

Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi¹

Arantxa Mendieta

SIIS Servicio de Información e Investigación Social,
Fundación Eguía-Careaga
amendieta@siis.net

Eusko Jaurlaritzako Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikorako Sailak, SIIS Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzuarekin lankidetzan, Euskadiko gizarte-zerbitzuen zorroaren edukia zabaltzeko aplikazioa aurkeztu du. Aplikazioak hiru helburu nagusi ditu: gizarte-zerbitzuen katalogoan sartzeko eskubidearen berri ematea; udalek, foru-aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituzten gizarte-zerbitzuei eta -prestazioei buruzko informazio zehatza ematea; eta, azkenik, gizarte-zerbitzuen sistemara bideratzea, sarrera-ateetara zuzenean joz.

Gako-hitzak:

Gizarte-zerbitzuak, prestazio ekonomikoak, informazioa, gizarte-eskubideak, internet, sarbidea.

El Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco, en colaboración con el SIIS Servicio de Información e Investigación Social, ha presentado la aplicación para la difusión del contenido de la cartera de servicios sociales de Euskadi. La aplicación persigue tres objetivos principales: divulgar la existencia y el derecho de acceso al catálogo de servicios sociales; facilitar información detallada sobre los servicios y prestaciones sociales que ofrecen los ayuntamientos, las diputaciones forales y el Gobierno Vasco, y, por último, derivar al sistema de servicios sociales mediante el acceso directo a las diversas puertas de entrada.

Palabras clave:

Servicios sociales, prestaciones económicas, información, derechos sociales, internet, acceso.

¹ <https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus>.

1. Contexto

La divulgación y sensibilización en torno a los derechos de acceso a los servicios y prestaciones sociales genera múltiples beneficios:

- Impulsar el acceso a derechos. Muchas personas no acceden a servicios sociales simplemente porque no saben que existen, no conocen cómo solicitarlos o no se reconocen como posibles destinatarias.
- Impulsar la igualdad de oportunidades. El acceso a una información clara y amigable contribuye a reducir la desigualdad, ya que permite que sectores desfavorecidos tengan las mismas oportunidades que otros para mejorar su calidad de vida y se empoderen en el acceso a los servicios sociales.
- Fortalecer la cohesión social. El conocimiento y el consiguiente acceso a las prestaciones sociales pueden prevenir o mitigar situaciones de vulnerabilidad, como la institucionalización temprana, la soledad no deseada, la violencia doméstica, la desprotección infantil o la exclusión social, entre otras.
- Normalizar y desestigmatizar. La difusión de la información sobre servicios sociales, así como la sensibilización social en torno a su uso, evitan que las personas usuarias sean estigmatizadas. Paralelamente, permite que más personas ejerzan sus derechos vinculados a los servicios sociales de una manera normalizada, del mismo modo que sucede en otros sistemas, como el sanitario o el educativo.
- Eficiencia del sistema. Por último, la existencia de conocimiento accesible sobre los servicios y prestaciones sociales promueve que las personas usuarias, bien informadas, hagan un uso más adecuado, temprano y oportuno de los servicios.

La propia Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales reconoce, en su artículo 9, sobre los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, el “derecho a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible sobre las intervenciones propuestas, sobre los servicios sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los mismos”.

En este contexto, el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco encargó al SIIS Servicio de Información e Investigación Social, el diseño de una aplicación para la difusión del contenido de la cartera de servicios sociales.

2. Objetivos

La aplicación de consulta del catálogo de servicios sociales persigue tres objetivos principales:

- Divulgar la información sobre la existencia y el derecho de acceso a la cartera de servicios sociales, tal cual se recoge en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Facilitar a las (potenciales) personas usuarias información detallada sobre el contenido y los requisitos de acceso de los servicios sociales para situaciones relacionadas con la dependencia, la discapacidad, la enfermedad mental, la desprotección infantil, la exclusión social o la violencia machista, que ofrecen los ayuntamientos, las diputaciones forales o el Gobierno Vasco.
- Derivar al sistema de servicios sociales, mediante el acceso al directorio de servicios sociales municipales —en cuanto que puerta de entrada principal al sistema— o a través de los accesos específicos para cada prestación o servicio, en el caso de los servicios y prestaciones forales o autonómicos.

