



# Inteligencia en la Atención Social

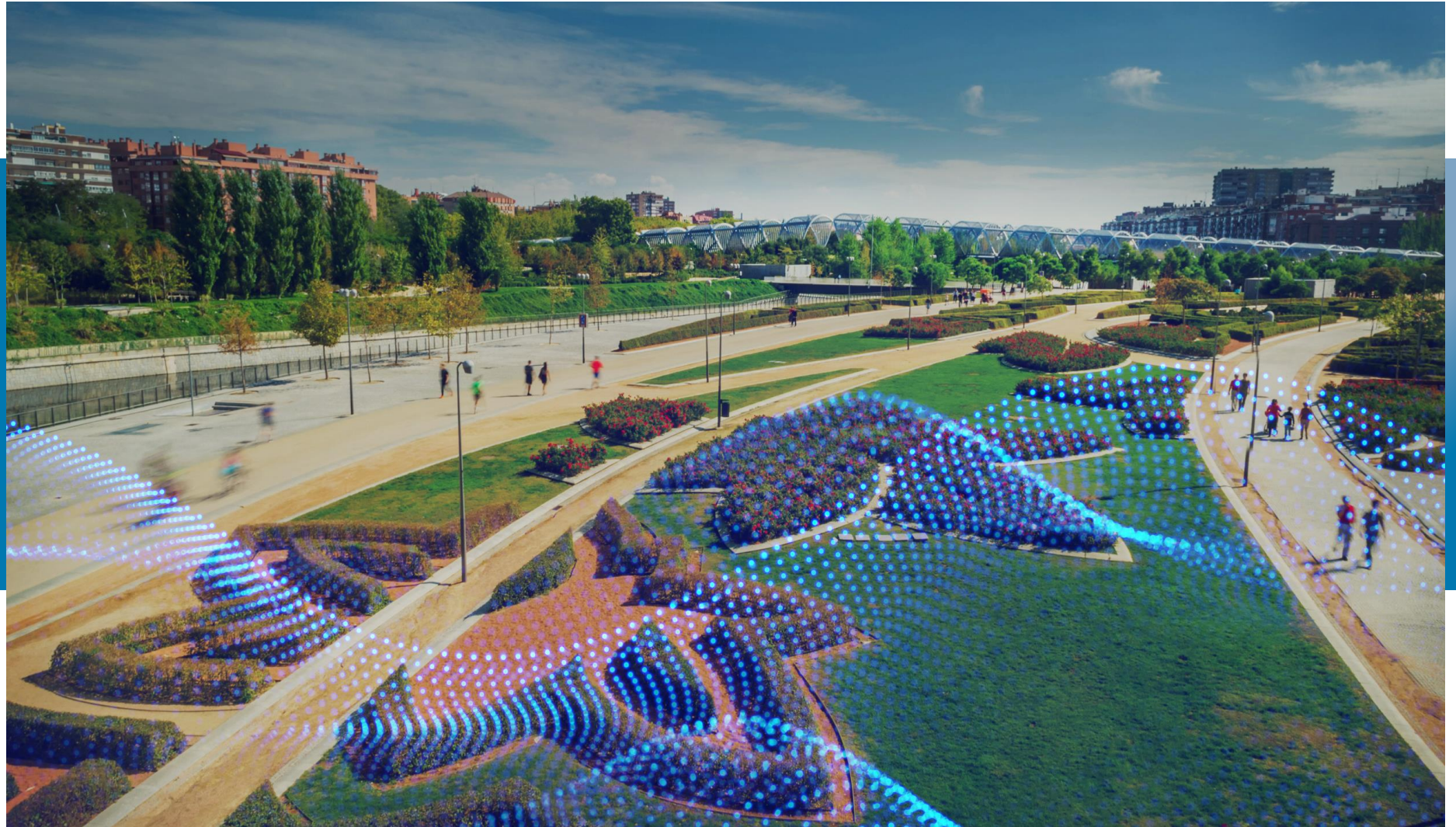
Noviembre 2025





# 00.

## ORIGEN Y CONTEXTUALIZACIÓN



# 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)

**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

**+6000**  
profesionales

de Servicios Sociales atendiendo  
personas





# sociALMAadrid



- **Plataforma digital de gestión integral** de los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Busca **unificar, digitalizar y modernizar** la gestión de los servicios sociales municipales
- Apuesta por una atención social más **accesible, inteligente y centrada** en las personas.



# **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

**ALMA** posiciona la Inteligencia Artificial en el **centro de la interacción** con la persona (profesionales, ciudadanos).

Es el **centro de la arquitectura** que orquesta e interacciona con todos los elementos del sistema.

