

ESTUDIOS

PRÁCTICAS DE TRIAJE SOCIAL EN SERVICIOS SOCIALES

DILEMAS, REALIDADES Y DESAFÍOS

YOLANDA MARÍA DE LA FUENTE-ROBLES
VIRGINIA FUENTES-GUTIÉRREZ
COORDINADORAS

© Yolanda de la Fuente Robles y Virginia Fuentes Gutiérrez (Coords.), 2025
© ARANZADI LA LEY, S.A.U.

ARANZADI LA LEY, S.A.U.

C/ Collado Mediano, 9

28231 Las Rozas (Madrid)

www.aranzadilaley.es

Atención al cliente: <https://areaciente.aranzadilaley.es/publicaciones>

Primera edición: Julio 2025

Depósito Legal: M-15969-2025

ISBN versión impresa: 978-84-1085-225-9

ISBN versión electrónica: 978-84-1085-226-6

Esta publicación ha sido financiada con cargo a los presupuestos de la Junta de Andalucía a través de la línea de subvenciones de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en la convocatoria de subvenciones para la investigación e innovación en Servicios Sociales (Línea 3), convocatoria 2023.

Diseño, Preimpresión e Impresión: ARANZADI LA LEY, S.A.U.

Printed in Spain

© ARANZADI LA LEY, S.A.U. Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, ARANZADI LA LEY, S.A.U., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no asumirán ningún tipo de responsabilidad que pueda derivarse frente a terceros como consecuencia de la utilización total o parcial de cualquier modo y en cualquier medio o formato de esta publicación (reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación pública, transformación, publicación, reutilización, etc.) que no haya sido expresa y previamente autorizada.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

ARANZADI LA LEY no será responsable de las opiniones vertidas por los autores de los contenidos, así como en foros, chats, u cualesquiera otras herramientas de participación. Igualmente, ARANZADI LA LEY se exime de las posibles vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y que sean imputables a dichos autores.

ARANZADI LA LEY queda eximida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través de sus PRODUCTOS. Ni tampoco por los Contenidos prestados u ofertados por terceras personas o entidades.

ARANZADI LA LEY se reserva el derecho de eliminación de aquellos contenidos que resulten inveraces, inexactos y contrarios a la ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres.

Nota de la Editorial: El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de ARANZADI LA LEY, S.A.U., es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios de cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

Índice general

	<u>Página</u>
PRÓLOGO	15
PREÁMBULO	17
CAPÍTULO 1	
DOCUMENTO BASE: FUNCIONALIDADES DEL TRIAJE EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA	
GEMA LUQUE-GRANADOS	21
1. Introducción	21
2. Premisas	22
3. Canalización de la demanda	23
4. Unidad de acogida y atención	24
5. Catalogación de la demanda	26
6. La intervención profesional	28
7. Conclusiones	28
8. Agradecimientos	29

CAPÍTULO 2

AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS DE TRIAJE SOCIAL CON PROPUESTA DE DISEÑO DE PROTOCOLO ÚNICO EN ANDALUCÍA

DAVID RUIZ-ORTEGA

VIRGINIA FUENTES-GUTIÉRREZ

MARTA GARCÍA-DOMINGO

YOLANDA DE LA FUENTE-ROBLES	31
1. Introducción	32
I. <i>Justificación de la realización del proyecto</i>	34
2. Objetivos del proyecto	37
3. Actuaciones realizadas durante el desarrollo del proyecto	37
I. <i>Fase transversal: internacionalización y revisión sistemática sobre triaje social</i>	38
II. <i>Primera fase: encuentro con los profesionales clave implicados y diagnóstico general</i>	39
III. <i>Segunda fase: workshops provinciales para revisión y priorización de demandas sociales</i>	42
IV. <i>Tercera fase: análisis y procesamiento de datos</i>	46
V. <i>Cuarta fase: difusión y transferencia de los resultados</i>	50
4. Resultados preliminares del proyecto	52
I. <i>Resultados preliminares de la fase transversal del proyecto: internacionalización y revisión sistemática sobre triaje social</i>	52
II. <i>Resultados preliminares de la primera fase del proyecto: encuentro con los profesionales clave implicados y diagnóstico general</i>	54
III. <i>Resultados preliminares de la segunda fase del proyecto: workshops provinciales para revisión y priorización de demandas sociales</i>	57
5. Conclusiones	61
6. Bibliografía	62

CAPÍTULO 3

DILEMAS ÉTICOS DEL TRIAJE SOCIAL COMO SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE LA DEMANDA

JESÚS MUYOR-RODRÍGUEZ

ISABEL MARTÍNEZ-SALVADOR

TERESA AMEZCUA-AGUILAR

CRISTINA GRANADOS-MARTÍNEZ 65

1. Introducción 65

2. Valores éticos 68

I. Justicia, equidad y buen gobierno 70

3. Elementos de diagnóstico 72

I. Evaluación de usuarios: prioridad y equidad 72

II. Criterios de priorización de la demanda en el proceso de triaje en servicios sociales 73

III. Criterios de diagnóstico social durante el triaje 76

IV. La implicación del profesorado y de la propia persona en el proceso de diagnóstico 78

4. Elementos prácticos desde la mirada profesional 79

I. Impacto de las personas profesionales: realidades, desafíos y oportunidades 79

5. Conclusión 81

6. Bibliografía 83

CAPÍTULO 4

EL TRIAJE SOCIAL: IMPACTO EN EL BURNOUT, ROLES PROFESIONALES Y PERSPECTIVA DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL DESDE EL TRABAJO SOCIAL

LEONOR BELÉN ARIZA TOLEDANO

ROSARIO RUIZ-OLIVARES 89

1. Introducción 89

	<u>Página</u>
2. El triaje en trabajo social	91
<i>I. Experiencias prácticas del triaje social en servicios sociales</i>	94
3. Roles profesionales desde la perspectiva de la estructura colegial: la importancia del trabajador/a social	98
<i>I. Problemas de delegar el triaje social a otros profesionales</i>	102
4. El impacto del triaje social en el burnout entre trabajadores/as sociales	104
5. Bibliografía	109
6. Recursos de internet	110

CAPÍTULO 5

BUENAS PRÁCTICAS DE TRIAJE SOCIAL EN SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA. DILEMAS, REALIDADES Y DESAFÍOS. EL CASO DE JEREZ DE LA FRONTERA

JOSÉ RAMÓN ALCALÁ-ZAMORA	113
1. Introducción	113
2. Punto de partida. El análisis de la realidad postpandemia	114
3. Catalogación de las demandas ciudadanas	116
<i>I. Criterios para la asignación de cita</i>	117
4. Implementación de soluciones tecnológicas	118
<i>I. La centralita única</i>	118
<i>II. La web de cita previa</i>	120
<i>III. La aplicación de triaje</i>	121
5. Campaña para eliminar la brecha digital	122
6. Resultados	124
7. Conclusión	126
8. Bibliografía	127

