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

Diagnóstico cualitativo

impact SOCIAL CHANGE LAB by Save the Children

Resumen ejecutivo

Este documento presenta el diagnóstico cualitativo realizado en el marco del programa *"Agiliza Sevilla: Diagnóstico e iteración del modelo para la reducción del non-take up"* implementado a partir de la subvención otorgada por la Junta de Andalucía a través de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. El diagnóstico está orientado a comprender las barreras y facilitadores que caracterizan el acceso a prestaciones sociales por parte de familias en situación de vulnerabilidad. El objetivo del informe es aportar una base de conocimiento para orientar el diseño posterior de mejoras en los procesos de información, acompañamiento, tramitación y posible integración con herramientas del sistema público de servicios sociales, como la HSUe, ProgreSSa y CoheSSiona.

El estudio se basa en **seis entrevistas a profesionales** y **dos grupos focales con familias**, combinando la mirada de servicios sociales, entidades del tercer sector y personas con experiencia directa en la solicitud de ayudas.

Los resultados muestran que el acceso a prestaciones no depende solo de conocer su existencia, sino de poder orientarse en un recorrido complejo, reunir documentación, manejar canales digitales, comprender las respuestas administrativas y contar con apoyos durante el proceso. El diagnóstico identifica seis barreras principales: fragmentación del recorrido, carga documental, brecha digital, falta de coordinación institucional, necesidad de acompañamiento y dimensión emocional del acceso.

En conjunto, el informe recoge percepciones orientadas a que el *non take-up* no se explica únicamente por desconocimiento de las ayudas, sino por la acumulación de barreras administrativas, digitales, documentales, relacionales e institucionales. Por ello, el documento concluye que potenciales mejoras deberán tener en cuenta diferentes aspectos como lo son la provisión de información clara, simplificación documental, acompañamiento humano, seguimiento del proceso, coordinación entre actores y herramientas tecnológicas que no sustituyan, sino que refuercen, la atención y el apoyo a las familias.

Índice

1. Contextualización de la investigación 4

2. Finalidad y objetivos 5

3. Metodología 6

3.1 Enfoque cualitativo 7

3.2 Definición de la muestra 8

3.2.1 Fase 1. Entrevistas a profesionales 8

3.2.2 Fase 2. Grupos focales con familias 10

3.3 Guías de recogida de la información 10

3.3.1 Estructura de entrevista a profesionales 11

3.3.2 Estructura de la guía del grupo focal 11

3.4 Recopilación de datos 12

3.4.1 Desarrollo y registro de las sesiones 13

3.4.2 Tratamiento de la información 13

4. Análisis de datos 14

4.1 Procedimiento del análisis 14

4.2 Categorías identificadas 16

5. Resultados 18

5.1 El acceso a prestaciones como recorrido fragmentado y poco legible **18**

5.2 Documentación y acreditación de la vulnerabilidad **20**

5.3 Digitalización, accesibilidad e interoperabilidad **22**

5.4 Coordinación institucional y sobrecarga profesional **23**

5.5 Acompañamiento, mediación y redes de apoyo **25**

5.6 Confianza, trato y dimensión emocional del acceso **27**

6. Conclusiones 28

6.1 El non take-up como fenómeno acumulativo, no como desconocimiento 28
6.2 Seis fricciones interconectadas 29
6.3 Implicaciones para el diseño del modelo Agiliza Sevilla 29
7. Anexo **30**
7.1 Libro de códigos **30**

1. Contextualización de la investigación

La presente investigación se enmarca en el programa "*Agiliza Sevilla: Diagnóstico e Iteración del Modelo Agiliza para la Reducción del Non Take-Up en las familias más vulnerables*", impulsado por Save the Children España en el marco de la convocatoria 2025 de subvenciones de la Junta de Andalucía, dentro de la Línea 3 - Investigación e Innovación en Servicios Sociales. El programa se desarrolla a través de Impact, el Laboratorio de Innovación de Save the Children y en colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla, con el objetivo de adaptar el programa "Agiliza" al contexto municipal para mejorar el acceso a prestaciones sociales por parte de familias con niños, niñas y adolescentes a cargo.

El proyecto parte de los aprendizajes generados por el modelo Agiliza, previamente implementado por Impact en Catalunya en el 2025, concebido como una intervención que combina acompañamiento presencial y apoyo tecnológico para facilitar el acceso a prestaciones sociales y reducir el fenómeno del *non take-up*, entendido como la situación en la que personas o familias potencialmente beneficiarias de una prestación no llegan a acceder a ella. En esta nueva fase, el objetivo no es aplicar directamente el mismo programa, sino analizar en profundidad las barreras existentes en Sevilla, ajustar el modelo al contexto institucional y operativo del municipio y explorar su posible articulación con herramientas del sistema público de servicios sociales, especialmente la Historia Social Única Electrónica (HSUe) y sus módulos ProgreSSa y CoheSSiona.

Dentro de este marco, el presente diagnóstico cualitativo no constituye un ejercicio aislado, sino la primera fase del proyecto para fundamentar el diseño de una intervención útil, viable y adaptada al sistema municipal de servicios sociales de Sevilla. Su función es generar conocimiento sobre cómo se produce actualmente el acceso a prestaciones sociales, qué dificultades encuentran las familias, qué barreras identifican los profesionales vinculados a la atención, gestión y acompañamiento en el acceso a prestaciones sociales, y qué oportunidades de mejora pueden orientar las fases posteriores del programa.

En este proyecto, el fenómeno de *non-take up* se analiza en relación con factores administrativos, digitales, documentales, emocionales, relacionales e institucionales que pueden dificultar el acceso efectivo a derechos sociales.

2. Finalidad y objetivos

La finalidad principal de la investigación es comprender cómo se configura el proceso de acceso a prestaciones sociales para familias en situación de vulnerabilidad en Sevilla, identificando los principales puntos de fricción, los mecanismos de apoyo existentes y las oportunidades de mejora. El estudio es una investigación previa de comprensión del sistema, ya que antes de definir qué solución puede ser útil, se considera necesario entender con profundidad qué ocurre actualmente.

Para ello, la investigación analiza cómo se accede a la información, quién ayuda a interpretarla, qué emociones genera, qué tareas recaen en profesionales o entidades sociales y qué efectos tiene la fragmentación institucional. En este sentido, la investigación busca generar conocimiento útil a partir de tres niveles:

- **El nivel de las familias**, comprendiendo sus experiencias, percepciones, emociones, dificultades y estrategias frente a la solicitud y acceso a prestaciones.
- **El nivel profesional**, identificando cómo los equipos técnicos, servicios sociales, entidades sociales y perfiles vinculados a sistemas de información interpretan los cuellos de botella del proceso.
- **El nivel sistémico**, analizando cómo interactúan los procedimientos administrativos, las herramientas digitales, la coordinación institucional y los recursos disponibles.

Este enfoque es coherente con la estructura metodológica ya planteada para el proyecto, que contempla analizar barreras percibidas, facilitadores, relación con el sistema, barreras operativas, necesidades tecnológicas, puntos de fricción y oportunidades de mejora. A partir de estas dimensiones de análisis, la investigación plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo experimentan las familias en situación de vulnerabilidad el proceso de acceso a prestaciones sociales, qué barreras y facilitadores identifican los profesionales y las propias familias, y qué oportunidades de mejora pueden contribuir a reducir el abandono, la exclusión o la complejidad del proceso en Sevilla?

