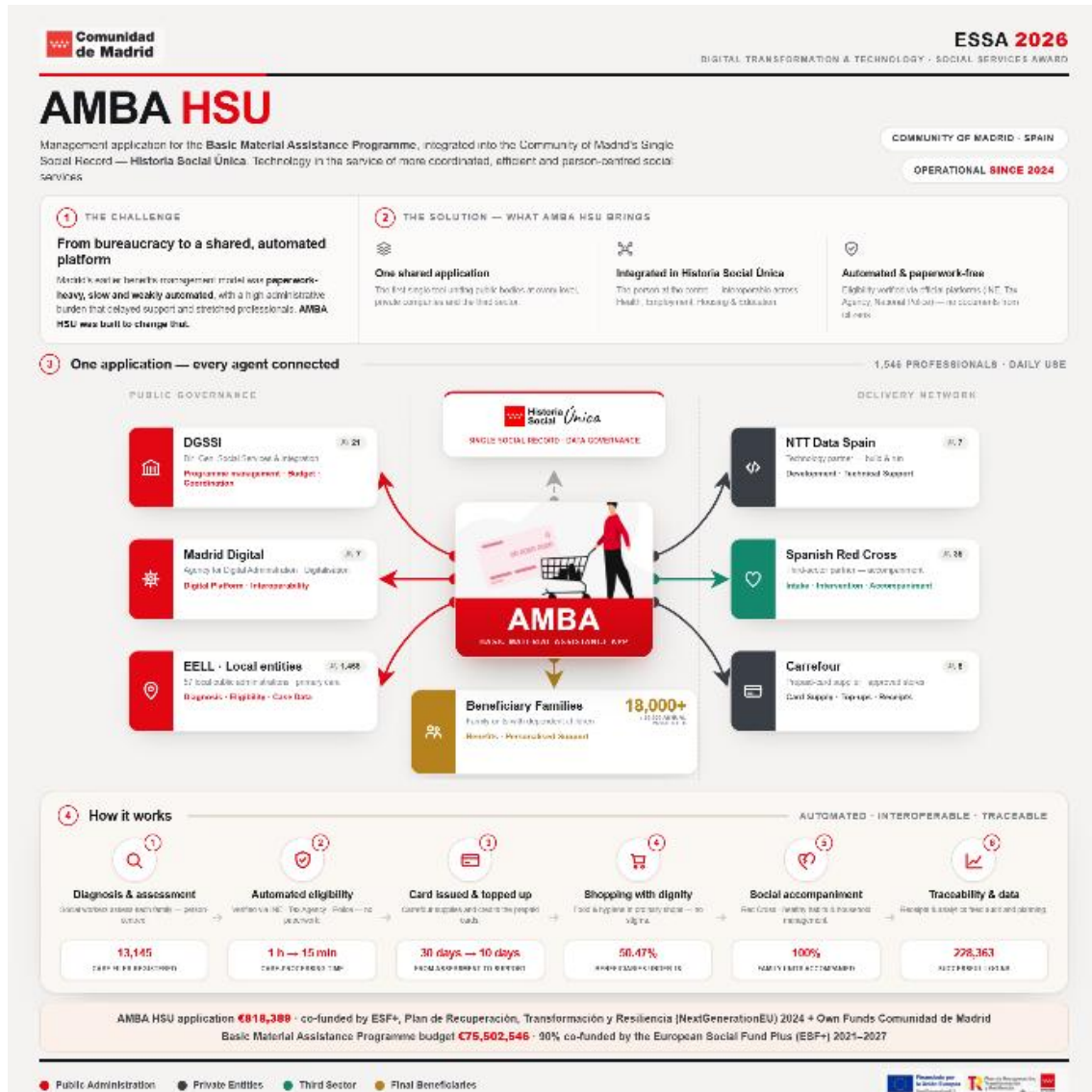


AMBA HSU

Aplicativo de gestión del 'Programa de asistencia material básica' integrado en la Historia Social Única de la Comunidad de Madrid

