AGILIZA SEVILLA: DIAGNÓSTICO E ITERACIÓN DEL MODELO PARA LA REDUCCIÓN DEL NON-TAKE UP – 2026

Análisis de oportunidades de mejora

impact SOCIAL CHANGE LAB by Save the Children

Resumen Ejecutivo:

Este documento analiza cómo las oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico cualitativo de Agiliza Sevilla podrían articularse con la Historia Social Única Electrónica (HSUe) y sus sistemas asociados, CoheSSiona y ProgreSSa. De las 24 propuestas recogidas en los seis ejes de mejora, se seleccionaron 15 con relación directa con las funcionalidades de estos sistemas, y se contrastaron con lo que la normativa y documentación oficial establece que CoheSSiona y ProgreSSa ya permiten hacer.

El resultado muestra que la mayoría de estas 15 oportunidades presenta un encaje parcial: existe una base funcional relacionada (reutilización de datos mediante el NIHSA, gestión de expedientes, interoperabilidad, catálogo de recursos), pero su resolución completa exigiría adaptaciones, nuevas funcionalidades o mejoras en la integración entre sistemas. Tres oportunidades, la reutilización de información ya registrada, el uso de ProgreSSa como herramienta unificada y la reducción de entrevistas duplicadas, presentan encaje alto, lo que sugiere que parte de la solución depende más de reforzar el uso efectivo de capacidades ya existentes que de desarrollar tecnología nueva. Por el contrario, dos oportunidades, la coordinación entre servicios comunitarios y especializados, y la claridad del lenguaje en las notificaciones, dependen principalmente de decisiones organizativas y normativas ajenas al ámbito tecnológico.

En conjunto, el análisis confirma que la HSUe y sus módulos pueden aportar una base relevante para reducir el non take-up, pero no constituyen una solución autosuficiente: su potencial solo se materializará si se combina con cambios organizativos, validación técnica con los equipos responsables en Sevilla y decisiones institucionales que exceden el ámbito de los sistemas de información.

Índice

1. Finalidad del documento 4

2. Qué es la HSUe (CoheSSiona y ProgreSSa) 4

3. Oportunidades de Mejora 5

3.1 Eje 1: Información, orientación y canales de comunicación 6

3.2 Eje 2: Atención presencial, acompañamiento humano y eliminación de la brecha digital 7

3.3 Eje 3: Burocracia, documentación y simplificación procedimental 7

3.4 Eje 4: Agilización de tiempos, trazabilidad y seguimiento 8

3.5 Eje 5: Interoperabilidad, tecnología y gestión interna de los profesionales 9

3.6 Eje 6: Coordinación interinstitucional y delimitación de competencias 10

4. Correlación entre HSUE y Oportunidades de Mejora 10

5. Conclusiones 17

5.1 Sobre el objetivo del análisis 17

5.2 Un encaje mayoritariamente parcial 17

5.3 Fortalezas ya disponibles 18

5.4 Límites del encaje tecnológico 18

5.5 Oportunidades que quedaron fuera de la correlación 18

5.6 Próximos pasos 19

1 Finalidad del documento

Este documento tiene como objetivo analizar cómo las oportunidades de mejora identificadas en la Actividad 2. Diagnóstico Cualitativo pueden articularse con la Historia Social Única Electrónica (HSUe) de Andalucía y con los sistemas vinculados a su funcionamiento: CoheSSiona, que implementa la HSUe, y ProgreSSa, destinado a la gestión de los Servicios Sociales comunitarios e interoperable con CoheSSiona.

El objetivo es identificar qué necesidades detectadas podrían apoyarse en capacidades ya previstas en estos sistemas, cuáles requerirían adaptaciones o desarrollos complementarios y cuáles dependen principalmente de cambios organizativos o procedimentales.

