

## **INFORME DE RESULTADOS Y BUENAS PRÁCTICAS:**

“Transformación y digitalización de YMCA para la mejora de atención integral a familias en situación o en riesgo de exclusión social”



El presente informe recoge los resultados y buenas prácticas del programa “*Transformación y digitalización de YMCA para la mejora de atención integral a familias en situación o en riesgo de exclusión social*” ejecutado durante el año 2025 y financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 en la convocatoria de subvenciones IRPF.

El proceso de digitalización se ha basado en una metodología que incorpora buenas prácticas esenciales para garantizar su éxito y facilitar su replicabilidad:

- **Equipo de trabajo multidisciplinar.**

La creación de un equipo multidisciplinar integrado por profesionales de IT y técnicos/as especialistas en atención del área de familias ha permitido diseñar soluciones adaptadas a las necesidades reales de intervención. Cada perfil aporta conocimientos específicos que permiten diseñar soluciones completas, prácticas y sostenibles, alineadas tanto con los objetivos técnicos como con la agilización de los procesos en la atención a las familias.

- **Análisis de datos.**

El análisis sistemático de los datos registrados en el CRM mediante la visualización en Power BI ha sido fundamental para disponer de información actualizada y fiable. Esta herramienta nos permite identificar tendencias, segmentar por tipología familiar y detectar necesidades emergentes, lo que facilita un *feedback* constante con las coordinaciones territoriales. Debido a esto, se han podido ajustar procesos y recursos de manera ágil, mejorando la calidad de la atención y la toma de decisiones en tiempo real.

- **Implantación progresiva.**

La implementación de las soluciones digitales se ha realizado de forma gradual, alineando el desarrollo de estas al ritmo de la intervención y a las actividades previstas en la intervención con las familias. Este enfoque ha permitido integrar los nuevos conocimientos de manera progresiva, validar cada funcionalidad en entornos reales y garantizar su éxito, evitando sobrecargar a los equipos y favoreciendo su adaptación. Debido a la implantación escalonada, los/as profesionales del área de familias han incorporado las herramientas digitales en su operativa diaria, consolidando competencias y aumentando su eficacia en la atención a las familias.

- **Elaboración de guías y manuales de apoyo.**

El análisis de la información y las reuniones de *feedback* con las coordinaciones han permitido actualizar los materiales metodológicos existentes, adaptándolos a la realidad actual de la intervención. Además, se han elaborado nuevas guías y manuales específicos para las soluciones digitales implementadas. Estos recursos permiten que los equipos cuenten con información clara y completa para registrar datos correctamente y aplicar las nuevas metodologías de forma homogénea. Esto se traduce en mayor autonomía, procesos más ágiles y una atención más eficiente y personalizada a las familias.

- **Seguimiento y formación.**

El seguimiento y la formación con los equipos de atención a las familias han sido elementos clave para garantizar la correcta implementación de las soluciones digitales. A lo largo del año se han impartido píldoras formativas específicas sobre el uso de las nuevas herramientas y el cuadro de mando en PowerBI, adaptadas a las necesidades de los equipos. Paralelamente, se ha mantenido un seguimiento constante mediante reuniones, soporte técnico y resolución de incidencias, asegurando que los/as profesionales pudieran integrar las herramientas en su operativa diaria y consolidar sus competencias digitales.

Tras la implementación de las buenas prácticas descritas, el proyecto ha alcanzado resultados concretos que reflejan un avance significativo en la transformación digital del programa de familias. Estas mejoras no solo han optimizado los procesos internos, sino que han impactado directamente

en la calidad de la atención, la eficiencia operativa y la capacidad de análisis para la toma de decisiones. A continuación, se detallan los principales logros obtenidos, que incluyen el desarrollo de herramientas tecnológicas y la incorporación de nuevas funcionalidades tecnológicas que han supuesto una mejora sustancial en la experiencia de las familias y del equipo profesional.

#### **- Desarrollo del cuadro de mando en PowerBI**

El cuadro de mando en Power BI, se ha consolidado como una herramienta estratégica para la gestión del programa de familias. Se ha llevado a cabo una actualización orientada a reforzar su utilidad práctica en la intervención sociofamiliar y en la gestión operativa, incorporando nuevas funcionalidades y mejoras derivadas del análisis sistemático de datos y del feedback de los centros. Se ha reforzado la pestaña de incidencias para un control más preciso de errores y duplicidades, y añadido una nueva funcionalidad que permite la visualización específica de la Escuela de Familias, integrando programación, participación y evaluación de las actividades.

