

Cuadernos de Dirección Aseguradora

119

Póliza de Servicios Asistenciales

**Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE BARCELONA





119

Póliza de Servicios Asistenciales

Estudio realizado por: Beatriz Bernal Callizo
Tutor: Joaquin Bernad Ríos

Tesina de Postgrado en Dirección Técnica de
Seguros de Daños y Patrimoniales de Entidades
Aseguradoras y Financieras

Curso 2004/2005

Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Resumen

La sociedad española, nuestra sociedad, está inmersa en una evolución constante, impulsada por los movimientos migratorios, por los ciclos económicos, por los avances tecnológicos y por la propia culturización de la misma.

Las familias son un pilar básico de crecimiento y sostenibilidad de nuestra sociedad. En los últimos 50 años, la estructura de éstas está experimentando cambios bruscos, muy notables.

El objetivo de este trabajo es poner de manifiesto los cambios más importantes en los que está inmersa la estructura familiar actual, analizar cuáles son las necesidades básicas que demandan los nuevos colectivos familiares y proponer soluciones ofrecidas por el sector asegurador privado.

Actualmente no se está dando respuesta, ni por parte del sector público ni por el sector asegurador privado, a las demandas planteadas por el nuevo público objetivo.

En el futuro, la tendencia nos muestra que estos cambios estructurales sociales se van a ir agudizando. Así que éste es el momento de plantearnos con seriedad la situación y comenzar a definir las líneas de actuación, con el fin de aprovechar la oportunidad por parte del sector asegurador, y, por otro lado, seguir avanzando y adaptando nuestro sistema de “bien estar” a la realidad actual.

Resum

La societat espanyola, la nostra societat, està ficada en una evolució constant, impulsada pels moviments migratoris, pels cicles econòmics, pels avanços tecnològics y per la pròpia culturització de la societat.

Les famílies són un pilar bàsic de creixement i sostenibilitat de la nostra societat. En els últims 50 anys, l'estructura d'aquestes està experimentant canvis bruscos, molt notables.

L'objectiu d'aquest treball és posar a la llum els canvis més importants que està patint la nostra estructura familiar actual, analitzar quines són les necessitat bàsiques que demanen els nous col·lectius familiars y proposar solucions oferides pel sector assegurador privat.

Actualment no s'està donant resposta, ni per part del sector assegurador públic ni pel privat, a les demandes del nostre públic objectiu.

En el futur, la tendència és a que aquests canvis estructurals socials s'aguditzin. Així que aquest és el moment de plantejar-nos amb serietat la situació i definir les línies d'actuació amb el fi d'aprofitar l'oportunitat per part del sector assegurador, i, per altra banda, continuar avançant i adaptant el nostre sistema de "ben estar".

Summary

Nowadays, our society is changing because of migratory movements, economical cycles, technology discovers and the apprenticeship of people.

The families are a basic pillar of society. In the last 50 years, the structure of families is changing fast.

The objective of this work is show these important changes of our families nowadays, analyse which is the necessity of new families and to give solutions from private insurances.

Actually nobody give any answer to needs of this new families.

In the future, the families' changes will be harder. Then this is the moment to begin to draw the different ways to take advantage of situation and to adapt our system of "bien estar" to new social structure.

Índice:

1) Presentación del problema.	7
2) Público Objetivo.	14
3) Necesidades a cubrir del público objetivo.	14
▪ Accidente o Enfermedad	
▪ Tensión social	
▪ Circunstancias fortuitas adversas	
4) Instrumentalización de estas necesidades como coberturas de la póliza.	16
▪ Definiciones previas	
▪ Descripción de las garantías	
▪ Excepciones o Exclusiones	
5) Precio del producto y política de suscripción	22
6) Posible Organización Empresarial	26
▪ Bancaseguro	
▪ Compañía tradicional	
7) Conclusiones.	33
8) Bibliografía.	35

Póliza de Servicios Asistenciales

1. Presentación del problema

Siendo éste un proyecto asistencial con la intención de analizar nuevas demandas sociales, es imprescindible hacer un estudio exhaustivo del tipo de ciudadanos españoles, de sus costumbres y formas de vida, con el fin de percibir o intuir las necesidades de cada colectivo.

A esto es a lo que vamos a dedicar este primer apartado. Según el Anuario Estadístico de España 2002-2003 publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la distribución porcentual de los hogares según nivel de ingresos mensuales del hogar en 1999 era la siguiente: (Cuadro nº 1)

	Número de Hogares (miles)	Hasta 396.67€ (%)	De 396.68 a 793.34 € (%)	De 793.35 a 1.190.00 (%)	De 1190.00 a 1586.67€ (%)	De 1586.68 a 2380.01 € (%)	Mas de 2380.01 € (%)
Todos los hogares	12859.3	5.3	19.8	20.1	17.05	20.2	16.9
TIPO HOGAR:							
Una persona	1995.0	19.5	47.2	16.2	10.0	5.4
Monoparental con hijos	1045.5	6.2	22.1	23.5	18.5	14.8	14.9
Pareja sin hijos	2288.2	2.8	34.8	26.3	14.1	14.2	7.8
Pareja con hijos	5910.5	2.3	7.9	19.1	21.0	25.8	23.8
Otros hogares	1616.9	7.1	17.6	18.1	30.4	24.9

Del cuadro anterior quisiera destacar la aparición y relevancia de las tipologías de familias *Unipersonales* y *Monoparentales* con hijos. Podemos observar que la mayoría de éstas familias se sitúan en los niveles de ingresos bajos y medios.

Según el Boletín Informativo del INE 2004, en los últimos años se han producido cambios importantes en la estructura de las familias (composición, tamaño, edad de las madres). En los últimos 30 años, el tamaño medio de las familias ha pasado de 4 a 3 personas. Y destaca el hecho de que en este mismo período haya aumentado el número de familias *Unipersonales* representando el 20.3% del total.

También, la **Cruz Roja**, en su publicación **El Día Internacional de la mujer 2003**, apunta que en España hay 274.000 familias *Monoparentales* de las que el 88% el cabeza de familia es mujer.

Por tanto aquí se nos abre un sector sociológico nuevo que conviene estudiar para detectar sus necesidades.

