**Ayuntamiento de Martos.**
Concejalía de Bienestar Social, Informática, Digitalización
y Administración Electrónica, Participación Ciudadana, Educación,
Infancia y Salud Pública.
**Servicios Sociales Comunitarios.**

Inclusión Social,
Juventud, Familias
e Igualdad

**PRESENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA**

# SISSU

**SIS**tematización de la práctica en Triaje Social y **SU**pervisión para intervención con casos complejos. De la experiencia práctica a la calidad del servicio.

**Equipo Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Martos**

Fernández López, Dolores; Gálvez Molina, Elena; Fernández Pozo, Mª Isabel; González López, Lucía.

Financiado por la L3 de Innovación e Investigación en Servicios Sociales de la Consejería de Inclusión Social, Juventud Familias e Igualdad y cofinanciado por el Ayuntamiento de Martos (Ejecución 2025/2026).

RESUMEN (Máximo 500 palabras)

Tal y como se identifica entre las principales líneas estratégicas del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales; desde el Ayuntamiento de Martos se planteó la presente propuesta por un lado en reforzar la capacidad organizativa del Centro, facilitando a la ciudadanía el acceso a los servicios y prestaciones y simplificar la tramitación administrativa y por otro lado en la implicación y cuidado del capital humano, desde la perspectiva de favorecer actividades que impulsen dicha cultura.
El proyecto que presentamos ha trabajado de forma inicial la sistematización del TRIAJE SOCIAL para acogida inicial y pilotaje del proceso sistematizado y de otro lado, el conocimiento de la SUPERVISIÓN de casos para la alta calidad en la atención y apoyo al equipo profesional facilitando una visión externa. En el proceso de desarrollo se ha detectado la figura de "supervisión" en aquellas intervenciones de alta complejidad, como la vía adecuada para mejorar las respuestas a la ciudadanía a la vez que se promueve el autocuidado profesional.

La SUPERVISIÓN, según diferentes personas expertas puede ofrecer un instrumento para la alta calidad de la intervención social y el autocuidado de los/as profesionales; respondiendo a la necesidad de compartir casuísticas y pudiendo aportar valor y una mirada externa. Según el Consejo General del Trabajo Social [1]"*La supervisión es una práctica común, aceptada y reconocida en el ámbito de los servicios sociales, educativos y sanitarios. Es un instrumento de trabajo que permite mejorar la praxis profesional, a partir de un proceso de trabajo personal y/o grupal, mediante técnicas de análisis y reflexión de la práctica profesional en un determinado contexto. Es una oportunidad para la reflexión y el pensamiento y permite potenciar las capacidades y competencias profesionales de las personas que se supervisan*".

En este sentido se ha facilitado un espacio de supervisión para el equipo, planteado por la docente no como una auditoria para ver lo que está bien o mal, ni como un espacio de formación liderado por la docente, de forma vertical. Se plantea como un proceso de acompañamiento a profesionales y como un espacio de autoayuda y autoconocimiento, donde todas personas aportan y comparten, desde el respeto mutuo y el buen trato relacional, partiendo de la idea y de la realidad de que el saber está en todas personas que componen el grupo y que asisten a estos espacios de encuentro.

*De ahí que sea el tema central de nuestra comunicación.*

FUNDAMENTACIÓN/JUSTIFICACIÓN

Diagnóstico previo, necesidad a la que se pretende dar respuesta y plan de trabajo. (Máximo 150 palabras)

El equipo del Centro de Servicios Sociales de Martos (Jaén), cuenta con 20 profesionales con estabilidad laboral y extensa trayectoria en la mayoría de los casos (15 a 20 años), ubicado en un núcleo de población de 24.650 (12.278 hombres y 12.372 mujeres) habitantes, atendiendo desde el propio Centro a una media de 4.050 personas según datos extraídos de Plan Concertado en 2023.
Tras una dilatada experiencia en intervención social y la adaptación de los diferentes retos a los que ha sido necesario reconducir el Centro; el proyecto responde una reflexión en cuanto a las potencialidades de mejora; sistematización de la práctica, evolución de las herramientas e instrumentos a utilizar, calidad en la atención reduciendo tiempos de espera y centrando el tiempo de intervención de citas en casos que lo requieran y de otro lado en el apoyo externo en cuanto a facilitar herramientas que ayuden a trabajar casos complejos.

