



Consulta la buena práctica

# PORTAL DE SERVICIOS

## efamilia.es

de





## RED DE BUENAS PRÁCTICAS

RELACIONADAS CON EL MODELO AICP

# ÍNDICE

[Resumen](#)

[Justificación](#)

[Objetivos](#)

[Temporalización](#)

[Hitos](#)

[Recursos](#)

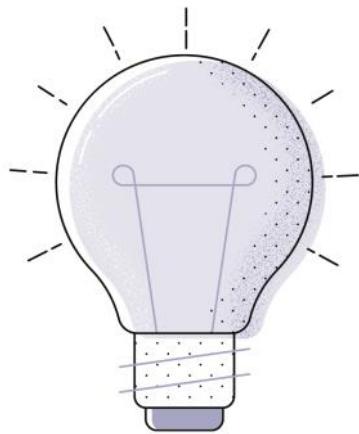
[Financiación](#)

[Alineación con los Objetivos del  
Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#)

[Criterios de pertinencia](#)

# Portal Estatal de Servicios sociales

## efamilia.es



### 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.

### ÁMBITO DE ACTUACIÓN

**Acciones de comunicación:** aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.

**Productos de apoyo y TIC:** Diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.

### PERSONAS BENEFICIARIAS

Personas mayores, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, familias, profesionales, agentes y actores comunitarios, sociedad en general.

### ÁMBITO TERRITORIAL

Local, supralocal, autonómico, América Latina.

# DESCRIPCIÓN DETALLADA

## 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.

# DESCRIPCIÓN DETALLADA

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.

# DESCRIPCIÓN DETALLADA

## 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 recibirlos 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 socio sanitaria 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.

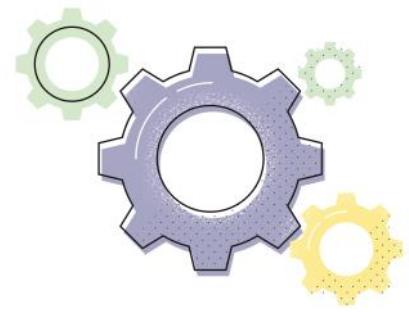
# JUSTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

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 diseño 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.

# Claves...



# TEMPORALIZACIÓN

Fecha de Inicio: Noviembre 2016

## HITOS

Solidaridad Intergeneracional recibió la Cruz de Oro de la orden civil de la solidaridad social en el año 2008 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)

## RECURSOS

- 1 Administrativo.
- 2 Profesionales del ámbito del derecho y trabajo social.
- Profesional supervisor.
- 1 Informático.
- 1 Diseñador gráfico.
- 1 Técnico en redes sociales.
- Ordenadores o dispositivos digitales (móvil, Tablet, etc.).
- Internet.
- Impresoras.
- Etc.

## FINANCIACIÓN

Recursos propios, ingresos derivados de la prestación de servicios/productos, subvenciones.

# Coherencia con los

# **PRINCIPIOS DEL MAICP**



## **Principio de Autonomía**

*Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.*

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**

*Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.*

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 Independencia**

*Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.*

El portal de servicios sociales de Solidaridad Intergeneracional facilita información y asesoramiento que promueve la autonomía de las personas y facilita su independencia.

También cuenta con programas que ayudan a prevenir o a mejorar sus situaciones de discapacidad o de dependencia.

# Coherencia con los

# PRINCIPIOS DEL MAICP



## Principio de Integralidad

*Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos llegan de manera integrada a quienes los precisan.*

Tanto en la información, como en el asesoramiento prestado se tiene en cuenta las distintas dimensiones del ser humano y se presta el servicio con calidad y respeto.

## Principio de Participación

*Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.*

El servicio digital que se ofrece a través de efamilia.es se pone a disposición de toda la sociedad facilitando información, conocimiento y propuestas innovadoras y universales.

Además, promociona el uso de las tecnologías de la información y la comunicación a través del portal, la app y las redes sociales, integrando a todas las personas, sin diferenciación por razón de edad, animando a reducir la brecha digital. .

## Principio de Inclusión Social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

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.