En todas las familias con hijos, gran parte del tiempo se dedica al cuidado de los mismos sin ningún tipo de remuneración. Esto supone dedicar tiempo de otras actividades, y además correr el riesgo de que las circunstancias fortuitas que puedan surgir, tales como enfermedad, accidente, complicaciones en el trabajo,...les impidan cumplir con el cuidado del niño. Esto es lo que nos muestra el siguiente cuadro, publicado en el citado anuario, **“Adultos que dedican tiempo al cuidado no remunerado de niños según las horas que dedican a la semana, por grupo de edad, en 1999”**: (Cuadro nº 2)

	Porcentaje de personas que se dedican al cuidado de los hijos según las h/semana siguientes					
	Total personas del colectivo	Dedicación total	Menos de 20	Entre 20 y 39	Entre 40 y 59	60 o más
Total	32647.2	17.9	16.1	28.7	27.6	26.5
De 16 a 29 años	8774.3	6.9	18.9	18.3	20.2	41.3
De 30 a 44 años	8737.3	43.1	11.8	27.5	29.8	29.7
De 45 a 64 años	8628.8	12.8	21.8	38.0	25.0	14.2
65 o más años	6506.8	5.7	38.6	29.5	24.5

Por todos es sabido que el adulto que desde tiempos inmemoriales se ha dedicado y se dedica al cuidado de los niños son las mujeres. Es por lo que, es necesario, analizar la evolución en el comportamiento de la mujer dentro de la sociedad. A continuación mostraremos un cuadro explicativo publicado en el **Boletín Informativo del INE (2004)**: (Cuadro nº 3)

Principales indicadores	
Número total de familias en España (2001)	14.2 millones
Tamaño medio de la familia (2001)	2.9 miembros
Edad media de las madres al primer matrimonio	28.6 años
Edad media madres al nacimiento del primer hijo (2002)	29.7 años
Número medio de hijos por mujer (2002)	1.26 hijos
% mujeres casadas ocupadas sobre población de casadas (2003)	36.0%
Gasto de consumo medio por hogar (2003)	21494.85 euros
% de familias que dedican algún dinero al ahorro (4º trimestre 2003)	34.8%

Tal y como nos muestra el cuadro anterior, es a partir de los 29 años de media que las mujeres comienzan a tener hijos. Si buscamos este intervalo de edad en el cuadro nº 2, veremos que es precisamente en esta edad en la que más horas se dedica al cuidado de los niños, y el número de horas va de 40h/semana en adelante.

Volviendo al cuadro nº 3, también es representativo el porcentaje de mujeres casadas ocupadas, es decir que trabajan a cambio de una remuneración, sobre el total de mujeres casadas. Y teniendo en cuenta el tamaño medio de las familias, deberíamos suponer que todas o la mayoría de éstas tienen niños que cuidar. El número de mujeres casadas que trabajaban en 1987 era de 2 millones mientras que en 2003 ha pasado a ser más de 3.5 millones de mujeres.

A éste porcentaje deberíamos sumar aquellas familias monoparentales con hijos, de las que la mayoría son mujeres según el **Boletín Informativo del INE 2004** y el **Informe publicado por la Cruz Roja**, ya que en el cuadro nº 1 hemos constatado la importancia de este colectivo.

A continuación mostramos un cuadro publicado por el INE en el que se puede apreciar la importante **Incorporación al Mercado Laboral de la Mujer**, tal y como hemos comentado, en los últimos 16 años. (Cuadro nº 4)

INEbase Español

Encuesta De Población Activa Código: RDE302DZL0ZZZ0

OCUPADOS. CONDICIONES DE TRABAJO: TOTAL. SEXO: MUJERES. SITUACION PROFESIONAL: TOTAL

Años	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
1987			3476.4	3604.7
1988	3668.2	3686.5	3767.4	3751.8
1989	3793.6	3882.6	3937.4	3971.9
1990	3998.6	4048.2	4079.9	4121.0
1991	4134.6	4162.3	4197.8	4185.9
1992	4202.6	4211.4	4219.3	4158.1
1993	4079.2	4109.1	4126.8	4105.7
1994	4074.9	4113.2	4147.3	4147.6
1995	4187.2	4264.9	4311.0	4335.2
1996	4362.7	4421.7	4487.3	4535.3
1997	4574.3	4635.0	4673.2	4726.2
1998	4769.7	4809.3	4871.1	4920.9
1999	5053.5	5177.7	5243.3	5370.5
2000	5473.9	5615.1	5675.9	5766.6
2001	5516.0	5529.0	5947.4	6011.7
2002	5639.6	6091.3	6142.7	6212.2
2003	5823.3	6387.4	6454.2	6538.9
2004	6136.6			

Con todo esto podemos extraer algunas conclusiones como, por ejemplo, que la estructura de las familias está en pleno proceso de cambio. Por un lado,

estamos derivando a familias mucho más reducidas, de uno o dos miembros, y por otro lado, las mujeres, antaño el pilar de las familias, han dejado su papel tradicional de cuidadoras de pequeños y mayores y, dado que la necesidad de atención sigue estando ahí, alguien deberá hacerlo por ellas. Aquí es donde nosotros, el sector asegurador privado, deberíamos entrar en juego.

Enlazando con lo anterior, por todos es sabido que la tendencia de la población española es al envejecimiento. La vejez es una etapa de la vida en la que dejamos de ser tan autónomos como antes y pasamos a demandar más atención en todos los sentidos.

Es por esto que deberíamos dedicar un capítulo especial a detectar las necesidades de este colectivo.

A continuación mostraremos un cuadro en el que se puede observar el incremento de familias *Unipersonales de 65 años o más*, “**Composición de las familias españolas**”: (Cuadro nº 5)

	%Hogares	%Personas
Total	100	100
Persona sola de menos de 65 años	4.95	1.63
Persona sola de 65 años o más	7.99	2.63
Pareja sin hijos	19.37	12.77
Pareja con 1 hijo	18.51	18.30
Pareja con 2 hijos	22.18	29.24
Pareja con 3 o más hijos	8.05	14.02
Un adulto con hijos	7.00	5.91
Otro tipo de hogar	11.95	15.50

Este es un dato a valorar ya que supone un campo de necesidades a cubrir muy importante. Una persona sola, a duras penas alcanza a cubrir todas las necesidades mínimas propias, así que, las personas mayores, con mayor motivo, necesitan ayuda externa o familiar.