CAPÍTULO 6

TRIAJE SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID: EVOLUCIÓN Y RETOS

JOSÉ IGNACIO SANTÁS GARCÍA

ABDELMAHFOUD LAMCHACHTY LAAMARTI	129
1. Introducción	129
2. Marco legal	130
3. Organización general de la atención social primaria	131
4. Evolución del triaje social en el ayuntamiento de Madrid	133
I. <i>Modelo organizativo de 1998</i>	133
II. <i>Plan de mejora 2017</i>	139
III. <i>Situación actual</i>	141
5. Principales dificultades y retos encontrados	145
6. Conclusiones	147
7. Bibliografía	147

CAPÍTULO 7

REFLEXIONES SOBRE EL PROYECTO NEXT-GENERATION EN ÚBEDA: «FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES: TRIAJE MUNICIPAL»

MARÍA RODRÍGUEZ BUENO

MARÍA JESÚS CUBILLO GUERRERO

PEDRO JOSÉ HERRERA HERRERA	149
1. Introducción	149
2. Tipo de población	152
3. Organización triaje en Úbeda	156
4. Resultados obtenidos del triaje-primera atención social	159
5. Valoración de los/as profesionales del proyecto y conclusiones	160
6. Bibliografía	162

CAPÍTULO 8

OTRAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN EN PRIMERA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA

CRISTINA DÍAZ ROMÁN

CRISTINA SAMPEDRO PALACIOS

MARÍA DOLORES MUÑOZ DE DIOS 163

1. Introducción	163
2. Ejemplos de prácticas de innovación en servicios sociales en España	165
I. <i>Innovación social en vinculación con la práctica del trabajo social</i>	165
II. <i>Triaje en servicios sociales</i>	172
III. <i>Instrumentos de medición y valoración en trabajo social</i>	175
IV. <i>Herramientas tecnológicas aplicadas a los servicios sociales</i>	181
3. Conclusiones	185
4. Bibliografía	186
5. Recursos de internet	189

CAPÍTULO 9

COMUNICANDO PARA TRANSFORMAR. EL USO DEL MARKETING SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DE ANDALUCÍA

ALMUDENA GARCÍA-DE LA FUENTE

CRISTINA DÍAZ ROMÁN

DAVID RUIZ-ORTEGA

ENCARNACIÓN MORAL PAJARES 193

1. Introducción	193
2. Las nuevas herramientas	196
I. <i>Sistemas de triaje social en Andalucía</i>	196
II. <i>Escala de valoración de situaciones de exclusión social de Andalucía</i>	197

	<u>Página</u>
3. Metodología transformadora. Marketing y comunicación social interactiva	199
4. Bibliografía	206

CAPÍTULO 10

SERVICIOS SOCIALES INFORMATIVOS Y DE APOYO EN RECONSTRUCCIÓN. EL CASO DE SIRIA

ISSA ALISSA ALHADAD

CRISTINA DÍAZ ROMÁN

VIRGINIA FUENTES-GUTIÉRREZ

CRISTINA BELÉN SAMPEDRO PALACIOS

MOHAMED MESHELEH KALASH

1. Introducción	209
2. Contexto socioeconómico y político de Siria	212
3. Tensiones y pactos realizados en materia de servicios sociales o ayuda humanitaria	218
4. Avances y retos en la conformación de un sistema propio de servicios sociales	224
5. Bibliografía	231

Capítulo 2

Auditoría de los Servicios de Triage Social con Propuesta de Diseño de Protocolo Único en Andalucía

DAVID RUIZ-ORTEGA*

Universidad de Jaén

VIRGINIA FUENTES-GUTIÉRREZ

Universidad de Jaén

MARTA GARCÍA-DOMINGO

Universidad de Jaén

YOLANDA DE LA FUENTE-ROBLES

Universidad de Jaén

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. I. *Justificación de la realización del proyecto.* 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO. 3. ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL PROYECTO. I. *Fase transversal: internacionalización y revisión sistemática sobre triaje social.* II. *Primera fase: encuentro con los profesionales clave implicados y diagnóstico general.* III. *Segunda fase: workshops provinciales para revisión y priorización de demandas sociales.* IV. *Tercera fase: análisis y procesamiento de datos.* V. *Cuarta fase: difusión y transferencia de los resultados.* 4. RESULTADOS PRELIMINARES DEL PROYECTO. I. *Resultados preliminares de la fase transversal del proyecto: internacionalización y revisión sistemática sobre triaje social.* II. *Resultados preliminares de la primera fase del proyecto: encuentro con los profesionales clave implicados y diagnóstico general.* III. *Resultados preliminares de la segunda fase del*

*. David Ruiz-Ortega, autor de correspondencia: drortega@ujaen.es

proyecto: workshops provinciales para revisión y priorización de demandas sociales. 5. CONCLUSIONES. 6. BIBLIOGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación «Auditoría de los Servicios de Triage Social con Propuesta de Diseño de Protocolo Único» financiado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía en la convocatoria de subvenciones para la investigación e innovación en Servicios Sociales (Línea 3) nace en Andalucía con el propósito de evaluar y mejorar los procedimientos actuales de clasificación y priorización en la atención social, con el fin de garantizar una respuesta más eficaz, equitativa y basada en criterios objetivos dentro del sistema de servicios sociales. La necesidad de esta investigación surge del reconocimiento de que, en muchas ocasiones, la heterogeneidad de protocolos y metodologías aplicadas en los distintos ámbitos territoriales puede generar desigualdades en el acceso y en la calidad de la atención que reciben las personas en situación de vulnerabilidad.

Los resultados de este proyecto de investigación pretenden alinearse con las directrices marcadas por las estrategias regionales en materia de servicios sociales. Concretamente, se da respuesta a los artículos 9.a: «Derechos de la ciudadanía en relación a los servicios sociales al acceso universal a los servicios sociales en condiciones de igualdad, equidad, dignidad y privacidad», artículo 10.k «Recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente y recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio cuando la situación así lo exija» y artículo 42.2. «El Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales describirá de forma clara las prestaciones garantizadas, entre las que, al menos, estarán: a) Los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento» de la Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía.

En esta línea, los Sistemas de Triage Social suponen un proceso de reconceptualización llevado a cabo en los diferentes ayuntamientos de las provincias andaluzas, para valorar si se ha mejorado y dotado de celeridad y calidad al acceso a los Servicios Sociales Comunitarios, viéndose reflejado en una reducción de la lista de espera, una menor carga laboral de los/as profesionales y una mayor rapidez para atender las demandas sociales.