A partir de esta pregunta, la investigación se concreta en seis objetivos específicos:

i. **Reconstruir el recorrido de acceso a prestaciones**, desde que una familia conoce una ayuda o expresa una necesidad hasta que completa, abandona o queda bloqueada en el proceso.
ii. **Identificar las principales barreras** administrativas, digitales, documentales, emocionales e institucionales que dificultan el acceso efectivo.
iii. **Analizar los facilitadores** que permiten a las familias iniciar, avanzar y sostener el proceso de acceso a prestaciones.
iv. **Comprender la experiencia profesional**, identificando tareas que generan sobrecarga, duplicidades, limitaciones de herramientas actuales y desajustes entre funciones formales y tareas asumidas.
v. **Explorar el papel de la tecnología y sus límites**, distinguiendo qué aspectos podrían apoyarse mediante soluciones digitales y cuáles requieren necesariamente acompañamiento humano o cambios institucionales.
vi. **Identificar primeras oportunidades de diseño**[1] que puedan orientar el posterior diseño de mejora y de posibles cambios en los procesos de la Historia Social Única Electrónica (HSUe) y sus módulos ProgreSSa y CoheSSiona.

3. Metodología

A la hora de llevar a cabo este diagnóstico y analizar gradualmente la pregunta planteada anteriormente, la metodología se estructura en **dos ejercicios cualitativos conectados** entre sí.

[1] Estas se presentan en detalle en el documento complementario referente a la Actividad 3.

1. Una primera ronda de entrevistas a profesionales, orientada a reconstruir el funcionamiento del sistema desde la práctica profesional;
2. Dos grupos focales con familias, destinados a contrastar la lectura profesional con la experiencia vivida;

Este apartado presenta el diseño metodológico utilizado en el diagnóstico cualitativo. Se describe el enfoque adoptado, la composición de la muestra, las técnicas utilizadas en cada fase, la estructura de las guías, el procedimiento de reclutamiento y recogida de información y, finalmente, el tratamiento ético y analítico de los datos.

3.1 Enfoque cualitativo

El diagnóstico se desarrolló mediante dos técnicas cualitativas principales: entrevistas semiestructuradas y grupos focales.

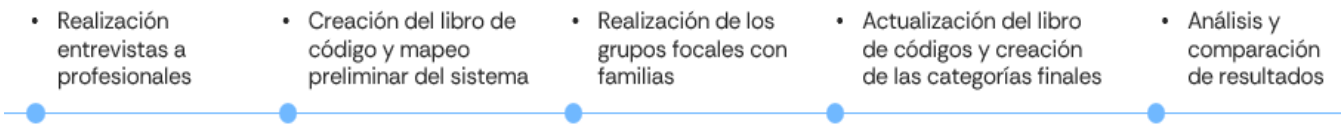
Las **entrevistas semiestructuradas** se utilizaron para recoger la perspectiva de profesionales vinculados al acceso, la tramitación, la coordinación, los sistemas de información o el acompañamiento de prestaciones sociales. Esta técnica permitió trabajar con una guía común que mantenía la flexibilidad necesaria para adaptar la conversación al perfil de cada persona entrevistada. Esta flexibilidad fue importante porque los perfiles ocupaban posiciones distintas dentro del sistema: puerta de entrada, coordinación municipal, gestión de prestaciones, sistemas de información y acompañamiento desde entidades sociales.

Los **grupos focales con familias** se aplicaron en la segunda fase para comprender colectivamente la experiencia de acceso a prestaciones. A diferencia de la entrevista individual, el grupo permite observar experiencias compartidas, acuerdos, diferencias y formas comunes de interpretar el sistema. Además, se incorporan dinámicas visuales, como el mapa del recorrido, para facilitar que las familias sitúen barreras, apoyos y momentos críticos del proceso.

La lógica metodológica del diagnóstico fue **secuencial e iterativa**. En primer lugar, las entrevistas profesionales permitieron construir un primer mapa del sistema e identificar hipótesis sobre barreras, puntos de abandono y oportunidades de mejora. Posteriormente, estas hipótesis se contrastaron en los grupos focales con familias, incorporando

la experiencia directa de quienes han intentado acceder a prestaciones o han necesitado apoyo durante el proceso.

La lógica general puede representarse de la siguiente forma:



3.2 Definición de la muestra

La muestra fue intencional y orientada por diversidad analítica. No se buscó representatividad estadística, sino incluir posiciones con capacidad para explicar diferentes momentos del proceso de acceso a prestaciones.

Fase	Participantes	Formato
Entrevista a profesionales	6 entrevistas a perfiles vinculados a prestaciones, servicios sociales, sistemas de información y tercer sector	Online
Grupos focales con familias	Dos grupos con familias con experiencias distintas de acceso, abandono o acompañamiento	Presencial

En relación al **reclutamiento** de los participantes, en el caso de las entrevistas, la identificación de perfiles se apoyó principalmente en las redes profesionales y contactos institucionales de la Oficina de Incidencia Territorial de Save the Children en Sevilla. En el caso de las familias, el reclutamiento se realizó a través del trabajo territorial de Save the Children y de contactos facilitados por profesionales de servicios sociales. En ambos casos, el contacto se realizó de forma individual, explicando la finalidad del diagnóstico, el carácter voluntario de la participación y el uso confidencial de la información.

3.2.1 Fase 1. Entrevistas a profesionales

El primer momento del trabajo de campo consistió en la realización de **seis entrevistas online**, con una duración aproximada de entre 45 minutos y una hora, a profesionales vinculados al acceso, la tramitación, la coordinación, los sistemas de información y el acompañamiento en materia de prestaciones sociales.

Los perfiles entrevistados fueron los siguientes:

Perfil entrevistado	Aportación principal al estudio
Profesionales de puerta de entrada de SS municipales	Permite reconstruir el primer contacto de las familias con el sistema, los canales de entrada, los filtros iniciales, la solicitud de citas, la derivación a otros servicios y los primeros puntos de abandono.
Responsables de SS municipales	Aportan una mirada institucional sobre la organización de los equipos, la gestión de la demanda, la distribución de funciones, la coordinación con otras administraciones y las posibilidades reales de mejora, permitiendo contrastar similitudes y diferencias entre contextos organizativos.
Técnicos/as de gestión centralizada de prestaciones y sistemas de información	Aporta información sobre herramientas digitales, interoperabilidad, gestión de datos, duplicidades, limitaciones técnicas, revisión documental y viabilidad de posibles soluciones tecnológicas.
Vicecoordinador/a de APDHA (Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía)	Permite observar las barreras desde la experiencia cotidiana de acompañamiento a familias en situación de vulnerabilidad, especialmente en relación con brecha digital, documentación, confianza, trato institucional y relación con la administración.
Coordinador/a de Fundación Cepaim Sevilla	Aporta la perspectiva de una entidad del tercer sector con trabajo territorial en Sevilla, especialmente con población migrante, solicitantes de protección internacional y familias en situación de vulnerabilidad. Su entrevista permite profundizar en barreras asociadas a idioma, nivel formativo, situación administrativa, acceso digital, coordinación entre entidades y falta de sistematización de recursos.

