



Red de Buenas Prácticas  
de Fundación Pilares

# Portal Estatal de Servicios Sociales: **efamilia.es**



Ana Isabel Esteban Martínez  
Presidenta y Responsable Legal



## Resumen

**El portal-web estatal de servicios sociales efamilia.es, es el único espacio digital que recoge a través de información legal, concreta y comprensible, las ayudas, servicios y recursos sociales publicados diariamente en los boletines oficiales de la Administración estatal, autonómica y local en materia de servicios sociales. Con solo indicar el municipio se listarán las ayudas o servicios existentes que afecten a su población. Este servicio gratuito ofrece la conexión a la administración electrónica, para realizar la solicitud telemáticamente o bien los formularios. Además ofrece asesoramiento personalizado y la APP efamilia.es, que permite crear alertas que avisan cuando ya esté disponible la información de su interés.**

**FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:**  
23/12/2019

**Fecha de Última Actualización:**  
08/11/2019

**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:**  
Productos de apoyo IT / Acciones de comunicación y de difusión de conocimiento

**LUGAR:**  
Castilla y León, Comunidad de Madrid

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:**  
Personas Mayores, personas en situación de dependencia, familias, profesionales, agentes comunitarias, sociedad general.

## Justificación

El sistema de protección social español es complejo y está muy descentralizado y ello permite que cada Ayuntamiento, Comarca, Mancomunidad, Diputación y Comunidad Autónoma pueda legislar y crear sus propias prestaciones y servicios de forma diferenciada, sumando a todo ello las prestaciones Estatales comunes a todos.

Este sistema de competencias diversas en servicios sociales no facilita a la ciudadanía en general el conocimiento y el acceso a los servicios sociales existentes, dependiendo de la regulación de la administración que afecte al municipio donde resida el beneficiario, debido a la organización de los servicios sociales en cada comunidad autónoma.



A la complejidad indicada, hay que añadir que la demanda siempre es mayor que las disponibilidades presupuestarias en materia de servicios sociales. Las convocatorias de ayudas para apoyar a determinados colectivos con pocos recursos, son la mayoría, se convocan anualmente, en periodos variables, con un plazo de solicitud reducido, y solo las personas bien informadas van a acceder a dichas prestaciones sociales públicas.

Por ello, para dar transparencia y acceso en igualdad de condiciones a los servicios sociales a la población más necesitada y alejada de los centros de atención social, y teniendo en cuenta los más de 8.000 municipios del medio rural, Solidaridad Intergeneracional en 2006 diseñó y creó el portal web de servicios sociales que inicialmente estaba destinado al colectivo de Personas Mayores, y ahora modernizado y adaptable a cualquier dispositivo móvil ofrece la información sobre ayudas, servicios, asesoramiento individualizado, etc. para los distintos colectivos que conforman la sociedad.

## Objetivos

### Objetivo general

- Universalizar la información de los servicios sociales y facilitar el acceso directo a la población rural y urbana a los mismos desde cualquier lugar, los 365 días del año, las 24 horas.

### Objetivos específicos

- Crear un espacio digital estatal que facilite el acceso a todos los servicios sociales y sanitarios existentes, que forman parte de la protección social española y conecte al usuario con la administración electrónica dentro del plazo de solicitud.
- Facilitar información, asesoramiento a las familias para que, mejorando la confianza y seguridad en internet, usen esta tecnología para recibir información personalizada y gestionen directamente sus demandas, uniendo usuario y administración electrónica.
- Favorecer el acceso universal a la información dirigida a la población más vulnerable sobre los recursos públicos existentes.
- Divulgar en las redes sociales la información disponible, para dar a conocer a la sociedad, los recursos y prestaciones existentes en todo el territorio y así poder acceder en igualdad de condiciones.



# *Descripción, metodología y fases del proyecto*

## **EXPERIENCIA**

Crear un único lugar donde localizar la información completa sobre las ayudas sociales publicadas a diario en los distintos boletines oficiales, y ofrecerla a la sociedad, divulgándola, es una experiencia muy gratificante.