Premios Europeos de Servicios Sociales 2026



**Comunidad
de Madrid**

**Dirección General
de Servicios Sociales e Integración**
**CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES**

INFORMACIÓN DE LA CANDIDATURA AMBA HSU Y SUS PRINCIPALES LOGROS

Introducción

La candidatura *AMBA HSU: Aplicativo de gestión del 'Programa de asistencia material básica' integrado en la Historia Social Única* presentada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid ha sido seleccionada como finalista de los Premios Europeos de Servicios Sociales 2026 (ESSA) que organiza la European Social Network (ESN) en la categoría 'Transformación digital y tecnología en los servicios sociales'.

Los Premios Europeos de Servicios Sociales tienen como objetivo reconocer prácticas destacadas que contribuyen a mejorar los servicios sociales en toda Europa. Bajo el lema «Derribar compartimentos estancos, construir un cambio sistémico», los premios 2026 buscan destacar iniciativas que fomenten la cooperación intersectorial, refuercen los servicios integrados y generen mejoras duraderas en los servicios sociales y en los sistemas de apoyo social.

Nuestro proyecto, AMBA HSU: Aplicativo de gestión del 'Programa de asistencia material básica' integrado en la Historia Social Única de la Comunidad de Madrid, ha sido reconocido por contribuir a reducir trámites e interoperar datos entre múltiples agentes públicos y privados, ofreciendo a profesionales y ciudadanos una tecnología a disposición de unos servicios sociales más coordinados, eficaces y centrados en la persona.

AMBA HSU es una aplicación de gestión digital que facilita la entrega de ayuda material básica a familias con hijos a cargo que sufren privación material en la Comunidad de Madrid. Integrada en el sistema de Historia Social Única (HSU) de la región, conecta a trabajadores sociales de 179 municipios con el gobierno regional y con entidades del tercer sector y del ámbito privado. HSU es un sistema compartido e interoperable que permite a AMBA conectarse con el resto de los sistemas y recursos digitales de la Comunidad de Madrid. La aplicación automatiza la verificación de requisitos, la gestión de casos, la tramitación de ayudas y el intercambio de información, lo que reduce la carga administrativa y favorece intervenciones coordinadas centradas en la persona. Las familias reciben tarjetas prepago para alimentos y productos de higiene, además de apoyo social, lo que fomenta su autonomía y reduce el estigma. Más de 1.500 profesionales utilizan AMBA HSU, prestando apoyo a más de 25.000 personas. Desde su implementación, se han reducido los tiempos de tramitación y los plazos para que las familias accedan a productos básicos.

Problema/desafío social que aborda AMBA HSU

En la actualidad, persisten algunos desequilibrios territoriales y socioeconómicos que influyen en el nivel de recursos accesibles, afectando a las personas más vulnerables y a determinados grupos sociales y etarios y que pueden desembocar en situaciones de exclusión social.

Los conceptos de pobreza y/o exclusión social hacen referencia a aquellas situaciones en que las personas no cuentan con ingresos y recursos adecuados para afrontar el nivel de vida de la sociedad en la que viven, de ahí su estrecha relación con el fenómeno de la desigualdad. Concretamente, la tasa AROPE mide el porcentaje de población que se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social, tomando, dentro de su modelo de medición, como uno de sus indicadores fundamentales la “Privación Material”, entendida como la incapacidad forzosa de adquirir determinados bienes que la mayoría de las personas consideran necesarios para llevar una vida adecuada.

Estas situaciones de privación material que impiden la cobertura de necesidades básicas, especialmente en familias con menores, supone un problema de origen multicausal que precisa ser abordado con enfoques realistas, de acuerdo a políticas conscientes, contando con recursos suficientes y desarrollando actuaciones ágiles que garanticen la dignidad de la persona y eviten su estigmatización.

Para afrontar estos desafíos, a nivel europeo, se ha puesto en marcha el ‘Programa de Asistencia Material Básica, cofinanciado al 90% por el FSE+ 2021/2027’, cuyo fin último es facilitar el acceso a productos básicos de alimentación e higiene y favorecer la inclusión social de personas vulnerables.