A este respecto, cabe advertir que la aplicación solo incluye información sobre servicios sociales. Es decir, no se recoge información sobre otros recursos, como por ejemplo, la renta de garantía de ingresos (RGI), las ayudas de conciliación para familias o el acceso a servicios de salud. Por otro lado, se hace saber a las personas usuarias que, además de los servicios y prestaciones de la cartera que se recogen en la aplicación, cada ayuntamiento y cada diputación pueden tener otros servicios y prestaciones diferentes en el ámbito de los servicios sociales.

3. Innovación

El diseño del aplicativo web dio comienzo mediante una revisión sobre experiencias similares implementadas tanto en otras comunidades autónomas como en países del entorno. La búsqueda puso en evidencia que, en el ámbito autonómico, no existen experiencias similares. Es cierto que muchos Gobiernos autonómicos han publicado versiones en línea del catálogo de servicios y prestaciones que se contemplan en sus respectivas carteras. Sin embargo, suele hacerse mediante una navegación “plana”, con una mera ordenación de servicios por colectivos y, sobre todo, ofreciendo información mayormente apegada a la literalidad de las fichas que recoge cada norma.

A escala europea, se valoró que la experiencia más interesante es la desarrollada por el Gobierno de Francia a través del portal Mes Droit Sociaux, que aglutina el conjunto de derechos y prestaciones sociales orientados a la ciudadanía, en las diferentes etapas de la vida, con el objetivo de hacerlo de un modo “simple, fácil y rápido”². Este es el modelo

² Bien es cierto que Mes Droits Sociaux constituye un portal muy ambicioso, en el que se han implicado multitud de organismos públicos, entre otros, el Ministerio de Salud y Prevención, el Ministerio de Solidaridad y Familias, la Seguridad Social, el Servicio

que se ha tomado como referencia en el desarrollo del aplicativo de consulta de la información de los servicios sociales en Euskadi y que constituye, por tanto, una experiencia pionera en nuestro entorno.

4. Diseño

Una vez definidos los objetivos y después de haber identificado el modelo de referencia, se inició una fase de diseño de las funcionalidades que debía tener la aplicación, basándose tanto en las características de la propia cartera y de los servicios y prestaciones que incluye, como en los objetivos previamente señalados.

A lo largo del proceso, se han tenido como referencia los siguientes principios:

- **Amigabilidad.** Partiendo del objetivo de divulgar la existencia y el derecho de acceso al catálogo de servicios sociales, se ha buscado, en primer lugar, ofrecer la información a través de un lenguaje comprensible, amigable y empleando términos cotidianos para el conjunto de la ciudadanía.
- **Rigor.** Junto con una intención de ofrecer la información mediante un lenguaje amigable, y con el objetivo de evitar malentendidos y ambigüedades, se ha mantenido el rigor técnico, incorporando referencias a las fichas de cartera —estableciendo referencias al número concreto de cada prestación y enlazando con la ficha correspondiente en el Decreto 185/2015—.
- **Facilidad y desglose.** Se ha dado prioridad a que la persona usuaria pueda localizar fácil y rápidamente la información específica que le interesa. Así, la cartera incluye en cada ficha distintos colectivos destinatarios y situaciones e, incluso, distintos tipos de servicio, pero la aplicación desagrega la información en 292 fichas, de modo que la persona usuaria pueda encontrar únicamente lo que le interesa y precisa para dar respuesta a su situación particular.
- **Accesibilidad.** La aplicación es completamente accesible para las personas con diversidad funcional. Además, es compatible con todo tipo de dispositivos móviles (portátil, tableta, teléfono móvil).
- **Usabilidad en la navegación.** Se ofrece permanentemente la ruta de migas, de manera que la persona usuaria pueda ubicar visualmente dónde se halla en cada momento y cómo ha llegado hasta allí, para que pueda reorientar su búsqueda de información si así lo desea.
- **Difusión.** Todas las fichas ofrecen la posibilidad de impresión en pdf y pueden ser compartidas mediante el WhatsApp de la persona usuaria.