En base a ello, se considera necesario disponer de criterios homogéneos en los Sistemas de Triaje Social. De hecho, el propio Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía 2022-2026, ante esta situación plantea la implantación del triaje en Servicios Sociales, configurándose como una herramienta útil en la atención a las personas usuarias, pudiendo priorizarse unas intervenciones frente a otras, que puedan suponer un grave riesgo, sino se actúa de forma inmediata. Esta media está relacionada y se asocia con los programas P2.3 «Adaptación de criterios, procedimientos y protocolos de valoración e intervención homogéneos en los Servicios Sociales Comunitarios» y P2.8 «Implantación de la Historia Social Única Electrónica en los Servicios Sociales».

En definitiva, la evaluación de los proyectos piloto de triaje desarrollados en Centros de Servicios Sociales Comunitarios, da respuesta de manera integral a lo programado por parte del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía y, de manera transversal, a las tres líneas estratégicas del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA 2021-2025). En este sentido, este proyecto de investigación no solo busca analizar el estado actual de los procedimientos de triaje social, sino también formular un protocolo único que permita unificar criterios, optimizar recursos y mejorar la eficacia de la intervención social.

En cuanto a la financiación de este proyecto de investigación, se enmarca en la Convocatoria de Subvenciones en Régimen de Concurrencia Competitiva de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía, correspondiente al año 2023, que tuvo como objetivo financiar proyectos que mejoren la calidad de los servicios sociales en la región. Entre las diversas líneas de subvención, este proyecto se acoge a la Línea 3: Investigación e Innovación en Servicios Sociales, que se centra en promover programas de investigación aplicada e innovación en la prestación de servicios sociales en Andalucía, con un enfoque supra-provincial.

Esta línea busca respaldar iniciativas que contribuyan a mejorar el conocimiento, diseñar nuevos modelos de intervención y aplicar soluciones innovadoras en el ámbito de los servicios sociales. Por ello, este proyecto de investigación tiene una dimensión práctica y aplicada, orientada a la mejora de la calidad de los servicios, y está motivado según las necesidades detectadas en el sector.

Además, es importante destacar que esta convocatoria es de régimen de concurrencia competitiva, lo que implica que las subvenciones se otor-

gan tras un proceso de evaluación comparativa de las solicitudes presentadas, garantizando así la transparencia y objetividad en la asignación de los recursos disponibles.

En este sentido, el grupo de investigación GEDEX (SEJ-484) de la Universidad de Jaén, como entidad solicitante y promotora del proyecto, ha llevado a cabo una auditoría detallada de los mecanismos actuales de triaje social, identificando sus fortalezas y debilidades, y proponiendo un modelo estandarizado que favorezca la equidad y la eficiencia en la asignación de recursos en el territorio andaluz. Se trata, por tanto, de un proyecto con un marcado carácter práctico y aplicado, cuyo impacto se espera que repercuta en la mejora de la atención social y en el fortalecimiento de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

Este proyecto de investigación pretende ser un referente en el ámbito de la investigación e innovación en servicios sociales, contribuyendo al desarrollo de estrategias basadas en la evidencia que permitan mejorar la respuesta institucional ante las necesidades de la población. Asimismo, se busca que los resultados obtenidos sirvan como base para futuras reformas en la organización y funcionamiento de los servicios sociales, promoviendo un sistema más eficiente, equitativo y adaptado a las realidades sociales actuales.

I. JUSTIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

Los recursos y prestaciones de los servicios sociales suelen ser insuficientes para cubrir la demanda existente (MINAS, 2005). Para garantizar una distribución equitativa y atender primero los casos más urgentes o de mayor gravedad, las instituciones de servicios sociales establecen criterios de admisión y prioridad (HUSSÉNIUS, 2019). Estos criterios, regulados desde hace años en países como Suecia, permiten organizar la dispensación de los recursos y asegurar que las situaciones más críticas reciban atención preferente (ANDRÉN y GUSTAFSSON, 2004).

En 1969, Zimmermann, al investigar el proceso de admisión en un condado metropolitano de un gran estado occidental de los Estados Unidos (EE. UU.), describió este fenómeno como una tarea «para reunir y evaluar información relativa al conjunto de factores de elegibilidad definidos para un programa particular de asistencia» (ZIMMERMAN 1969, p. 324). Asimismo, se observó una tendencia general de implantación de unidades de admisión en los departamentos de servicios sociales de Reino Unido, siendo uno de los desarrollos organizacionales más populares en Gran

Bretaña desde la reorganización de Seebohm (GOSTICK, 1976). Desde principios de la década de los 70, las unidades de admisión especiales se extendieron en los servicios sociales de Suecia (HUSSÉNIUS, 2019), aumentando progresivamente la prevalencia de estas unidades hasta la actualidad. En este sentido, un estudio realizado en oficinas de bienestar social suecas en 1989 reflejó que más de una cuarta parte de todas las oficinas contaban con una unidad de admisión (RANERUP y SVENSSON, 2023), y nueve años más tarde se identificaron unidades de admisión en el 64% de los municipios suecos (BERGMARK y LUNDSTRÖM, 2016).

Durante el contacto inicial, los ciudadanos que buscan ayuda se clasifican según ciertos criterios de elegibilidad (QUIROUETTE, 2023), pero también según diferentes procedimientos de admisión, con la consecuencia de que algunas personas reciben una cita para una evaluación adicional mientras que otras personas son derivadas a otras instituciones (BERGMARK y STRANZ, 2022).

Los profesionales de trabajo social que desempeñan las tareas de admisión se ocupan de las llamadas entrantes y, a menudo, llevan a cabo pruebas preliminares para evaluar las necesidades sociales de los solicitantes (ALTREITER y LEIBETSEDER, 2015). Por ello, es imprescindible que la información sea clara durante el primer contacto y se enfatiza que los/as trabajadores/as sociales deben dejar en claro que la información proporcionada en esta etapa es sólo una evaluación preliminar y no una evaluación formal (MINAS, 2005).

En este sentido, la organización de la admisión de cada centro de servicios sociales puede variar en cuanto a complejidad y tareas (GERMUNDSSON y STRANZ, 2023). En algunos centros, el profesional responsable de la admisión evalúa la demanda de la persona y, en otros centros, se realiza directamente una primera «prueba de recursos» para constatar si la persona que busca ayuda tiene posibilidades de recibir la presentación o atención social que demanda (PETERSEN *et al.*, 2010). Si este es el caso, la persona recibirá una cita con un trabajador social para una evaluación adicional (STRANZ *et al.*, 2016). Sin embargo, en el caso de que no se cumplan los requisitos para dicha atención, los profesionales de acceso deben informar a las personas de su derecho a presentar una solicitud, independientemente de la evaluación del funcionario de admisión (BERNHARD y WIHLBORG, 2022). Además de las evaluaciones, la admisión a menudo proporciona información sobre otras formas de asistencia disponibles en otras instituciones (SCOTT *et al.*, 2011).