La herramienta ofrece dashboards globales, análisis evolutivos y pantallas de detalle que permiten consultar la información de forma dinámica y actualizada. El cuadro de mando no solo permite visualizar datos clave del programa de familias, favoreciendo tanto un análisis cuantitativo (volumen, distribución, evolución) como cualitativo (seguimiento de itinerarios, grado de consecución de objetivos) sino que proporciona una experiencia más completa, alineada con las necesidades operativas de los distintos niveles de la entidad y con la mejora continua de la calidad del dato.

Las principales funcionalidades son:

- Visualización integral de la descripción sociodemográfica de las personas y familias atendidas (n.º de personas por edad, sexo, origen, nivel de estudios y situación laboral; n.º de familias según la tipología, n.º de miembros, hijos/as...)
- Seguimiento de los itinerarios: estado (abierto/cerrado), temporalidad, motivos de baja, información cualitativa de la valoración social, plan de acción y seguimiento.
- Indicadores de vulnerabilidad y resultados: nivel de vulnerabilidad por áreas, grado de consecución de objetivos, número de acciones y entrevistas realizadas.
- Visualización específica de la Escuela de Familias: programación y calendarización de las acciones, participación de las familias y los resultados de objetivos.

Todos los datos registrados están desagregados por género y tipología familiar, lo que constituye un avance clave para el análisis que permite identificar con precisión familias monoparentales, especialmente aquellas encabezadas por mujeres, que son uno de los colectivos con mayor vulnerabilidad social. Es posible realizar estudios comparativos sobre la diferencia de género en la atención y en el acceso a recursos, detectar brechas en la cobertura y diseñar estrategias específicas para reducirlas. Además, el enfoque de género integrado en los indicadores facilita la toma de decisiones basadas en evidencia, orientando la planificación hacia medidas que promuevan la igualdad y la equidad en la intervención sociofamiliar. Disponer de los datos segmentados permite adaptar los programas a las realidades diversas de las familias, garantizando una respuesta más justa y eficaz.

Los *dashboards* se han diseñado para adaptarse a las necesidades operativas de los diferentes puestos de la entidad. Esta flexibilidad permite que cada puesto disponga de la información relevante para su ámbito de responsabilidad, desde la gestión operativa hasta la planificación estratégica. Gracias a esta personalización, la herramienta se convierte en un recurso clave para

garantizar una visión integral del programa, optimizar procesos y facilitar la toma de decisiones en todos los niveles organizativos.

A modo de conclusión, la información del cuadro de mando optimiza la intervención sociofamiliar ya que agiliza la toma de decisiones y la planificación territorial, reduce tiempos de gestión y mejora la calidad del dato y la transparencia.

- **Implementación de soluciones digitales en CRM.**

Como parte del proceso de transformación digital, se han diseñado e incorporado nuevas funcionalidades que han supuesto un cambio estructural en la gestión del programa de familias. Estas soluciones se han implementado de manera progresiva, garantizando su integración en la operativa diaria y la adaptación de los equipos.

- Escuela de familias. Este módulo permite digitalizar y sistematizar la gestión de las acciones formativas grupales dirigidas a las familias. Las funcionalidades de este módulo permiten registrar de manera detallada a todas las personas que participan en cada acción formativa, incorporar descripciones cualitativas sobre la temática de cada formación, definir y evaluar los objetivos de cada acción y realiza una planificación y programación de la actividad.

Esta digitalización aporta mayor trazabilidad y transparencia, facilita la elaboración de informes y permite analizar la efectividad de las acciones formativas en tiempo real, contribuyendo a la mejora continua del programa y la atención a familias en exclusión social.

- Necesidades básicas. Creado para gestionar de manera eficiente las ayudas destinadas a cubrir necesidades básicas de las familias en situación de vulnerabilidad. Su diseño permite vincular el proceso técnico con el administrativo garantizando trazabilidad y transparencia. El módulo permite que cada centro gestione su presupuesto anual, dividir el presupuesto en asignaciones concretas y vincular cada asignación a una familia beneficiaria. Además, se especifica el objeto de cada asignación (alimentación, higiene, vivienda, suministros, transporte, salud), lo que facilita el análisis posterior.

