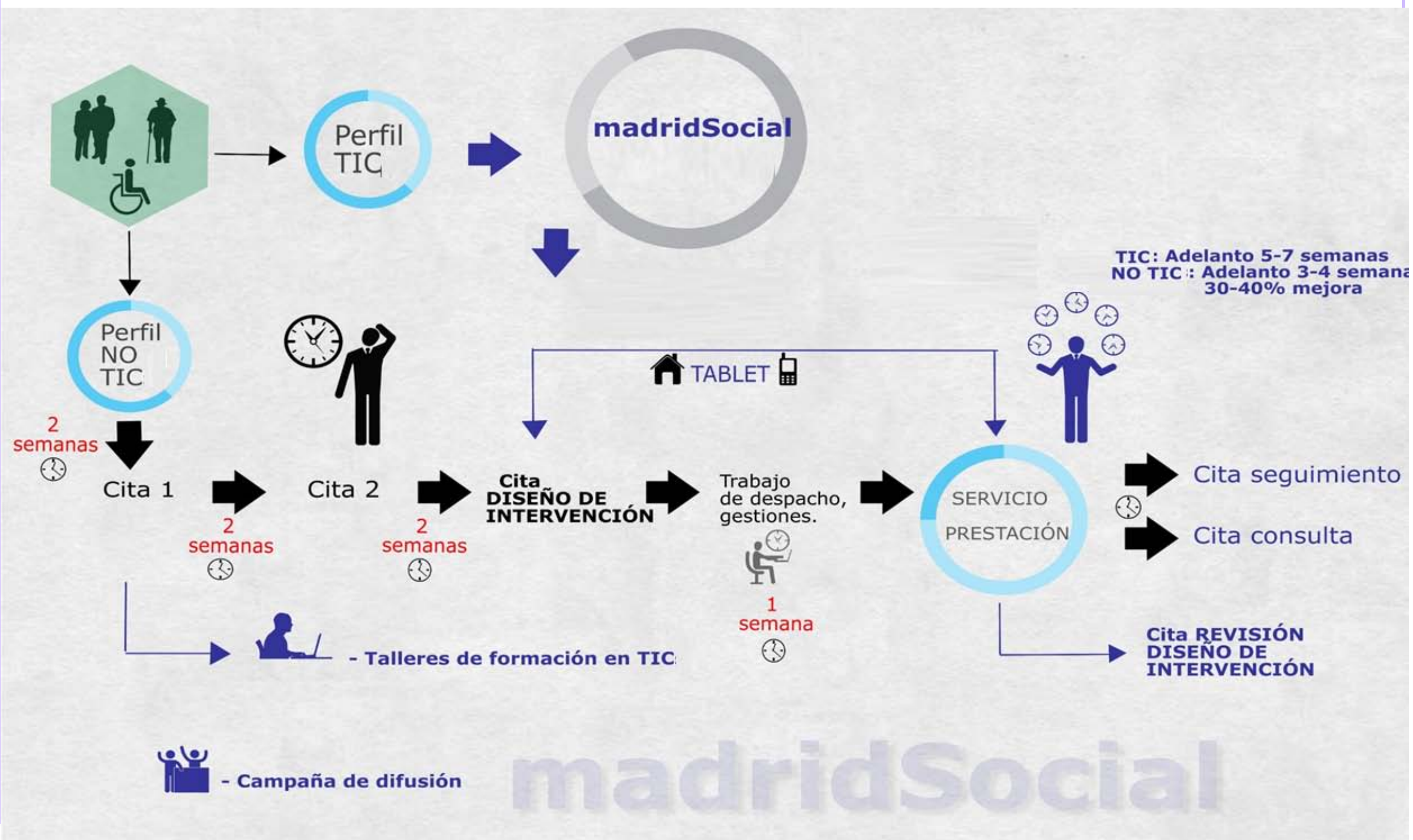


ANEXO 2: ¡oportunidades!