El contenido del documento no es una propuesta cerrada, sino un primer análisis exploratorio de oportunidades. Más adelante, en este mismo documento, se explica en qué consisten esas herramientas digitales, y a partir de ahí se comparará cada una de las mejoras detectadas con lo que esas herramientas ya permiten hacer hoy. El énfasis estará en valorar qué tan fácil o difícil sería poner en marcha cada mejora dados los recursos existentes: algunas encajarían directamente, otras necesitarían adaptaciones, y otras requerirían desarrollos completamente nuevos.

2 Qué es la HSUe (CoheSSiona y ProgreSSa)

La descripción de la HSUe, CoheSSiona y ProgreSSa presentada a continuación se basa principalmente en la revisión de la normativa y documentación oficial de la Junta de Andalucía. Esta información se complementa cuando procede, con las explicaciones recogidas en las entrevistas con profesionales de los perfiles responsables sobre el funcionamiento cotidiano de los sistemas de información, la interoperabilidad y la gestión de expedientes.

El punto de partida de la HSUe, aparece a partir de la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía, que establece que cada persona que recibe ayuda de los Servicios Sociales debe tener un único historial digital, en vez de tener su información repartida entre distintas oficinas o administraciones[1]. Ese historial único se llama HSUe, y se apoya en dos sistemas informáticos: CoheSSiona y ProgreSSa. Una norma posterior (el Decreto 58/2022) es la que explica en detalle cómo funcionan estos dos sistemas. El Ayuntamiento de Sevilla, junto con otros ayuntamientos y diputaciones de Andalucía, colaboró desde 2022 con la Junta de Andalucía en la puesta a punto de CoheSSiona y ProgreSSa.

[1] Boletín Oficial de la Junta de Andalucía - Histórico del BOJA Boletín número 248 de 29/12/2016

CoheSSiona es la plataforma central donde se guarda ese historial único de cada persona mediante el código única NIHSA (Número de Historia Social de Andalucía)[2]. La plataforma permite acceder en un solo lugar, a la información que hasta ahora podía estar repartida entre distintas áreas (dependencia, discapacidad, protección de menores, salud, empleo…), de forma que un profesional acreditado pueda consultarla sin tener que pedirle a la familia los mismos papeles una y otra vez. El acceso está controlado de manera que cada profesional solo puede ver la información necesaria para el trámite en el que está trabajando. También existe un acceso para la propia ciudadanía, y la norma obliga a mantener siempre una vía de atención presencial para quienes tengan dificultades con lo digital.

Por otro lado, ProgreSSa es el programa de trabajo con el que los trabajadores y trabajadoras sociales gestionan el día a día de cada persona que utiliza los Servicios Sociales de su municipio. Es decir, es la herramienta que abre cuando debe atender a una familia. En ella se abre y se actualiza la ficha de cada persona usuaria, se registran sus solicitudes de ayudas y prestaciones, y se diseña y se hace seguimiento de su plan de intervención. También sirve para trasladar un expediente cuando alguien se muda de un municipio a otro, para que no tenga que empezar de cero en el nuevo sitio, y permite sacar estadísticas del conjunto de casos que atiende cada ayuntamiento.

Por tanto, existe CoheSSiona, que guarda y comparte la información entre distintas administraciones, y por otro hay ProgreSSa que es la herramienta de trabajo diaria dentro de un ayuntamiento concreto. Estas dos herramientas están conectadas entre sí, ya que ProgreSSa está diseñado para interoperar con CoheSSiona y proporcionar la información generada en los procesos de intervención social. A su vez, la información disponible en CoheSSiona puede ser consultada por los profesionales autorizados, favoreciendo la continuidad de la atención y reduciendo duplicidades en la gestión de la información.

3 Oportunidades de Mejora

El presente listado nace a partir de las propuestas codificadas como "Oportunidades de mejora" en la Actividad 2. Diagnóstico Cualitativo, que sale a partir de las entrevistas a profesionales y grupos focales con familias. Posteriormente se realizó una segunda agrupación temática para facilitar su análisis en relación con la HSUe. Las propuestas se organizaron en seis ejes de mejora, que

[2] Para que la Historia Social Única funcione en la práctica, CoheSSiona asigna a cada persona un NIHSA. Unifica todos los episodios, ayudas e informes de un individuo bajo un identificador único e inequívoco.

reúnen necesidades relacionadas entre sí y permiten posteriormente valorar su posible encaje con CoheSSiona y ProgreSSa.