- **Herramienta viva.** La aplicación, en cuanto que herramienta de divulgación, tiene vocación de mejora y está abierto a sugerencias. Con tal fin, en todas las páginas se ofrece la opción “¿qué te ha parecido?”, para que las personas que lo consultan puedan remitir aquellos comentarios que puedan ayudar a mejorar la aplicación.

Cabe destacar, además, que durante la fase de diseño se llevaron a cabo varias actividades de control para verificar su adecuación, más concretamente: una sesión de contraste con entidades públicas y privadas —septiembre de 2023, en el marco de una jornada monográfica del Observatorio de Servicios Sociales Behatuz—, tres oleadas de test con personas usuarias en tres fases distintas del proyecto, y, finalmente, un informe especializado que verificó la accesibilidad del dispositivo en línea.

5. Funcionamiento de la aplicación

La portada de la aplicación, lógicamente bilingüe en euskera y castellano, permite acceder a la información mediante tres puertas de entrada (figura 1).

Cada una de estas vías de entrada pretende responder a la diversidad de necesidades y expectativas de las personas usuarias.

5.1. Mi situación

Esta vía tiene por objetivo ayudar a la persona usuaria a encontrar los servicios y prestaciones que mejor respondan a su situación personal y a sus necesidades concretas, mediante una visita guiada. Al iniciar la búsqueda, la persona usuaria visualizará diferentes cajas que representan cada una de las diferentes contingencias (riesgos o situaciones) que cubre el catálogo de servicios sociales (figura 2).

En función del tipo de apoyos que requiera —en el ejemplo, “apoyo en casa y/o para una vida autónoma”—, se le muestran a la persona usuaria los servicios sociales concretos a los que puede acceder (figura 4).

A partir de aquí, pulsando en el botón “Ver ficha”, la persona usuaria ya puede acceder a la información detallada sobre el servicio o prestación concreto que desee. Para cada servicio o prestación, se ofrecen dos tipos de ficha:

- **Ficha breve:** ofrece la información de un modo resumido, gráfico y empleando un lenguaje amigable.
- **Ficha completa:** incorpora información más detallada y con un lenguaje más técnico.

de Empleo o los centros de ayudas a las familias, entre otros. Ello ha permitido que, más allá de ofrecer información, el portal permita simular las prestaciones o tramitarlas en línea.

Figura 1. Portada de la aplicación



Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/>>)

Figura 2. Contingencias que cubre la aplicación



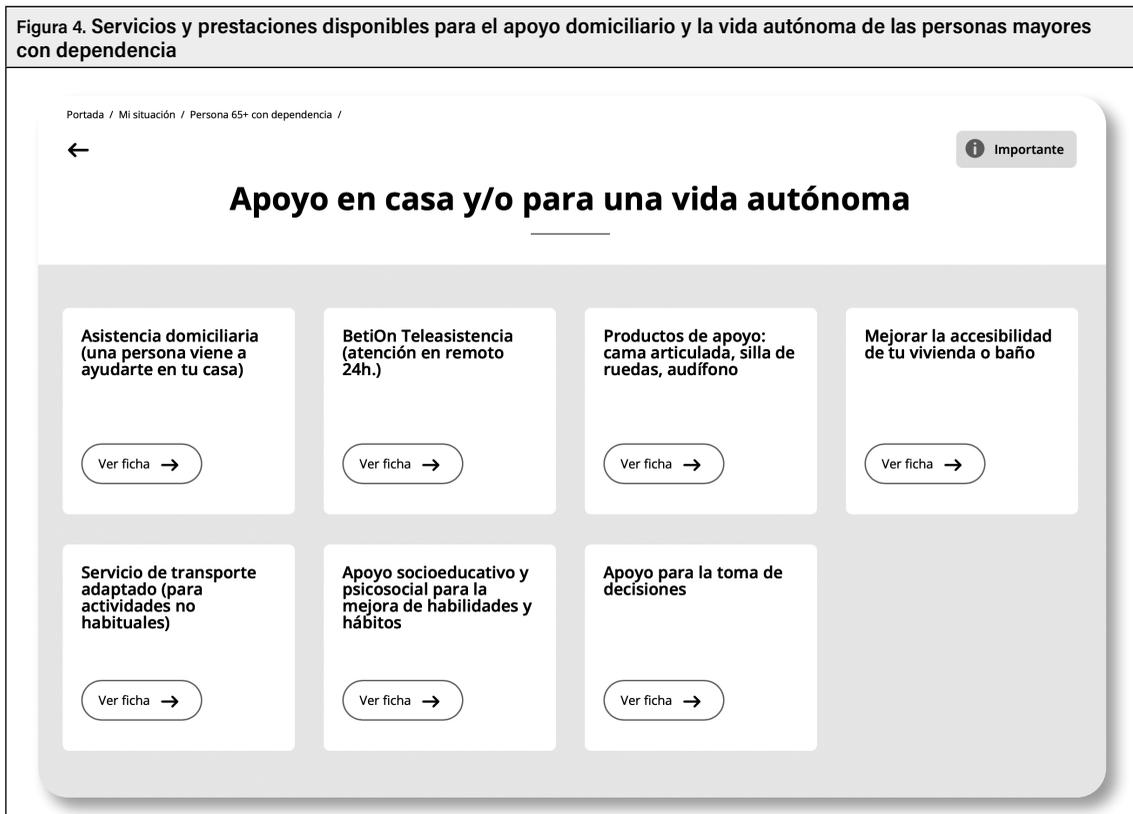
Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/mi-situacion/>>)