User Journey Map

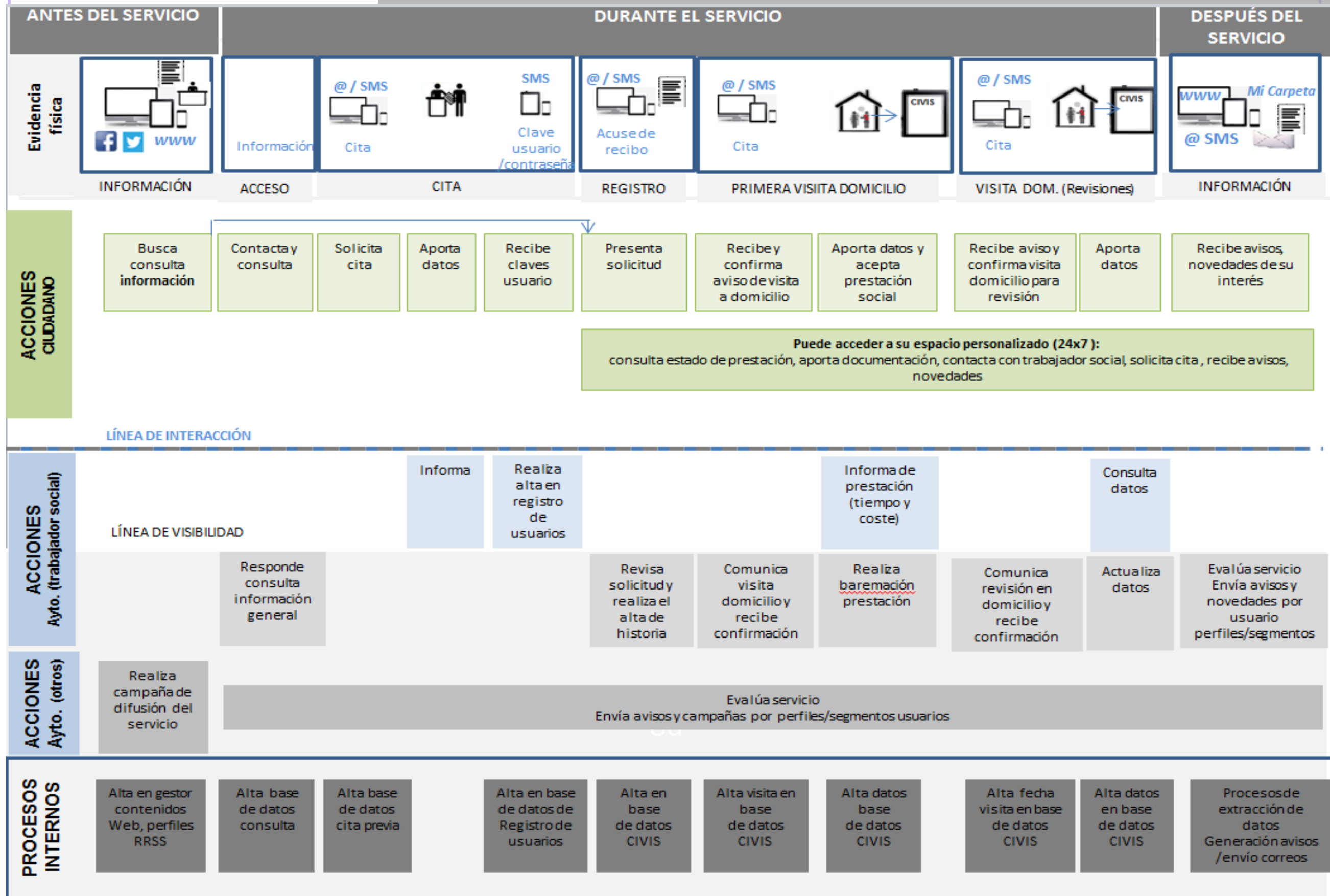
FASES	ANTES DEL SERVICIO			DURANTE EL SERVICIO						DESPUES DEL SERVICIO	
ACCIONES USUARIO	PREGUNTA A FAMILIA/ CONOCIDOS COMO ACCEDER A SS. SOCS	LLAMA PARA PEDIR CITA	TELEFONO COMUNCA	1ª CITA con TRABAJADOR SOCIAL / LE ORIENTA y PIDE DOCUMENTACION	USUARIO o FAMILIAR PREPARA DOCUMENTOS	Pide 2ª CITA. TARDA DE 2 a 4 SEMANAS	2ª CITA en CENTRO SS o en VIISTA a DOMICº TRABJ SOCIAL VALORA y TRAMITA SERVº o AYUDA	CONSULTAS por TFNO sobre ESTADO del SERVICIO/ AYUDA	RESOLUCIÓN/ALTA en SERVICIO /AYUDA	CONSULTAS TELEFONICAS al TRABAJADOR SOCAIL /DIFICULTAD de CONTACTO	PETICION CITA PARA PLANTAEAR NUEVA NECESIDAD / DE 3 a 6 SEMANAS de ESPERA (Salvo Urgencias9
NECESIDAD USUARIO	IIINFORMAC ION SOBRE COMO ACCEDER A SS SOC.	ACCESO AGILA CITAS		PLANTEAR NECESIDAD AL TRABAJADOR SOCIAL		NECESITA RESPUESTA RAPDA A SU NECESIDAD		CONOCER ESTADO DE SU SOLICITUD		ACLARAR DUDAS O RESOLVER NCIDENCIAS	EXPONER NUEVA NECESIDAD Y
 BENITA 80 años. Sin hijos											
 ROSA 38 años. 2 hijos. Parada											
 ADOLFO 75 años. CON HIJO											
TIEMPOS	 TIEMPO desde 1ª cita hasta resolución del servicio /prestación: De 1 a 7 semanas										
LEYENDA	 Puntos críticos detectados en la experiencia actual del usuario de los SS Sociales para los que el Proyecto plantea Oportunidades de Mejora										

ANEXO 3: ¡blueprint!



Blueprint: ficha técnica del servicio del usuario "TIC"

ANEXO 3: ¡blueprint!



ANEXO 4: ¡Impacto!

	Concepto	Inversión	Resultados
2015 5 Centros PILOTAJE	Desarrollos en aplicaciones informáticas	200.000,00 €	Alineación aplicaciones con Proyecto
	Adquisición tablets con conexión 3G para los 5 centros piloto	12.000,00 €	Tablets en visitas domiciliarias (20)
	Servicio aulas capacitación TIC piloto	18.000,00 €	Servicio capacitación TIC (500 participantes)
	Total 2015 (PILOTAJE)	230.000,00 €	
2016 36 Centros	Desarrollos en aplicaciones	100.000,00 €	Integración Carpeta del Ciudadano
	Adquisición tablets con conexión 3G para todos los 36 centros	74.400,00 €	Tablets en visitas domiciliarias (124)
	Servicio aulas capacitación TIC todos	172.800,00 €	Servicio capacitación TIC (3600 participantes)
	Total 2016 (EXTENSIÓN)	347.200,00 €	