3.1 Eje 1: Información, orientación y canales de comunicación

La información cualitativa muestra propuestas orientadas a garantizar una información clara y transparente sobre los requisitos de acceso, la documentación necesaria, los plazos estimados de tramitación y resolución, y requisitos, apoyada en canales comunitarios accesibles, un directorio de recursos unificado y espacios específicos de orientación previa para evitar expectativas falsas, búsquedas a ciegas e itinerarios infructuosos. En este sentido, se identifican cinco propuestas concretas:

Eliminación de la propaganda engañosa e información y orientación previa	La ciudadanía solicita una comunicación transparente sobre los requisitos de acceso, documentación necesaria y plazos estimados de resolución de las prestaciones (como el Ingreso Mínimo Vital), evitando generar falsas expectativas de inmediatez que generan frustración y desconfianza.
Mapa y directorio único de recursos actualizado	Los profesionales de entidades sociales destacan la ausencia de un canal centralizado donde consultar en tiempo real las ayudas, proyectos y recursos disponibles tanto de la administración pública como del tercer sector, ya que muchos programas nacen y vencen de forma temporal.
Canales informativos cotidianos y descentralizados	Se demanda que la difusión de información se haga a través de canales comunitarios de acceso directo para las familias como lo son las carteleras en colegios, los grupos informativos de WhatsApp y talleres de orientación en barrios.
Oficina Municipal de Atención a la Población Migrante	Creación de un espacio específico e integral de atención donde se centralice la orientación jurídica, lingüística, laboral y prestacional para familias migrantes recién llegadas.

En este ámbito, recientemente, el Ayuntamiento ha hecho su propio esfuerzo de ordenar la información. En julio de 2026 ha presentado la **Guía de Servicios de Derechos Sociales**, un documento que reúne por primera vez en un solo sitio toda la oferta municipal de ayuda social (mayores, infancia y familias, discapacidad, mujer,

LGTBI, pueblo gitano, adicciones, VIH, personas sin hogar, empleo, emergencias sociales, y programas como ERACIS+ y Sevilla Solidaria), con los Centros de Servicios Sociales Comunitarios como punto de entrada.

3.2 Eje 2: Atención presencial, acompañamiento humano y eliminación de la brecha digital

Las propuestas en esta línea se centran en superar el muro digital de la administración garantizando el trato directo, la atención presencial sin cita para dudas breves, el acompañamiento continuado por parte de un profesional de referencia y la capacitación digital para devolver la autonomía a las familias.

Garantía de atención presencial y consultas breves sin cita previa	Mantener canales de atención presencial accesibles para aquellas personas que encuentran dificultades en los procedimientos digitales y habilitar mecanismos de orientación breve sin cita previa para resolver dudas puntuales, identificar el recurso adecuado o recibir apoyo antes de iniciar un trámite que requiera atención profesional especializada.
Acompañamiento social personalizado e itinerarios continuos	Las familias expresan la necesidad de tener una persona o profesional de referencia que las acompañe «de la mano» durante todo el proceso administrativo, evitando la sensación de abandono tras la entrega de papeles.
Mediación lingüística e intercultural en la atención general	Facilitar servicios de interpretación o mediación lingüística e intercultural en los puntos ordinarios de atención social cuando existan barreras idiomáticas, de manera complementaria a la posible existencia de recursos especializados para población migrante.
Capacitación y alfabetización digital administrativa	Impartición de talleres prácticos para que las personas usuarias aprendan a obtener la Cl@ve permanente o certificado digital, descargar documentos y manejar las sedes electrónicas de forma autónoma.