Además de contemplar las ayudas en el apartado de servicios se ofrece una amplia base de datos sobre los distintos recursos sociales (residencias, centros de día, centro de noche, SAD, farmacias, asociaciones, etc.), mostrando los más próximos al domicilio donde se reside. Estos servicios cuentan con información relevante para conocer sus características y los datos de contacto, así como la existencia o no de ayudas que pudieran ser necesarias para acceder a los mismos.

También se ofrece un servicio de Consultoría digital y telefónica donde se asesora de forma individualizada a las personas que lo demandan.

Este servicio, al que se puede acceder desde cualquier punto del territorio (rural o urbano), ahorra desplazamientos a los beneficiarios y recursos técnicos, al tiempo que empodera a la ciudadanía en la gestión de sus necesidades a través de las TICS. De esta manera la ciudadanía también ahorrará tiempo ya que podrán realizar las consultas y gestiones en cualquier momento del día, todos los días del año.

Estos tres pilares son los principales del portal digital estatal de servicios sociales a los que se han ido añadiendo otros servicios relevantes y complementarios.

## **FASES DE IMPLEMENTACIÓN**

El portal de servicios públicos de Solidaridad Intergeneracional, ahora denominado efamilia.es, comenzó siendo un portal de servicios sociales dirigido a Personas Mayores y progresivamente se ha ido ampliando a otros colectivos que en la actualidad son: Personas Mayores, Discapacidad, Familias, Mujeres y Salud.

En la actualidad se está en el proceso de reconversión para pasar del tradicional formato a uno más moderno, más usable e intuitivo, adaptado a todos los dispositivos móviles, con un sistema de búsqueda más amplio y flexible, que se complementa con creación de una APP (válida para IOS y Android) que contempla toda la información del portal y



permite al usuario crear alertas sobre ayudas, servicios o recursos de su interés y se avisado cuando se hayan incorporado o actualizado en efamilia.es.

## METODOLOGÍA y DESARROLLO

Para llevar a cabo este portal de servicios sociales se utilizan diversas herramientas en su metodología. La información se incorpora diariamente y se revisan y seleccionan las ayudas y servicios que sean de interés para efamilia.es. A continuación, profesionales expertos en la materia estudian la legislación publicada y la normativa relacionada y resume en una ficha técnica el contenido fundamental, de una manera fácil y comprensible para el ciudadano.

Cada una de estas fichas técnicas recoge la información más relevante de la ayuda o subvención (beneficiarios, requisitos para acceder, objeto, cuantías, etc.). Además, contiene, la normativa reguladora, los lugares de presentación y siempre que sea posible, los formularios a cumplimentar y el enlace interactivo con la sede electrónica de la Administración, para solicitar la prestación

Una vez realizado el proceso de estudio y resumen, búsqueda de información, etc., otro profesional revisa la información generada, y si es correcta, seguidamente se aloja en el portal y se verifica su correcta incorporación al mismo.

El proceso de incorporación de servicios o recursos sociales es similar, más sencillo, pero también laborioso, ya que supone la búsqueda de la información en fuentes oficiales, verificación e incorporación al portal y si procede, vinculación de dicho servicio con las ayudas que pudieran corresponderle.

En cuanto al asesoramiento personalizado a través de consultas web remitidas a través del portal, un equipo técnico experto en la materia, se encarga de dar respuesta concreta, en el menor tiempo posible, a cada consulta realizada.

Con este portal se quiere complementar la labor que la Administración está realizando en el ámbito de sus competencias, desde un punto de vista innovador, integrando la información en un único espacio, actualizado a diario y que favorece el acceso universal a los servicios sociales, uniendo ciudadanía y administración a través de las pasarelas de la administración electrónica.

Además, también contribuye a que el sector profesional dedicado a los servicios sociales conozca la amplia regulación del mismo en las distintas Administraciones Públicas.

