



Capital
Digital



MADRID



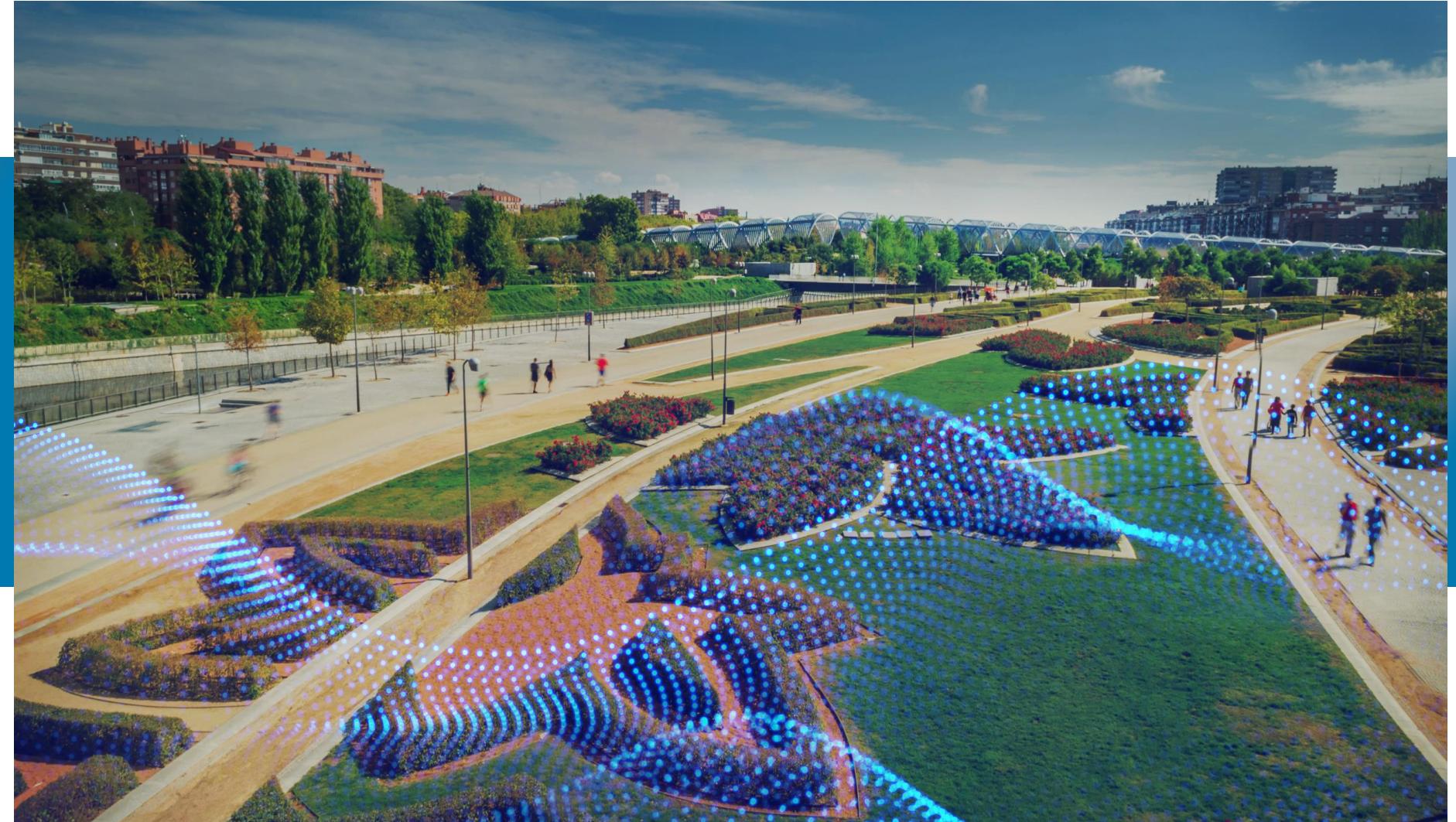
Inteligencia en la Atención Social

Noviembre 2025

SMARTCITY
EXPO WORLD CONGRESS

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)

