

# Gesad: el gran aliado del Servicio de Ayuda a Domicilio ante la emergencia del COVID-19

**El sistema para la gestión de este servicio facilitó que, en 24 horas, unos 300 coordinadores pudiesen trabajar desde casa para garantizar que ningún usuario quedase sin atención**



El verdadero valor de una tecnología se aprecia en situaciones de emergencia. Para todo el sector que trabaja en proporcionar servicios de Ayuda a Domicilio, el COVID-19 y el confinamiento que ha traído consigo han sido unas auténticas pruebas de fuego. Estas entidades han tenido que manejar numerosas incidencias, replanificar servicios sobre la marcha... Para ello, han recurrido a la tecnología, la que proporcionan sistemas de gestión como Gesad, el más utilizado en España por parte del sector, porque se emplea en siete de cada diez municipios españoles. Y, en el momento de la verdad, Gesad ha resultado de verdadera utilidad.

“En 24 horas, ayudamos a que 300 coordinadores del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) pudiesen trabajar desde casa”, explica Chema Prados, director de Gesad. Eso ocurrió durante el primer fin de semana de confinamiento, a partir del viernes 13 de marzo. Desde entonces, esa cifra de personal del sector teletrabajando continuó aumentando de forma paulatina. “Con nuestra asistencia, se puede mandar a coordinadores, trabajadores sociales y administrativos a sus hogares. Pueden estar trabajando exactamente igual que en la oficina con su portátil o un ordenador de sobremesa”, afirma Prados. Y lo pueden hacer gracias a Gesad Cloud, la he-

rramienta que permite a empresas y administraciones la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en cualquier lugar.

## La importancia de Gesad Cloud

¿Cómo se consigue esto? Trasladando toda la información de la entidad que presta el SAD a la ‘nube’, mucho más segura que sus ordenadores y servidores propios. Y, en este caso, además, como acompañante de este viaje está Cloud Center Andalucía, uno de los principales data centers neutrales de España por innovación y calidad. De esta forma, garantizan al cliente que, en apenas 24-48 horas, pueden estar ya trabajando en la ‘nube’. Con copias de seguridad del software incluidas, para tener la garantía de que unos datos tan sensibles como los del Servicio de Ayuda a Domicilio no se perderán nunca.

Otra cuestión que se plantea es la del coste de una herramienta como Gesad Cloud. Al respecto, una de las grandes ventajas de esta tecnología cloud es que toda cooperativa, empresa u organismo puede acceder al mejor software del mercado sin realizar inversiones costosas en infraestructuras. Y ya no tienen que preocuparse de invertir recursos en buscar nuevas tecnologías, porque cualquier mejora que haya en el mercado se les aplica de forma automática a todos los clientes, sin importar su volumen de usuarios. Además, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, el servicio está monitorizado para que no se produzcan cortes en él.

## Gestión de incidencias y planificación

Más allá de la garantía que supone la posibilidad de poder teletrabajar en momentos como estos, otro de los motivos por los que ha brillado Gesad en esta crisis tiene que ver con su facilidad para la gestión de incidencias y la planificación de servicios. “Pusimos las herramientas para poder gestionar este ‘micro-caos’ que se produjo de una forma organizada”, relata Chema Prados, quien añade que “si por algo destaca Gesad, es por la gestión de incidencias”. Pues bien, durante los primeros días de crisis por la pandemia, si hubo algo que creció de forma exponencial dentro de las entidades del Servicio de Ayuda a Domicilio fue el número de incidencias. Las hubo de todo tipo: “Personas que ya no que-

rían el servicio, que pedían más, que necesitaban otras asistencias adicionales, decretos de servicios mínimos...”, recuerda Prados.

Ante ello, “toda esa gestión logística y administrativa de horas, que supone mucha gestión compleja para nuestros clientes, se la facilitamos por completo”, comenta el director de Gesad, quien resalta, además, los “miles de cambios en la planificación de la gestión de los servicios, algo que hemos hecho más llevadero”. Y esos cambios tenían que comunicarse a cada auxiliar del servicio. Pues bien, al haber empresas cuyos auxiliares ya disponían de móvil para poder fichar, “directamente, la planificación actualizada se les ha mandado por la mañana a ese teléfono”, destaca Prados.

## El control de presencia como clave

Siguiendo con los cuidadores y auxiliares, resulta obvio que, por las características de su trabajo, han estado en primera línea de batalla durante esta crisis sanitaria. Por ello, no ha sido casualidad que un cuidador o auxiliar no pudiera cumplir con todas las atenciones previstas en una determinada jornada. Pero eso no podía dejar a ningún usuario desatendido. De hecho, durante estos complicados meses conocimos noticias que relataban cómo, por ejemplo, una persona mayor se había quedado sola y sin atención durante días por el positivo en coronavirus de su cuidador.