Respecto a lo que al estado de salud se refiere, según el Anuario Estadístico de España 2002-2003, éste es el colectivo que peor estado de salud tiene, tal y como podemos observar en el siguiente cuadro “**Adultos según estado general de salud, por grupos de edad y sexo. 1999**”: (Cuadro nº 6)

**Adultos según estado general de salud, por grupos de edad y sexo.
Año 1999**

	Nº personas (miles)	Distribución porcentual según su estado de salud					
		Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo	No consta
AMBOS SEXOS	32.647,2	16,2	53,5	20,3	8,3	1,4	⁽¹⁾ 0,4
De 16 a 29 años	8.774,3	32,2	60,0	5,9	⁽¹⁾ 0,7	..	(1)1
De 30 a 44 años	8.737,3	17,8	65,4	12,6	3,8
De 45 a 64 años	8.628,8	8,3	51,7	28,7	9,8	⁽¹⁾ 1,3	..
65 años o más	6.506,8	2,8	31,0	38,9	22,5	4,7	..
VARONES	15.664,4	17,6	55,6	18,6	6,5	1,1	⁽¹⁾ 0,5
De 16 a 29 años	4.489,5	32,6	59,2	5,8	⁽¹⁾ 1,4
De 30 a 44 años	4.244,5	18,5	66,4	11,3	⁽¹⁾ 3,4
De 45 a 64 años	4.181,7	9,7	54,0	26,1	9,0
65 años o más	2.748,8	⁽¹⁾ 4	35,6	39,4	16,9	4,1	..
MUJERES	16.982,8	14,8	51,5	21,9	9,9	1,7	..
De 16 a 29 años	4.284,8	31,8	60,8	6,1
De 30 a 44 años	4.492,8	17,0	64,4	13,8	⁽¹⁾ 4,2
De 45 a 64 años	4.447,1	7,1	49,6	31,2	10,5	⁽¹⁾ 1,6	..
65 años o más	3.758,1	⁽¹⁾ 2	27,7	38,5	26,5	5,3	..

Por norma general, la edad y el estado de salud son la principal causa que deriva en una limitación para realizar las actividades típicas de la vida cotidiana tales como levantarse, acostarse, desplazarse dentro del hogar, salir a la calle, asearse, vestirse, comer, beber, comprar, cocinar, limpiar,... es decir limitan su autonomía, provocándoles un estado de dependencia respecto de los demás, en distintos grados.

Según la **Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999** publicado por el INE, en España el número total de personas con discapacidades es de 3.528.221 lo que supone un 9% de la población. Tal y como nos muestra el siguiente cuadro **“Personas con Discapacidades según grupos de edad y sexo.”** (Cuadro nº 7)

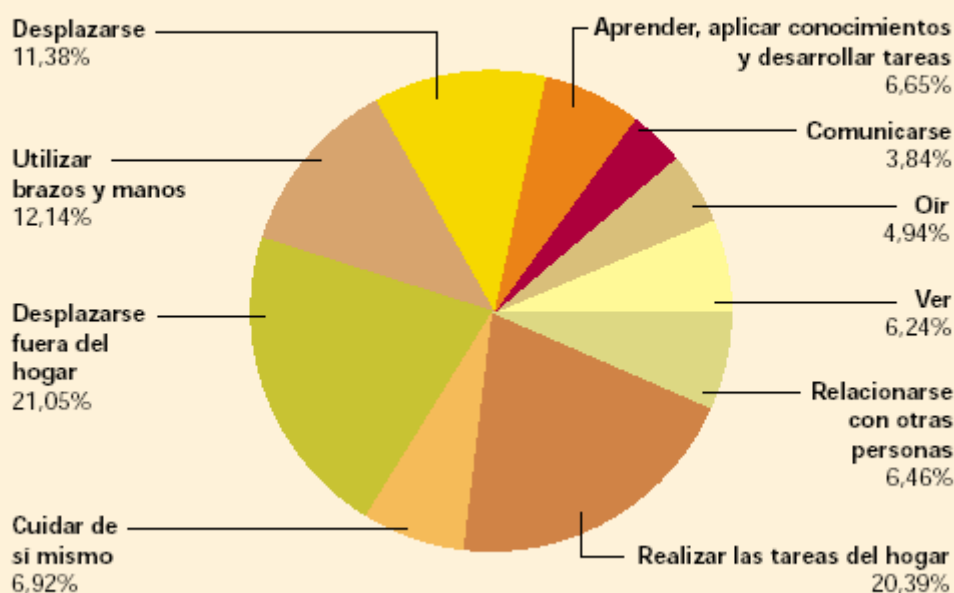
1. Personas con discapacidades según grupos de edad y sexo.

	Total Cifras absolutas	Total Cifras relativas	Varones	Mujeres
TOTAL	3.528.221	100,00	1.472.970	2.055.251
Menos de 6 años	49.577	1,41	24.723	24.853
De 6 a 15 años	68.284	1,94	36.060	32.224
6 a 9 años	29.782	0,84	15.363	14.420
10 a 15 años	38.502	1,09	20.697	17.804
De 16 a 44 años	519.495	14,72	298.726	220.769
16 a 19 años	44.290	1,26	28.058	16.232
20 a 24 años	59.048	1,67	36.385	22.663
25 a 29 años	78.275	2,22	48.578	29.697
30 a 34 años	107.631	3,05	64.514	43.117
35 a 39 años	115.171	3,26	60.029	55.142
40 a 44 años	115.080	3,26	61.162	53.918
De 45 a 64 años	818.213	23,19	379.652	438.561
45 a 49 años	135.075	3,83	66.311	68.764
50 a 54 años	170.834	4,84	74.872	95.962
55 a 59 años	210.962	5,98	96.639	114.323
60 a 64 años	301.342	8,54	141.830	159.512
De 65 y más años	2.072.652	58,74	733.809	1.338.843
65 a 69 años	386.338	10,95	161.083	225.255
70 a 74 años	457.269	12,96	168.643	288.626
75 a 79 años	476.926	13,52	172.670	304.256
80 a 84 años	370.701	10,51	120.382	250.319
85 y más años	381.418	10,81	111.031	270.388

Éste número de personas deficiente no es en absoluto despreciable si no todo lo contrario, representa un colectivo relevante de la sociedad al que deberemos escuchar con detenimiento con el fin de averiguar sus necesidades y ser capaces de cubrirlas.

La “**Distribución de las Discapacidades**”, en orden de importancia, nos la facilita la misma fuente citada, la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999, del INE. (Cuadro nº 8)

Distribución de las discapacidades por grupos. Personas de 6 a 64 años.



Nota: cuando una persona tiene más de una discapacidad de un mismo grupo, se contabilizan todas.

Analizando el diagrama anterior nos damos cuenta de que las dificultades a las que se enfrentan con mayor frecuencia las personas con discapacidades son el desplazarse fuera del hogar y, por otro lado, el realizar las tareas del hogar.

Y, por último, ¿de quien reciben la atención que precisan éste colectivo?

La respuesta la encontramos en el siguiente cuadro “**Personas con discapacidad que reciben ayudas de asistencia personal**”, publicado en la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999, del INE. (Cuadro nº 9)

	6 a 64 años	65 a 79 años	80 años y más	Total
Ambos sexos				
Cónyuge	146.783	193.791	50.649	391.223
Hija	65.378	151.500	200.285	417.163
Hijo	17.019	30.796	31.952	79.767
Hermana	18.608	16.926	8.944	44.478
Hermano	5.681	2.128	1.191	9.000
Madre	140.094	322		140.416
Padre	12.481			12.481
Otro pariente	27.415	63.330	94.119	184.864
Empleado	17.957	46.548	48.188	112.693
Amigos y vecinos	4.939	12.566	9.140	26.645
Servicios sociales	16.286	16.384	18.217	50.887
Otra relación	1.507	4.423	8.933	14.863
No consta	82.807	66.349	36.816	185.972
Total	556.954	605.064	508.432	1.670.450

Éstos serán, definitivamente, algunos de los servicios a ofrecer como coberturas en nuestro producto.

