



Buenas Prácticas  
MODELO Y AMBIENTE

# Familiados



*Ernesto Bravo Villamayor, Director General*  
On Line For Business Deployment S.L. [Familiados.com](http://Familiados.com)

## Resumen

**Familiados.com es un marketplace on line de cuidadores profesionales de personas mayores, personas con alguna enfermedad y personas con discapacidad y/o dependencia.**

**Familiados.com cubre servicios por horas, a partir de una hora y se puede contratar desde el mismo teléfono móvil: permite tener un servicio de apoyos permanente o intermitente, por ejemplo, para aquellas personas que sólo necesitan ayuda al levantarse, o al ducharse, o al ir a la compra, de calidad y con confianza.**

**FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:**

16/08/2016

**FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:**

16/08/2016

**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:**

Servicios o programas de atención e intervención, Productos de apoyo y TIC.

**LUGAR:**

Actualmente, Navarra, País Vasco y Madrid.

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:**

Personas mayores, personas con alguna enfermedad, personas con discapacidad y/o dependencia y personas cuidadoras.

## Justificación

Hoy en día conseguir cuidadores de confianza para unas pocas horas o en situaciones de emergencia, es muy complicado. Uno no sabe bien dónde buscar y, en general, la experiencia no es buena.

Además, en situaciones en las que uno necesita un servicio de pocas horas al día o a la semana, es difícil encontrar a una persona que esté disponible siempre para esos momentos y, sin embargo, todo el mundo quiere que a su casa vayan a ayudarle personas de confianza.

Un servicio como familiados.com permite conseguir un servicio permanente intermitente, por ejemplo para aquellas personas que sólo necesitan ayuda al levantarse, o al ducharse, o al ir a la compra, de calidad y con confianza.

Igualmente, hay mucha gente que hasta ahora no tenía acceso a cuidados profesionales porque no disponen de medios para pagar a alguien permanentemente. Ahora pueden contratar a una persona unas pocas horas al día o a la semana ajustada a sus posibilidades y necesidades de apoyo.

## *Objetivos*

En 2016 tenemos el objetivo de haber ayudado a más de 1.000 personas. En 2017 el mismo es de más de 10,000 personas.

Igualmente, existe el objetivo es lanzar el proyecto a nivel nacional durante el 2016 y 2017, de forma que todo el mundo tenga acceso a este servicio en España.

## *Descripción, metodología y fases del proyecto*

“En familiados.com eliges el lugar en el que quieres que se preste el servicio, y pulsas el botón BUSCAR. Inmediatamente te saldrá un listado de profesionales disponibles en ese lugar. A continuación puedes filtrar por fecha, franja horaria, tipo de servicio, titulación y experiencia. Ese filtrado te dará un listado de profesionales más reducido. Entre ellos elige el que mejor te encaja, pulsa la flecha, y el sistema te solicitará que te des de alta o inicies sesión como usuario.

A partir de ahí el sistema te guiará para completar la contratación, o mirar otros perfiles que también te puedan encajar”.

Familiados.com es un marketplace on line de cuidadores profesionales de personas mayores, personas con alguna enfermedad y personas con discapacidad y/o dependencia.

Familiados.com cubre servicios por horas, a partir de una hora y está especializado en un servicio puntual recurrente, por ejemplo, para aquellas personas que sólo necesitan ayuda para alguna o contadas tareas. Familiados.com permite encontrar distintos

perfiles para las distintas tareas: desde hacer la comida, o ducharse, hasta hacer la compra, trasladarse, o simplemente dar un paseo o hacer compañía.

En la plataforma familiados.com puedes definir una serie de tres o cuatro personas de confianza para que pueda asistir a prestar los apoyos el profesional que esté disponible. Esto posibilita el ser atendido pocas horas por gente de confianza, y poder cubrir la necesidad demandada en la forma en que sea necesario. Es la persona la que decide exactamente qué perfiles quiere para qué cuidados en su día a día. Puede cambiar y elegir a su gusto y según sus necesidades.

Asimismo, por ser una plataforma que funciona también desde el teléfono móvil, se puede encontrar un perfil que interese y tener a ese profesional en casa en cuestión de horas, no de días.

Pensando en las y los familiares cuidadores, al incluir familiados.com muchos perfiles de personas cuidadoras que cubren todo tipo de tareas y poner en el mercado apoyos por horas de forma más o menos inmediata, da la posibilidad de encontrar con más facilidad a alguien para salir un par de horas, o visitar un museo o ir a un concierto, por poner ejemplos de actividades que se pueden realizar en los momentos de respiro.

La plataforma, además, permite valorar la atención recibida, de forma que los malos profesionales son expulsados de ella, y aquellos que permanecen resultan de confianza absoluta gracias al filtro de los usuarios.

Familiados.com es un proyecto que nació en junio 2015, de manos de un grupo de emprendedores del área de Pamplona. A partir de la idea original, el equipo empezó a dar forma al proyecto, que vio la luz en noviembre de ese mismo año bajo el nombre de familia2.com.

La versión definitiva de la web hizo su debut en marzo de 2016, ya con la imagen actual.

## *Temporalización*

2016 - lanzamiento en Navarra / País Vasco. Pilotaje en Madrid

2017 - lanzamiento a nivel nacional

2019 - lanzamiento en Europa.

## Recursos

Los recursos humanos con los que contamos son de dos personas a tiempo completo y tres personas a tiempo parcial.

## Evaluación y Resultados

Toda nuestra actividad se monitoriza on line. Tenemos definidos parámetros de Google Analytics que nos permiten valorar quién reserva servicios, rangos de edad, eficiencia de campañas de comunicación, etc.

Además todos los usuarios y los cuidadores valoran su experiencia individual, de forma que tenemos un feedback de cada una de ellas.

## Criterios destacados

### CRITERIO DE PERTINENCIA

#### **Principio de Autonomía**

Considerando la amplia oferta de cuidadores para una amplia gama de tareas, se atiende al criterio de diversidad, que es una de las formas de garantizar y reforzar el ejercicio de la autonomía de la persona. Familiados.com escapa de la rigidez de la mayoría de los proveedores de servicios de apoyo a domicilio proponiendo al usuario final control sobre sus decisiones bajo un amplio espectro de posibilidades de elección.

#### **Principio de Individualidad**

Enrocado con el principio de autonomía, familiados.com permite disfrutar de los apoyos que sean necesarios en los tiempos, momentos y formas que la persona demande o necesita, ajustándose éstos de forma ágil y flexible a tales demandas o necesidades que son únicas y particulares para cada una de las personas usuarias.

### CRITERIO DE INNOVACIÓN

Familiados.com supone un servicio innovador por trasladar la potencia de las redes sociales y la conexión persona a persona a la relación y contratación entre el usuario o destinatario de los apoyos y el profesional que provee tales servicios de apoyo. Prescindiendo de intermediarios, la agilidad, la inmediatez y la flexibilidad juegan a favor del ajuste explícito del servicio a las necesidades concretas y cambiantes de cada una de las personas usuarias.

## *Enlaces y Anexos*

Enlaces y noticias:

- [Portal web familiados.com](http://www.familiados.com)
- [Página en Facebook de familiados.com](https://www.facebook.com/familiados.com)
- [Reseña del proyecto en noticias de Navarra](#)
- [Vídeo: Presentación del portal Familiados](#)

Documentos:

- [Díptico explicativo de familiados.com.](#)