En su implantación, la Comunidad de Madrid (España) ha propiciado su encaje en la cartera de servicios del sistema público de servicios sociales e ideado un diseño de ejecución ad hoc con objeto mejorar y agilizar los procedimientos de gestión seguidos en el desarrollo de otros programas a la hora de tramitar ayudas, cuyo proceso de gestión cuenta con un nivel inferior de automatización, mayor peso en la carga burocrática o alta exigencia en términos de recursos humanos necesarios para la gestión. Estas circunstancias dilatan de manera innecesaria el periodo de tramitación hasta que el ciudadano recibe la prestación y, aún más, si consideramos la justificación posterior de las ayudas.

Por ello, se ha iniciado un proceso de transformación digital impulsado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid que impacta directamente en cómo se gestiona la concesión de una ayuda social que tiene un doble objetivo: permitir la compra en supermercados de productos básicos de alimentación e higiene mediante el reparto de tarjetas monedero y contribuir a la inclusión social de aquellos que se encuentran en tal situación de vulnerabilidad a través de un itinerario formativo en hábitos saludables y economía doméstica.

Pero, en el marco de la construcción de una sociedad inclusiva, toda intervención que busque resultados óptimos debe además apelar a distintos agentes, tanto institucionales como sociales y contar con su colaboración activa. Disponer de herramientas de trabajo y procedimientos compartidos que permiten la interconexión de toda la red de agentes involucrados en la realización de actuaciones que buscan contribuir a la solución de problemas sociales, supone el refuerzo del Sistema Público de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.

Esta necesidad de interconexión entre todos los agentes involucrados, tornada en voluntad, propuesta y compromiso de cooperación público-privada y público-social, ha permitido el desarrollo de AMBA HSU, una aplicación informática que eleva a otro nivel el concepto de herramienta colaborativa.

Con el soporte técnico de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid y la empresa NTT Data Spain S.L.U., AMBA HSU es la primera herramienta que une en un solo aplicativo informático la actuación de agentes públicos de diversos niveles territoriales, de agentes del sector no gubernamental y de entidades privadas. Todo ello bajo el objetivo de facilitar el acceso a una ayuda de manera eficaz, ágil, automatizada y con una reducción de cargas burocráticas tanto para los ciudadanos como para los trabajadores sociales responsables de su tramitación.

En el marco de la intervención profesional que es desarrollada por los servicios sociales de atención social primaria de las entidades locales, los trabajadores sociales, como profesionales de referencia, son los encargados de realizar un diagnóstico de las situaciones de los ciudadanos y una valoración de la idoneidad de su participación en este programa, para lo que se apoyan en funcionalidades robotizadas de AMBA HSU.

Partiendo de la base de que la intervención de los profesionales de los servicios sociales de atención social primaria debe guiar toda intervención social, AMBA HSU permite, mediante una interfaz con diversos perfiles, una coordinación instantánea entre los trabajadores sociales de las 57 entidades locales de la Comunidad de Madrid (municipios y mancomunidades), que son la puerta de entrada al sistema público de servicios sociales, la empresa privada que proporciona las tarjetas monedero que permiten adquirir en sus establecimientos los productos básicos (Centros Comerciales Carrefour S.A.) y la entidad del tercer sector de acción social que continua la intervención social especializada necesaria (Cruz Roja Española). Todo ello, bajo la supervisión y coordinación directa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid, responsable última del programa de asistencia material básica en la región.

Más allá, el aplicativo aporta muchas otras funcionalidades, necesarias para facilitar la verificación, la trazabilidad y la evaluación del proceso y resultados, como son, por ejemplo, el seguimiento de la gestión presupuestaria o la explotación de datos y estadísticas.

AMBA HSU es un aplicativo pionero, ideado para funcionar de manera integrada en el ecosistema más amplio y ambicioso al que está vinculado: Historia Social Única (HSU). Gracias a ello, dispone de una dimensión que no podría alcanzar de manera aislada.