### MODELO CENTRADO EN LA PERSONA

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

# Factores Clave ALMA

### IA AGÉNTICA

Arquitectura de agente IA + MCP + RAG para construir agentes empresariales inteligentes, seguros y escalables, capaces de actuar, aprender y colaborar en entornos complejos.

### 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

### INTEROPERABILIDAD

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

### 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



# 01. INFOSIA







## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA (SIA)

Comenzó a implantarse en noviembre de 2024, en todos los Centros de Servicios Sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid.

Compuesto por más de **150 auxiliares de Servicios Sociales** ( hasta un total de 329 en 2027) con el objetivo de *“Potenciar, consolidar y estandarizar un programa de acogida e información ágil y cercano a la ciudadanía, manteniendo una primera atención de calidad”*.

Se encarga de:

- la recepción de las personas
- Información sobre prestaciones y recursos que se ajustan a sus necesidades
- Derivación a la administración competente



# INFOSIA

Agente IA de ALMA concebido como herramienta de apoyo al profesional de **SIA** para proveer de información precisa sobre las ayudas y prestaciones a las que tienen derecho en base a sus características socioeconómicas y situación personal



**Prestaciones del sistema público de Servicios Sociales y sistemas afines**

## Índice

<b>1. MAYORES Y DEPENDENCIA</b>	<b>8</b>
1.1 AUTÓNOMICAS	9
Pensión no contributiva jubilación (PNC)	9
Ley de Dependencia	10
Ettancias temporales en residencia	11
Residencia personas mayores autónomas	12
Pisos tutelados para mayores	13
Centro de día fin de semana C. Madrid	14
Centros de mayores de C. Madrid	15
1.2 AYUNTAMIENTO MADRID	16
Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del servicio 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 de los centros municipales de atención integral neurocognitiva	16
A. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)	17
B. CENTROS DE DÍA	17
C. RESIDENCIAS MUNICIPALES	18
D. APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA MAYORES	19
E. CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN INTEGRAL NEUROCOGNITIVA (CMANI) "Doctor Salgado Alba"	19
Teleasistencia (TAD)	21
Cuidar a quienes cuidan	22
Programa de convivencia intergeneracional 'CONVIVE'	23
Comida a domicilio	24
Lavandería domiciliaria	25
Productos de apoyo (camas articuladas y grúas)	26
Respiro familiar	27
Fisioterapia preventiva	28
Ejercicio al aire libre para personas mayores	28
Centros municipales de mayores	29
<b>2. FAMILIA E INFANCIA</b>	<b>30</b>
2.1 ESTATALES	31
Deducción por maternidad	31
Título familia numerosa	32

## 01

Es una aplicación que cuenta con más de 130 prestaciones y recursos de las tres administraciones, clasificándolas por nivel de urgencia

## 02

Responde a determinadas cuestiones con una pregunta realizada con lenguaje natural

## 03


Contiene enlaces a todas las prestaciones y recursos y permite generar informes descargables o por correo



# INFOSIA

Ofrece mayor precisión en la búsqueda de las prestaciones que aplican a los ciudadanos, aprovechamiento de las capacidades de análisis ofrecidas por la IA Generativa e interacción fluida entre el usuario y el agente.