Sin embargo, aunque se ha discutido tanto el primer contacto como la selección, el interés también se centra en la función de la clasificación y categorización de nuevas personas usuarias (ANDRÉN y GUSTAFSSON, 2004). En este sentido, los casos que son atendidos con mayor rapidez son los que se consideran prioritarios (GERMUNDSSON y STRANZ, 2023). Quienes reciben un servicio prioritario no pasan por el proceso de lista de espera, sino que reciben un servicio más o menos inmediato, porque se considera que sus problemas son urgentes o su situación es precaria (HYDÉN *et al.*, 1995). En otras palabras, el criterio más operativo de prioridad es la urgencia. La urgencia puede venir determinada por: (1) la situación del solicitante, en cuyo caso tiene que ser valorado como tal por el/la profesional competente; (2) la propia vivencia del solicitante de la situación problema, quien aparentemente no puede tolerar la espera (QUIROUETTE, 2023). Algunas de las situaciones que se han considerado prioritarias tradicionalmente son (MINAS, 2006): (1) situaciones que probablemente empeorarán rápidamente si se retrasa el servicio (2) casos de usuarios que ahora parecen estar dispuestos a buscar ayuda pero que no lo estaban antes (3) casos en los que un problema grave afecta a menores (4) casos de personas muy jóvenes e inexpertas que necesitan apoyo (5) los casos en que exista un límite temporal en la propia situación. Estos sistemas de priorización y clasificación benefician la situación de los centros de servicios sociales y de las personas beneficiarias, pues los/as profesionales cuentan con menos lista de espera y las personas beneficiarias acceden más rápidamente a la atención necesaria (BERNHARD y WIHLBORG, 2022).

No obstante, se ha constatado que los profesionales de admisión tienen gran discrepancia a la hora de evaluar y decidir sobre las necesidades sociales individuales (PETERSEN *et al.*, 2010). Varios estudios han mostrado una variación sustancial en las evaluaciones de casos similares realizadas por profesionales diferentes dentro del mismo centro de servicios sociales (MINAS, 2006; QUIROUETTE, 2023). Esta disparidad contrasta con el principio de igualdad en el acceso a los servicios y recursos públicos independientemente del lugar de residencia de los ciudadanos (HYDÉN *et al.*, 1995).

En este sentido, se están implementando sistemas de triaje social en centros de servicios sociales de diferentes ciudades y poblaciones de Andalucía desde la década pasada. Sin embargo, no existe un criterio único ni un protocolo común que garantice una evaluación homogénea en todo el territorio. Aunque el sistema de servicios sociales en Andalucía se organiza de forma autonómica, la aplicación de estos procedimientos varía según cada municipio o entidad gestora, lo que puede generar desigualdades en el acceso y la priorización de los casos según la ubicación geográfica.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad analizar y mejorar los sistemas de triaje social implantados en los servicios sociales andaluces, con el propósito de garantizar una evaluación más equitativa y eficiente de las necesidades sociales. Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos (OE):

OE1. Revisar la literatura científica internacional sobre sistemas de triaje en servicios sociales, con el propósito de conocer el estado de la situación a nivel global y aprovechar los avances y buenas prácticas internacionales para su adaptación al contexto andaluz.

OE2. Evaluar y diagnosticar los Sistemas de Triaje Social implementados en los Ayuntamientos de Jaén, Úbeda, Andújar, Alcalá la Real, Córdoba y Jerez, identificando sus características, fortalezas y áreas de mejora.

OE3. Analizar los criterios de priorización y clasificación utilizados en las primeras atenciones de los servicios sociales, con el fin de comprender la estructura lógica y los parámetros empleados por cada centro en sus procesos de triaje, así como su impacto en la atención y seguimiento de los casos derivados.

OE4. Elaborar una propuesta de protocolo común sobre Sistemas de Triaje Social para Andalucía, con el fin de homogeneizar los criterios de evaluación y derivación, promoviendo una mayor equidad en el acceso a los servicios sociales en toda la comunidad autónoma.

En definitiva, este proyecto pretende contribuir a la optimización de los procedimientos de triaje social en Andalucía, favoreciendo la toma de decisiones basada en evidencia y promoviendo la innovación en la prestación de los servicios sociales.

3. ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL PROYECTO

El proyecto de investigación «Auditoría de los Servicios de Triaje Social con Propuesta de Diseño de Protocolo Único» se ha diseñado a través de un enfoque integral, estructurado en varias fases que permiten la recopilación, análisis y validación de información sobre los Sistemas de Triaje Social en diferentes puntos de Andalucía. Estas actuaciones han sido dise-

ñadas no solo para cumplir con los objetivos previamente definidos en este proyecto de investigación, sino también para asegurar la implicación activa de los y las profesionales de los servicios sociales en proceso de diagnóstico de los Sistemas de Triage Social que han implementado, así como el proceso de co-creación de una propuesta de Triage Social unificado para el territorio andaluz.

En este apartado se detalla la estructura y fases de cada actuación, incluyendo los objetivos específicos de cada etapa y las personas participantes en su desarrollo.

Entre las principales actuaciones desarrolladas durante el período de ejecución del proyecto de investigación, destaca la realización de un diagnóstico inicial a través de un encuentro con profesionales de toda Andalucía para conocer el estado de la situación de los Sistemas de Triage Social. Posteriormente, se llevaron a cabo workshops provinciales en Jaén, Córdoba y Cádiz con el objetivo de conocer y revisar la forma en la que se priorizan las demandas sociales en los diferentes centros y territorios implicados en la investigación. De manera transversal, se incorporó una fase de internacionalización, en la que se realizó una revisión sistemática de la literatura para analizar modelos de triaje social en otros países y extraer potencialidades aplicables al contexto andaluz. A continuación, se efectuó un análisis y procesamiento de datos con un enfoque comparado, seguido de la transferencia de resultados mediante la entrega del informe final a la Junta de Andalucía. De forma conjunta, se planificó la difusión de los resultados a través de publicaciones científicas e intervenciones en foros especializados. La siguiente imagen (Ilustración 1) resume de forma visual las diferentes fases y actuaciones realizadas.

I. FASE TRANSVERSAL: INTERNACIONALIZACIÓN Y REVISIÓN SISTEMÁTICA SOBRE TRIAJE SOCIAL

La revisión sistemática llevada a cabo en el marco de este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la aplicación de criterios de priorización y elegibilidad en los procesos de admisión a los servicios sociales a nivel internacional. Dado que los recursos y prestaciones disponibles en los servicios sociales suelen ser insuficientes para cubrir la demanda existente, muchas instituciones han establecido mecanismos de admisión que permiten gestionar las solicitudes de forma eficiente, asegurando que los casos más urgentes reciban atención prioritaria. La importancia de esta revisión radica en que proporciona una visión global

y fundamentada sobre cómo se han estructurado estos procesos en distintos países y contextos, permitiendo identificar tanto buenas prácticas como desafíos en la implementación de estos sistemas.