+6000 profesionales

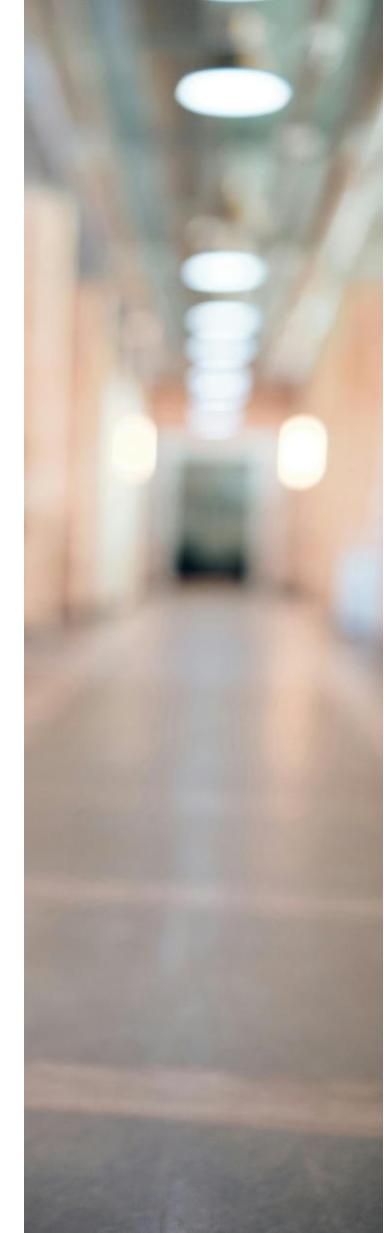
de Servicios Sociales atendiendo
personas

340.000 socios

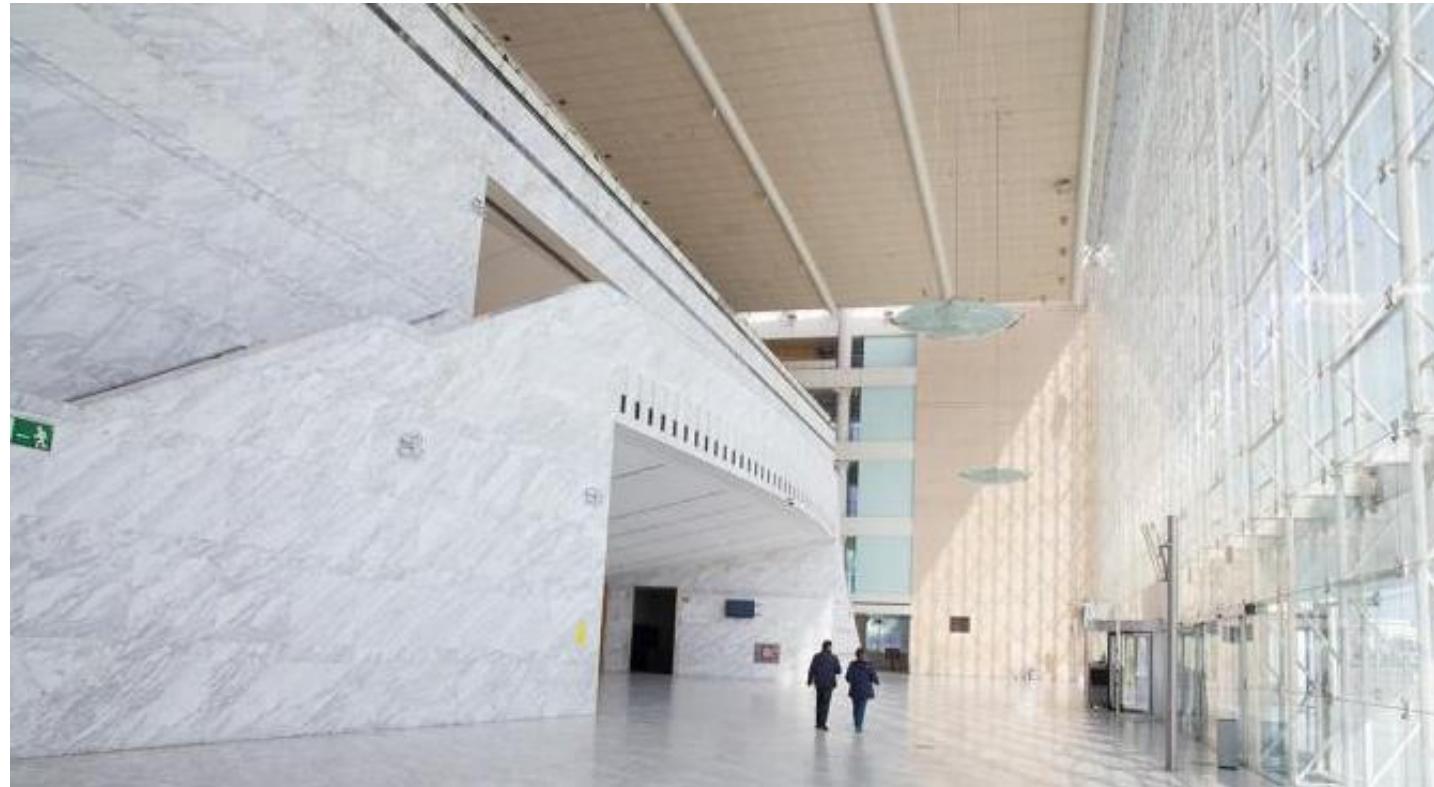
340.000 socias/os Centros
Municipales de Mayores