Esta diversidad permitió construir una primera aproximación al funcionamiento del sistema e identificar posibles puntos de fricción desde perspectivas profesionales complementarias.

3.3 Fase 2. Grupos focales con familias

El segundo momento del trabajo de campo consistió en la realización de dos grupos focales presenciales con familias en Sevilla. El grupo de **Polígono Norte** contó con cuatro participantes y se llevó a cabo en el **CEIP Blas Infante**. El grupo de **Amate** contó con tres participantes y se desarrolló en el **Centro de Recursos para la Infancia y Adolescencia de Save the Children**.

Ambos grupos siguieron una misma estructura metodológica, lo que permitió comparar experiencias diferentes y analizar tanto elementos compartidos como variaciones territoriales en la relación de las familias con el sistema de prestaciones.

Territorio	Número de participantes	Aportación principal al estudio
Polígono Norte	4 personas	Experiencias vinculadas a prestaciones económicas, ayudas de comedor, trámites de documentación, extranjería, acompañamiento desde entidades sociales, apoyo escolar y distintos niveles de autonomía digital
Amate	3 personas	Experiencias relacionadas con Ingreso Mínimo Vital, ayudas de alimentos, desempleo, monoparentalidad, emergencia residencial, cuidado de hijos e hijas y esperas prolongadas

3.4 Guías de recogida de la información

La recogida de información se estructuró mediante guías semiestructuradas adaptadas a cada fase de la investigación. Estas guías permitieron asegurar que las entrevistas y los grupos focales abordaran unas dimensiones comunes, manteniendo al mismo tiempo la flexibilidad necesaria para profundizar en los aspectos más relevantes según el perfil y la experiencia de las personas participantes.

Las guías consistían de preguntas principales que se complementaban con subpreguntas destinadas a aclarar experiencias, solicitar ejemplos concretos y reconstruir los distintos momentos del proceso de acceso a prestaciones.

3.4.1 Estructura de entrevista a profesionales

La guía de entrevistas se organizó en siete bloques temáticos:

Bloque	Contenido principal
Contexto profesional	Rol, funciones, equipo de trabajo, población atendida y relación con el acceso o la gestión de prestaciones
Funcionamiento del proceso	Recorrido habitual desde la demanda inicial hasta la tramitación, derivación, resolución o abandono
Barreras y puntos de fricción	Documentación, tiempos de espera, errores, subsanaciones, denegaciones, abandono y carga profesional
Relación con las familias	Comprensión del proceso, confianza, miedo, brecha digital, idioma, acompañamiento y experiencias previas
Coordinación institucional	Relación entre servicios sociales, administración pública, entidades sociales, sistemas de información y otros actores
Tecnología e interoperabilidad	Herramientas utilizadas, limitaciones técnicas, duplicidades, gestión de datos y posibles mejoras tecnológicas
Oportunidades de mejora	Propuestas de cambio, prioridades, viabilidad y condiciones para mejorar el acceso

Aunque estos bloques estuvieron presentes en todas las entrevistas, su peso varió según el perfil. En los puestos de coordinación se profundizó especialmente en la organización y distribución de funciones; en los perfiles técnicos, en las herramientas y procesos de gestión; y en la entidad social, en las dificultades experimentadas por las familias y en el papel del acompañamiento.

3.4.2 Estructura de la guía del grupo focal

La guía de los grupos focales se elaboró a partir de los primeros hallazgos obtenidos en las entrevistas profesionales. Su finalidad fue contrastar esas primeras

interpretaciones con la experiencia directa de las familias y facilitar la aparición de dificultades, apoyos o percepciones no identificados previamente.

Los dos grupos siguieron la misma estructura, con el fin de facilitar la comparación posterior. La guía se organizó en los siguientes seis bloques:

Momento	Objetivo
Presentación y encuadre	Explicar la finalidad de la sesión, generar confianza y condiciones de tratamiento de la información
Conversación inicial	Explorar qué ayudas conocían las familias, cómo se habían enterado de su existencia y cuáles habían solicitado
Confianza y búsqueda de apoyo	Identificar a qué personas, entidades o servicios acudían ante una duda y qué factores explicaban esa elección
Mapa del recorrido	Reconstruir las principales fases del acceso a una prestación, identificar dificultades, apoyos y causa de abandono
Priorización y propuestas	Seleccionar las dificultades consideradas más importantes o decisivas
Apoyos y propuestas de mejora	Explorar qué tipo de información, acompañamiento o solución podría facilitar el proceso

La dinámica central de los grupos focales consistió en reconstruir de forma visual el recorrido de acceso a prestaciones, desde el momento en que una familia conoce una ayuda hasta la presentación de la solicitud, la espera de resolución, las posibles subsanaciones y el seguimiento posterior. Sobre este recorrido, las personas participantes identificaron las dificultades encontradas, los apoyos recibidos y los momentos en los que el proceso podía bloquearse o abandonarse.

Posteriormente, las barreras señaladas se priorizaron mediante una dinámica de selección y discusión grupal. El uso de un soporte visual facilitó trabajar a partir de experiencias concretas y favoreció la participación de personas con distintos niveles de alfabetización, autonomía digital o familiaridad con los procedimientos administrativos.

3.5 Recopilación de datos

La recopilación de información se organizó de manera secuencial, de acuerdo con las fases previstas en el diseño de la investigación. Antes de cada entrevista o sesión grupal, las personas participantes recibieron información sobre la finalidad del estudio, las condiciones de participación y el uso previsto de los datos. Todas las sesiones fueron grabadas con su autorización previa. Para ello, las personas participantes firmaron un documento de consentimiento en el que aceptaban expresamente la grabación y el tratamiento de la información con fines de investigación. El modelo de consentimiento utilizado se incluye en el *Anexo 1 y 2*.

3.5.1 Desarrollo y registro de las sesiones

Las entrevistas profesionales se realizaron en formato online, mediante videollamada, y fueron grabadas previa autorización de las personas participantes. Las sesiones siguieron la guía semiestructurada descrita anteriormente, aunque el orden y la profundidad de las preguntas se adaptaron al perfil y al desarrollo de cada conversación.

Los grupos focales se realizaron de forma presencial y fueron conducidos mediante una guía común. Además de la grabación de la conversación, se recogieron los materiales generados durante las dinámicas, especialmente el mapa visual del recorrido, las barreras y apoyos identificados y la priorización realizada por las personas participantes.

La combinación de grabaciones, notas y materiales visuales permitió disponer de diferentes fuentes de información para reconstruir tanto el contenido de las intervenciones como la forma en que las experiencias fueron compartidas y priorizadas dentro de los grupos.

3.5.2 Tratamiento de la información

El tratamiento de la información se inició con la organización del material generado en cada fase. Cuatro entrevistas profesionales fueron transcritas íntegramente, mientras que la quinta se incorporó mediante apuntes estructurados tomados durante la sesión. Las grabaciones de los grupos focales también fueron transcritas y complementadas con los materiales producidos durante las dinámicas visuales. Las transcripciones se

revisaron para corregir errores automáticos, especialmente nombres propios, términos técnicos y fragmentos incompletos, sin modificar el sentido de las intervenciones.