3.3 Eje 3: Burocracia, documentación y simplificación procedimental

En esta categoría se aborda la agilización del papeleo administrativo, eximiendo a la ciudadanía de presentar documentos que la administración ya posee, adaptando las notificaciones oficiales a un lenguaje comprensible y permitiendo subsanar errores sin tener que reiniciar todo el trámite.

Reducción drástica de la carga documental	Evitar la exigencia continua a familias vulnerables de justificar repetidamente su situación de pobreza mediante listas interminables de certificados
Checklist o listado documental personalizado	Entregar a la familia, desde el primer contacto, un documento claro con la relación exacta de papeles que debe aportar según su caso específico.
Reutilización interna de datos ya disponibles	Eximir a la ciudadanía de presentar documentos que ya obran en poder de la administración (padrón municipal, DNI, certificados de pensiones, vida laboral, grado de discapacidad o prestaciones previas).
Lenguaje claro y accesible en notificaciones	Sustituir el vocabulario jurídico y técnico de las cartas y notificaciones oficiales por un lenguaje comprensible para la población general (por ejemplo, evitar términos confusos como "lanzamiento" o "desahucio")

3.4 Eje 4: Agilización de tiempos, trazabilidad y seguimiento

En este código se agrupan las propuestas orientadas a recortar los prolongados periodos de espera y la repetición inútil de entrevistas iniciales, ofreciendo visores o herramientas de seguimiento en tiempo real para que tanto familias como profesionales conozcan el estado exacto del expediente en cada fase.

Acortamiento de plazos de espera para citas y resoluciones	Reducir las esperas de 2 a 6 meses entre la solicitud inicial, la entrevista técnica y la concesión de la ayuda
Alertas previas y subsanación ágil sin reinicio del expediente	Establecer avisos cuando falta un documento o hay un error subsanable, permitiendo corregirlo de forma sencilla sin tener que reiniciar todo el trámite o perder la cita.
Reducción de filtros y entrevistas duplicadas	Evitar que la persona usuaria tenga que pasar por 3 o 4 entrevistas previas (teléfono 010, puerta cero del

	centro, trabajadora social del SIO, etc.) contando su historia repetidas veces antes de iniciar la tramitación.
Transparencia y consulta del estado de la solicitud	Habilitar visores o sistemas de consulta en tiempo real donde la persona o el profesional puedan verificar en qué fase administrativa se encuentra su expediente.
Recordatorios automáticos de citas y trámites	Envío de mensajes de texto (SMS) o notificaciones para recordar fechas de citas, renovaciones periódicas o entregas de documentación pendiente.

3.5 Eje 5: Interoperabilidad, tecnología y gestión interna de los profesionales

Aquí se encuentran las propuestas enfocadas en modernizar la arquitectura tecnológica del sistema para conectar bases de datos públicas, automatizar cálculos de vulnerabilidad y liberar al personal del trabajo social de cargas burocráticas pesadas para que puedan dedicarse a la intervención directa.

Interconexión telemática entre administraciones	Conectar las bases de datos de la Seguridad Social, Junta de Andalucía, SEPE, Ayuntamiento de Sevilla, Sanidad y Justicia para el traspaso automático de información
Reducción de la carga administrativa del personal técnico	Reducir el tiempo que los profesionales del trabajo social dedican a tareas mecánicas o administrativas (registro repetido de datos, gestión documental, cumplimentación de tablas o solicitud de información) mediante una combinación de mejoras en los sistemas de información, automatización de tareas y, cuando resulte necesario, perfiles administrativos de apoyo, con el objetivo de liberar tiempo para la intervención y el acompañamiento social.
Baremación automatizada de solicitudes	Que el propio sistema informático calcule de forma automática si la familia cumple o no los baremos económicos y de vulnerabilidad al introducir los datos de ingresos y gastos (alquiler, suministros, miembros del hogar).

Eliminación de incompatibilidades normativas absurdas	Corregir exigencias procedimentales contradictorias entre administraciones, como el requisito de solicitar y obtener la denegación previa del Ingreso Mínimo Vital para poder tramitar la Renta Mínima de Inserción Andaluza.