1 Fuente: *https://formacion.cgtrabajosocial.com/course/index.php?categoryid=6*

El presente proyecto ha pretendido, como indican los autores Relinque, F. y Masdeu, M. [2](2024); *"Mirar antes de saltar"* teniendo en cuenta la necesidad de Evaluación del Impacto Social (EIS); destacando como crucial la capacidad de anticipar y mitigar riesgos para la efectividad de las intervenciones y promoción del bienestar comunitario. Esta perspectiva organizativa unida al enfoque que la supervisión ofrece de cuidado profesional, han sido los pilares de esta iniciativa.

OBJETIVOS E INDICADORES (Máximo 150 palabras)

Se establecieron los siguientes objetivos generales:

**OG1**. Sistematizar, documentar y pilotar el procedimiento de Triaje Social del Centro para promover una atención de mayor calidad a las personas usuarias en relación a la primera acogida y focalizar el resto de tiempo de intervención en casos que requieren una mayor atención.

**OG2.** Fomentar la implicación y el cuidado del capital humano, mejorar la formación innovadora para el trabajo de casos complejos a través de la Supervisión; herramienta para la calidad de la intervención social y el autocuidado.

**OG3.** Analizar mejoras implementadas, evaluación, puesta en valor e identificación de futuras líneas de trabajo.

Se identificaron indicadores de resultado y de realización. Destacando los siguientes indicadores:
1: Redacción e implementación de procedimiento de Triaje.
2: Extracción de indicadores de Triaje Social: % Citas/mes que son de Triaje y Resto.
3: Asistencia a la formación de Supervisión por parte del equipo.
4: Grado de satisfacción con las sesiones de supervisión.

DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Metodología aplicada al desarrollo de la práctica, calendarización y actividades. (Máximo 300 palabras)

Se desarrolló la metodología en tres fases siguiendo como esquema los objetivos generales indicados implementados a través de las siguientes actividades y calendarización:

**Actividades y calendarización Fase OG1 (Triaje):**

- Redacción de procedimiento de actuación, anexos e identificación de herramientas para agilizar la recepción de citas y el proceso de TRIAJE SOCIAL. Diciembre a febrero 2026.
- Desarrollo del pilotaje del procedimiento: siguiendo los diagramas de flujo indicados en la documentación, herramienta(s) identificada(s) para el pilotaje y adecuación de los mismos según necesidades que surjan en este testeo inicial. Marzo a abril 2026.
- Evaluación de resultados en relación a: utilidad del procedimiento/herramientas (satisfacción del equipo con el procedimiento); tiempos de espera en las citas, posible descongestión de la principal línea telefónica del centro y posibilidades de evitar que la persona usuaria acuda a citas innecesariamente. Mayo 2026.

2 Relinque, F., Masdeu, M. (2024): Mirar antes de saltar: la evaluación del impacto social como pilar de prevención y planificación en el trabajo social. Servicios Sociales y Política Social. ISSN: 1130-7633.

**Actividades y calendarización Fase OG2 (Supervisión):**

Las sesiones de supervisión fueron realizadas por una profesional externa, concretamente Raquel Millán Susinos; profesional del ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid con amplia experiencia en salud y servicios sociales; así como en supervisión con equipos de atención psicosocial del ámbito municipal, tanto a nivel presencial como online. Dicha profesional elaboró un proyecto de inicio a la supervisión específico para el caso de nuestro centro, que se basó en las siguientes sesiones:

1. **Webinar:** Introducción a la supervisión. 20 de marzo de 2026 (9.30 a 11.30h). En esta sesión se comenzó definiendo el concepto de supervisión y se realizó una presentación individual de los/las profesionales que participaron en la misma, permitiendo compartir experiencias y conocimientos prácticos sobre la temática. Igualmente se realizó una introducción a la supervisión y a la metodología a desarrollar, en los dos talleres presenciales siguientes que desarrollarán en un espacio distinto al centro de trabajo.

2. **Taller práctico 1** (10 de abril de 9.30h a 14.00h). Contenidos trabajados:

- Que entendernos por supervisión, experiencias previas, que nos gustaría analizar sobre nuestra práctica diaria. Casos concretos.
- Marcos teóricos que utilizamos, revisión de situaciones de intervención social, a través de un espacio de diálogo y aprendizaje.
- Herramientas y técnicas útiles en la intervención individual, grupal y comunitaria.

1. **Taller práctico 2** (15 de mayo de 9.30h a 14.00h).