En el caso de los grupos focales, el corpus de análisis quedó formado por las transcripciones de las conversaciones, las notas tomadas durante las sesiones y los materiales producidos mediante las dinámicas visuales. Todo el material se organizó diferenciando cada entrevista y grupo, pero siguiendo una estructura común que permitiera su comparación posterior.

Todo el contenido fue tratado de manera confidencial. Durante la preparación de las transcripciones se eliminaron o sustituyeron los nombres, datos personales y referencias concretas que pudieran permitir la identificación de las personas participantes, sus familias o los casos mencionados. A cada participante se le asignó una denominación genérica vinculada únicamente a su perfil profesional o grupo de participación.

Las grabaciones, los documentos de consentimiento y las transcripciones se almacenaron en espacios de acceso restringido y se utilizaron exclusivamente para los fines del estudio. Los consentimientos firmados se conservaron separados del material analítico para evitar que las identidades pudieran vincularse directamente con las intervenciones.

4. Análisis de datos

Este apartado explica cómo se ha transformado el material empírico, transcripciones completas y apuntes estructurados, en categorías analíticas. Tiene, por tanto, la función metodológica de mostrar el procedimiento de lectura, organización, codificación y comparación que sostendrá el análisis de resultados.

El análisis se elaboró **identificando categorías comunes entre los grupos focales y las entrevistas**, y comparando cómo una misma barrera o facilitador aparecía desde distintas posiciones: la mirada profesional, la experiencia directa de las familias y la perspectiva de las entidades sociales.

4.1 Procedimiento del análisis

El primer paso consistió en una lectura completa del material disponible. Esta lectura tuvo como objetivo familiarizarse con el contenido de las entrevistas y grupos focales, identificar los temas principales mediante fichas analíticas y situar cada aportación dentro del proceso general de acceso a prestaciones.

La unidad básica de análisis no fue la entrevista o el grupo completo, sino el **fragmento significativo**. Se consideró fragmento significativo cualquier intervención que aportara información relevante sobre el proceso de acceso a prestaciones, las barreras, los facilitadores, la organización profesional, la coordinación institucional, las herramientas digitales, la experiencia emocional de las familias o las oportunidades de mejora.

Los fragmentos se identificaron atendiendo a preguntas como:

- ¿Describe una fase del recorrido de acceso?
- ¿Identifica una barrera concreta?
- ¿Explica por qué una familia puede abandonar o bloquearse durante el proceso?
- ¿Muestra una carga profesional, duplicidad o tarea administrativa?
- ¿Señala un problema de coordinación entre actores o instituciones?
- ¿Describe una herramienta digital, una limitación técnica o una oportunidad de mejora?
- ¿Aporta información sobre confianza, trato recibido, vergüenza, miedo o frustración?
- ¿Permite comparar la experiencia de las familias con la interpretación profesional?

Este criterio permitió distinguir entre fragmentos de carácter contextual y fragmentos con mayor densidad analítica. No todas las intervenciones tuvieron el mismo peso en el análisis, algunas sirvieron para situar el rol o la trayectoria de la persona participante, mientras que otras permitieron construir categorías sobre barreras, apoyos o mecanismos de abandono.

Tras la lectura de familiarización, se realizó una codificación inicial de los fragmentos relevantes. Esta codificación combinó dos lógicas. Por un lado, una lógica **deductiva**, basada en las dimensiones previstas en los objetivos y en las guías de recogida de información: entrada al sistema, documentación, brecha digital, coordinación,

tecnología, acompañamiento y oportunidades de mejora. Por otro lado, una lógica **inductiva**, incorporando temas que surgieron del propio material, como la vergüenza al pedir ayuda, la percepción de arbitrariedad, la dependencia de redes informales, la falta de seguimiento o la situación específica de familias migrantes y personas con baja alfabetización administrativa.

A partir de la codificación inicial se elaboró **un único libro de códigos**[2] para todo el corpus. Este instrumento permitió ordenar el análisis, asegurar consistencia en la codificación y facilitar la trazabilidad entre datos, códigos y categorías. El libro de códigos no recoge todos los temas mencionados, sino aquellos con relevancia para comprender el acceso, el bloqueo, la continuidad o la mejora del proceso.

4.2 Categorías identificadas

Una vez realizada la codificación inicial, los códigos se agruparon en categorías analíticas más amplias. Esta agrupación permitió integrar temas procedentes de distintas fuentes y puntos de vista, conectando barreras que aparecían separadas en el material empírico pero que formaban parte de una misma fricción del proceso. Así, por ejemplo, la incertidumbre expresada por las familias podía relacionarse con problemas de coordinación, sobrecarga profesional o falta de seguimiento identificados en las entrevistas profesionales.

Categoría	Códigos agrupados	Qué representa
Acceso como recorrido fragmentado y poco legible	Entrada y canales de acceso; información y conocimiento de ayudas; tiempos de espera e incertidumbre; abandono y continuidad	Agrupa los códigos que muestran que el acceso a prestaciones no funciona como un trámite lineal, sino como un recorrido con múltiples entradas, pasos, tiempos de espera y momentos de posible bloqueo. Incluye la dificultad para saber por dónde empezar, a quién acudir, qué ayuda existe y en qué estado se encuentra una solicitud.
Documentación y acreditación de la vulnerabilidad	Documentación y acreditación; subsanación y repetición del trámite	Recoge las barreras relacionadas con la exigencia de documentos, la necesidad de acreditar constantemente la situación familiar, económica o administrativa, y la repetición de requerimientos. Esta categoría permite interpretar la

[2] Libro de códigos detallado en el Anexo 1

		documentación no solo como un requisito formal, sino como uno de los principales puntos de fricción del proceso.
Digitalización, accesibilidad e interoperabilidad	Brecha digital y accesibilidad; sistemas e interoperabilidad; tecnología que no simplifica	Integra los códigos que muestran los límites de la digitalización actual. Incluye las dificultades de las familias para usar certificado digital, Cl@ve, sede electrónica o citas online, así como los problemas profesionales derivados de herramientas no integradas, duplicidades, formatos incompatibles y baja interoperabilidad entre sistemas. También incorpora la idea de "amurallamiento digital" como forma de describir una digitalización que no siempre se adapta al perfil de las personas destinatarias.
Coordinación institucional y sobrecarga profesional	Coordinación institucional; fragmentación institucional; organización profesional y burocratización	Agrupa los códigos que explican cómo la distribución de competencias, la falta de canales fluidos de información y la carga administrativa afectan al funcionamiento del sistema. Esta categoría permite conectar la experiencia familiar de "ir de un sitio a otro" con la experiencia profesional de sobrecarga, derivaciones, tareas repetidas y límites de coordinación.
Acompañamiento, mediación y redes de apoyo	Acompañamiento y mediación; dependencia del acompañamiento	Recoge los apoyos humanos que permiten a las familias iniciar, entender y sostener los trámites. Incluye el apoyo de profesionales, entidades sociales, colegios, servicios sociales, familiares y redes informales. Esta categoría muestra que el acompañamiento no es un elemento accesorio, sino una condición de acceso para muchas familias, especialmente cuando el procedimiento es largo, digitalizado o documentalmente complejo.
Confianza, trato y dimensión emocional del acceso	Trato, confianza e impacto emocional; idioma, alfabetización y capital administrativo	Integra los códigos relacionados con la experiencia subjetiva del proceso. Permite analizar cómo el trato recibido, el lenguaje administrativo, la vergüenza, la frustración, la desconfianza, el miedo a equivocarse o el miedo a perder otras ayudas

		pueden influir en la decisión de continuar, abandonar o volver a pedir apoyo.