**efamilia.es** contempla los siguientes apartados:

1. Base de datos de información sobre ayudas sociales

Consta de 8.059 ayudas y subvenciones incorporadas al portal desde 2006 hasta la



actualidad, dirigidas a los colectivos de interés. Todas las ayudas son visibles y pueden diferenciarse las vigentes en cada momento.

Para visualizar las ayudas, se cuenta con un sistema de búsqueda potente, sencillo, pero muy amplio. Podrá acotarse la búsqueda por colectivo, por conceptos visibles a través de distintos iconos y por palabras concretas, además de por ámbito territorial, tipos de ayuda, etc.

Este buscador de ayudas es una herramienta a destacar ya que permite a cualquier persona, desde cualquier lugar y a cualquier hora o día durante todo el año, navegar, informarse, consultar dudas, y acceder a una información completa, así como a solicitar electrónicamente o buscar aquello que precise desde múltiples posibilidades.

## 2. Base de datos sobre servicios y recursos sociales

Contiene un total de 81.424 servicios y recursos sociales incorporados igualmente desde 2006.

El objetivo que se persigue es mostrar los servicios existentes, diferenciados por tipos y colectivos, listando los más próximos geográficamente, en función de las zonas de servicios sociales prioritariamente. Cada servicio contendrá los datos de contacto, características del servicio y la existencia o no de ayudas vinculadas para dicho servicio o recurso social.

## 3. Asesoramiento personalizado

Dentro del portal efamilia.es se encuentra un apartado de consultas que es un servicio gratuito donde el ciudadano podrá realizar las preguntas que desee sobre cualquier información alojada en el portal. Se ofrecerá respuesta profesional individualizada por escrito a través del correo electrónico que facilite la persona que consulta.

## 4. Otros servicios

4.1. Boletines informativos periódico. De forma periódica, se generan boletines electrónicos por colectivo. Contienen las últimas ayudas, artículos, noticias, estudios, enlaces, etc. que han sido publicados en el último mes. Estos boletines descargables se alojan en el portal y además, se ofrece la posibilidad de suscribirse y recibirllos mensualmente por correo electrónico.

4.2. Bolsa de empleo socio-sanitaria. Este espacio digital trata de unir las demandas con las ofertas en el ámbito de los profesionales socio sanitarios interesados en la búsqueda de empleo o en la localización de un trabajador/a de la rama.

Los perfiles profesionales que pueden formar parte de la bolsa y por tanto, establecer su demanda de trabajo, son variados, y pueden ser tanto de tipo técnico con perfiles



universitarios del ámbito social o sanitario, como de menor cualificación como asistentes personales o auxiliares de clínica, auxiliares de ayuda a domicilio, etc.

4.3. Formación online. La formación es clave para prestar servicios de calidad y para valorizar a las cuidadoras/es que ofrecen su servicio en instituciones (residencias, centros día,...) o en los domicilios para el cuidado y atención de personas dependientes.

Con lo regulado hasta la fecha por la administración, se irá progresivamente exigiendo contar con un certificado de profesionalidad en la rama sociosanitaria para acceder o seguir trabajando en el ámbito de la atención a la dependencia. Solidaridad Intergeneracional está acreditada para poder prestar esta formación a través de un servicio online alojado en el portal efamilia.es que permite a los ciudadanos que estén interesados formarse en el ámbito sociosanitario.

4.4. Biblioteca social. Consta de dos apartados principales: Normativas y Estudios y Publicaciones.

El apartado de Normativa recogerá la legislación fundamental en el ámbito social, agrupada por temas, como leyes de servicios sociales, mapas y catálogos de servicios sociales, leyes de voluntariado, del aprendizaje a lo largo de la vida, accesibilidad, etc.

El apartado de Estudios y Publicaciones contendrá, también organizado por temas, los distintos estudios y publicaciones que sean de interés general y social relacionado con los servicios sociales y el bienestar.

## 5. Solidaridad intergeneracional

El portal cuenta con un apartado específico de la entidad, donde se informa de quién somos, qué hacemos, y qué opinamos, destacando las actuaciones o programas que se están desarrollando en las distintas Comunidades Autónomas en cada momento.