Es ahí donde cobran una importancia capital los mecanismos de control de presencia. Éstos permiten realizar un seguimiento en tiempo real del trabajo de los profesionales que prestan la ayuda domiciliaria en el hogar de los usuarios. Y su funcionamiento es muy sencillo, tan intuitivo que permite que cualquier profesional pueda usarlo con facilidad. Tan solo tiene que ‘capturar’ un código QR o NFC con un teléfono móvil. En el supuesto de que no se disponga de smartphone, tampoco hay problema. Solo hay que hacer una llamada a un número de teléfono gratuito que registra automáticamente el fichaje del servicio.



**Una de las grandes ventajas de esta tecnología cloud es que toda cooperativa, empresa u organismo puede acceder al mejor software del mercado sin realizar inversiones costosas en infraestructuras**

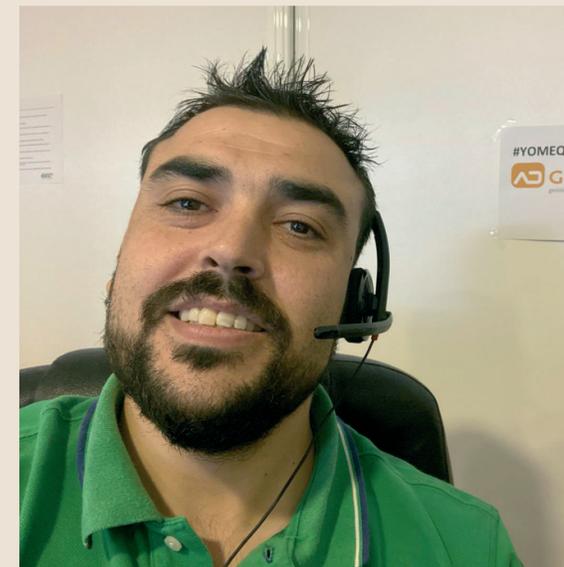
Así, en el supuesto de que se supere el tiempo de espera permitido y no haya llegado el auxiliar o el cuidador al domicilio, esa información se traslada a los coordinadores, responsables públicos del servicio y familiares de forma inmediata. Es, por tanto, una herramienta fundamental para garantizar la calidad del servicio en tiempo y forma. Sin embargo, en una situación como la que hemos vivido su relevancia va más allá: se convierte en un instrumento que garantiza que el servicio se sigue prestando y que nadie se queda sin asistencia.

## Formación gratuita

Han sido muchos los trabajadores en el Servicio de Ayuda a Domicilio que han dado de sí todo lo que tenían durante esta crisis. Pero también ha habido muchas personas que, acreditados como trabajadores sociales, no han podido ejercer su labor y se han visto recluidas en sus casas sin poder cumplir con su oficio. Pen-



sando en ellos, y como forma de luchar contra el virus, Gesad ofreció 200 plazas gratuitas para la inscripción en su curso de Iniciación a Gesad, que se celebró durante el mes de abril. Esta iniciativa se dirigió a trabajadores sociales en desempleo o búsqueda activa de empleo que querían ser coordinadores del SAD.



El primer objetivo de esta medida era favorecer la formación online de estas personas durante esta crisis del COVID-19. El otro propósito, como especifica el director de Gesad, tenía su explicación en que “prevemos una demanda en el mercado de este tipo de profesionales en los próximos meses”. Por ello, que los futuros coordinadores del SAD sepan manejar la herramienta de gestión más empleada del mercado es clave.

Sin embargo, esas 200 plazas se revelaron como insuficientes. Al respecto, Prados señala que “obtuvimos un respaldo tan espectacular que, en apenas dos días, recibimos hasta 500 solicitudes, así que decidimos ampliar el número de plazas hasta esa cifra”. Así es como, según destaca el director de Gesad “hemos querido aportar nuestro granito de arena para el sector, ayudando a mucha gente a mejorar su formación y a que aprendiesen a utilizar Gesad, que es al fin y al cabo la herramienta que emplean casi 2.500 coordinadores en nuestro país”.

Una cifra que aumentará en breve al haber resultado Gesad adjudicataria del concurso de la herramienta del Servicio de Ayuda a Domicilio para la Diputación de Sevilla. Así, serán más de 90 ayuntamientos los que van a trabajar con esta herramienta de forma directa y que, como nuevos usuarios de Gesad, disfrutarán como el resto de sus clientes de las novedades que planean lanzar en este sistema de cara a 2020.