También se identificó una categoría extra que hace referencia a Mejoras y Oportunidades de una herramienta como Agiliza, sin embargo, este punto se desarrolla en el documento "Actividad 3: Análisis de oportunidades de integración de Agiliza y HSUe: Requisitos funcionales, técnicos y condiciones de viabilidad" presentado en la plataforma en paralelo al presente documento.

5. Resultados

Este apartado presenta los principales hallazgos del diagnóstico cualitativo, estos son presentados a partir de las categorías identificadas anteriormente. Esta decisión permite exponer de forma conjunta la mirada profesional y la experiencia de las familias, comparando similitudes y divergencias.

5.1 El acceso a prestaciones como recorrido fragmentado y poco legible

El acceso a prestaciones sociales no aparece como un trámite único y claramente delimitado, sino como un recorrido compuesto por múltiples pasos, actores, canales y tiempos de espera. El proceso comienza antes de la solicitud formal, cuando una familia intenta identificar qué ayuda existe, si puede solicitarla, a qué organismo debe acudir y qué documentación necesita.

Desde la perspectiva profesional, el acceso está mediado por filtros sucesivos. Las demandas pueden entrar por teléfono, registro, correo electrónico, atención directa, derivaciones de otros servicios o contactos con entidades sociales. En algunos casos, antes de llegar a una entrevista profesional, la familia ya ha tenido que explicar su situación en varias ocasiones.

> *"una vez que se sienta aquí, ya ha pasado 2 entrevistas y yo le hago la tercera"*
> *– profesional entrevistado/a*

Esta fragmentación también aparece en la experiencia de las familias. Las personas participantes no describen un itinerario claro, sino un proceso de búsqueda en el que se pregunta a otras familias, colegios, entidades sociales, servicios sociales o personas conocidas. Esto significa que conocer una ayuda depende en gran medida de las redes disponibles y no de un canal institucional claro y accesible.

La dificultad no termina al conocer el nombre de una prestación. Las familias necesitan interpretar a quién corresponde gestionar cada recurso. Esto aparece, por ejemplo, en experiencias vinculadas al Ingreso Mínimo Vital, ayudas de comedor escolar, tarjetas de alimentos, ayudas de alquiler o procesos de escolarización y becas. En todos estos casos, conocer que existe una ayuda no significa necesariamente saber dónde se solicita, qué requisitos tiene o qué pasos deben seguirse. En este punto, el diagnóstico muestra una diferencia importante entre la existencia formal de información y su utilidad práctica. Puede haber información disponible, pero no necesariamente organizada de forma comprensible, actualizada y adaptada al recorrido real de las familias.

A esta falta de legibilidad se suma el lenguaje administrativo. Las familias pueden recibir cartas, artículos legales, requerimientos o notificaciones que no entienden con claridad, lo que dificulta saber qué se les pide, qué plazo tienen o qué consecuencia puede tener no responder correctamente. Esta distancia entre el lenguaje institucional y la comprensión real de las personas puede convertir una comunicación formalmente correcta en una nueva barrera de acceso.

> ***«Me respondieron con unos artículos, pero yo de eso no sé».***
>
> *– Familia participante en grupo focal*

Las entidades sociales también identifican esta falta de sistematización. La información sobre recursos llega a través de distintos canales, mesas, contactos o comunicaciones puntuales, pero no existe una herramienta suficientemente operativa que permita consultar de manera sencilla qué prestaciones o apoyos existen, cuándo están disponibles, a qué perfiles se dirigen y cómo se solicitan.

La consecuencia de esta fragmentación es que el acceso depende de la capacidad de la familia para sostener la búsqueda y de la existencia de alguien que pueda orientar. Cada nuevo paso, el pedir cita, explicar de nuevo la situación, esperar respuesta, reunir documentos o acudir a otro organismo, introduce un posible punto de interrupción. Por ello, el acceso no se bloquea solo por una barrera concreta, sino por la acumulación de pasos poco claros.

Idea clave: El acceso no se vive como un proceso claro y ordenado, sino como un recorrido lleno de pasos, filtros, esperas y derivaciones. Esta falta de legibilidad hace que muchas familias dependan de apoyos externos para saber por dónde empezar, qué hacer después y cómo sostener el trámite.

5.2 Documentación y acreditación de la vulnerabilidad

La documentación constituye uno de los principales puntos de fricción del proceso. Tanto profesionales como familias coinciden en que la solicitud de determinadas ayudas, especialmente ayudas dinerarias, ayudas en especie, e Ingreso Mínimo Vital, exige reunir, interpretar, actualizar y presentar numerosos documentos. La dificultad no se limita al volumen de papeles, sino a la función que estos cumplen dentro del sistema: demostrar de forma reiterada la situación familiar, económica, laboral, administrativa o residencial.

Desde la perspectiva profesional, la documentación estructura buena parte del trabajo cotidiano. Las circunstancias que una familia explica verbalmente deben ser acreditadas mediante documentos. Esta lógica convierte la acreditación documental en una condición para que la necesidad sea reconocida administrativamente.

> *«Lo que usted me dice lo tiene que demostrar con documentos»*
>
> *- Profesional entrevistado/a*

El problema se intensifica porque la documentación no aparece en un único momento. Las familias pueden entregar una primera relación de documentos y recibir después nuevos requerimientos, subsanaciones o solicitudes adicionales. En los grupos focales

se describieron casos en los que, tras entregar la documentación inicial, la familia recibió nuevas cartas pidiendo aclaraciones o documentos que, según su relato, ya había explicado que no existían en su situación. Por tanto, entregar la documentación no siempre significa que el expediente avance de forma lineal.

Las familias experimentan esta carga como una acumulación difícil de sostener. En los grupos se mencionaron documentos vinculados al padrón, ingresos, desempleo, custodia, convenios reguladores, documentación de hijos e hijas, situación administrativa o composición familiar. Una persona participante de grupo focal resumió esta experiencia con una expresión especialmente gráfica: «Te entierran a papeles».

La exigencia documental puede ser todavía más compleja en trayectorias atravesadas por extranjería, protección internacional, baja alfabetización administrativa o situaciones familiares no estandarizadas. En estos casos, no solo se piden más documentos, sino que algunos deben obtenerse de diferentes administraciones, traducirse o justificarse de formas difíciles de entender. Para las entidades sociales, esto implica acompañar procesos que no son simplemente administrativos, sino también de interpretación y mediación.