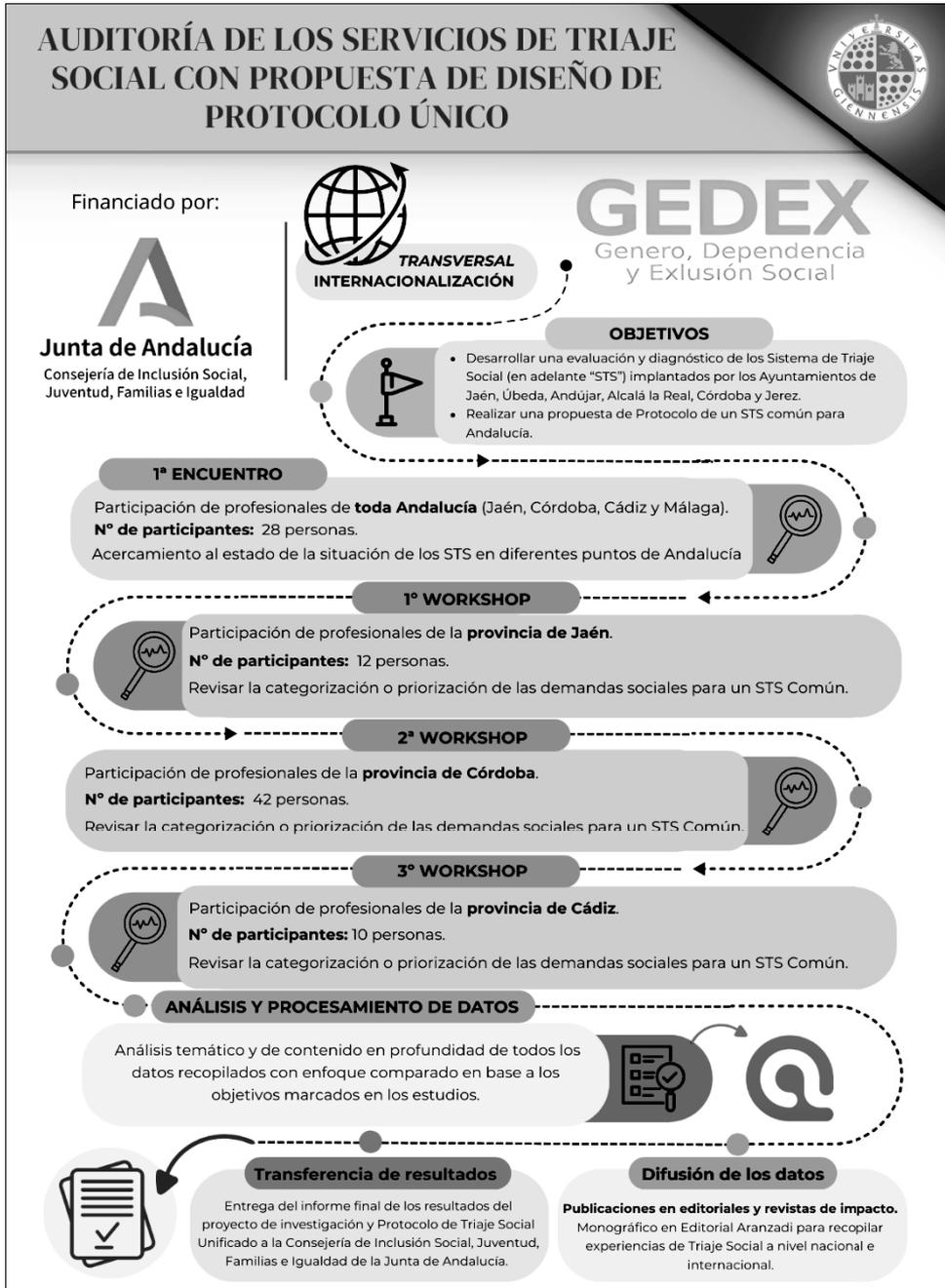
Desde una perspectiva histórica, el desarrollo de los procedimientos de admisión en servicios sociales ha sido un proceso progresivo que ha evolucionado con el tiempo. A partir de los años 60, comenzaron a implantarse unidades de admisión especializadas en distintos países como Estados Unidos, Reino Unido y Suecia, con el fin de gestionar el acceso a los servicios de manera más estructurada. A lo largo de los años, estas unidades han adoptado diferentes enfoques para la clasificación de personas usuarias, desde modelos basados en la evaluación profesional hasta sistemas informatizados de triaje que buscan reducir la subjetividad en la toma de decisiones.

El valor de esta revisión para el desarrollo del presente proyecto de investigación radica en su capacidad para contextualizar los hallazgos obtenidos en Andalucía dentro de un marco más amplio, proporcionando referencias internacionales sobre cómo se han abordado los procesos de triaje social en otros países. Esto permite comparar modelos y extraer aprendizajes que puedan ser aplicables al contexto andaluz, identificando estrategias exitosas que podrían contribuir a mejorar la eficacia y equidad del sistema. Asimismo, la revisión sistemática ayuda a comprender las implicaciones que la implementación de distintos criterios de elegibilidad y priorización puede tener sobre las personas usuarias y los profesionales de los servicios sociales, lo que resulta clave para la formulación de un protocolo único que garantice una gestión eficiente y justa del triaje social en Andalucía.

II. PRIMERA FASE: ENCUENTRO CON LOS PROFESIONALES CLAVE IMPLICADOS Y DIAGNÓSTICO GENERAL

La primera fase de la investigación «Auditoría de los Servicios de Triaje Social con Propuesta de Diseño de Protocolo Único» ha constituido un punto de partida fundamental para el desarrollo del estudio. Su objetivo principal ha sido la presentación del proyecto de investigación, así como la toma de contacto inicial con los profesionales clave que desempeñan un papel central en la gestión del triaje social en distintos municipios andaluces. Este primer encuentro permitió generar un espacio de diálogo en el que las personas participantes compartieron sus experiencias, metodologías y desafíos en la implementación del triaje social en sus respectivas localidades.

Ilustración 1. Fases del proyecto de investigación



Fuente: Elaboración propia.

Este encuentro inicial fue de utilidad para sentar las bases metodológicas de la investigación, establecer redes de colaboración con los profesionales del sector y recopilar información preliminar sobre los distintos enfoques de triaje que existen actualmente en Andalucía. Además, facilitó la identificación de actores clave, cuyas aportaciones han sido esenciales a lo largo de todo el estudio. La fase no solo ha supuesto una oportunidad para obtener una primera panorámica sobre la realidad del triaje social en Andalucía, sino también para detectar fortalezas y áreas de mejora que permitirán orientar el diseño de un protocolo unificado basado en las necesidades y particularidades del territorio andaluz.