## Temporalización

El proyecto efamilia.es inicia su andadura en noviembre de 2016.



## Recursos

### Recursos humanos

- Un administrativo
- Dos profesionales del ámbito del derecho y trabajo social
- Un profesional supervisor
- Un informático
- Un diseñador gráfico
- Un técnico en redes sociales

### Recursos materiales

- Ordenadores y/u otros dispositivos digitales: móvil, Tablet, etc.
- Internet
- Impresoras

## Evaluación y Resultados

El sistema de evaluación lo hacemos a partir de los siguientes indicadores:

- Visitas al portal
- Número de consultas realizadas
- Posicionamiento en google
- Número de consultas técnicas
- Número de fichas de ayuda y subvenciones alojadas en el portal
- Número de actualizaciones de ayudas / subvenciones
- Número de servicios incorporados o actualizados

Se establecen cada año unos objetivos que tratan de alcanzar, que no siempre es posible, como mantener actualizado todos los servicios del portal. El impacto social es muy importante, y lo conocemos a través de lo indicado.

La sostenibilidad y viabilidad técnica y económica está garantizada siempre que logremos el apoyo de las distintas administraciones para seguir financiando este servicio público y gratuito para que esté a disposición de la sociedad.

El sistema de evaluación que hemos llevado a cabo en el último año, se ha hecho a través de:

- Visitas totales al portal: 20.077.426
- Número de consultas contestadas: 3.349
- Posicionamiento global en google: este indicador depende de la información que está alojada en el portal



- Número de consultas telefónicas atendidas: 15.896
- Número de fichas técnicas de ayudas y subvenciones: 8.059
- Número de actualizaciones de ayudas / subvenciones: 2.120
- Número de servicios incorporados o actualizados: 81.424

## Financiación

La financiación se realiza a través de:

- Recursos propios
- Subvenciones
- Otros

## Reconocimientos

Solidaridad Intergeneracional recibió la Cruz de Oro de la orden civil de la solidaridad social en el año 2018 por dar transparencia a los servicios sociales a través del portal [www.solidaridadintergeneracional.es](http://www.solidaridadintergeneracional.es) que ahora es: [www.efamilia.es](http://www.efamilia.es)

## Criterios destacados

### CRITERIO DE PERTINENCIA

#### **Principio de Autonomía**

El portal efamilia.es puede llegar a cada persona con conexión a internet y le permite acceder a información de su interés y tomar las decisiones que estime más oportunas para su proyecto de vida. Ello le permite mantener la capacidad de autogobierno y conocer las posibles elecciones ante situaciones de dependencia.



### Principio de Individualidad

El asesoramiento que se ofrece es personalizado y flexible y se realizar a través del portal y del teléfono gratuito y se adapta a cada persona y sus circunstancias.

### Principio de Inclusión Social

Este servicio es inclusivo, y ofrece la información necesaria para poder permanecer y participar en su entorno, accediendo a los bienes sociales que se ofrecen y que puedan necesitar, facilitando la información y ayudándoles a gestionarla.

También mediante los programas de actuación de la asociación se ayuda a fomentar el envejecimiento activo y a prevenir la soledad y la dependencia y de esta manera que puedan permanecer en su hogar el mayor tiempo posible.

### CRITERIO DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

El portal efamilia.es tiene un apartado específico de mujeres que recoge todas las ayudas de las que puedan ser beneficiarias las mujeres, por el hecho de ser mujeres. Tanto en la imagen usada en el portal web efamilia.es, como en el lenguaje que usa la Entidad y traslada a todos sus documentos, web, folletos, carteles, etc. usa los indicadores de la perspectiva de género, tanto cualitativamente, como cuantitativamente. Este portal web está diseñado, implementado, desarrollado y analizado los resultados, por mujeres en un 99%, y se evalúa y se mejora para dar respuesta con criterios de igualdad.

## *Enlaces y Anexos*

Enlaces:

- Web [efamilia.es](http://efamilia.es)

Anexos:

- Apariencia de la web y folleto

Puede descargar los documentos pinchando [aquí](#).