Figura 3. Servicios y prestaciones dirigidos a personas mayores de 65 años con dependencia



Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/mi-situacion/persona-mayor-con-dependencia/>>)

Figura 4. Servicios y prestaciones disponibles para el apoyo domiciliario y la vida autónoma de las personas mayores con dependencia



Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/mi-situacion/persona-mayor-con-dependencia/ayuda-en-casa-y-o-para-una-vida-autonoma/>>)

En cuanto a la estructura de la ficha de cada prestación o servicio, la información da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿En qué consiste el servicio?
- ¿Quién puede recibirlo?
- ¿Cuánto cuesta?
- ¿Qué requisitos debo cumplir para solicitarlo?
- ¿A quién corresponde prestarlo?
- ¿Dónde puedo solicitar el servicio?
- ¿Qué normativa lo regula?

A modo ilustrativo, en la figura 5 puede visualizarse la ficha breve, en lenguaje amigable, correspondiente al Servicio de Teleasistencia BetiOn.

5.2. Catálogo de servicios y prestaciones

La segunda de las opciones de acceso a la aplicación (figura 6) tiene por objetivo ofrecer una visión general del conjunto de servicios y prestaciones a los que se tiene acceso, a partir de la definición de dos variables:

- Situación personal.
- Tipo de atención requerida.

Figura 5. Ficha del Servicio de Teleasistencia BetiOn

Portada / Mi situación / Persona 65+ con dependencia / Apoyo en casa y/o para una vida autónoma /

← 🔔 Importante

BetiOn Teleasistencia (atención en remoto 24h.)

Persona 65+ con dependencia > Apoyo en casa y/o para una vida autónoma
Estás consultando la ficha resumida. [Aquí la información completa.](#)

Para quién
Personas de 75 años o más que viven solas.
Personas 65 años o más en riesgo de dependencia.
Personas con dependencia (Grados I, II y III).

Coste
4 euros al mes (en 2024) o **exención de pago** según ingresos de la unidad de convivencia.

Condiciones
75+ años y sola, o **65+ años y situación de riesgo o dependencia (Grados I, II y III).**

¿En qué consiste?
Se trata de una telealarma que permite a las personas usuarias contactar de forma inmediata con un servicio de atención, 24 horas al día y todos los días del año (ficha 1.6).
Todo esto se hace a través de la instalación de un terminal en el domicilio y de un pulsador o medalla que debe llevar la persona usuaria.
Puedes consultar la guía de la persona usuaria en este enlace.

¿Para quién?