La documentación también se relaciona con el abandono. Desde la práctica profesional se observa que algunas personas no vuelven después de recibir la lista de documentos o no completan la presentación. Desde la experiencia familiar, esto no siempre se vive como una decisión voluntaria de no continuar, sino como el resultado de no entender qué se pide, no saber dónde conseguirlo, no poder pedir cita o no contar con apoyo suficiente. La carga documental, por tanto, no es solo un requisito técnico, sino que funciona como un filtro de acceso.

Idea clave: La documentación funciona como uno de los principales puntos de bloqueo del proceso, porque obliga a las familias a demostrar reiteradamente su situación. La dificultad no está solo en reunir papeles, sino en comprender qué se pide, dónde conseguirlo, cuándo actualizarlo y cómo responder a nuevos requerimientos.

5.3 Digitalización, accesibilidad e interoperabilidad

La digitalización aparece como una dimensión ambivalente. Por un lado, puede facilitar determinadas consultas, reducir algunos desplazamientos o permitir que ciertos datos se obtengan sin pedirlos directamente a la familia. Por otro, introduce nuevas barreras cuando los canales digitales se convierten en la vía principal de acceso y no se adaptan a los recursos, capacidades y condiciones de las personas destinatarias.

Las entrevistas y grupos focales muestran que la brecha digital no puede explicarse únicamente como falta de habilidades individuales. En las familias aparecen dificultades para obtener o usar certificado digital, Cl@ve, sede electrónica, citas online, notificaciones, SMS o documentos descargados por internet. Estas dificultades se observan especialmente en trámites vinculados al Ingreso Mínimo Vital y a la relación con la Seguridad Social, pero también afectan al acceso a citas, certificados y documentación requerida para otras ayudas. Algunas personas tienen autonomía suficiente para ciertos trámites, pero otras dependen de familiares, entidades sociales o profesionales para realizar pasos básicos.

Una participante de grupo focal explicó que una formación de informática básica le había permitido ganar autonomía para realizar algunos trámites. En otros casos, el apoyo familiar resultó decisivo: una participante señalaba que su madre se conectaba a primera hora para conseguir citas disponibles. Esto muestra que el acceso digital no depende solo de saber usar internet, sino de contar con tiempo, dispositivo, conexión, identificación electrónica y conocimiento práctico de cómo funcionan las plataformas.

Los profesionales y entidades sociales añaden otra dimensión: incluso cuando la persona tiene cierta autonomía digital, el diseño de los sistemas puede ser poco accesible. Las plataformas no siempre están conectadas, los documentos deben descargarse uno a uno, los datos se repiten en distintos lugares y los canales digitales no resuelven la necesidad de explicación. Los profesionales de entidades sociales sintetizan esta crítica señalando que la digitalización puede convertirse en un «amurallamiento digital de la administración pública».

Sin embargo, esta digitalización tampoco simplifica necesariamente el trabajo profesional. En las entrevistas se describen herramientas de registro, consulta y gestión, que permiten registrar ayudas, consultar información o revisar expedientes, pero que no siempre están integradas entre sí, como puede ser el caso de Bitácora[3] con las hojas de cálculo de Excel. La coexistencia de hojas de cálculo, plataformas, carpetas, registros y programas con formatos distintos genera duplicidades y carga adicional. El problema no es, por tanto, la ausencia absoluta de tecnología, sino una tecnología que no siempre acompaña el recorrido completo del expediente ni reduce de forma efectiva la carga para familias y profesionales.

Idea clave: La digitalización no siempre simplifica el acceso, ya que puede trasladar a las familias nuevas exigencias técnicas difíciles de asumir. Además, cuando las herramientas no están bien conectadas entre sí, también generan duplicidades y carga adicional para los profesionales.

5.4 Coordinación institucional y sobrecarga profesional

El acceso a ayudas y recursos concretos atraviesa distintos niveles administrativos y organizativos. El Ingreso Mínimo Vital remite a la Seguridad Social; las ayudas municipales, ayudas en especie o tarjetas de alimentos se gestionan desde circuitos locales; los recursos vinculados a vivienda pueden implicar servicios sociales, distrito, juzgados o entidades; y los apoyos de escolarización, comedor o becas conectan con centros educativos y otros servicios.

En el recorrido pueden intervenir servicios sociales municipales, Junta de Andalucía, Seguridad Social, SEPE, servicios especializados, centros educativos, entidades sociales y otros actores. Sin embargo, desde la perspectiva de las familias, esta distribución de competencias no siempre resulta comprensible. Lo que para el sistema son

[3] Fuente de datos de los Servicios Sociales municipales para indicadores como familias atendidas, ayudas de alquiler, actuaciones de acompañamiento, etc.

responsabilidades diferenciadas, para la familia puede convertirse en una sucesión de derivaciones, respuestas parciales o mensajes contradictorios.

La fragmentación institucional se manifiesta en varios planos. En primer lugar, en la circulación irregular de información. Los profesionales señalan que determinadas novedades, cambios o recursos no siempre llegan a tiempo a quienes atienden directamente a las familias. En algunos casos, los equipos conocen una prestación o un cambio cuando las propias familias acuden a preguntar. En segundo lugar, la fragmentación aparece en la dependencia de contactos concretos: cuando existe una relación directa entre profesionales o entidades, algunas dudas se resuelven con más agilidad; cuando no existe, todo debe tramitarse por los canales ordinarios.

Las entidades sociales describen esta situación como una coordinación necesaria, pero todavía insuficientemente sistematizada. Existen mesas, plataformas, espacios territoriales y circuitos de coordinación que funcionan mejor en algunos ámbitos o territorios que en otros. Sin embargo, su operatividad depende a menudo de quién los dinamiza, de la continuidad de los recursos y de la implicación de los actores. Una persona entrevistada señalaba que algunos espacios son útiles, como puede ser el caso de mesas de gobernanza, plataformas cívicas, o ciertas comisiones específicas o mesas convocadas sobre temas específicos (absentismo escolar, derechos infancia...). Sin embargo, hay otros que se convierten más en espacios de desahogo que en mecanismos operativos de coordinación.

Esta fragmentación tiene un efecto directo sobre la carga profesional. Los equipos no solo atienden demandas propias de su ámbito, sino que también absorben consultas, certificados, informes, revisiones, derivaciones o tareas vinculadas a procedimientos de otros organismos. Las entrevistas describen un volumen elevado de revisión documental, cumplimentación de tablas, descarga de certificados, registro de datos y subsanación de expedientes. Una profesional sintetiza esta dinámica como una «cascada de subsanaciones».

La sobrecarga afecta a la capacidad de seguimiento. Cuando una familia no aporta documentos, pierde una cita o no responde a un requerimiento, no siempre hay tiempo suficiente para saber qué ha ocurrido. Desde la mirada profesional, el expediente puede

aparecer como incompleto; desde la experiencia familiar, puede tratarse de una barrera no resuelta. Esta diferencia es clave: lo que administrativamente se registra como falta de documentación puede esconder falta de comprensión, falta de apoyo, miedo, saturación o imposibilidad práctica.