En el informe publicado por la Cruz Roja citado anteriormente, en el que dedica gran parte del contenido a la población mayor, nos dice que el envejecimiento poblacional, así como un incremento de las situaciones de dependencia y el incremento de hogares Unipersonales debería mover a la sociedad hacia un cambio de comportamiento y de prioridades radical, con el fin de cubrir y atender las necesidades mínimas de este colectivo tan vulnerable.

2. Público objetivo

Por todo lo expuesto hasta el momento, entiendo que el público objetivo al que debería dirigir este producto se define de la siguiente manera:

- a) Parejas jóvenes trabajadoras y con hijos pequeños.
- b) Familias monoparentales jóvenes.
- c) Familias unipersonales, tanto jóvenes como mayores.
- d) Familias con gente mayor a su cargo.
- e) Familias con algún miembro dependiente a su cargo, tanto joven como mayor.

3. Necesidades a cubrir de este público objetivo

Clasificación según la causa desencadenante:

a) ACCIDENTE O ENFERMEDAD:

- Atención profesional en casa para el caso de enfermedad o accidente puntual. Público Objetivo: familias unipersonales o familias monoparentales.
- Atención sanitaria profesional en casa para el caso de enfermedad o accidente de larga duración con un límite temporal. Inmovilización domiciliaria. Público Objetivo: familias monoparentales o no, con hijos pequeños o personas mayores a su cargo.
- Profesionales de la limpieza del hogar para los casos de enfermedad o accidente puntual del titular de la póliza. Para todos los tipos de público objetivo definidos.
- Servicio a domicilio de los medicamentos necesarios en caso de enfermedad o accidente. Para todos los tipos de público objetivo definidos.

- Servicio telefónico de urgencia para el caso de enfermedad o accidente doméstico. Para todos los tipos de público objetivo definidos.
- Servicio de atención sanitaria profesional a las personas dependientes, en su propio domicilio, las horas necesarias, en función del grado de dependencia, para el caso de enfermedad o accidente de las personas responsables de las mismas (hijos, padres, cualquier otro familiar, o canguros o enfermeras). Público Objetivo: familias con personas dependientes a su cargo.
- Servicio de restauración para las familias unipersonales o monoparentales para el caso de enfermedad o accidente puntual.

b) TENSION SOCIAL:

- Profesionales de los servicios sociales de atención al tomador de la póliza y su familia para los casos de maltratos o situaciones de tensión familiar. Para todos los tipos de público objetivo definidos.
- Servicio de alarma 24 horas para dar la alerta de maltratos. Para todos los tipos de público objetivo definidos.
- Servicios de Orientación Jurídica para los casos de tensión familiar o laboral. Información sobre centros especializados de reciclaje, centros de aprendizaje, centros de atención social,...Para todos los tipos de público objetivo definidos.

c) CIRCUNSTANCIAS FORTUITAS Y ADVERSAS:

- Servicio de canguro para los niños hasta los X años, en caso de que circunstancias fortuitas y adversas impidan a los padres hacerse cargo de ellos, durante los primeros X días. Público Objetivo: familias monoparentales o parejas jóvenes con hijos pequeños.
- Servicio de llevar o recoger a los hijos a las escuelas o similares, en el caso de que las circunstancias fortuitas adversas y justificadas se lo impidan a las personas responsables de ello (familiares o canguros). Público Objetivo: familias monoparentales o parejas jóvenes con hijos pequeños.
- Servicio de acompañamiento y distracción para las personas mayores en el caso de que circunstancias fortuitas y adversas se lo impidan a las personas responsables de las mismas (familiares, canguros o enfermeras). Público Objetivo: familias con personas mayores a su cargo.

4. Instrumentalización de estas necesidades como coberturas de la/las póliza/pólizas

En primer lugar debemos pensar en que, lo más lógico, será ofrecer las coberturas siguientes mediante pólizas distintas, o como complementarias de una póliza principal, con el fin de buscar el equilibrio técnico.

a) DEFINICIONES PREVIAS

Es necesario especificar la definición de algunos conceptos previamente para poder delimitar exactamente cual es el motivo de cada una de las coberturas.

- Enfermedad: Lesión corporal que deriva de una causa natural siendo ajena a la voluntad del asegurado.
- Enfermedad Temporal: Aquella que, por sus características, su duración es conocida y limitada en el tiempo.
- Enfermedad de Larga Duración: Aquella que, por sus características, su duración no se puede estimar pero se intuye que se dilatará en el tiempo.
- Enfermedad repentina: Aquella situación de dolor que se presenta de forma inesperada estando en el domicilio familiar y que nos impida desplazarnos a los servicios de urgencia o a nuestro servicio médico habitual.
- Accidentes: Lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la voluntad del asegurado.
- Circunstancia fortuita y adversa: Toda situación súbita, externa y ajena a la voluntad del asegurado que le impide llevar a cabo su propósito inicial. Algunas de éstas podrían ser retrasos justificados por el exceso de trabajo puntual y repentino, enfermedad o accidente súbito, ...
- Situación de tensión social: Toda circunstancia violenta, repetida e incómoda generada en el seno de la unidad familiar.
- Unidad familiar: Conjunto de individuos que conviven en el mismo domicilio habitualmente, hasta el segundo grado de consanguinidad,

o con aquellos que, sin ser biológicamente parientes ejerzan el papel, padrastros, madrastras, hijastros...

- Domicilio habitual: Aquel que se haya especificado en la póliza como el hogar de la unidad familiar.
- Persona responsable de otra: Aquella persona designada por otra, con mayor autoridad, para el cuidado y protección de una tercera. Ésta deberá haber demostrado su valía previamente según el criterio del designante.
- Familia unipersonal: Unidad familiar integrada por un solo miembro.
- Familia monoparental: Unidad familiar formada por un único padre o madre, y uno o varios hijos menores de 21 años, mientras residan en el mismo domicilio familiar. Entendiendo que a partir de los 21 años una persona puede ser totalmente autónoma e independiente. En el caso de hijos discapacitados física o mentalmente, la edad será ilimitada mientras residan en el mismo domicilio familiar.
- Inmovilización domiciliaria: Toda aquella situación por la que, a causa de enfermedad o accidente, el asegurado o beneficiario de la póliza se vea obligado a no moverse de su domicilio habitual bajo ningún concepto.
- Accidente doméstico: Toda lesión corporal provocada por la acción violenta, súbita e imprevisible de una causa externa que se produzca en el domicilio habitual. Se consideraran accidente las intoxicaciones alimenticias.
- Profesionales de atención social: Aquellas personas con una formación específica y con una experiencia demostrada en el trato, mediación y resolución de conflictos entre personas. Algunos de estos son educadores sociales, sociólogos, psicólogos, psiquiatras...
- Profesionales de atención sanitaria: Aquellas personas con una formación específica y con una experiencia demostrada en el cuidado y curación de personas enfermas física o mentalmente. Algunos de éstos son enfermeros, médicos,...
- Persona dependiente: Personas que, al margen de su edad, tienen algún tipo de limitación o dificultad para llevar a cabo su vida diaria normal y autónoma. Por ejemplo vestirse, lavarse, salir a la calle, ir a comprar, comer, hacer las faenas habituales del hogar, y cualquier otra actividad habitual similar.