El 13,14% es de Madrid

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



sociALMAdrid



- **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



Índice

I. MAYORES Y DEPENDENCIA.....	8
1.1. AUTONÓMICAS.....	9
Pensión no contributiva jubilación (PNC).....	9
Ley de Dependencia.....	10
Estancias temporales en residencia.....	11
Residencia personas mayores autónomas.....	12
Pisos tutelados para mayores.....	13
Centro de 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 (CMAIN) "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
2. FAMILIA E INFANCIA.....	30
2.1. ESTATALES.....	31
Deducción por maternidad.....	31
Título familia numerosa.....	32

Prestaciones del sistema público de Servicios Sociales y sistemas afines

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

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.

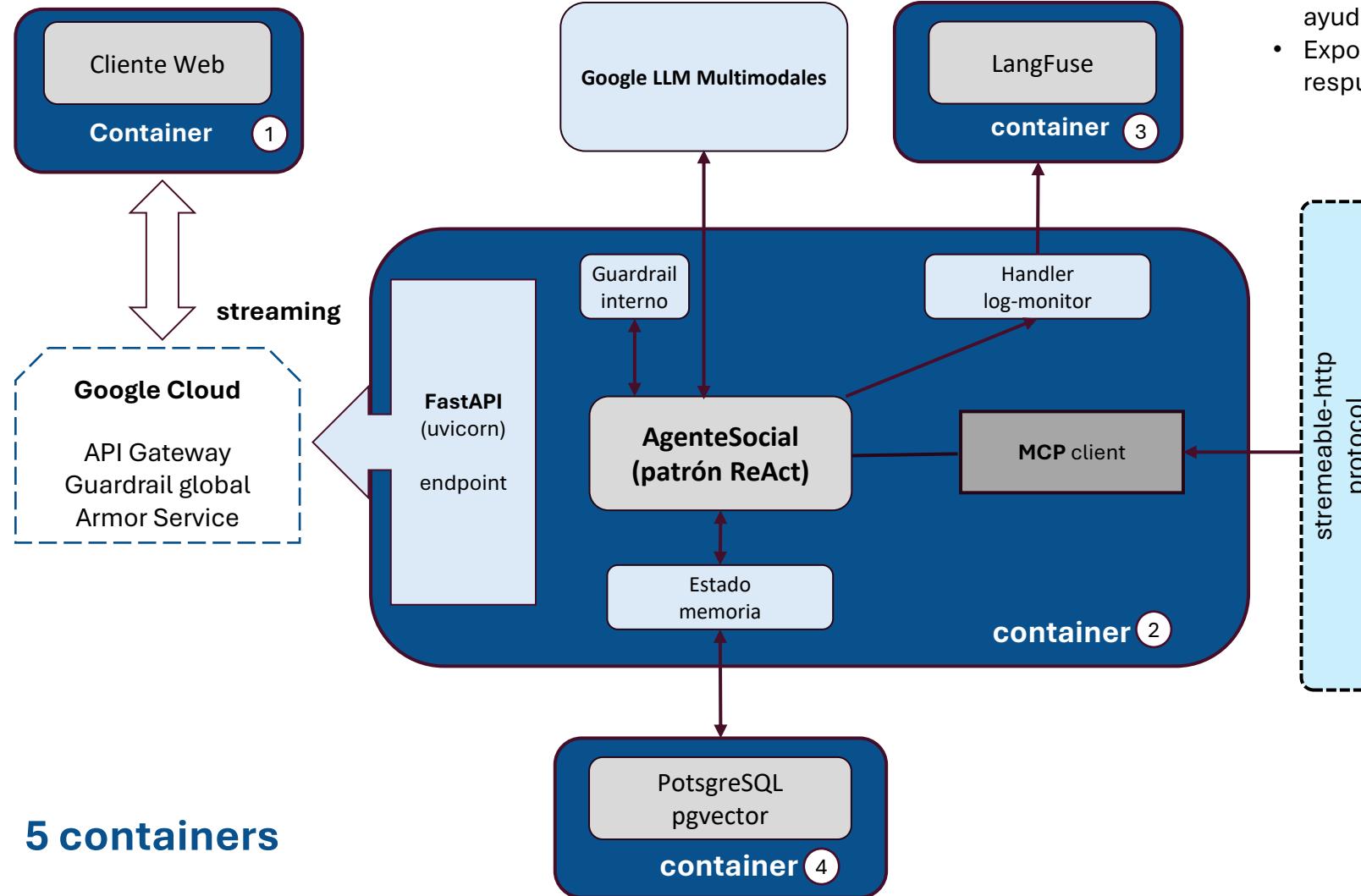
LENGUAJE NATURAL



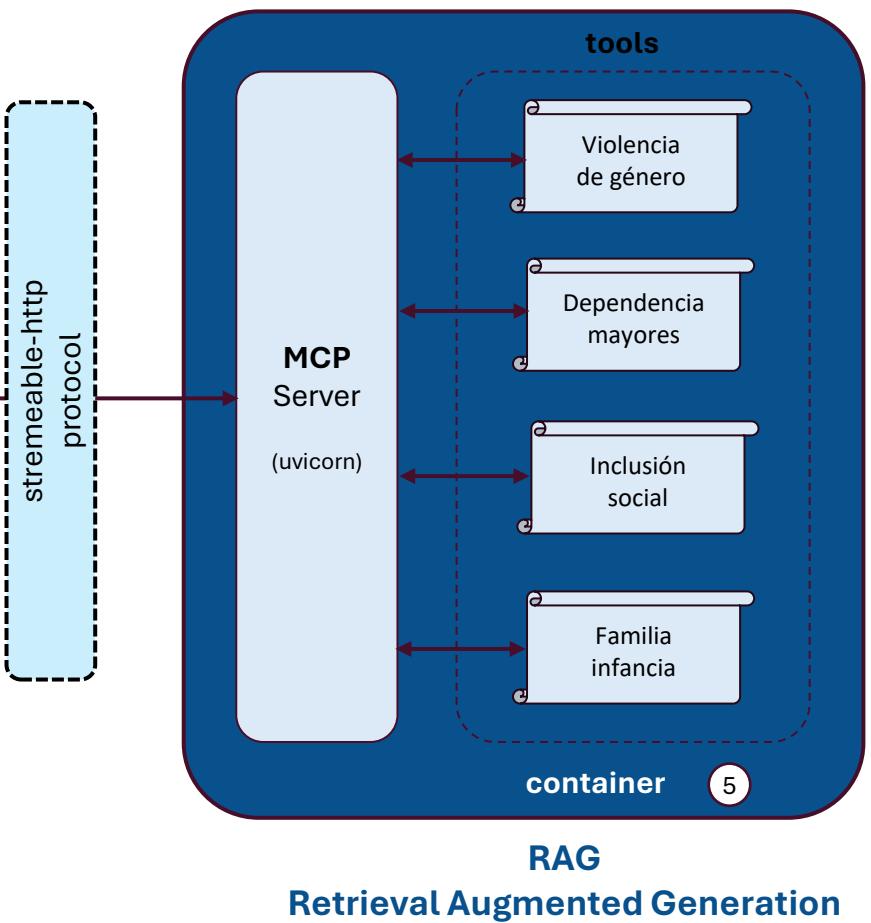
VS

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.

ARQUITECTURA INFOSIA



- **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.



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

CRONOGRAMA INFOSIA

2024

1 Kick Off

Acuerdo
lanzamiento
herramienta de
cribaje.

12 julio 2024



2 Organización del
equipo

- IAM
- Área Gob.
- Políticas Sociales, Familia e Igualdad
- Minsait



3 Tecnología

- Java
- Python
- BD PostgreSQL
- PG Vector Azure (Modelo LLM)