La coordinación institucional y la sobrecarga profesional se conectan así con la experiencia familiar de opacidad. Las familias relatan que distintos organismos o profesionales pueden ofrecer respuestas diferentes: En otros casos, comparan su situación con la de otras familias y no entienden por qué unas reciben ayudas y otras no. Aunque estas comparaciones no permiten valorar técnicamente cada expediente, sí muestran una percepción de falta de claridad y coherencia.

«Unos dicen una cosa, otros dicen otra».

-Familia participante en grupos focales

Idea clave: La fragmentación entre organismos y servicios produce recorridos poco claros para las familias y dificulta la continuidad de la atención. Al mismo tiempo, la sobrecarga profesional limita la capacidad de seguimiento y hace que algunas barreras queden registradas como sim-

5.5 Acompañamiento, mediación y redes de apoyo

El acompañamiento aparece como una de las condiciones más importantes para iniciar y sostener el acceso a prestaciones. No se trata únicamente de ayudar a rellenar formularios, sino de traducir el sistema, ordenar documentos, pedir citas, interpretar notificaciones, responder requerimientos, insistir ante organismos y sostener emocionalmente la espera.

El material muestra que este acompañamiento procede de múltiples actores: profesionales de servicios sociales, entidades sociales, colegios, familiares, otras madres y padres, recursos comunitarios o personas con experiencia previa. En algunos casos, el colegio permite conocer una ayuda; en otros, una entidad social ayuda a preparar la

documentación; en otros, un familiar consigue citas o interpreta cartas. El acceso efectivo se sostiene así sobre una red de apoyos que no siempre forma parte formal del procedimiento.

Las familias que cuentan con estas redes tienen más capacidad para avanzar. Quienes conocen a alguien que ya ha solicitado una ayuda, están vinculadas a una entidad o encuentran a un profesional que explica bien el proceso pueden sostener mejor los trámites. Por el contrario, quienes carecen de estas referencias dependen más de su propia capacidad para navegar un sistema fragmentado.

En los grupos focales, el acompañamiento aparece como una demanda clara. No basta con recibir información al inicio: las familias necesitan una referencia durante el recorrido, expresando que sería ideal tener acompañamiento ya que la sensación con la que quedan las familias con la falta de continuidad del proceso es que «Te dejan de la mano».

Desde las entidades sociales se observa que resolver una demanda concreta, puede generar vínculo y confianza. Ese vínculo permite después trabajar otros aspectos, como la autonomía, la comprensión de derechos o la relación con la administración. Una persona entrevistada señalaba que, cuando existe un vínculo fuerte y sincero, se pueden hacer muchas cosas con la familia. Sin embargo, ese trabajo requiere tiempo, continuidad y estabilidad profesional.

Por ello, el acompañamiento puede interpretarse como una infraestructura invisible del acceso. Aunque no siempre esté reconocido como parte formal de una prestación, sostiene tareas indispensables para que determinadas familias puedan iniciar, continuar o completar el trámite. Sin acompañamiento, muchas barreras documentales, digitales o institucionales se vuelven mucho más difíciles de superar.

Idea clave: El acompañamiento humano aparece como una condición clave para que muchas familias puedan avanzar en procesos complejos. No es un apoyo accesorio, sino una infraestructura informal que ayuda a interpretar información, reunir documentación, pedir citas, responder requerimientos y sostener la espera.

5.6 Confianza, trato y dimensión emocional del acceso

El proceso de acceso a prestaciones no se vive únicamente como un trámite administrativo. También produce emociones que influyen en la disposición de las familias a solicitar, continuar o volver a pedir ayuda. En los grupos focales aparecieron vergüenza, frustración, miedo a equivocarse, miedo a perder ayudas, sensación de juicio, desconfianza y cansancio. Esta vergüenza se relaciona con la percepción de que pedir apoyo puede ser interpretado como falta de esfuerzo, dependencia o abuso del sistema. Este factor fue mencionado principalmente por familias de origen migrante en el grupo focal, y esta interpretación fue confirmada por los profesionales de entidades sociales que trabajan con perfiles similares.

> **«El solicitar una ayuda a mí me da vergüenza».**
> – Familia participante en grupo focal

El trato recibido también influye en la continuidad. Algunas familias relataron experiencias positivas con profesionales que dedicaron tiempo a revisar papeles, explicar el proceso o mostrar disponibilidad. Pero también aparecieron experiencias negativas en las que la persona sintió que se le respondía de forma despectiva, que no se le ofrecía información o que se cerraba la posibilidad de ayuda sin alternativas. Explicaron la sensación de tener que demostrar constantemente que se necesita ayuda, lo que conecta con la carga documental y con la idea de acreditación permanente de la vulnerabilidad.

El miedo también aparece vinculado a la posibilidad de cometer errores. Algunas familias temen que una equivocación provoque una denegación, que les reclamen dinero posteriormente o que solicitar una nueva ayuda afecte a otra prestación ya concedida. Este miedo aparece especialmente vinculado al Ingreso Mínimo Vital, cuando las familias temen que un cambio laboral, una actualización de ingresos o un error documental pueda reducir la cuantía, suspender la ayuda o generar una reclamación posterior. Esta incertidumbre se intensifica cuando no existe seguimiento claro del expediente, cuando

las cuantías cambian sin una explicación comprensible y las comunicaciones administrativas utilizan un lenguaje difícil de comprender.

La dimensión emocional no debe entenderse como un elemento secundario. La vergüenza, el miedo o la desconfianza pueden producir abandono igual que una barrera documental o digital. Cuando una familia se siente juzgada, no entiende una respuesta o percibe que nadie acompaña el proceso, disminuye su disposición a continuar. En este sentido, el *non take-up* no puede explicarse solo por desconocimiento de las ayudas, sino también por la experiencia subjetiva de relación con el sistema.

Idea clave: El acceso a prestaciones también tiene una dimensión emocional que puede facilitar o bloquear la continuidad del proceso. La vergüenza, el miedo, la frustración o la desconfianza influyen en la disposición de las familias a pedir ayuda, insistir o volver a relacionarse con la administración.

6. Conclusiones

El diagnóstico permite responder a la pregunta que orientó el estudio: el acceso a prestaciones sociales en Sevilla no se vive por parte de las familias en situación de vulnerabilidad como un trámite puntual, sino como un recorrido largo, fragmentado y exigente, en el que las barreras administrativas, documentales, digitales, institucionales y emocionales se acumulan y se refuerzan entre sí. Los profesionales identifican estas mismas fricciones desde la práctica cotidiana de gestión, coordinación y acompañamiento, lo que confirma que no se trata de percepciones aisladas de las familias, sino de un funcionamiento estructural del sistema que afecta tanto a quienes solicitan ayudas como a quienes las tramitan.

6.1 El non take-up como fenómeno acumulativo, no como desconocimiento

Uno de los hallazgos centrales del diagnóstico es que el *non take-up* no puede explicarse principalmente por falta de información sobre la existencia de las ayudas. Las familias suelen conocer, al menos parcialmente, algunas prestaciones disponibles. El

problema no es tanto saber que una ayuda existe, sino poder sostener todo lo que implica solicitarla: identificar el organismo correcto, reunir documentación, entender comunicaciones administrativas, superar la brecha digital, gestionar tiempos de espera prolongados y, en muchos casos, hacerlo sin una referencia estable que acompañe el proceso. El abandono, por tanto, rara vez responde a una única barrera, sino a la acumulación de pequeños obstáculos que, de forma aislada, podrían parecer menores, pero que en conjunto agotan la capacidad de las familias para continuar.