3.6 Eje 6: Coordinación interinstitucional y delimitación de competencias

Finalmente, este código plantea reformas estructurales que eviten los parones de tramitación al inicio/final de año, eliminen las revisiones del IMV que generan deudas asfixiantes a familias vulnerables y mejoren los circuitos de derivación sin sobrecargar a los servicios sociales con tareas de otros organismos.

Reforma del sistema de revisiones para evitar cobros indebidos	Modificar los mecanismos de revisión extemporánea del IMV que generan deudas inesperadas de miles de euros a familias en extrema pobreza y desincentivan la aceptación de empleos temporales por miedo a perder la prestación.
Coordinación efectiva entre Servicios Sociales Comunitarios y Especializados	Crear circuitos fluidos de derivación entre los centros comunitarios y los recursos especializados (sinhogarismo/COI, vivienda pública/Emvisesa, salud mental, adicciones y protección de menores), evitando que las personas vulnerables queden «en tierra de nadie».
Delimitación clara de competencias	Evitar que los Servicios Sociales Comunitarios asuman la sobrecarga burocrática y de gestión que corresponde a empresas privadas (como comercializadoras eléctricas para el Bono Social) o a otras administraciones (como la Seguridad Social).

4 Correlación entre HSUE y Oportunidades de Mejora

Para realizar la correlación se partió del conjunto de oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico cualitativo. En una primera fase se seleccionaron aquellas que guardaban una relación directa con alguna de las dimensiones funcionales de la HSUe, CoheSSiona o ProgreSSa: gestión y reutilización de información, documentación, expediente y ficha social, seguimiento, catálogo de

recursos, interoperabilidad, derivación o gestión interna de los Servicios Sociales. Se excluyeron del análisis de integración aquellas propuestas cuyo cumplimiento dependía principalmente de decisiones presupuestarias, reformas normativas de otras administraciones o actuaciones exclusivamente presenciales sin un componente relacionado con los sistemas de información.

Posteriormente, las oportunidades seleccionadas se contrastaron con las funcionalidades previstas en la normativa y documentación oficial de la HSUe, CoheSSiona y ProgreSSa. El objetivo de este contraste no es determinar todavía la viabilidad técnica definitiva de cada propuesta, sino analizar su grado de encaje con la arquitectura existente e identificar qué capacidades están ya previstas, cuáles requerirían adaptaciones o desarrollos adicionales y cuáles dependen principalmente de cambios organizativos, institucionales o procedimentales.

A partir de este análisis, las oportunidades se clasifican en tres grados de encaje:

- **Encaje alto – capacidad ya prevista** 🟢 La oportunidad se relaciona directamente con funcionalidades ya contempladas en la HSUe, CoheSSiona o ProgreSSa. Su desarrollo dependería principalmente de comprobar su grado de despliegue, utilización efectiva y adecuación al funcionamiento de los Servicios Sociales de Sevilla.
- **Encaje parcial – requiere adaptación o desarrollo adicional** 🟡 Existe una base funcional relacionada con la oportunidad, pero su respuesta completa requeriría incorporar nuevas funcionalidades, mejorar integraciones entre sistemas, adaptar herramientas existentes o modificar determinados procesos de trabajo.
- **Encaje indirecto – depende principalmente de procesos externos** 🔴 La HSUe, CoheSSiona o ProgreSSa pueden contribuir parcialmente a responder a la necesidad identificada, pero su resolución depende fundamentalmente de decisiones organizativas, protocolos de coordinación, competencias institucionales, cambios normativos u otras actuaciones que exceden el funcionamiento de los sistemas de información.

Esta clasificación debe entenderse, por tanto, como una primera valoración del **grado de encaje con la arquitectura existente**, y no como un análisis definitivo de viabilidad técnica. Las cuestiones identificadas deberán contrastarse posteriormente con los equipos responsables para conocer el funcionamiento real de los sistemas en Sevilla y concretar las posibles líneas de desarrollo o adaptación.