El encuentro se inicia con un análisis retrospectivo de la sesión anterior, se examina si el aprendizaje y herramientas adquiridas fueron aplicadas, se exponen casos complejos de actuación con familias con una intervención familiar crónica y se reflexiona sobre la frustración que genera ver alterada la planificación por un cambio normativo externo. Concretamente los contenidos trabajados fueron los siguientes:

- La relación entre el ser, estar y hacer en el ámbito profesional.
- Análisis y relación entre la teoría y la práctica, con situaciones concretas del día a día y relación entre el cuidado en el ámbito laboral desde la supervisión y el autocuidado personal.

**Actividades y calendarización Fase OG3 (evaluación, en desarrollo):**

- Elaboración de documento ejecutivo de resultados de las mejoras implementadas. Junio de 2026.
- Sesión de trabajo para la puesta en común interna; reflexión y análisis sobre lo avanzado y retos de futuro. Junio de 2026.

EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE LA BUENA PRÁCTICA (Máximo 200 palabras)

Con el desarrollo del presente proyecto, nos planteamos como reto por un lado sistematizar la práctica diaria; para ello se ha elaborado el documento **“Procedimiento y protocolo de actuación del Triaje en SSCC de Martos”** que cuenta además con ocho anexos:

I- CHEKLIST DE ORDENANZA-ADMINISTRACION
II- FICHA RECOGIDA DEMANDA CITA
III- CUADRANTE ATENCIÓN TRIAJE MENSUAL
IV: CATALOGACION DEL TIPO DE DEMANDA Y TIPO DE ATENCION
V- CHEKLIST TS DE TRIAJE
VI- FLUJOGRAMA
VII- GRÁFICOS EVALUACIÓN

VIII- REGISTRO ACTUACIONES SEGISS

Trabajado con el equipo tanto técnico como administrativo en diferentes sesiones de trabajo y contando con el apoyo externo de un profesional experto en materia de calidad y procesos. Estableciendo y documentando un protocolo claro y útil, que se encuentra ya en uso.

En cuanto a las sesiones de supervisión, estas han permitido compartir con una profesional experta externa sesiones en las que sobretodo se ha podido tener un espacio de trabajo y reflexión diferente al trabajo cotidiano, revisándose a una/o misma/o sin cuestionamientos; analizando casos enquistados que generan malestar y casos complejos; así como fomentando la actividad en grupo. Se ha contado con la participación de la mayor parte del equipo que realiza intervención en el centro, consiguiendo un grado de satisfacción global de 4,83 sobre 5 puntos.

Concretamente se pueden destacar las siguientes cuestiones clave:

- Necesidad de toma de conciencia sobre el autocuidado.
- Importancia del conocimiento de los límites a nivel personal y profesional.

Y se compartieron las siguientes reflexiones que tomamos a modo aprendizaje:

1. *"Todos los días hacemos nuestro trabajo, aunque no sea el que habíamos planificado".*
2. *"El parar es necesario, el escuchar, también".*
3. *"La urgencia la ponemos cada una".*
4. *"El 95% de lo que pasa en nuestras vidas no depende de nosotras".*
5. *"Los excesos no son buenos si son continuados".*
6. *"Para hacer un buen diagnóstico siempre debe participar la persona usuaria".*
7. *"Dar prestaciones sociales a cambio de "condiciones" para seguir recibiéndolas versus intervención con familias".*

INOVACIÓN QUE SUPONE LA BUENA PRÁCTICA

Aspectos de innovación interna, aspectos que se puedan trasladar a otro contexto distinto. (Máximo 200 palabras)

El proyecto SISSU en nuestro centro ha conllevado por un lado un importante esfuerzo en sistematizar el procedimiento de Triaje, con la correspondiente reflexión y como resultado la puesta en marcha del mismo documentado y consensuado. Cobrando especial importancia factores como:

- Identificar situaciones de urgencia o emergencia, protocolo de actuación y cómo actuar en su caso.
- Delimitar la participación en el proceso de acogida de los distintos profesionales y la función de cada perfil, lo cual repercute en una mayor confidencialidad en el proceso.
- Establecer un procedimiento claro que pueda ser de uso por todas/os con criterios comunes.
- Reducir tiempos de espera para cuestiones que no requieran de cita, centrando el tiempo de citas en casos que si lo requieran.

La cuestión tanto de reducir citas, como de delimitar llamadas de Triaje, ha requerido toma de conciencia y reflexión sobre las mismas, estableciendo objetivos realistas en la medida de lo posible, buscando reducir cierto margen de presión e incertidumbre.

En cuando al espacio de supervisión, la principal innovación ha sido contar con un espacio a medida a compartir con una profesional experta, fuera del espacio cotidiano laboral, como inicio a supervisarse, sin juicio y hacia un necesario bienestar profesional. Sentando las bases para introducir este procedimiento en la práctica habitual del centros de servicios sociales.

DIVULGACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describir los medios utilizados para la divulgación interna y externa de la práctica. (Máximo 150 palabras)

El proyecto SISSU ha sido financiado por la L3 de Innovación e Investigación en Servicios Sociales; el cual se encuentra en fase de cierre en junio de 2026. Por tanto las actuaciones de divulgación llevadas a cabo actualmente son internas (relativas a la sensibilización y promoción del proceso de cambio implantado en el propio centro). Si bien este proyecto cuenta con un preludio clave que fue el inicio del Triaje en el centro de 2025, cuyos resultados se compartieron a través de la Web del Ayuntamiento este resultado nos llevó a plantearnos formalizar documentalmente la transformación realizada e ir más allá de los resultados cuantitativos, a través de SISSU. Por tanto la divulgación externa de los resultados de este proyecto se realizará en los próximos meses; a través de una presentación de resultados a los responsables políticos, introduciendo los principales resultados obtenidos en la web municipal y compartiendo la experiencia en el marco de los Encuentros de profesionales de Servicios Sociales de la provincia, para que esta práctica pueda ser replicada en otros contextos.

| | | | |
|---|---|---|---|
| SÍ | X | NO | |

APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

¿Cómo se aplica la perspectiva de género en la Buena Práctica presentada? (Máximo 150 palabras)

SISSU ha sido un proyecto marcado por el liderazgo e intraemprendimiento femenino en el centro. La perspectiva de género se ha aplicado en todo el proyecto, dado que es clave en le proceso de acogida. De forma especial esta se ha aplicado en las sesiones de Supervisión, en la segunda fase, donde la profesional externa que ha impartido la docencia, Raquel Millán, introduce en su hacer la mirada de género y por tanto esta ha sido transversal en las sesiones formativas.

| | | | |
|---|---|---|---|
| SÍ | X | NO | |

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

¿Cómo se incorpora el enfoque de sostenibilidad en la Buena Práctica presentada? (Máximo 150 palabras)

El proyecto SISSU ha contado con apoyo externo (profesionales expertos/as en calidad y en supervisión) y una compañera Trabajadora Social que ha reforzado el desarrollo del mismo. En el equipo motor han participado de forma directa una Trabajadora Social con amplia experiencia en el centro y en SIVOA y la Directora del mismo. Durante el proceso se ha contado con la participación del personal implicado para favorecer la adherencia al proyecto. De tal forma que se buscaba reflexionar, documentar, mejorar e implementar nuestra práctica acompañadas sobre lo iniciado; pero no depender de nuevos perfiles ni recursos.
Igualmente, esta experiencia es replicable en otros equipos, ya que los documentos producidos y

el formato de sesiones de supervisión (elección de casos, presentación al equipo, análisis de recursos,…) pueden ser de utilidad a otros Centros que se encuentren en procesos similares, teniendo en cuenta que es importante abordarlo desde la casuística y configuración de cada centro en cuestión.

| | | | |
|---|---|---|---|
| SÍ | X | NO | |

PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES Y PERSONAS DESTINATARIAS

¿Se ha previsto la participación de los profesionales y las personas destinatarias en el diseño y la evaluación?

¿Cómo asegura el Proyecto/Buena Práctica presentada la participación de profesionales y personas destinatarias? (Máximo 150 palabras)

SISSU ha sido creado desde el equipo del centro, para el trabajo cotidiano desarrollado por gran parte del mismo y para intentar mejorar la atención prestada a las personas. El proyecto ha contado con una amplia participación de las profesionales del centro; en diferentes sesiones de trabajo con diferentes perfiles, y siendo liderado por una trabajadora social con amplia experiencia en el centro, una trabajadora social contratada para el proyecto, la Directora del Centro y el apoyo de la Técnico de Gestión.
Igualmente cabe destacar de las sesiones de supervisión las reflexiones y aprendizajes compartidos útiles en el trabajo cotidiano.

Bibliografía, siguiendo el formato APA séptima edición. Las comunicaciones podrán contener figuras o tablas ajustadas al tamaño del texto y a las normas APA séptima edición.

(Bibliografía indicada a pie de página en el texto).

**Adjuntar por correo tanto en formato Word, como PDF**