Durante el desarrollo del encuentro, se han abordado una serie de temáticas clave que han permitido estructurar la discusión y orientar la recogida de datos. Estas temáticas han abarcado desde la definición conceptual del triaje social hasta su financiación, métodos de gestión, perfil de los profesionales responsables en la implementación del triaje, confidencialidad de la información y percepción del servicio por parte de la ciudadanía. Asimismo, se han identificado los principales desafíos pendientes en la consolidación del triaje como un pilar fundamental dentro de los servicios sociales comunitarios.

Para el desarrollo de esta primera fase de la investigación, se ha empleado una metodología cualitativa basada en la técnica de grupos focales, lo que ha permitido recopilar información de manera interactiva y favorecer la reflexión conjunta entre los profesionales participantes. En concreto, se han llevado a cabo dos grupos focales, en los que han participado distintos actores clave del ámbito de los servicios sociales comunitarios a nivel andaluz.

A través de esta metodología, se ha fomentado el intercambio de experiencias y se ha facilitado la identificación de buenas prácticas y desafíos comunes en la implementación del triaje social en distintos municipios de Andalucía. Cada grupo focal ha sido moderado por un miembro del grupo de investigación, encargados de guiar la discusión, y ha contado con un secretario que ha registrado las intervenciones para su posterior análisis. Gracias a esta técnica de investigación, se ha podido obtener una visión detallada y comparativa de cómo se gestiona actualmente el triaje social en diferentes contextos territoriales, permitiendo establecer un primer diagnóstico que servirá de base para las siguientes fases de la investigación.

III. SEGUNDA FASE: WORKSHOPS PROVINCIALES PARA REVISIÓN Y PRIORIZACIÓN DE DEMANDAS SOCIALES

La segunda fase de este proyecto de investigación se ha centrado en la realización de workshops provinciales, concebidos como espacios de trabajo colaborativo donde los profesionales de los servicios sociales han analizado la clasificación y priorización de las demandas atendidas a diario en los sistemas de triaje social. Esta fase se ha llevado a cabo en distintas provincias andaluzas, con especial enfoque en los encuentros desarrollados en Jaén, Córdoba y Cádiz, donde se realizaron grupos focales con profesionales del sector.

El objetivo principal de esta fase ha sido evaluar y mejorar la categorización de las demandas sociales dentro del sistema de triaje, analizando su coherencia, su aplicación en la práctica y sus posibles áreas de mejora para garantizar un proceso más eficiente y ajustado a la realidad del trabajo social en Andalucía. Para ello, se ha tomado como referencia el sistema de priorización propuesto por el grupo PROGRESA de la Junta de Andalucía, que clasifica las demandas en tres niveles: urgente, preferente y no preferente.

El propósito de estos encuentros ha sido doble. En primer lugar, se ha buscado conocer de primera mano las principales problemáticas y desafíos que enfrentan los profesionales en la gestión y priorización de casos dentro del sistema de servicios sociales. En segundo lugar, se ha pretendido avanzar en la estructuración de un modelo unificado de categorización de demandas, que optimice la eficiencia de los servicios y reduzca la subjetividad en los procesos de triaje.

Uno de los principales valores de esta fase ha sido la participación de trabajadores y trabajadoras sociales de diferentes territorios, quienes han aportado su experiencia directa en la gestión del triaje, permitiendo conocer de manera precisa la operatividad del sistema en la actualidad. Gracias a estos encuentros, se ha obtenido una visión amplia y detallada sobre qué criterios se están utilizando actualmente en los distintos territorios y qué cambios serían necesarios para mejorar su efectividad.

La importancia de estos workshops radica en que han facilitado un espacio de reflexión y análisis conjunto entre distintos actores del sector, permitiendo identificar tanto necesidades comunes como diferencias en la aplicación de los criterios de priorización. Esta fase también ha sido clave para sentar las bases del futuro protocolo de triaje social, garantizando

que su diseño e implementación se alineen con la realidad de los servicios sociales en Andalucía.

1. Primer workshop: celebrado en la provincia de Jaén.

El primer workshop se celebró en la provincia de Jaén, con la participación de trabajadoras/es sociales de distintos municipios, entre ellos Alcalá la Real, Jaén capital, Martos, Úbeda y Andújar. Este encuentro se diseñó como un espacio de trabajo en el que los participantes pudieron analizar la aplicación del triaje en sus respectivos territorios, evaluando las fortalezas y limitaciones del sistema actual.

Entre los participantes se encontraban trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales, coordinadores de programas de intervención social y profesionales de centros de atención a personas en situación de vulnerabilidad. Durante la sesión, se abordaron temas como la categorización de demandas, la influencia del criterio profesional en la priorización de casos, el impacto de la digitalización en el acceso a los servicios y la coordinación entre administraciones.

Uno de los hallazgos más relevantes de este workshop fue la necesidad de reformular ciertas categorías de demanda, ya que los profesionales identificaron que algunos títulos eran demasiado inespecíficos, lo que dificultaba su correcta aplicación. Se propuso, por ejemplo, revisar la categoría de «acceso a los recursos sociales», que actualmente se clasifica como no preferente, aunque en muchos casos requiere una atención inmediata. También se planteó que algunas demandas que actualmente no están catalogadas como urgentes deberían recibir prioridad inmediata, como el acceso a suministros básicos y la gestión de ayudas económicas.

Además, los profesionales de Jaén señalaron que el sistema de triaje debe ser ágil y accesible, evitando tiempos de espera prolongados que dificulten la intervención en casos urgentes. En este sentido, se propuso optimizar los plazos de respuesta y garantizar una mejor coordinación entre los servicios sociales y otras administraciones.

Ilustración 2. Programación de la Workshop de Córdoba

WORKSHOP

SISTEMA DE TRIAJE SOCIAL EN CÓRDOBA



Junta de Andalucía
Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Universidad de Jaén



GEDEX
Genero, Dependencia
y Exclusión Social



Lunes, 17 de junio



**Facultad de Ciencias del Trabajo
de Córdoba**

PROGRAMACIÓN

09:30 - 10:00	Inauguración del Workshop
<p>Rector Magnífico Don Manuel Torralbo Rodríguez. <i>Rector de la Universidad de Córdoba</i> Sra. Doña Nuria Ceular. <i>Decana de la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Córdoba</i> Señor Don Antonio Ismael Huertas. <i>Director General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente</i> Sra. Doña Virginia Fuentes Gutiérrez. <i>Profesora Titular área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén</i> Sra. Doña María Angustias Varo Benavides. <i>Presidenta del Colegio de Trabajo Social de Córdoba.</i></p>	
10:00 - 11:00	Presentación del proyecto
<p>Sra. Doña Yolanda de la Fuente Robles. <i>Investigadora principal del proyecto. Catedrática del área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén</i> Sra. Doña Virginia Fuentes Gutiérrez. <i>Miembro del equipo de investigación del proyecto. Profesora Titular del área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén</i> Sr. Don David Ruiz Ortega. <i>Investigador Contratado del proyecto. Trabajador Social, doctorando de la Universidad de Jaén</i> Sr. Don Luis Miguel Pérez Muñoz. <i>Investigador Contratado del proyecto. Trabajador Social y Máster Universitario en Dependencia e Igualdad en la Autonomía Personal.</i></p>	
11:00 - 11:30	Descanso
11:30 - 13:30	Mesa de trabajo "Triaje en Servicios Sociales"
13:30 - 13:40	Conclusiones y clausura del workshop

Colaboran:



Trabajo Social
Colegio Profesional Córdoba



Seminario Investigador
de Estudios de Mujer





drortega@ujaen.es





vfuentes@ujaen.es

Fuente: Elaboración propia.