- Persona mayor: Aquella persona de edad superior a los 65 años.
- Beneficiario: La persona física que percibe la prestación o hace uso de las coberturas de esta póliza. Podrá ser el asegurado o cualquier miembro de su unidad familiar en función de la cobertura.
- Tomador: El tomador de la póliza será la persona física que contrate esta póliza y abone el importe de las primas correspondientes.
- Asegurado: Persona física sobre la que se establece el seguro.

La figura de Tomador, Beneficiario y Asegurado podrían confluir en la misma persona.

b) DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTIAS

A continuación pasaremos a describir brevemente, sin profundizar demasiado, las posibles garantías de nuestro producto:

- Atención profesional para el caso de enfermedad o accidente temporal del Asegurado:

Por la presente garantía queda cubierta la asistencia, por un cuidador, en el domicilio del Asegurado, siempre y cuando el Asegurado se vea afectado por una enfermedad repentina o accidente temporal cubierto por la póliza, que no le permita atender sus obligaciones diarias.

Esta cobertura será efectiva en los casos en que el Asegurado resida solo o con personas menores de x años a su cargo.

La duración de esta garantía será por un período no superior a x días.

El Asegurado deberá aportar un informe médico como justificación para recibir la cobertura o el informe de la persona asignada por la compañía.

- Atención sanitaria profesional para el caso de enfermedad o accidente de larga duración del Asegurado:

Por la presente garantía queda cubierta la asistencia, por un profesional sanitario, en el domicilio del Asegurado, siempre y cuando el Asegurado se vea afectado por una enfermedad o accidente cubierto por la póliza, que no le permita atender sus obligaciones diarias, y le provoque una inmovilización domiciliaria.

Esta cobertura será efectiva en los casos en que el Asegurado resida solo o con personas menores de x años o mayores de x años a su cargo.
La duración de esta garantía será por un período no superior a x días.

El Asegurado deberá aportar un informe médico como justificación para recibir la cobertura o el informe de la persona asignada por la compañía.

- Servicio de la limpieza del hogar para el caso de enfermedad o accidente puntual del Asegurado:

Por la presente garantía, el Asegurador se hará cargo de mantener el domicilio del Asegurado limpio y en orden siempre y cuando el Asegurado se vea afectado por una enfermedad repentina o accidente puntual cubierto por la póliza, que le impida mantener el domicilio limpio y en orden a él mismo.

El Asegurado deberá aportar un informe médico como justificación para recibir la cobertura o el informe de la persona asignada por la compañía.

- Servicio a domicilio de medicamentos para el caso de enfermedad o accidente del Asegurado:

Por la presente garantía, el Asegurador se hará cargo del transporte, hasta el domicilio del Asegurado, de los medicamentos que, previa prescripción médica, precise el Asegurado para sanar de la enfermedad o accidente cubiertos por la póliza que padezca.

El coste de los medicamentos irá a cargo del propio Asegurado.

El Asegurado deberá aportar un informe médico como justificación para recibir la cobertura o el informe de la persona asignada por la compañía.

- Servicio telefónico de urgencia para el caso de enfermedad o accidente doméstico del Asegurado:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado y de la unidad familiar del mismo, un teléfono de urgencias para ser utilizado en caso de enfermedad repentina o accidente doméstico del Asegurado o de cualquiera de los miembros de la unidad familiar.

- Atención sanitaria profesional a las personas dependientes:

Por la presente garantía, queda cubierta la asistencia, por un profesional sanitario, en el domicilio del Asegurado, a la persona catalogada como dependiente que resida en el mismo, siempre y cuando, la persona responsable de dicha función no pueda hacerlo como consecuencia de enfermedad o accidente cubierto por la póliza. Esta cobertura será efectiva en los casos en que el Asegurado resida con personas dependientes a su cargo.

La duración máxima de esta garantía será de x días.

La persona responsable de la persona dependiente deberá aportar un informe médico como justificación para recibir la cobertura o el informe de la persona asignada por la compañía.

- Servicio de restauración para el caso de enfermedad o accidente puntual del Asegurado:

Por la presente garantía, el Asegurador se hará cargo de proporcionar todas las comidas del día al Asegurado, a sus hijos menores de x años y toda persona que de éste dependa, siempre y cuando el Asegurado se vea afectado por una enfermedad repentina o accidente puntual cubierto por la póliza, que le impida realizarlo a él mismo.
El coste de los alimentos irá a cargo del asegurado.

La duración de ésta garantía será de x días.

El Asegurado deberá aportar un informe médico como justificación para recibir la cobertura o el informe de la persona asignada por la compañía.

- Servicios sociales para los casos de tensión familiar en el domicilio del Asegurado:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado y de toda la unidad familiar, un equipo de profesionales en el campo de los servicios sociales con el fin de atender y resolver cualquier duda o situación de tensión familiar cubiertas por la póliza.

- Servicio de alarma 24 horas:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado y de la unidad familiar del mismo un teléfono de atención 24 horas que alerta de que se está produciendo una situación de tensión familiar extrema en el domicilio familiar. Este equipo, automáticamente, contacta con la policía, dándole los datos necesarios, con el fin de que se personen en el domicilio del Asegurado.

- Servicios de Orientación Jurídica:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado y de toda la unidad familiar, un equipo de profesionales en temas legales y jurídicos con el fin de atender y resolver cualquier duda o situación de tensión familiar cubiertas por la póliza.

→ Servicio de canguro:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado un equipo de profesionales en el cuidado de los niños, con el fin de atender a los hijos del asegurado, menores de x años, siempre y cuando una situación fortuita, adversa y temporal cubierta por la póliza no le permita hacerlo al propio Asegurado.

Esta cobertura será efectiva en los casos en que el Asegurado resida con personas menores de x años a su cargo.

La duración de esta garantía no será superior a x días.

→ Servicio de llevar o recoger a los hijos a las escuelas o similares:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado un equipo de profesionales en el cuidado de los niños, con el fin de recoger y llevar a los hijos del asegurado, menores de x años, siempre y cuando una situación fortuita, adversa y puntual cubierta por la póliza no le permita hacerlo al propio Asegurado.