## Principio de Continuidad de Atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Mediante el asesoramiento personalizado se le ofrece continuidad en el asesoramiento que precise, proporcionándole la información necesaria, de una manera coordinada y adaptada a sus necesidades.

# Coherencia con los

## CRITERIOS COMPLEMENTARIOS



### Criterio de Innovación

*Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.*

El portal efamilia.es es innovación, es una ventada única para la ciudadanía desde la que se puede observar los servicios sociales que existen en España que sean de tu interés y acceder a los mismos, desde tu ordenador o dispositivo móvil, siempre que cumplas con los requisitos que se establecen en cada normativa. Unir al ciudadano con la Administración Electrónica rompiendo las barreras y las puertas de entrada, es un paso de gigante para la universalización real de los servicios sociales.

### Criterio de Perspectiva de Género

*La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género, o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).*

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.

# Coherencia con los

## CRITERIOS COMPLEMENTARIOS



### Criterio de Evaluación y Resultados

*La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:*

- *Efectividad y cumplimiento de objetivos*
- *Impacto social*
- *Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica*

### ¿Cómo ha evaluado los resultados de su experiencia?

El sistema de evaluación lo hacemos a través de:

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

Se establecen cada año unos objetivos que se 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 en el siguiente apartado. La sostenibilidad y viabilidad técnica y económica está garantizada siempre que logremos el apoyo de las distintas administraciones para seguir financiando este servicios público y gratuito al servicio de la sociedad.

### ¿Qué resultados se han obtenido?

El sistema de evaluación del último año del portal, lo hacemos a través de:

- Visitas al portal: 20.077.426 visitas totales
- Número de consultas realizadas: 3.349 consultas contestadas.
- Posicionamiento en google: variable dependiendo de la información, aceptable
- Número de consultas telefónicas: 15.896 atenciones telefónicas.
- Número de fichas técnicas de ayudas y subvenciones alojadas en el portal: 8.059 fichas.
- Numero de actualizaciones de ayudas/subvenciones. 2.120 actualizadas.
- Número de servicios incorporados o actualizados: 81.424 servicios.

# ¿Qué es la **RED DE BUENAS PRÁCTICAS** RELACIONADAS CON LA AICP?

La **Red de Buenas Prácticas relacionadas con el Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona** es un proyecto promovido y gestionado por la Fundación Pilares para la Autonomía Personal mediante el que pretendemos recopilar, sistematizar y divulgar buenas prácticas en coherencia con el modelo AICP.

Con esta Red, que pusimos en marcha en 2012, se pretende poner en valor el trabajo de muchas entidades que desarrollan experiencias que constituyen buenas prácticas y así, favorecer el **aprendizaje, intercambio y cooperación** entre organizaciones, proveedores de servicios públicos y privados, profesionales e investigadores, con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de personas en situación de dependencia y al avance del modelo.

En su **catálogo** se muestran **167 experiencias** que pueden transferirse a otros lugares. En el sitio de la Red existe también un repositorio de **“Materiales útiles”** puestos a disposición en el que pueden descargarse **401 documentos y publicaciones**.

Es una Red abierta a la que pueden sumarse entidades y/o profesionales del sector del envejecimiento y la discapacidad en alguna de estas dos modalidades:

- Miembros de la RED: proyectos considerados Buena Práctica.
- Amigas y amigos de la RED: personas interesadas en conocer más sobre el modelo AICP.

## Se han adherido ya más de 900 profesionales y entidades

Cuenta con el apoyo económico del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la subvención con cargo al 0,7 del IRPF.

\* Consulta nuestra Red de Buenas Prácticas en [www.fundacionpilares.org/modeloyambiente](http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente)



La Fundación Pilares para la autonomía personal es una entidad sin ánimo de lucro, de ámbito estatal, que tiene como objetivo **el bienestar, la dignidad y la autonomía de las personas mayores o en situación de dependencia, así como sus familias.**



[www.fundacionpilares.org](http://www.fundacionpilares.org)

[pilares@fundacionpilares.org](mailto:pilares@fundacionpilares.org)