4 Integración ALMA

- Desarrollo sobre ALMA
- Alta de usuarios



5 Identificación y
participación usrs

- Gestores
- Auxiliares
- Trabajadores Sociales



6 Pruebas y PRE

Despliegue v1
22 Ago 2024



2025-2026

7 Evolutivos

- Motor RAG
- Consulta por web app



Junio 2025

- Arquitectura agéntica
- Mejora estilo conversacional
- Whatsapp



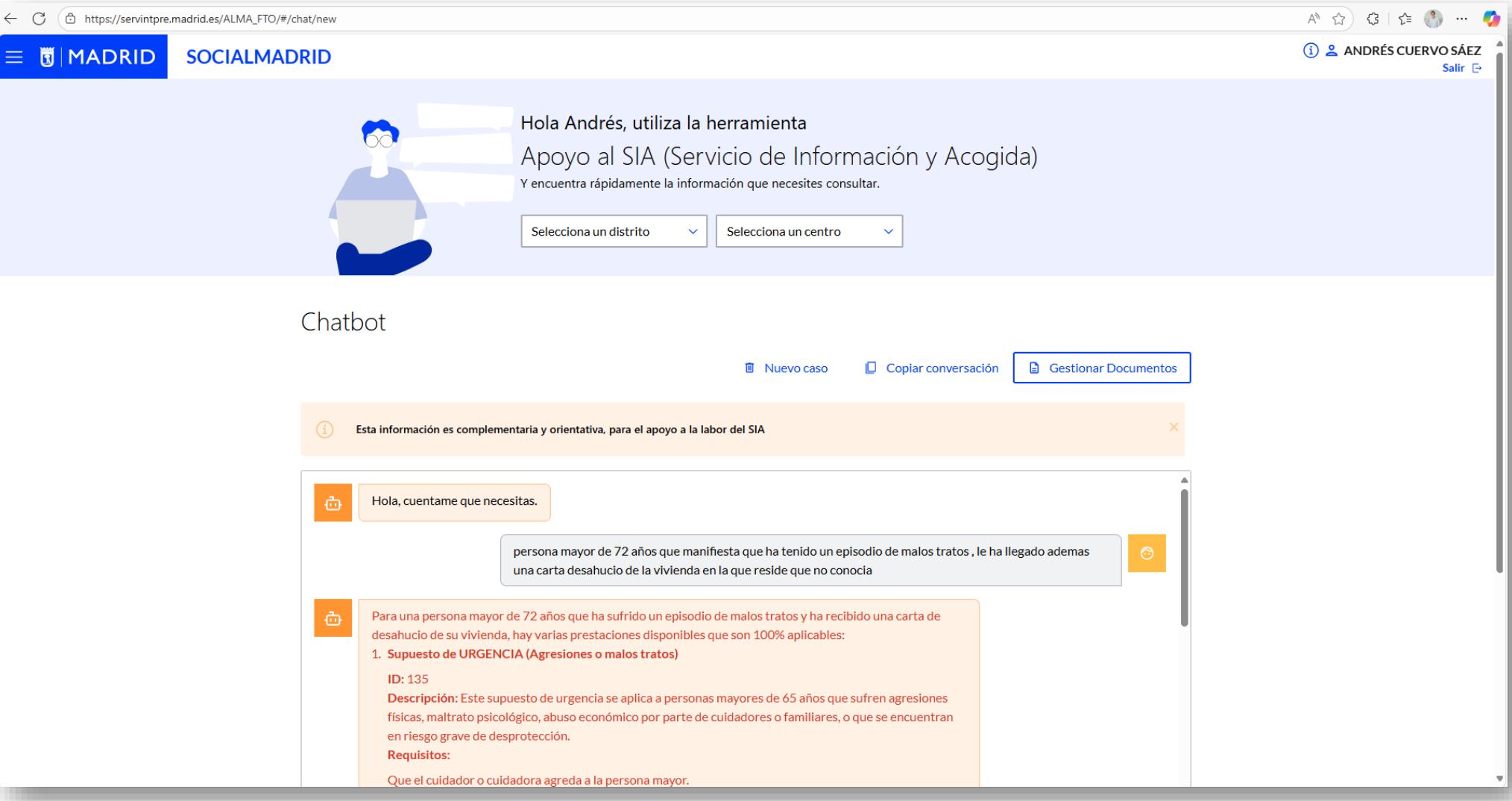
Diciembre 2025

- Empleo CAG (Caché-augmented Generation)
- Técnicas Reranking
- App móvil



Junio 2026

DEMO



The screenshot shows a web-based chatbot interface for the Social Madrid service. The top navigation bar includes the 'MADRID' logo, the 'SOCIALMADRID' brand, and a user profile for 'ANDRÉS CUERVO SÁEZ' with a 'Salir' (Logout) option. The main content area features a friendly AI character and a welcome message: 'Hola Andrés, utiliza la herramienta Apoyo al SIA (Servicio de Información y Acogida) Y encuentra rápidamente la información que necesites consultar.' Below this are two dropdown menus: 'Selecciona un distrito' and 'Selecciona un centro'. The main chat area is titled 'Chatbot' and contains a message from the bot: 'Hola, cuentame que necesitas.' A note in an orange box states: 'Esta información es complementaria y orientativa, para el apoyo a la labor del SIA'. The user then types a message: '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'. The bot responds with a detailed answer: '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.'

https://servintpre.madrid.es/ALMA_FTO/#/chat/new

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, cuentame 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.