Esta cobertura será efectiva en los casos en que el Asegurado resida con personas menores de x años a su cargo.

La duración de esta garantía se limita al tiempo que dure el recorrido, nunca superior a x horas.

→ Servicio de acompañamiento y distracción para las personas mayores:

Por la presente garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado un equipo de profesionales en el cuidado de los mayores, con el fin de atender, acompañar y distraer a las personas mayores de x años responsable del asegurado y que residan en el domicilio familiar, siempre y cuando una situación fortuita, adversa y temporal cubierta por la póliza no le permita hacerlo al propio Asegurado.

La duración de esta garantía no será superior a x días.

c) EXCEPCIONES O EXCLUSIONES:

Para tener bien definidos los riesgos que queremos asumir, y cobrar así una prima suficiente, es necesario dejar bien especificado que es lo que se cubre y que es lo que no se cubre en este producto.

Es por esto que deberemos detallar las exclusiones a las garantías acabadas de definir:

1. Las epidemias.
2. Las lesiones o accidentes provocados intencionadamente por el Asegurado.
3. Las enfermedades o accidentes derivados de la práctica como profesional de cualquier deporte o actividad peligrosa.
4. Siniestros derivados de la ingestión voluntaria de drogas o sustancias no prescritas por un médico.
5. Siniestros derivados de la ingestión de alcohol.
6. Los derivados como consecuencia de la participación en peleas o imprudencias temerarias, excepto en los casos de defensa personal.

5. Precio del producto y política de suscripción

En primer lugar, debería constatar el hecho de que alguna de las garantías propuestas en este trabajo son de difícil cobertura por el sector privado, como es el caso de todas aquellas situaciones derivadas de Tensión Social. Para estas coberturas deberíamos pensar en una cobertura privada pero subvencionada por el sector público. Esto se debe a la gran antiselección que podríamos tener en el producto provocada por esta cobertura.

Para una correcta tarificación del producto, será necesario que cada asegurado y los miembros de la unidad familiar cumplimenten diversos cuestionarios.

El primer cuestionario hará referencia al estado de salud actual y anterior. Éste nos permitirá prever la frecuencia de uso del seguro a causa de enfermedad o accidente del asegurado, en función de la necesidad de atención de la unidad familiar.

Otro cuestionario sobre la vida profesional y personal del asegurado. Éste nos permitirá estimar la frecuencia de uso del seguro a causa de circunstancias adversas, en función de la necesidad de atención de la unidad familiar.

Y un último cuestionario sobre la situación familiar. Éste nos permitirá estimar la frecuencia de uso del seguro a causa de tensiones familiares.

Debido a lo personal de las coberturas ofertadas, también se deberá ser un tanto indiscreto a la hora de establecer la política de suscripción.

Algunas de las coberturas ofertadas en esta póliza asistencial son más costosas, o más caras, que otras. Éste es el caso, por ejemplo, de las

garantías asistenciales sanitarias dirigidas a las personas mayores y también las dirigidas a las personas dependientes, dadas las características especiales de estos colectivos.

Sin embargo he tratado de mitigar este efecto, dejando claro, en la definición de éstas prestaciones, que solo entraran en cobertura cuando la persona responsable de éstas se vean incapaces de hacerse cargo, a causa de enfermedad, accidente o circunstancia fortuita adversa, y por un período limitado de tiempo.

Esto quiere decir que debe haber alguien que habitualmente se haga cargo de estas personas, no es la póliza la primera en responder.

Además, he intentado diversificar los riesgos ampliando mucho el público objetivo hacia abajo, dando cabida a las personas más jóvenes y sanas, ofreciendo otro tipo de prestaciones muy interesantes y necesarias para éstas, y bastante más económicas, como son el servicio de canguro, llevar y recoger a los niños del colegio, profesionales de la limpieza del hogar,..., siempre que se den las circunstancias especificadas.

Por otra parte, podríamos intentar ajustar también los precios y la suscripción para este colectivo analizando previamente cuales son las causas que, según las estadísticas, originan cada una de las discapacidades.

Ésta información la podemos obtener del trabajo del INE ya mencionado **“Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999”** (Cuadro nº 9)

6. Personas de 6 a 64 años con discapacidades según el tipo de deficiencia que las ha originado.

	Personas con discapacidades	Tasa por 1.000 habitantes de 6 a 64 años
TOTAL	1.405.992	45,94
Deficiencias mentales	287.329	9,39
Retraso madurativo	8.032	0,26
Retraso mental profundo y severo	32.186	1,05
Retraso mental moderado	61.494	2,01
Retraso mental leve y limite	40.788	1,33
Demencias	7.126	0,23
Otros trastornos mentales	140.141	4,58
Deficiencias visuales	262.814	8,59
Ceguera total	17.144	0,56
Mala visión	246.649	8,06
Deficiencias del oído	278.654	9,11
Sordera prelocutiva	24.070	0,79
Sordera postlocutiva	20.738	0,68
Mala audición	229.549	7,50
Trastornos del equilibrio	5.904	0,19
Deficiencias del lenguaje, habla y voz	21.813	0,71
Mudez (no por sordera)	2.602	0,09
Habla dificultosa o incomprensible	19.211	0,63
Deficiencias osteoarticulares	498.397	16,29
Cabeza	998	0,03
Columna vertebral	228.980	7,48
Extremidades superiores	154.166	5,04
Extremidades inferiores	182.831	5,97
Deficiencias del sistema nervioso	131.096	4,28
Parálisis de una extremidad superior	8.186	0,27
Parálisis de una extremidad inferior	8.637	0,28
Paraplejía	8.853	0,29
Tetraplejía	7.938	0,26
Trastornos de la coordinación de movimientos	62.667	2,05
Otras deficiencias del sistema nervioso	41.919	1,37
Deficiencias viscerales	116.135	3,79
Aparato respiratorio	19.348	0,63
Aparato cardiovascular	47.227	1,54
Aparato digestivo	9.551	0,31
Aparato genitourinario	9.736	0,32
Sistema endocrino-metabólico	23.090	0,75
Sistema hematopoyético y sistema inmunitario	11.106	0,36
Otras deficiencias	46.912	1,53
Piel	2.230	0,07
Deficiencias múltiples	24.948	0,82
Deficiencias no clasificadas en otra parte	20.274	0,66
No consta	28.345	0,93

Nota: Una misma persona puede estar en más de una categoría de deficiencia
Fuente: Revisión de las Proyecciones de Población en base al Censo de Población de 1991, a 15 de mayo de 1999

Según este cuadro, deberíamos cobrar una prima más elevada a aquellas personas, jóvenes o mayores, que padecieran o hubieran padecido algún tipo de enfermedad en la columna vertebral, respecto de la que cobraríamos a una persona que padeciera o hubiera padecido una enfermedad en el aparato digestivo.