## LENGUAJE NATURAL

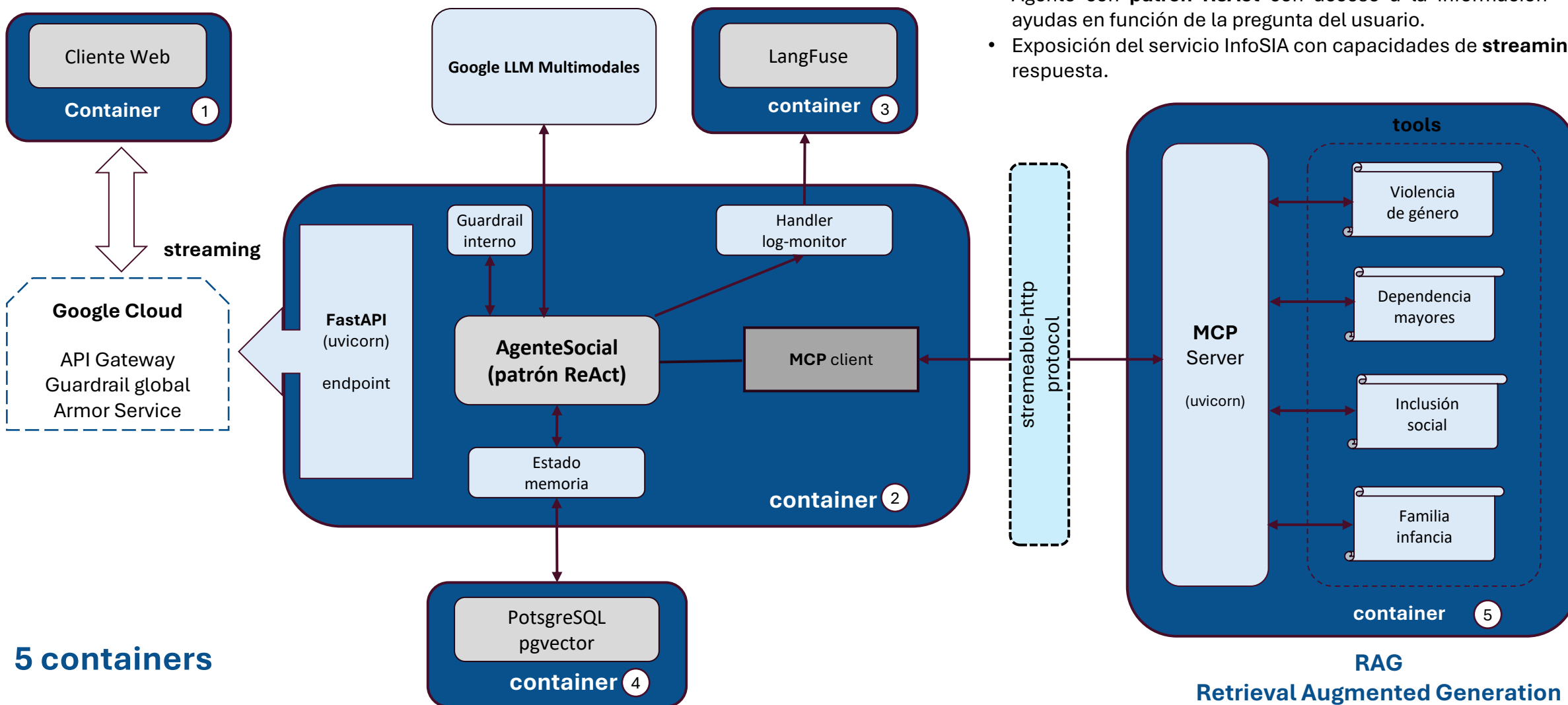


El objeto de la presente ordenanza es la regulación de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid en las modalidades de ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales de especial necesidad.

## VS

Ayudas económicas dirigidas a personas que se encuentren en intervención en servicios sociales para cubrir necesidades de alojamiento, alimentos, pequeñas reparaciones en la vivienda, alojamiento temporal a mayores, comedor escolar, escuela infantil, entre otras. Existen dos tipos: emergencia social para situaciones puntuales y de especial necesidad que son de carácter más periódico. La ayuda es una subvención de máximo el 90% del coste del servicio y no se entrega a la persona, el pago se hace al que presta el servicio. Las prestaciones económicas están dirigidas a todas aquellas personas que tienen alguna dificultad puntual para afrontar algún tipo de gasto y que no pueden asumirlo en ese momento.





- **IA agéntica**, con Retrieval Augmented generation (RAG) expuesto a través de Model Context Protocol (MCP) independiente, para poder ser reutilizado.
- Agente con **patrón ReAct** con acceso a la información de las ayudas en función de la pregunta del usuario.
- Exposición del servicio InfoSIA con capacidades de **streaming** en la respuesta.

5 containers

RAG  
Retrieval Augmented Generation



# FLUJO DE TRABAJO

## 1 INGESTA DE INFORMACIÓN



- Excel y Word + IA – Embeddings (base de datos vectorial)

