

## UN MARCO DE GESTIÓN DE CRISIS PARA SERVICIOS SOCIALES

## RESUMEN EJECUTIVO



**Working Group on  
Social Services Transformation  
and Resilience**

**Tallinn, Estonia**  
10-11 September 2025

Este es el resumen ejecutivo del informe **Un marco de gestión de crisis para Servicios Sociales** publicado como resultado de la reunión anual 2025 del **grupo de trabajo sobre Transformación y Resiliencia de Servicios Sociales** de la Red Europea de Servicios Sociales (ESN por sus siglas en inglés).

Lea el [\*\*informe completo\*\*](#) para conocer la versión íntegra del Marco de Gestión de Crisis, sus componentes, los fundamentos en los que se basa, sus retos y el Marco de Gestión de Crisis detallado para crear servicios sociales resilientes en toda Europa.

## 1. Antecedentes y fundamentos para la creación del Marco

Los servicios sociales desempeñan un papel muy importante en todo tipo de crisis, no solo en el corto plazo, sino también en el largo plazo. Sin embargo, no cuentan con un marco que les sirva de guía en tiempos de crisis.

A pesar de los esfuerzos realizados en toda Europa a nivel local, regional y nacional, y de las investigaciones llevadas a cabo en el ámbito de la gestión de crisis, muy pocos sistemas de servicios sociales de los Estados miembro cuentan con un marco de gestión de crisis bien establecido.

En este contexto, la creación de un marco de gestión de crisis para los servicios sociales se convierte en algo esencial. Los servicios sociales desempeñan un papel clave en la sociedad, ya que trabajan con las comunidades más vulnerables, por lo que no pueden depender únicamente de los planes generales de emergencia de la administración pública. Por esta razón, el trabajo de la ESN en la creación de un marco de gestión de crisis adaptado a las necesidades específicas de los servicios sociales es una labor única. Su objetivo es proponer un marco de gestión de crisis que asegure y garantice que el sector reciba apoyo para afrontar y abordar futuras crisis a corto, medio o largo plazo, antes, durante y después de que se produzcan dichas crisis.

## MARCO DE GESTIÓN DE CRISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

La ESN y los participantes en la reunión del grupo de trabajo celebrada en Tallin, Estonia, identificaron retos en torno a cinco áreas principales. Sobre esta base, el marco elaborado por la ESN incluye cinco componentes clave, cada uno de los cuales comprende una serie de medidas que deben adoptarse a nivel nacional, regional y local, para que los servicios sociales estén mejor preparados para hacer frente a cualquier tipo de crisis que se presente.

### 1. Personal: liderazgo y formación

RETOS	PROPUESTAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de aprendizaje sistemático a partir de las crisis</li> <li>2. Anticipación y prevención insuficientes</li> <li>3. Responsabilidades y orientación jurídica poco claras</li> <li>4. Miedo al fracaso y habilidades limitadas para la gestión de crisis</li> <li>5. Falta de cooperación entre los órganos de gobierno y los servicios sociales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Desarrollar un conjunto de herramientas de respuesta a crisis para el personal</li> <li>b. Incorporar prácticas de gestión adaptativa</li> <li>c. Fortalecer la colaboración entre las autoridades nacionales, regionales y locales, así como los proveedores de servicios</li> <li>d. Fomentar la resiliencia emocional de la fuerza laboral mediante sistemas de apoyo sólidos</li> <li>e. Fortalecer la capacidad profesional mediante el aprendizaje continuo y la innovación</li> </ol>

### 2. Tecnología y sistemas de información

RETOS	PROPUESTAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos fragmentados/ausencia de registros unificados</li> <li>2. Dependencia de la electricidad y la conectividad</li> <li>3. Riesgos de ciberseguridad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Facilitar la innovación y el aprendizaje</li> <li>b. Acelerar la transformación digital para la preparación ante crisis</li> <li>c. Garantizar la continuidad de las operaciones mediante el diseño de sistemas digitales con funcionalidad sin conexión o de bajo consumo energético</li> <li>d. Reforzar la colaboración mediante la creación de una plataforma única que garantice la comunicación entre los diferentes sectores</li> <li>e. Utilizar los datos y la inteligencia artificial para anticipar las necesidades y actuar de forma preventiva</li> <li>f. Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de la tecnología</li> <li>g. Promover una digitalización inclusiva y centrada en las personas</li> <li>h. Invertir en las competencias digitales de los profesionales</li> </ol>

### 3. Agilidad organizativa y cooperación interinstitucional

RETOS	PROPUESTAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Funciones poco claras en el apoyo psicosocial</li> <li>2. Las alianzas se debilitan durante las recuperaciones prolongadas</li> <li>3. Altas expectativas locales con escasa financiación</li> <li>4. Lagunas de información para los ciudadanos y los trabajadores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Desarrollar un marco operativo claro, flexible y aplicable</li> <li>b. Fortalecer alianzas duraderas y multisectoriales</li> <li>c. Fortalecer las relaciones interinstitucionales locales y el aprendizaje tras las crisis para reforzar las alianzas</li> <li>d. Cooperación con voluntarios y actores externos</li> <li>e. Mejorar las competencias digitales y de comunicación</li> </ol>

### 4. Evaluación sistemática de riesgos y amenazas

RETOS	PROPUESTAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de metodología y herramientas compartidas</li> <li>2. Necesidad de pasar de individuos a grupos</li> <li>3. Recursos limitados para establecer prioridades</li> <li>4. Los sistemas fragmentados dificultan la detección temprana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Orientar la identificación de amenazas y el análisis de vulnerabilidades</li> <li>b. Recomendar estrategias de gestión de riesgos y adaptación</li> <li>c. Establecer un marco de evaluación flexible y adaptable</li> <li>d. Apoyar la cartografía de activos críticos</li> <li>e. Mejorar la evaluación basada en pruebas y la mejora continua</li> <li>f. Reforzar las plataformas de coordinación y la interacción multinivel.</li> </ol>

### 5. Transparencia y comunicación

RETOS	PROPUESTAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparencia externa limitada</li> <li>2. Baja inversión en comunicación</li> <li>3. Falta de formatos inclusivos</li> <li>4. La presión del tiempo reduce la claridad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Posicionar los canales de comunicación de las autoridades públicas como infraestructura crítica para el intercambio de información rápido, preciso e inclusivo</li> <li>b. Desarrollar protocolos y directrices de comunicación claros y adaptados a situaciones de crisis</li> <li>c. Promover estrategias de comunicación multicanal</li> <li>d. Fomentar prácticas participativas</li> </ol>