6.2 Seis fricciones interconectadas

Finalmente, otra conclusión es que las seis categorías identificadas no deben leerse como independientes, sino como factores que se complementan y solapan:

- La **fragmentación del recorrido** obliga a las familias a construir su propio itinerario a partir de fuentes informales, ante la ausencia de un canal claro y unificado de información.
- La **carga documental** funciona como un filtro de acceso más que como un simple requisito administrativo, especialmente cuando exige acreditar de forma repetida una misma situación de vulnerabilidad.
- La **brecha digital** no es solo una cuestión de competencias individuales, sino del diseño de unos sistemas que no siempre se adaptan a las condiciones reales de las personas destinatarias ni están integrados entre sí desde el punto de vista profesional.
- La **descoordinación institucional** traslada a las familias una complejidad organizativa que perciben como incoherencia, y traslada a los equipos profesionales una sobrecarga de tareas que no siempre corresponden a su función formal.
- El **acompañamiento** aparece como el factor que, en la práctica, compensa buena parte de las barreras anteriores, lo que evidencia que el sistema actual depende en gran medida de apoyos informales o no reconocidos formalmente.
- La **dimensión emocional** —vergüenza, miedo, desconfianza— demuestra que el acceso a derechos sociales no es solo un proceso técnico, sino también relacional, y que puede producir abandono con la misma fuerza que una barrera documental o digital.

6.3 Implicaciones para el diseño del modelo Agiliza Sevilla

Estos resultados apuntan a que cualquier mejora del proceso deberá actuar simultáneamente sobre varios frentes, y no únicamente sobre uno de ellos. Por ejemplo, simplificar la documentación sin reforzar el acompañamiento, o digitalizar trámites sin resolver los problemas de interoperabilidad y accesibilidad, corre el riesgo de desplazar la barrera en lugar de reducirla. El diagnóstico sugiere que la tecnología puede aportar valor especialmente en tareas de fondo, evitar la repetición de información ya disponible, ordenar el seguimiento del expediente, facilitar la coordinación entre servicios, pero no puede sustituir la función de orientación, traducción y sostén emocional que actualmente cumplen las personas profesionales y las entidades sociales. En este sentido, cualquier desarrollo vinculado a la HSUe y sus módulos ProgreSSa y CoheSSiona debería concebirse como un apoyo a la coordinación y al acompañamiento, y no como una vía de sustitución de este.

Es de anotar que el diagnóstico también identifica que algunos campos de mejora son de mayor complejidad de aplicación pues implican cambios sobre el diseño de las prestaciones como tal y/o sobre los sistemas de información disponibles a nivel estatal para solicitar y gestionar algunas prestaciones. Este tipo de ajustes, no podrían ser abordados directamente desde el Ayuntamiento y/o sobre las AAPP locales. Sin embargo, es relevante poner de frente estas limitaciones para aportar a la discusión existente a nivel estatal respecto al fenómeno del *non take-up* y las estrategias para mitigarlo.

7. Anexo

7.1 Libro de códigos

Código	Tipo	Definición	Ejemplos de subcódigos
Entrada y canales de acceso	Deductivo	Formas mediante las que una familia inicia contacto con el sistema de prestaciones o servicios sociales	010, registro, cita previa, correo, derivación, puerta de entrada, filtro inicial

Información y conocimiento de ayudas	Deductivo	Cómo se conoce una ayuda, cómo se interpreta la información disponible y qué actores la transmiten	voz a voz, colegio, entidad social, servicios sociales, redes informales, información confusa
Documentación y acreditación	Deductivo	Requisitos documentales necesarios para iniciar, completar o mantener un trámite	padrón, vida laboral, DNI/NIE, ingresos, certificados, libro de familia, convenio regulador, demanda de empleo
Subsanación y repetición del trámite	Inductivo	Corrección posterior de errores, documentación incompleta o requerimientos sucesivos	errores, cartas de requerimiento, documentos ya entregados, documentos inexistentes, devolución de expedientes
Tiempos de espera e incertidumbre	Inductivo	Demoras y falta de información durante la tramitación o resolución	espera de meses, citas lejanas, ausencia de seguimiento, desconocimiento del estado del expediente
Brecha digital y accesibilidad	Deductivo	Dificultades vinculadas al uso de canales, dispositivos o procedimientos digitales	certificado digital, Cl@ve, sede electrónica, SMS, móvil, internet, cita online, ausencia de teléfono
Idioma, alfabetización y capital administrativo	Inductivo	Barreras relacionadas con idioma, nivel formativo, comprensión lectora o familiaridad con la administración	barrera lingüística, baja alfabetización, desconocimiento del sistema, población migrante, situación administrativa
Acompañamiento y mediación	Deductivo	Apoyos humanos que permiten iniciar, entender o sostener el proceso	trabajadora social, entidad social, colegio, familia, madre, CAPI, mediación comunitaria
Dependencia del acompañamiento	Inductivo	Situaciones en las que la familia no puede sostener el trámite sin apoyo externo	pedir cita, reunir papeles, interpretar cartas, responder requerimientos, hacer seguimiento
Organización profesional y burocratización	Deductivo/inductivo	Condiciones de trabajo de los equipos y desplazamiento del tiempo profesional hacia tareas administrativas	carga de trabajo, falta de personal, revisión documental, tablas, formularios, tareas impropias

Coordinación institucional	Deductivo	Relación entre administraciones, servicios sociales, entidades y otros actores	Ayuntamiento, Junta, Seguridad Social, SEPE, servicios centrales, entidades sociales, mesas de trabajo
Fragmentación institucional	Inductivo	Desajustes entre competencias, responsabilidades y circuitos que obligan a la familia a moverse entre actores	derivaciones, falta de respuesta, contradicciones, duplicidad de trámites, ausencia de canal único
Sistemas e interoperabilidad	Deductivo	Herramientas utilizadas y circulación de información entre sistemas	Bitácora, intranet, Drive, Excel, OpenOffice, bases de datos, expedientes, carpetas compartidas
Tecnología que no simplifica	Inductivo	Herramientas que generan carga adicional o no reducen suficientemente el trabajo administrativo	datos repetidos, tablas desconfiguradas, falta de formación, baja integración, formatos incompatibles
Trato, confianza e impacto emocional	Inductivo	Efectos subjetivos del proceso y de la relación con instituciones o profesionales	vergüenza, sentirse juzgada, miedo, frustración, desconfianza, cansancio, no querer volver
Abandono y continuidad	Deductivo	Momentos en que las familias interrumpen el trámite o logran sostenerlo	no aportar documentos, perder cita, no entender requerimientos, bloqueo, insistencia, seguimiento
Oportunidades de mejora	Deductivo	Propuestas o condiciones que podrían facilitar el acceso efectivo	lenguaje claro, atención presencial, herramienta común, seguimiento, acompañamiento, mapa de recursos