2. Segundo workshop: celebrado en la provincia de Córdoba.

El segundo workshop tuvo lugar en la provincia de Córdoba, donde participaron 35 profesionales del ámbito social, incluyendo trabajadores/as sociales, técnicos de intervención y representantes de entidades del tercer sector de la provincia de Córdoba. Este encuentro permitió profundizar en la gestión de la priorización de demandas dentro del triaje social y analizar las problemáticas específicas que enfrentan los servicios sociales en esta provincia. En la Ilustración 2 aparece una imagen de cómo se estructuró este Workshop, y las personas que participaron en cada momento.

Uno de los temas principales que se abordaron en la sesión fue la falta de claridad en la definición de ciertas categorías de demanda, lo que genera dificultades en la priorización de los casos. Los profesionales coincidieron en que la estructura actual de clasificación (urgente, preferente y no preferente) no siempre refleja la realidad de los servicios sociales, ya que muchas solicitudes no pueden encasillarse fácilmente dentro de estas categorías.

También se discutió sobre la subjetividad en la aplicación de los criterios de triaje, señalando que, aunque la categorización busca proporcionar un marco homogéneo, en la práctica la prioridad de un caso sigue dependiendo del criterio personal del profesional que lo atiende. Esto ha generado situaciones en las que casos similares reciben diferentes niveles de urgencia según el municipio o el trabajador/a social que los valore, lo que pone de manifiesto la necesidad de establecer criterios más específicos y objetivos.

Otro de los puntos clave del debate fue el impacto de la digitalización en la gestión del triaje social. En Córdoba, se ha identificado que la falta de un sistema digital unificado genera descoordinación en la gestión de las solicitudes, ya que los casos pueden llegar a través de distintos canales (correo electrónico, sede electrónica, atención presencial, registro de entrada, etc.), lo que complica su seguimiento y priorización. Se propuso la creación de una plataforma digital centralizada, que facilite el acceso a la información y garantice una mejor coordinación entre los distintos servicios sociales.

3. Tercer workshop: celebrado en la provincia de Cádiz.

El tercer workshop tuvo lugar en la provincia de Cádiz, concretamente en Jerez de la Frontera, con la participación de trabajadores/as sociales, técnicos municipales y representantes de entidades sociales. En este

encuentro, se analizaron aspectos clave relacionados con la priorización de demandas, la accesibilidad a los servicios sociales y las dificultades derivadas de la digitalización.

Uno de los principales hallazgos fue el impacto positivo de la introducción de los sistemas digitales en el acceso a los servicios sociales. Los participantes señalaron que la digitalización ha mejorado la eficiencia en la gestión de los casos. En este sentido, se señala que el sistema de solicitud de demanda a través del formulario disponible en la página del Ayuntamiento no ha generado dificultades para la ciudadanía, y ha permitido tener un sistema cercano y accesible a la ciudadanía. Más del 80% de las demandas provienen de este formulario, cerciorándose de que ha habido una gran aceptación por este sistema entre las personas usuarias. Asemajándose al sistema sanitario (servicio de solicitud de citas mediante App), este formulario permite que persona pueda exponer su situación o demanda y, consecuentemente, los profesionales puedan categorizar dichas solicitudes.

Además, en Jerez se discutió sobre la necesidad de ajustar la categorización de las demandas a la realidad de cada territorio, ya que en algunos municipios ciertas solicitudes consideradas no preferentes pueden requerir atención inmediata debido a la falta de recursos alternativos. Por ejemplo, en zonas donde no hay programas de emergencia habitacional, una solicitud de vivienda puede requerir atención urgente, mientras que en otras localidades con más recursos disponibles puede tratarse de un caso preferente o no preferente. Asimismo, si se demanda un recurso o servicio que tiene un plazo de solicitud ajustado o limitado, se debe dar prioridad para evitar que cumpla el período de solicitud. Por tanto, el proceso de categorización de las demandas sociales debe ser flexible para que los/as profesionales puedan hacer las modificaciones pertinentes según el momento en el que se encuentran.

Finalmente, se propuso mejorar la coordinación entre administraciones y servicios sociales para garantizar que la información sobre los casos esté actualizada y accesible en todo momento. También se sugirió la implementación de un sistema de doble validación en la categorización de demandas, donde más de un profesional revise los casos más complejos para evitar la subjetividad en la toma de decisiones.

IV. TERCERA FASE: ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Tras la realización de los grupos focales, workshops provinciales y la revisión sistemática de la literatura, la tercera fase del proyecto de investi-

gación se centró en el análisis y procesamiento de datos, con el objetivo de sistematizar la información recopilada y establecer una base sólida para el diseño de un protocolo andaluz de triaje social. Esta fase ha sido esencial para consolidar los hallazgos obtenidos en las etapas anteriores y generar una propuesta que responda a las necesidades reales de los servicios sociales en Andalucía.

El análisis de datos se estructuró en tres grandes bloques: en primer lugar, el análisis cualitativo de los grupos focales realizados en las distintas provincias; en segundo lugar, la síntesis temática de los estudios incluidos en la revisión sistemática; y, por último, el estudio documental de los informes facilitados por los centros de servicios sociales y entidades participantes en el proyecto.

El objetivo de esta fase no solo fue interpretar la información recogida, sino también triangular los datos provenientes de distintas fuentes para garantizar la coherencia y la validez de los hallazgos. Para ello, se emplearon herramientas de análisis cualitativo y *software* especializado que permitieron organizar, procesar y extraer patrones en la información recopilada.

Uno de los ejes centrales de esta fase fue el análisis de los datos obtenidos en los grupos focales realizados en Jaén, Córdoba y Jerez, en los que participaron profesionales de los servicios sociales comunitarios. A través de estas sesiones, se identificaron problemáticas comunes, diferencias territoriales en la aplicación del triaje social y propuestas de mejora orientadas a optimizar el sistema de clasificación y priorización de demandas en Andalucía.

Para el procesamiento de estos datos cualitativos, se utilizó el *software* ATLAS.ti, una herramienta especializada en el análisis de datos cualitativos que permitió codificar, organizar y extraer patrones en la información obtenida en los grupos focales. A través de esta herramienta, se identificaron categorías y subcategorías temáticas que facilitaron la sistematización de los resultados.