Oportunidad de mejora	Relación con HSUe, CoheSSiona y ProgreSSa	Brecha o cuestión a validar	Grado de encaje
Reducción de la carga documental	CoheSSiona centraliza información de la historia social y puede contener documentación asociada a los episodios y actuaciones. Además, su arquitectura contempla la interoperabilidad con otros sistemas de protección social.	Determinar qué datos y documentos requeridos actualmente a las familias ya están disponibles en CoheSSiona/ProgreSSa o pueden obtenerse mediante interoperabilidad, y cuáles siguen necesitando aportación directa.	🟡
Reutilización interna de datos ya disponibles	El NIHSA vincula la información social de una misma persona y CoheSSiona permite a los perfiles autorizados consultar los episodios y apuntes existentes. ProgreSSa registra información de la ficha social y del expediente.	Comprobar qué información registrada previamente es visible y reutilizable por los distintos profesionales que intervienen en el recorrido y en qué casos se vuelve a solicitar o registrar información ya existente.	🟢
Herramientas informáticas unificadas y de alta usabilidad	ProgreSSa está concebido como sistema para la gestión integral de los Servicios Sociales comunitarios e incluye expediente, ficha social, recursos, proyecto de	Identificar qué sistemas se utilizan actualmente en Sevilla junto con o en sustitución de ProgreSSa y para qué funciones se siguen empleando Excel, LibreOffice u otras herramientas paralelas.	🟢

	intervención y programas.		
Reducción de filtros y entrevistas duplicadas	La HSUe permite compartir información relevante sobre la intervención social y ProgreSSa registra el expediente, la ficha social y las actuaciones realizadas, favoreciendo la continuidad de la atención.	Analizar por qué las familias siguen teniendo que explicar su situación en diferentes puntos del recorrido y distinguir qué entrevistas cumplen funciones diferentes de aquellas cuya repetición podría evitarse mediante el acceso a información previamente registrada.	
Descarga de tareas administrativas del personal técnico	La gestión estructurada de expedientes, información social, prestaciones y actuaciones en ProgreSSa puede reducir determinadas tareas de registro y búsqueda de información, mientras que la interoperabilidad puede evitar consultas o solicitudes manuales.	Identificar qué tareas administrativas generan actualmente mayor carga y cuáles podrían reducirse mediante funcionalidades ya disponibles, automatización, reorganización del trabajo o perfiles administrativos de apoyo.	
Mapa y directorio único de recursos actualizado	CoheSSiona dispone de repositorios de prestaciones, entidades, centros y Servicios Sociales; ProgreSSa incluye un módulo de recursos. La arquitectura permite incorporar	Analizar qué recursos aparecen actualmente, con qué grado de actualización y si el sistema puede incorporar programas municipales y del tercer sector de carácter temporal. También debe estudiarse su posible	

	determinados recursos externos mediante mecanismos de interoperabilidad.	complementariedad con la Guía de Servicios del Ayuntamiento de Sevilla.	
Información y orientación previa al trámite	La ficha social y la información ya disponible sobre la persona podrían proporcionar una base para orientar al profesional sobre prestaciones o recursos potencialmente pertinentes. Sin embargo, la normativa analizada no establece un sistema automático de comprobación previa de elegibilidad.	Determinar qué orientación ofrece actualmente ProgreSSa, qué información sobre requisitos está incorporada y si sería posible facilitar una valoración preliminar antes de iniciar determinados procedimientos.	
Checklist o listado documental personalizado	ProgreSSa registra procedimientos, actuaciones y prestaciones, por lo que podría servir de base para vincular requisitos documentales al procedimiento correspondiente. No se ha identificado como una funcionalidad prevista expresamente en la normativa.	Comprobar si actualmente existen listados documentales asociados a prestaciones concretas y valorar si podrían adaptarse automáticamente en función del trámite y de la información que ya conste en el sistema.	
Alertas previas y subsanación ágil	El gestor de expedientes de ProgreSSa registra	Analizar cómo se registran actualmente los requerimientos y	