Aunque sabemos que cualquiera de las dos puede derivar en una discapacidad, la primera tiene una probabilidad superior que la segunda de que así sea.

No solo esto sino que, para una correcta valoración del coste, y en consecuencia, de la prima a cobrar, deberíamos estudiar la demanda de servicios sanitarios y sociales actuales, por edades, sexo y causa, y proyectarlo hacia el futuro teniendo en cuenta las posibles innovaciones tecnológicas en materia sanitaria que puedan surgir y reduzcan la demanda de servicios.

Todo esto junto con el estudio realizado por Julio Sánchez Fierro en su libro “Libro Verde sobre la Dependencia en España” sobre la **“Esperanza de vida ajustada según estado de salud al nacer, a los 45 años y a los 65 años. España, 1999”**. (Cuadro nº 10)

	Al nacer	A los 45 años	A los 65 años
Varones			
Esperanza de vida (EV)	75,29	32,70	16,17
EV libre de enfermedades crónicas	40,85	10,17	3,31
EV en buena salud	59,52	19,61	7,78
EV sin discapacidad	68,52	26,90	11,39
EV sin discapacidad severa	71,07	29,04	13,09
EV sin discapacidad para las AVD	72,68	30,28	13,94
Mujeres			
Esperanza de vida	82,31	38,62	20,25
EV libre de enfermedades crónicas	37,89	8,14	2,77
EV en buena salud	58,17	18,25	7,52
EV sin discapacidad	72,12	29,25	12,39
EV sin discapacidad severa	75,44	32,18	14,66
EV sin discapacidad para las AVD	77,07	33,53	15,56

Fuente: INE, Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

Nos facilitaría ya una aproximación ajustada sobre el precio a cobrar por las garantías ofrecidas a las personas dependientes de nuestro público objetivo.

La fijación de los precios para cada uno de los públicos objetivo propuesto, debería ser un capítulo de estudio aparte mucho más extenso de lo que aquí exponemos.

6. Posible organización empresarial

- SECTOR BANCA SEGURO

En el sector Banca seguro, la estructura organizativa de este tipo de seguro está mucho más definida.

Todas las entidades financieras destinan una parte de sus presupuestos hacia la Obra Social. Esta Obra Social consiste en la creación y gestión de fundaciones, y por tanto entidades de carácter benéfico y sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es la atención social a ciertos colectivos más vulnerables o necesitados de la sociedad.

La actividad principal de muchas de estas fundaciones es el cuidado y asistencia de las personas mayores.

Para esto, suelen disponer de uno o varios centros residenciales en la ciudad donde operan, o en varias, en donde las personas mayores, a partir de una edad determinada, pueden instalarse de por vida.

Estos centros acostumbran a disponer de una estructura humana suficiente y totalmente cualificada para las distintas necesidades sanitarias de cada persona y para las actividades lúdicas que se realizan en el centro.

Sin embargo, este grupo de profesionales no solo atiende a las personas residentes, sino que también suelen estar dotados de un servicio de Atención Domiciliaria, aprovechando la misma estructura humana.

Estas fundaciones fomentan la relación familiar implicándoles en el cuidado de sus familiares mayores y/o dependientes.

Dado el carácter benéfico social de este tipo de instituciones y el de las diferentes organizaciones con las que se pudiera asociar, el precio de los servicios ofertados pudiera ser más ajustado que si fuera ofertado por una entidad empresarial con necesidad de obtener beneficios para su propia supervivencia.

Algunos de los servicios domiciliarios facilitados más frecuentemente por estas instituciones son:

Higiene personal

Servicio de restauración

Acompañamiento al médico, a comprar,...

Seguimiento de la medicación

Teleasistencia

Telealarma

Ayudas técnicas para la autonomía
Curas de enfermería
Tratamientos de fisioterapia
Soporte psico-social
Trámites administrativos
Adaptación de los espacios del hogar eliminando barreras arquitectónicas
Servicio de limpieza del hogar
Servicio de lavandería
Reparaciones domésticas

El público objetivo de estas Fundaciones es el de las personas mayores.

Sin embargo, la propuesta de éste trabajo para las compañías de Banca seguro sería aprovechar toda la estructura asistencial ya existente para facilitar, a través de estas fundaciones, algunas de las coberturas de las pólizas asistenciales diseñadas, con el fin de mantener los precios lo mas ajustados posible, o de hacer viables algunas coberturas de las propuestas, a través de una póliza donde se le garantice la rentabilidad técnica del producto en el caso de tener desviaciones con respecto a las previstas.

- **COMPAÑÍA DE SEGUROS TRADICIONAL**

Tal y como ya hemos comentado en el punto número 5, debemos ser conscientes de que algunas de las coberturas definidas en el punto 3, son de difícil oferta por parte del sector privado, como son aquellas relacionadas con las situaciones derivadas de Tensión Social. La solución pasaría por instrumentarlas mediante la prestación del servicio por el sector asegurador privado con cargo al presupuesto público. El sector privado sería un mero canal.

Dicho esto, analizaremos la situación desde la óptica de una compañía tradicional.

La compañía de seguros tradicional no dispone de la ventaja competitiva típica de Banca seguro, como es el control y la reducción de costes estructurales, sin embargo, la idea que exponemos a continuación, viene a ser la misma, partiendo de una estructura empresarial ya existente, aprovechar sus recursos para ofrecer los servicios de nuestra póliza.

En nuestra sociedad existen diferentes entidades, sin ánimo de lucro, que destinan sus recursos humanos y económicos para ofrecer una serie de

servicios asistenciales muy similares a los expuestos en este proyecto de póliza asistencial.

Alguna de éstas entidades son Cáritas, ONCE y Cruz Roja.

Hablaremos de la sociedad Cruz Roja en representación de todas.