## 2 CONSULTAS



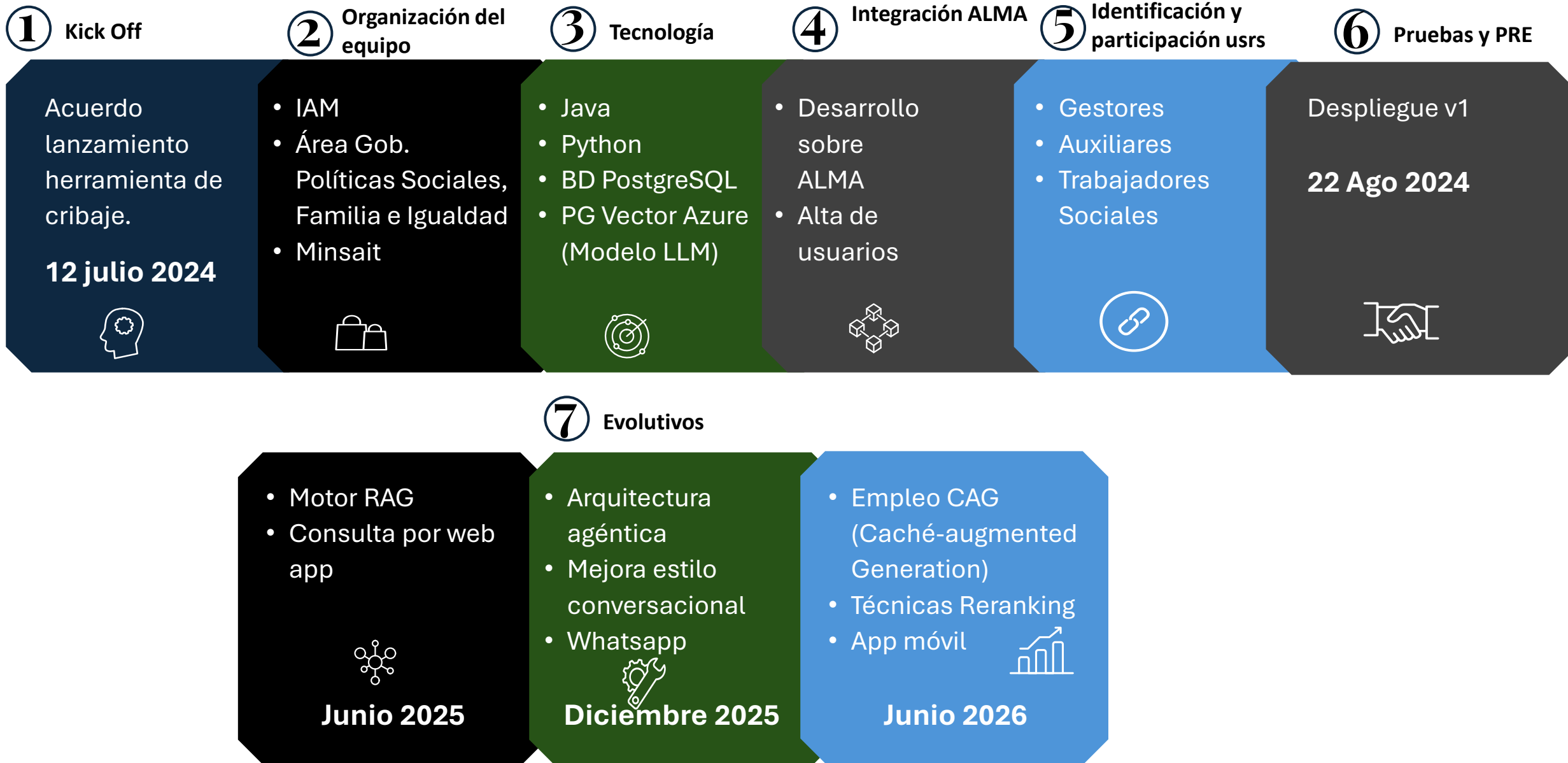
Los profesionales de Servicios Sociales preguntan a InfoSIA

- **R**etrieval. Busca “trozos” de prestaciones por similitud en base de datos (NLP)
- **A**ugmented . Determina información con la que debe enriquecer la llamada a la IA
- **G**eneration. Genera respuesta usando información local

## 3 PRUEBAS



- Pruebas automáticas
- Auditorías
- Control de Costes





← ↻ https://servintpre.madrid.es/ALMA\_FTO/#/chat/new

☰

MADRID

SOCIALMADRID

🔔

🌐

🔧


🔖

👤

...

🌈

🔔 👤 ANDRÉS CUERVO SÁEZ  
Salir



Hola Andrés, utiliza la herramienta

Apoyo al SIA (Servicio de Información y Acogida)

Y encuentra rápidamente la información que necesites consultar.

Selecciona un distrito

Selecciona un centro


Chatbot

Nuevo caso


Copiar conversación

Gestionar Documentos


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



Hola, cuéntame que necesitas.



persona mayor de 72 años que manifiesta que ha tenido un episodio de malos tratos , le ha llegado ademas una carta desahucio de la vivienda en la que reside que no conocia



Para una persona mayor de 72 años que ha sufrido un episodio de malos tratos y ha recibido una carta de desahucio de su vivienda, hay varias prestaciones disponibles que son 100% aplicables:

**1. Supuesto de URGENCIA (Agresiones o malos tratos)**

**ID: 135**

**Descripción:** Este supuesto de urgencia se aplica a personas mayores de 65 años que sufren agresiones físicas, maltrato psicológico, abuso económico por parte de cuidadores o familiares, o que se encuentran en riesgo grave de desprotección.

**Requisitos:**

Que el cuidador o cuidadora agrede a la persona mayor.