sin reinicio del expediente	cronológicamente procedimientos y actuaciones, lo que proporciona una base para identificar incidencias durante la tramitación.	subsanaciones, si existen mecanismos de aviso y qué cambios tecnológicos o procedimentales serían necesarios para facilitar su corrección sin generar interrupciones evitables del trámite.	
Transparencia y consulta del estado de la solicitud	CoheSSiona dispone de un Visor de la Ciudadanía desde el que las personas pueden acceder a episodios y apuntes de su historia social y, cuando corresponda, a documentación registrada.	Comprobar si el visor permite actualmente conocer el estado de tramitación de prestaciones concretas o únicamente consultar información ya incorporada a la historia social, y qué sistemas municipales tendrían que proporcionar información adicional.	●
Baremación automatizada de solicitudes	ProgreSSa integra información de la ficha social, expediente y prestaciones, que podría constituir la base de determinados cálculos. Sin embargo, no se ha identificado en la normativa una función general de baremación automática de elegibilidad o vulnerabilidad.	Analizar qué baremos se calculan actualmente de forma manual, qué datos necesarios están disponibles en el sistema y qué elementos requieren valoración profesional y no deberían automatizarse.	●
Interconexión telemática entre administraciones	La interoperabilidad es una de las funciones centrales de CoheSSiona. El Decreto 58/2022	Determinar qué conexiones están efectivamente operativas para los profesionales de Sevilla, qué información puede	●

	contempla la relación con los sistemas de salud, empleo, educación, vivienda y otros sistemas de protección social; ProgreSSa interopera con ellos a través de CoheSSiona.	intercambiarse actualmente y dónde persisten consultas o aportaciones manuales.	
Recordatorios automáticos de citas y trámites	ProgreSSa contiene información sobre actuaciones y seguimiento de los procesos de intervención, aunque la normativa consultada no establece expresamente un sistema de envío automático de recordatorios por SMS, WhatsApp u otros canales.	Comprobar qué sistemas gestionan actualmente las citas y comunicaciones con las familias y si pueden integrarse con ProgreSSa o CoheSSiona para generar avisos sobre citas, documentación o plazos.	
Coordinación entre Servicios Sociales Comunitarios y Especializados	CoheSSiona está expresamente concebido para facilitar la relación entre Servicios Sociales comunitarios y especializados. ProgreSSa contempla también el traslado de expedientes y la derivación hacia otros recursos y servicios.	Analizar si los problemas de coordinación identificados responden a limitaciones tecnológicas, acceso a información, protocolos de derivación, distribución de competencias u otros factores organizativos.	

Lenguaje claro y accesible en notificaciones	La HSUe puede actuar como canal de acceso a determinada información y documentación, pero el lenguaje utilizado en resoluciones y notificaciones depende también de los procedimientos administrativos y de los organismos responsables de generarlas.	Identificar qué comunicaciones se generan desde ProgreSSa/CoheSSiona y cuáles proceden de otros sistemas, así como el margen existente para adaptar plantillas, incorporar explicaciones en lenguaje claro o generar comunicaciones complementarias.	🔴

5 Conclusiones

5.1 Sobre el objetivo del análisis

El presente documento ha permitido dar un primer paso en la articulación entre las oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico cualitativo y las capacidades actuales de la HSUe, CoheSSiona y ProgreSSa. El ejercicio confirma que una parte relevante de las necesidades detectadas por familias y profesionales guarda relación directa con funcionalidades ya previstas en estos sistemas, mientras que otra parte importante requeriría adaptaciones, desarrollos adicionales o, directamente, actuaciones que exceden el ámbito de los sistemas de información. Esta primera valoración no cierra el análisis, sino que marca el punto de partida para el trabajo de validación técnica con los equipos responsables.