El análisis de los grupos focales permitió detectar y clasificar las principales preocupaciones y desafíos en la aplicación del triaje social, entre ellos:

- Dificultades en la categorización de las demandas, debido a la ambigüedad en la definición de los niveles de priorización.

- Influencia del criterio subjetivo de los profesionales, que genera diferencias en la forma en que se evalúan y clasifican las solicitudes.
- Brechas en la digitalización del triaje, con sistemas de gestión de información fragmentados y dificultades de acceso a servicios digitales por parte de ciertos colectivos.
- Falta de homogeneización en la aplicación del triaje social, lo que provoca que la clasificación de demandas varíe entre distintos municipios y centros de atención.

A través de la segmentación y codificación de la información con ATLAS.ti, se pudieron identificar tendencias y patrones clave en la implementación del triaje social en Andalucía, proporcionando un marco analítico que sirvió de base para la formulación de propuestas de mejora.

Además del análisis de los grupos focales, en esta fase se llevó a cabo una síntesis temática de la revisión sistemática, con el objetivo de estructurar los hallazgos obtenidos en los estudios analizados y extraer aprendizajes que pudieran aplicarse al contexto andaluz.

Para ello, se utilizó el *software* EPPI-Reviewer, una herramienta diseñada para la gestión y análisis de revisiones sistemáticas. Con esta herramienta, se categorizaron los estudios revisados en función de los temas y subtemas más recurrentes, permitiendo identificar tendencias internacionales en la gestión del triaje social y la admisión a los servicios sociales.

El análisis de la revisión sistemática permitió establecer comparaciones entre los modelos de triaje aplicados en distintos países, identificando estrategias innovadoras y áreas en las que el sistema andaluz podría beneficiarse de experiencias internacionales. Entre los hallazgos más relevantes de esta fase se encuentran:

- Impacto de la digitalización en la gestión del triaje, con sistemas automatizados que han mejorado la eficiencia en algunos países, pero que también han generado barreras de acceso para colectivos vulnerables.
- Importancia de la capacitación de los profesionales en la aplicación de criterios de priorización, reduciendo la subjetividad en la evaluación de casos.

- Estrategias para garantizar la equidad en la asignación de recursos, evitando que ciertos grupos poblacionales sean discriminados en la priorización de demandas.
- Modelos de triaje híbridos, que combinan evaluación automatizada con intervención profesional para optimizar la gestión de solicitudes.

Esta síntesis temática proporcionó una base teórica sólida para contrastar los resultados obtenidos en los grupos focales con las experiencias internacionales, asegurando que la propuesta de triaje andaluz estuviera alineada con las mejores prácticas internacionales en la gestión de la admisión a los servicios sociales.

Además del análisis cualitativo de los grupos focales y la síntesis de la revisión sistemática, en esta fase también se llevó a cabo el estudio documental de los informes facilitados por las entidades y centros de servicios sociales que participaron en el proyecto de investigación.

Estos documentos incluyeron protocolos internos de triaje, manuales de procedimiento, registros de casos y estadísticas sobre la demanda de los servicios sociales, proporcionando datos empíricos que permitieron complementar y validar la información obtenida en las otras fases del estudio.

El análisis de esta documentación permitió:

- Comparar los procedimientos aplicados en distintos municipios y evaluar su efectividad en la priorización de demandas.
- Identificar diferencias en los tiempos de respuesta de los servicios sociales según el tipo de demanda y la disponibilidad de recursos.
- Evaluar la coordinación entre los distintos centros de atención, detectando áreas de mejora en la gestión de expedientes y la comunicación entre administraciones.
- Observar el impacto de la digitalización en los centros de servicios sociales, detectando tanto beneficios como barreras en su implementación.

La triangulación de estos datos con los obtenidos en los grupos focales y la revisión sistemática permitió construir un diagnóstico integral del estado del triaje social en Andalucía, proporcionando la información necesaria para formular una propuesta de protocolo andaluz que responda a las necesidades específicas del territorio.

V. CUARTA FASE: DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS

Una vez finalizadas las fases de recogida y análisis de datos, el proyecto de investigación ha entrado en su cuarta fase, centrada en la difusión y transferencia de los resultados obtenidos. Esta fase tiene como objetivo principal garantizar que los hallazgos del estudio tengan un impacto real en la comunidad científica, los profesionales de los servicios sociales y las administraciones públicas, contribuyendo así a la mejora y unificación del triaje social en Andalucía.

La difusión de los resultados se ha planificado a través de distintos canales y estrategias, incluyendo presentaciones en congresos nacionales e internacionales, la publicación de artículos en revistas científicas de alto impacto, la elaboración de un monográfico especializado sobre triaje social y la entrega de un informe completo a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía.

Cada una de estas acciones responde a la necesidad de visibilizar el trabajo realizado, fomentar la reflexión sobre el triaje social y generar un impacto en la formulación de políticas públicas orientadas a la mejora de los servicios sociales en la comunidad autónoma. A continuación, se detallan las distintas actuaciones llevadas a cabo en esta fase.

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia de difusión ha sido la presentación de los hallazgos en foros y congresos especializados, con el fin de compartir el conocimiento generado con la comunidad académica y profesional.

En este sentido, los resultados de la investigación han sido presentados en el II Foro Andaluz de Investigación e Innovación en Servicios Sociales, un evento de referencia en el ámbito de los servicios sociales en Andalucía. En este foro, se han expuesto las principales conclusiones obtenidas a partir del análisis de los grupos focales, la revisión sistemática y la documentación recopilada en los centros de servicios sociales, generando un espacio de diálogo con otros investigadores y profesionales del sector.

Además, se han realizado contribuciones científicas en congresos internacionales, mediante la presentación de comunicaciones y pósteres en eventos afines a la temática del triaje social. La participación en estos congresos ha permitido dar visibilidad a la investigación a nivel global, con-

ESTUDIOS

Los Servicios Sociales en España, para enfrentarse a las nuevas demandas sociales, necesitan mejorar en operatividad, celeridad y atención directa; para ello, es fundamental que se transformen, dando lugar a una nueva estructura de atención más funcional, eficaz y eficiente.

Todo ello ¿cómo se puede lograr?, la respuesta es sencilla, con la implementación de un sistema de Triage Social que dote a los profesionales del Trabajo Social de una nueva herramienta; la que aquí se presenta, es mascarón de proa en la innovación organizativa de los Servicios Sociales en Andalucía, que ha sido creada con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, aumentando así la satisfacción de las personas usuarias y todo ello optimizando recursos; a través de un modelo de «ventanilla única».

El modelo reduce el tiempo de espera, priorizando la perspectiva preventiva, la calidad, la profesionalidad en los servicios y la seguridad jurídica para todos los agentes implicados, garantizando así los derechos de la ciudadanía.

ISBN: 978-84-1085-225-9



ER-0289/2005



GA-2005/0130