HSU facilita la atención integral a cada persona o familia, ya que reúne información sobre la atención social y recursos que recibe cada persona, así como de los diferentes sistemas públicos (Sanidad, Empleo, Vivienda, Educación, etc.). El aplicativo AMBA aporta información a HSU y al mismo tiempo se beneficia de este sistema, que cumple con las normas de seguridad y protección de datos personales. Esta plataforma digital permite a los ciudadanos disponer de la información más completa sobre los servicios sociales públicos y a los profesionales trabajar con las herramientas necesarias para prestar una atención de calidad.

Como una de las primeras iniciativas desarrolladas en HSU, AMBA ha servido de referencia para muchos de sus módulos y evolutivos, así como para la configuración de sus repositorios de datos.

Por todo lo expuesto, AMBA HSU supone una innovadora aportación a la transformación digital y tecnológica en la prestación y gobernanza de servicios del Sistema Público de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid dotándole de mayor calidad y capacidad para la gestión y la planificación de la atención a las personas en situaciones más vulnerables de nuestra sociedad.

Principales logros de la candidatura AMBA HSU

AMBA HSU:

- Permite a los profesionales de los servicios sociales disponer de un único sistema de información que recopila los datos necesarios para la planificación y seguimiento de la atención social, evitando silos de información y el empleo de múltiples herramientas que no interoperan entre sí.
- Habilita la coordinación entre otros sistemas de protección (sanidad, empleo, etc.) e incorpora herramientas de comunicación que facilitan la interacción entre la ciudadanía y los servicios sociales, así como una atención integral.
- Sitúa a la persona en el centro de la atención social al incorporar la información de todos los sistemas, dotando de una visión integral e identificando necesidades en los diferentes ámbitos.
- Contribuye a poner en valor el capital humano, así como la calidez y calidad en la intervención profesional.
- Constituye el marco en el que se coordina e interconecta a los agentes involucrados (públicos y privados) garantizando el correcto flujo de información.
- Permite la tramitación de las ayudas apoyándose en la valoración de profesionales cualificados y sin necesidad de que los destinatarios tengan que presentar una solicitud, lo que agiliza y potencia su accesibilidad y favorece su inclusión.
- Automatiza la comprobación del cumplimiento de los requisitos que exige el programa realizando consultas de datos a través de plataformas de interoperabilidad oficiales (Instituto Nacional de Estadística, Agencia Tributaria, Policía Nacional...), ahorrando al destinatario final la tarea de aportación la documentación acreditativa, reduciendo la carga administrativa y mejorando la capacidad de respuesta.
- Favorece la creación y gestión de los expedientes, así como el registro de las intervenciones y el seguimiento de todo el procedimiento de intervención con cada beneficiario.
- Simplifica las tareas de justificación de las ayudas que no recaen en los ciudadanos, sino en la entidad suministrada de las tarjetas y muestra todos los tickets de compra de cada ciudadano beneficiario, lo que garantiza la trazabilidad y contribuye a las labores de auditoría.
- Permite el control presupuestario del programa de ayudas.
- Registra y ofrece datos tanto personales como económicos y de consumo, útiles para su análisis y explotación, lo que facilita alcanzar conclusiones y tomar decisiones.
- Cuenta con un módulo de formación para los profesionales intervinientes y con el apoyo de la Comunidad de Madrid en la aclaración de dudas asociadas a su uso, la solución de incidencias y el refinado de sus funcionalidades a través de evolutivos.

Logros/impacto en los profesionales

- Más de 1.500 profesionales involucrados en la gestión del programa.
- Más de 1 millón de accesos a HSU. De ellos, un cuarto son registros de acceso correcto al aplicativo AMBA.
- Cerca de 20.000 recursos AMBA HSU, de los cuales más de 13.000 recursos AMBA HSU han sido dados de alta.
- Una reducción considerable en los tiempos de tramitación de los expedientes.
- Una reducción considerable en los tiempos de entrega/adquisición de los productos básicos gracias a la sustitución de un modelo de reparto de comida por bancos de alimentos (Fondo FEAD) por un sistema de tarjetas (FSE+) que permite la compra en comercios.
- Mejor acceso a datos y a un contenido de información de la que no disponían y que favorece un trabajo más eficiente y una atención integral.