5.2 Un encaje mayoritariamente parcial

Del conjunto de oportunidades analizadas, destaca que la mayoría se sitúa en un grado de encaje parcial (🟡). Esto significa que, en términos generales, la arquitectura de la HSUe, CoheSSiona y ProgreSSa ya contempla una base funcional relacionada con buena parte de las demandas de familias y profesionales —reutilización de información, gestión de expedientes, interoperabilidad, catálogo de recursos—, pero que esa base no basta por sí sola para resolver la necesidad tal y como se ha planteado en el diagnóstico. La distancia entre lo que el sistema permite en su diseño normativo y lo que efectivamente ocurre en la práctica cotidiana de

los Servicios Sociales de Sevilla aparece, así, como la brecha central a explorar en la siguiente fase.

5.3 Fortalezas ya disponibles

Un número más reducido de oportunidades presenta un encaje alto (🟢): la reutilización de datos ya registrados a través del NIHSA, la existencia de una herramienta unificada de gestión como ProgreSSa y la posibilidad de reducir entrevistas duplicadas gracias a la continuidad de la información en el expediente. Estas coincidencias sugieren que parte del problema señalado por las familias —contar su situación varias veces, aportar los mismos documentos repetidamente— no responde necesariamente a una carencia tecnológica, sino a un uso incompleto o desigual de capacidades que ya existen. Esto convierte estas oportunidades en las de implementación más inmediata, ya que su mejora dependería principalmente de reforzar el despliegue y la utilización efectiva de herramientas ya disponibles, más que de construir algo nuevo.

5.4 Límites del encaje tecnológico

Solo dos oportunidades se clasifican con encaje indirecto (🔴): la coordinación entre Servicios Sociales comunitarios y especializados, y la simplificación del lenguaje en las notificaciones. Ambos casos son especialmente ilustrativos porque muestran los límites de lo que un sistema de información puede resolver por sí mismo. La coordinación entre niveles de atención depende de protocolos de derivación, distribución de competencias y voluntad organizativa entre administraciones, más que de una funcionalidad técnica ausente. De forma similar, el lenguaje de las resoluciones y cartas administrativas depende de los organismos que las emiten y de los procedimientos jurídicos que las sustentan, no de CoheSSiona o ProgreSSa como plataformas. Esto confirma una idea que ya aparecía en el diagnóstico cualitativo: la tecnología puede facilitar, pero no sustituir, las decisiones institucionales y organizativas que están en el origen de buena parte de las barreras señaladas por las familias.

5.5 Oportunidades que quedaron fuera de la correlación

Cabe recordar que una parte de las propuestas recogidas en los seis ejes —como los canales informativos comunitarios, el acompañamiento social personalizado, la mediación lingüística presencial, la agilización de plazos administrativos o las reformas normativas sobre revisiones del IMV— no se incorporaron al análisis de correlación, precisamente porque su resolución depende de decisiones presupuestarias, normativas o de actuación presencial, y no de una funcionalidad de los sistemas de información. Esto no resta importancia a dichas propuestas: al

contrario, refuerza la conclusión general del diagnóstico de que ninguna solución exclusivamente tecnológica puede, por sí sola, reducir el non take-up. La HSUe y sus módulos deben entenderse como una pieza más de una estrategia que también requiere cambios organizativos, normativos y de acompañamiento humano.

5.6 Próximos pasos

El análisis presentado es exploratorio y deberá contrastarse con los equipos técnicos responsables del despliegue de CoheSSiona y ProgreSSa en Sevilla, con el fin de:

- Confirmar el grado real de implementación y uso de las funcionalidades identificadas como de encaje alto.
- Precisar, para las oportunidades de encaje parcial, qué adaptaciones concretas serían viables a corto plazo y cuáles requerirían desarrollos de mayor envergadura o coordinación con la Junta de Andalucía.
- Determinar, para las oportunidades de encaje indirecto, qué actores institucionales deberían liderar los cambios organizativos o normativos necesarios, más allá del ámbito de los sistemas de información.

Este ejercicio de validación constituirá la base para el diseño de la intervención en la siguiente fase del programa Agiliza Sevilla, permitiendo priorizar aquellas mejoras que combinen mayor viabilidad técnica con mayor impacto potencial sobre la experiencia de las familias.