- Personas 75 años o más que viven solas.
- Personas 65 años o más en riesgo de dependencia.
- Personas con dependencia (Grados I, II, III)

¿Cuál es el coste del servicio?
El coste del Servicio de Teleasistencia es de 4 euros mensuales en 2024. Se establecen exenciones según ingresos según ingresos de la unidad de convivencia.

¿Qué requisitos debo cumplir para solicitarlo?

Tener 75 años o más y vivir sola, o

Tener 65 años o más y riesgo de dependencia, o

Dependencia reconocida, o

Hallarse en riesgo de aislamiento social, de acuerdo con la valoración de los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

¿Dónde puedo solicitar el servicio?

- Portal del Servicio de Teleasistencia BetiOn: Ir a la página web
- Presencialmente en Zuzenean
- Correos.
- Servicios Sociales de Base de tu barrio, municipio o comarca

Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/mi-situacion/persona-mayor-con-dependencia/ayuda-en-casa-y-o-para-una-vida-autonoma/betion-teleasistencia-atencion-en-remoto-24h/>>)

Figura 6. Servicios y prestaciones a los que una persona tiene acceso, según situación y tipo de atención requerida

Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/catalogo-de-servicios-y-prestaciones/>>)

Figura 7. Búsqueda de servicios sociales de base, por municipio

Fuente: Catálogo de Servicios Sociales de Euskadi (<<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/#search-results>>)

La persona puede elegir tantas situaciones o tipos de prestación como desee. En función de esa selección, se muestran los servicios y prestaciones a los que puede tener acceso y se ofrece la posibilidad de visualizar la ficha —breve y completa— de cada uno de ellos, tal y como se ha descrito en el punto anterior.

5.3. ¿Dónde puedo acudir para recibir información?

La tercera de las puertas de acceso cumple con el objetivo de derivar fácilmente a la persona usuaria al sistema de servicios sociales mediante el directorio de servicios sociales de base (figura 7)³.

³ De manera general, en todas las fichas se deriva a los servicios sociales de base para poder recibir más información sobre cada servicio. Sin embargo, en el caso de las prestaciones forales y

Está orientada a personas que no desean buscar por sí mismas información sobre los servicios y prestaciones, sino que buscan acceder directamente al sistema para que un/a profesional les oriente personalmente.

En este caso, se le indica a la persona usuaria que indique su municipio—en el ejemplo, Lekeitio— y el buscador le proporciona los datos de contacto de los servicios sociales de base correspondientes: dirección postal, teléfono y correo electrónico, así como posibilidad de visualizar el recurso en el mapa⁴.

6. Conclusión

En resumen, la aplicación de información del catálogo de servicios sociales de Euskadi pretende dar respuesta a la necesidad de divulgar y normalizar el acceso a los servicios y prestaciones sociales, mediante una herramienta ágil y de fácil uso para la ciudadanía. Se trata de un recurso vivo, en permanente actualización. Toda sugerencia será bienvenida mediante el botón “¿Qué te ha parecido?”, presente en todas las páginas del portal. La aplicación se encuentra accesible en la web <<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/>>.

autonómicas, se ofrece además el acceso a los enlaces específicos de las diputaciones forales y del Gobierno Vasco sobre cada servicio o prestación en concreto.

⁴ El directorio de servicios sociales de base se actualiza periódicamente, por lo que, de existir o producirse alguna modificación en los datos, se ruega que esta se comunique a la siguiente dirección de correo electrónico: <info@behatuz.eus>.

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR, JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO (s. f.): *Información del catálogo de servicios sociales de Euskadi*, s. l., Gobierno Vasco, <<https://gizarte-zerbitzuak.behatuz.eus/>>

EUSKADI (1996): "Ley 5/1996, de 18 de octubre, de servicios sociales", *Boletín Oficial del País Vasco*, n.º 218, 12-11-1996, <<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1996/11/9605350a.shtml>>.

— (2015): "Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales", *Boletín Oficial del País Vasco*, n.º 206, 29-10-2015, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/>>.

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DES FAMILLES (s. f.): *Mes Droits Sociaux*, s. l., Gobierno de Francia, <<https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/>>.