Logros/impacto en los destinatarios finales

- El acceso a las prestaciones y servicios en condiciones de igualdad y mayor libertad:
 - Cambio de paradigma: dignidad, normalización y autonomía del hogar. El sistema de tarjetas que permite la compra en comercios reduce estigma, evita la exposición pública (colas) y permite que el hogar gestione su compra como cualquier familia, con mayor control y sensación de normalidad.
 - Potencial de adecuación nutricional por libertad de elección. La tarjeta permite ajustar la compra a preferencias, cultura alimentaria y necesidades reales (incluyendo frescos), con mayor capacidad de mantener una dieta equilibrada que en cestas estandarizadas.
- Más de 25.000 personas beneficiadas por el programa. Más de 8.000 tarjetas entregadas a unidades familiares en situación de privación material. Más de 15 millones de € del presupuesto total del programa ya comprometidos, 8 de ellos ya consumidos.
- El 100% de las unidades familiares con tarjeta recibe al menos una de las medidas de acompañamiento generales del programa:
 - Facilitar información sobre los recursos sociales disponibles y sobre el acceso a los mismos.
 - Derivar o reorientar a los recursos sociales, educativos y sanitarios.
 - Prestar de forma directa los servicios, programas y actividades dirigidas a la inserción social o sociolaboral.
- Al menos 34% de las unidades familiares con tarjeta recibe medidas de acompañamiento adaptadas del programa (Mejora de los hábitos de vida saludables y Capacitación para la administración doméstica). El grado de satisfacción de las personas participantes en las actuaciones/talleres es de 9,60 sobre 10.

¿Cómo se financia?

HSU cuenta con un presupuesto total de 32.676.838,01 € para el desarrollo del conjunto de la plataforma (incluido AMBA HSU):

- Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid – Consejería de Digitalización. 29.651.837,47 €. [Cofinanciado por el Fondo Social Europeo y su inclusión en la Historia Social Única como inversión financiable en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la UNIÓN EUROPEA-NEXT GENERATION EU del 24/01/2024. Este sistema está asociado al contrato “Diseño, Construcción, Integración e Implantación de Soluciones para la Puesta en Marcha de la Historia Social Única y la Teleasistencia Avanzada en la Comunidad de Madrid” (Expediente ECON/145/2023)].
- Dirección General de Servicios Sociales e Integración – Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. 3.025.000,54 € [Fondos propios].

De ellos, el aplicativo AMBA HSU cuenta con un presupuesto total de 818.388,92 €:

- Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid – Consejería de Digitalización. 574.686,51 €.

[Cofinanciado por el Fondo Social Europeo y su inclusión en la Historia Social Única como inversión financiable en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la UNIÓN EUROPEA-NEXT GENERATION EU del 24/01/2024. Este sistema está asociado al contrato “Diseño, Construcción, Integración e Implantación de Soluciones para la Puesta en Marcha de la Historia Social Única y la Teleasistencia Avanzada en la Comunidad de Madrid” (Expediente ECON/145/2023)].
- Dirección General de Servicios Sociales e Integración – Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. 243.702,41€. [Fondos propios].

Por otro lado, el ‘Programa de Asistencia Material Básica’ de la Comunidad de Madrid cuenta con un presupuesto de 75.502.546,00 € [Cofinanciado al 90% por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) 2021-2017].



Vota por nosotros en el sitio web oficial connect.esn-eu.org

[Public vote | European Social Network](https://connect.esn-eu.org)

La votación está abierta del 30 de septiembre al 26 de octubre de 2026, y cada voto nos ayuda a dar visibilidad a esta labor y a las personas a las que apoyamos. Los ganadores se anunciarán en la ceremonia de entrega de premios, que tendrá lugar los días 19 y 20 de noviembre en Roma (Italia).

¡Gracias por tu voto!



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General
de Servicios Sociales e Integración

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES