

entrevista

“La calidad en el servicio es sinónimo de éxito”

CHEMA PRADOS TENOR

**DIRECTOR COMERCIAL Y MARKETING
GRUPO TREVENQUE**

¿Cómo cree que está afectando la actual situación de crisis a los servicios sociales?

La teleasistencia, las residencias, incluso la ayuda a domicilio están en un profundo proceso de cambio. Hace unos días el Ministerio de Sanidad publicaba en el BOE las cuentas anuales del pasado ejercicio y veíamos el descenso medio del 13 % en las ayudas de la Ley de Dependencia en comparación con el 2011.

Esta disminución en los servicios financiados, unido a la dilatación de los plazos de pago, está acabando con muchas empresas a las que no les queda otra que echar la persiana.

La complicada situación por la que están pasando actualmente estas compañías les está obligando a implantar procedimientos de trabajo cada vez más eficientes y que traten de reducir al máximo los costes fijos y variables.

¿Y en concreto a la ayuda a domicilio?

En el caso particular de la ayuda a domicilio, que es donde nosotros tenemos más implicación, este hecho es especialmente significativo dado que es donde mayor número de trabajadores se encuentran dando servicio y, por tanto, hay que implantar mayores sistemas de control. Las inversiones de puesta en marcha y los costes salariales llegan a ahogar a las empresas que no pueden cubrir los pagos. Nuestros sondeos nos indican que, en este momento, hay unas 480 empresas prestando servicios de ayuda a domicilio en toda España, desde empresas monopersonales a grandes compañías, lo que supone una caída de un 35 % respecto a las que podíamos encontrar hace cinco años.

Cada vez es menor el número de empresas de SAD que tienen fuerza para soportar las deudas de la Administración y su principal objetivo es la reducción de gastos para la prestación de servicio.

Estas circunstancias están provocando que todos los servicios aspiren a ser más eficaces, sacando el máximo provecho a sus recursos y reduciendo costes. En ayuda a domicilio, ¿cómo se puede conseguir este objetivo?

Desde hace dos años en Grupo Trevenque tratamos de ayudar a las empresas de SAD a paliar sus gastos de puesta en marcha realizando una implantación de la tecnología acorde a sus perspectivas de ingresos. Es por ello que sacamos al mercado nuestros productos ASP en entorno Cloud, con los que se elimina toda la inversión en tecnología que las compañías tienen que realizar al comenzar el servicio, pasando ésta a ser un gasto mensual que puede crecer o decrecer en función de su generación de negocio e ingresos.

¿Cuáles son los principales beneficios de Gesad ASP para las pequeñas empresas?

Cualquier empresa podrá disponer, con un coste totalmente asumible, de la herramienta de gestión que utilizan grandes compañías multinacionales para gestionar la ayuda a domicilio. Todos nuestros clientes utilizan el mismo sistema de gestión, Gesad, desde empresas autónomas con un único coordinador hasta grandes compañías con miles de auxiliares y coordinadores. A nivel tecnológico todas cuentan con las mismas armas, adaptadas por precio a su situación, por lo que toda su función es invertir tiempo para sacarle el máximo partido. De igual manera, con Gesad ASP cualquier empresa podría acceder a licitar concursos públicos pues nuestras soluciones cumplen con las especificaciones que la totalidad de ayuntamientos de este país requieren.

Esta tecnología, además ser ventaja para los resultados de la empre-



sa, ¿permite mantener un servicio de calidad?

Para nosotros la calidad en el servicio es sinónimo de éxito. Por ello, toda nuestra solución va dirigida a la mejora de los procedimientos empresariales del SAD. Recientemente leía un artículo donde una de las queja más reiterada en los servicios de ayuda a domicilio del Área de Mayores de Madrid era el cambio de auxiliares recurrente que sufrían los usuarios. Gesad permite ante un simple click quien es la persona idónea para realizar el servicio, teniendo como preferencia que ya haya realizado servicios al usuario. De la misma forma, la gestión de incidencias y control de expedientes entre usuario, auxiliar y trabajador social están totalmente integrados gracias a los diferentes módulos de Gesad, lo que garantiza la gestión eficaz del servicio.

En algunas ciudades los organismos oficiales están comenzando a evaluar la rentabilidad del dinero invertido en ayuda a domicilio, lo que supone mayores exigencias y más información a las empresas que licitan el servicio de SAD, ¿cree que las compañías están preparadas para asumir el reto? ¿Cómo podrían mejorar esta gestión?

Desde mi punto de vista ya era hora que la Administración se renovase y comenzase a sacar provecho de lo que las tecnologías pueden aportar al servicio. Las empresas

siempre han estado preparadas para este reto, al menos las que trabajan con Gesad, y para ellas está siendo sencillo cubrir las necesidades que vienen desde los organismos.

Por ejemplo, hoy en día casi todas las administraciones están solicitando implantar sistemas de control de accesos en los concursos, para garantizar que el servicio que se presta se hace con cumplimiento de horario. Gesad, desde el año 2010, lleva integrado un sistema de control que permite conocer la ubicación de auxiliar mediante códigos QR, ahora etiquetas NFC, y lo retrasos que se producen en la prestación.

Pero el cambio que para nosotros es más significativo este año se ha producido en el Ayuntamiento de Madrid, donde se exige a las empresas que prestan el servicio de atención domiciliaria integrar la información de sus sistemas de gestión con la propia información del ayuntamiento. Esto evitará en futuros cambios de licitadores que se pierda información muy valiosa del servicio, como hasta ahora está ocurriendo en cada concurso, sufriendo el usuario las consecuencias de esa transferencia de servicios.

En definitiva, las tecnologías avanzan, los Smartphone forman parte de nuestra vida cotidiana, los sistemas son cada vez más potentes, y con todo ello trabajamos desde nuestra área de I+D para usarlo en pro de la mejora de la calidad de las personas y los beneficios de las empresas que prestan los servicios de ayuda a domicilio.