Mediante este módulo se logra agilizar la tramitación de ayudas, mejorar el control presupuestario y disponer de información homogénea para evaluar el impacto de las intervenciones con las familias.

- Firma digital. Se han desarrollado e implantado diversos procesos automatizados de generación de documentos y firma digital integrados en SinergiaCRM, lo que ha supuesto un avance significativo en la digitalización de la gestión administrativa y la trazabilidad de la información. La incorporación de estos procesos supone un cambio sustancial en la gestión documental del programa de familias logrado una gestión documental más ágil, segura y eficiente, reduciendo significativamente el uso de papel y los tiempos administrativos, a la vez que se refuerza la fiabilidad y sostenibilidad de los procesos internos.

El proceso se integra directamente con el CRM, lo que posibilita la generación automática de documentos, envío, solicitud y seguimiento seguro de la firma digital y almacenamiento en un repositorio digital, garantizando la trazabilidad y la validez legal del proceso.

Gracias a esta solución, se ha logrado agilizar la tramitación, reducir tiempos administrativos y de gestión, y mejorar la accesibilidad y autonomía de las familias, que ahora pueden completar gestiones de forma rápida y segura desde cualquier lugar. Además, la digitalización del archivo permite un control más eficiente y una trazabilidad completa, asegurando el cumplimiento normativo en materia de protección de datos.

- **Elaboración y actualización de manuales y guías metodológicas.**

Otro de los logros del proyecto ha sido la actualización y creación de documentos de apoyo para la gestión e intervención con las familias. El seguimiento continuo con los centros y la integración del equipo multidisciplinar ha desencadenado en un proceso integral que ha involucrado análisis de datos, diseño de herramientas, formación continua y sesiones de feedback con los equipos. La digitalización del programa de familias ha transformado la gestión de la información y la atención de las familias, por lo que para garantizar la consolidación del proceso ha sido imprescindible dotar a los equipos de herramientas claras y homogéneas que les permitieran operar con autonomía y eficacia.

A raíz de la revisión de los procesos de atención y de los materiales metodológicos existentes se han actualizado contenidos previos para adaptarlos a la realidad digital, incorporando procedimientos más ágiles y orientados a la eficiencia. Además se han creado recursos específicos que detallan cómo registrar la información en los nuevos módulos de SinergiaCRM.

Los documentos incluyen pautas para garantizar la correcta desagregación por sexo y tipología familiar, asegurando que la información recogida sea útil para el análisis y la toma de decisiones con perspectiva de género. Cada guía incorpora ejemplos, flujos de trabajo y recomendaciones para resolver incidencias, lo que facilita la adopción de las herramientas en la operativa diaria.

Este esfuerzo ha tenido un impacto directo en la autonomía y profesionalización de los equipos mediante el que más de 90 profesionales han recibido formación específica apoyada en estos materiales, lo que ha permitido consolidar competencias digitales y reducir la dependencia del soporte técnico. Como resultado, los procesos son ahora más homogéneos, rápidos y seguros, y la atención a las familias se ha vuelto más personalizada y eficiente.

En definitiva, la creación y actualización de guías metodológicas no es un resultado aislado, sino el elemento vertebrador que garantiza la sostenibilidad del cambio digital. Gracias a estos recursos, la entidad cuenta con equipos preparados para aprovechar al máximo las herramientas implementadas, mejorar la calidad del dato y ofrecer una atención integral que responde a las necesidades reales de las familias.

La transformación y digitalización de procesos para la mejora de la intervención con familias en situación o riesgo de exclusión social ha supuesto un cambio estructural en la gestión del programa de familias, consolidando la transformación digital como herramienta para mejorar la atención integral. Gracias a la implementación de soluciones tecnológicas —Power BI, nuevos módulos en el CRM, firma digital y guías metodológicas— se ha logrado agilizar procesos, reducir tiempos de gestión y garantizar la trazabilidad y calidad del dato. Más de 650 familias (2.405 personas) han visto mejorada su atención, y más de 90 profesionales han fortalecido sus competencias digitales, lo que se traduce en equipos más autónomos, eficaces y homogéneos en todo el territorio. Este avance no solo optimiza la operativa interna, sino que refuerza la equidad y la personalización en la intervención, incorporando indicadores con enfoque de género y tipología familiar. En definitiva, el proyecto marca un antes y un después en la forma de trabajar, sentando las bases para una atención más ágil, transparente y orientada a la mejora continua.