



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Código identificativo

CBP 81/2023

Categoría

Tecnología / Sistemas y tecnologías de la información

Órgano responsable

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
coordinacionasp@madrid.es



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Descripción

Un cuadro de mando integral es una fórmula de gestión que transforma la estrategia de un servicio o programa en objetivos. Estos objetivos son medidos a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, cuyos resultados ofrecen una visión global del funcionamiento de un servicio o programa.

El cuadro de mando para el seguimiento de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria es una herramienta de gestión y explotación de los datos para verificar el cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios. Se trata de una buena práctica que promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos.

Madrid cuenta con una red de atención social primaria integrada por 39 centros de servicios sociales. La planificación de la red requiere contar con una herramienta de evaluación que permita una gestión eficiente de los servicios sociales municipales y una mejora en la calidad de la atención prestada a la ciudadanía, de acuerdo con los compromisos de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

El cuadro de mando mide principalmente los objetivos relacionados con el conocimiento de la demanda, la adecuación de los servicios a la misma, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y los profesionales.

El cuadro de mando se ha realizado mediante la integración la aplicación Data Warehouse con CIVIS (aplicativo de gestión propio de los servicios sociales municipales). Su puesta en marcha ha supuesto disponer de una de información de estos servicios sociales fiable, homogénea e inmediata, que facilita la toma de decisiones, la planificación y la evaluación, proporcionando transparencia a los servicios sociales.

Es un sistema de información integral y consistente, centrado en el profesional, permitiendo el análisis de datos según su necesidad y generando conocimientos más allá del sistema tradicional de gestión, al combinar múltiples fuentes de datos.



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Implantación y desarrollo

En el año 2018, el área de gobierno competente en materia de servicios sociales diseñó y elaboró junto con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, un cuadro de mando que permitiera monitorizar la actividad de los centros de servicios sociales, mediante la recogida sistemática y periódica de datos.

Esta herramienta consigue que en un único documento se recojan de forma resumida una serie de indicadores cuya información se encuentra dispersa en otros sistemas y que se encuentran agrupados en las siguientes secciones: primera atención, zona, carta de servicios e intervención grupal.

El cuadro de mando cuenta con dos versiones, "ASP" (atención social primaria) que muestra los datos por período y "gestión ASP", que posibilita ver los datos mes a mes o por un periodo determinado de fechas, hacer comparativas, seguir su evolución, así como visualizar la información tanto a nivel de toda la ciudad, como desagregada por distrito o centro de servicios sociales.

Dentro de este cuadro de mando existe además una funcionalidad específica para el seguimiento de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

El cuadro de mando comenzó a utilizarse en marzo del año 2018, teniendo acceso al mismo los técnicos de las diferentes Direcciones Generales del Área competente, los 21 Distritos y las Direcciones de los Centros de Servicios Sociales.



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Impacto

La implantación del cuadro de mando ha tenido un impacto muy positivo tanto para los profesionales de la atención social primaria como para la ciudadanía, al contar con una herramienta que permite dar una respuesta de manera global, coordinada y ágil a las necesidades de información de los servicios sociales.

Las claves del éxito del cuadro de mando son las siguientes:

- La accesibilidad, ya que la información puede consultarse por todos los profesionales de manera muy visual y con fácil usabilidad.
- La fiabilidad, ya que la información se obtiene mediante la migración de datos de la base de datos del sistema informático de gestión de atención social primaria (CIVIS). Con ello, se elimina el posible error humano en el tratamiento de los datos.
- La homogeneidad, ya que el cuadro de mando se compone de indicadores básicos y comunes para toda la ciudad de Madrid.
- La facilidad en la toma de decisión, ya que los datos suministrados facilitan el proceso de toma de decisiones.

Poder disponer de análisis más detallados, en tiempo real, ha permitido lograr una planificación y gestión social más eficiente y eficaz por parte de los profesionales, lo que repercute en la mejora en la calidad de la atención a la ciudadanía y en la transparencia y acceso a la información.

Finalmente, el cuadro de mando permite la evaluación anual de la Carta de Servicios mediante el análisis de la vigencia de su contenido, el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, la pertinencia de los indicadores y las áreas de mejora. En el cuadro de mando se puede comprobar visualmente el nivel de cumplimiento de los objetivos definidos en la Carta de Servicios.



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Actores

En el diseño y elaboración del cuadro de mando ha participado la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social del Ayuntamiento de Madrid y el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid.

En el diseño y elaboración del cuadro de mando no ha habido participación de la ciudadanía, si bien esta es beneficiaria directa de la mejora en la atención y del incremento de la transparencia en el acceso a la información.



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Replicabilidad

La buena práctica es replicable por otras Administraciones públicas, así como dentro del Ayuntamiento de Madrid para el seguimiento de otras cartas de servicios.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque proporciona un análisis de los datos en base a su necesidad, garantiza poder realizar de una forma sencilla el seguimiento de los indicadores estratégicos definidos en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria y facilita la toma de decisiones en base al seguimiento realizado.

Respecto a los medios personales y materiales utilizados para el desarrollo de esta buena práctica, se precisan como medios personales:

- Técnicos que realicen el análisis de necesidades y propuesta del documento funcional con la relación de informes que recojan los indicadores necesarios para la gestión y evaluación de resultados.
- Técnicos informáticos conocedores de la analítica de datos.

En cuanto a los medios materiales, se requiere:

- Los programas y equipos informáticos necesarios para la gestión del servicio y los medios técnicos del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid para la explotación de los datos.
- Un documento funcional.



Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Difusión y documentación

Datos del cuadro de mando:

[Atención social primaria - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria:

[Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria - Ayuntamiento de Madrid](#)