Entre todas las intervenciones sociales que realiza, hay tres de ellas que son de especial interés para el caso que nos ocupa. Éstas son:

- a) Atención a la mujer con dificultades sociales
 - b) Atención a las personas mayores
 - c) Atención a las personas discapacitadas
- a) La atención que se presta a la mujer y a sus hijos, acostumbra a ser en caso de maltrato. Para ello, la Cruz Roja pone a disposición de éste colectivo una serie de servicios como:
- Apoyo a mujeres en situación de vulnerabilidad: La mujer que se encuentra en algún tipo de dificultad y acude en persona o llamando por teléfono a la Cruz Roja, se le asesora en materia jurídica según el problema planteado y se le ofrece apoyo psicológico. Éste es un servicio que se coordina junto con la “Concejalía de la mujer”.
 - Teleasistencia para mujeres maltratadas: Éste es un servicio similar al que ya se viene ofreciendo para la atención de las personas mayores. Mediante un equipamiento telefónico e informático la mujer maltratada puede contactar inmediatamente, las 24 horas del día, con una central de asistencia de la Cruz Roja. A través de este sistema, las mujeres que han sufrido maltrato se sienten más seguras y pueden desarrollar sus actividades con normalidad.
 - Casas de Emergencia: Se trata de proporcionar a la mujer víctima de la violencia de género, así como a sus hijos e hijas, un espacio de protección inmediato donde se garantice su seguridad y la cobertura de las necesidades básicas. El objetivo es ofrecer una asistencia inmediata y adecuada a las mujeres que acaban de sufrir una situación de maltrato. Para ello se les garantiza medidas de apoyo psicológico y se les ofrece información social y jurídica con el fin de que estas mujeres puedan superar la grave situación que atraviesan. El tiempo de estancia en estas casas es de 4 ó 5 días.
 - Casas de Acogida: Estos centros ofrecen prácticamente las mismas prestaciones que las Casas de Emergencia, pero a más largo plazo ya que su estancia aquí puede llegar hasta los 6 meses siendo ampliable. A través del Plan de Empleo de Cruz Roja Española, a estas mujeres víctimas del maltrato se les ofrece formación, apoyo en la búsqueda de empleo, y seguimiento durante todo el proceso.

- b) En el caso de la atención a las personas mayores, la Cruz Roja, al igual que la póliza asistencial objeto de este estudio, apuesta por la permanencia de la persona mayor en su entorno habitual, en su domicilio.

Algunos de los servicios ofertados por Cruz Roja para este colectivo son:

Teleasistencia domiciliaria
Traslado de alimentos elaborados a domicilio
Cuidados de enfermería
Compañía
Cuidado personal
Atención doméstica
Realización de gestiones
Visitas hospitalarias
Centros de día
Transportes adaptados
Residencias
Viviendas tuteladas
Familias de acogida
Alojamiento compartido

Si nos fijamos, éstos son muy similares a los ofertados por las fundaciones para el caso de Banca seguro.

Para las personas mayores que permanecen en su domicilio, la ayuda que se presta puede ser:

- Ayuda a domicilio básica: Destinada a atender las necesidades básicas de las personas mayores y las que plantean su entorno doméstico a través de cuidados personales, atención doméstica, menús a domicilio....
- Ayuda a domicilio complementaria: Pretende aliviar el aislamiento que sufren muchas personas mayores. Los voluntarios realizan las gestiones, compras, pequeñas reparaciones domésticas, compañía en el domicilio, fomento de aficiones personales, acompañamiento en salidas y realización de actividades de ocio.
- Teleasistencia domiciliaria: Posibilidad de poder contactar inmediatamente a través de equipamiento telefónico e informático, con una central de asistencia 24 horas, donde el personal de Cruz Roja moviliza recursos para dar solución a situaciones de emergencia como crisis de angustia o de

soledad, caídas, accidentes domésticos,...Este servicio se complementa con un seguimiento continuado.

Cruz Roja, además de la atención domiciliaria, también dispone de:

- Centros de día: Unidades de prevención, mantenimiento de salud, rehabilitación, formación, desarrollo de actividades culturales... todas ellas destinadas a propiciar hábitos de vida.
Éste servicio constituye un recurso de apoyo para los familiares de personas mayores que tienen dificultades para compaginar los cuidados que estas personas necesitan con sus actividades cotidianas.
 - Transporte adaptado: Para personas con problemas de movilidad que no pueden utilizar el transporte público, para hacer gestiones, ir a rehabilitación, al médico, actividades de ocio y tiempo libre...
 - Apoyo temporal a familias con personas mayores dependientes: Apoyo especializado para reducir el impacto que la dependencia genera sobre la familia y a optimizar la ayuda y cuidados que proporcionan al enfermo. Proporcionan un tiempo de descanso al cuidador primario, ofreciendo información y apoyo psicológico y emocional, en el ámbito individual y familiar. Sustitución de familiares en fin de semana, vacaciones,...
 - Abuelos-Nietos: Para los menores que por diversas causas pasan gran parte del tiempo solos en su domicilio, la figura los abuelos como interlocutores con los que comparten afectos y experiencias, a través de la colaboración de personas mayores como voluntarios.
Ésta práctica ayuda a prevenir el desarraigo social y escolar de menores en entornos problemáticos, potenciar su afectividad, cohesión familiar, dar una imagen positiva de las personas mayores al menor y desarrollar su autoestima.
 - Ocio y tiempo libre: Ocupar el tiempo libre de las personas mayores disminuyendo el aislamiento y facilitando la integración en el entorno con talleres de fotografía, manualidades, teatro, fiestas...
- c) En el caso de la atención a la persona discapacitadas, la Cruz Roja facilita el acceso a actividades laborales o educativas, evitando el aislamiento, fomentando la confianza en la autoestima personal y la integración en el medio natural.

Para lograrlo ofrece servicios muy similares a los explicados para el colectivo anterior tales como:

- Transporte adaptado
- Préstamo de ayudas técnicas: Sillas de ruedas, muletas, camas articuladas, andadores...
- Ocio y tiempo libre: Excursiones, talleres, deporte, fiestas, favoreciendo la integración y ofreciendo un respiro a los familiares encargados del cuidado.
- Ayuda a domicilio
- Teleasistencia

Cruz Roja atiende a una media de 37.000 discapacitados anualmente a través de 14 proyectos en España. Esto demuestra su preparación y capacidad tanto en recursos humanos como en recursos estructurales.

La pregunta obligada que debería hacerse una compañía de seguros, después de constatar que los servicios proporcionados por esta entidad podrían ser aprovechados por nuestra póliza asistencial, es de que manera se podría utilizar esta estructura tan bien organizada para ofrecer nuestro producto.

Cruz Roja establece CONVENIOS DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL, con el fin de obtener publicidad de sus proyectos y recursos económicos para llevarlos a cabo, con aquellas entidades empresariales que persiguen fines comunes o afines a los suyos.

Los tipos de colaboración existentes hasta el momento son:

- Empresa socio: Aquella que realiza una aportación periódica anual.
- Empresa donante: Aquella que realiza una única aportación puntualmente.
- Empresa colaboradora: La empresa en cuestión desarrolla, a través de Cruz Roja, su estrategia corporativa de responsabilidad social colaborando a medio y largo plazo en proyectos sociales o actividades de interés común.

Esta colaboración se formalizaría mediante las siguientes opciones:

- Financiación de proyectos comunes
- Destinando un porcentaje de la venta de un producto afín, a un proyecto de Cruz Roja
- Aportando fondos para la realización de campañas de sensibilización en medios de comunicación, distribución de publicaciones de Cruz Roja

- Publicando las acciones de Cruz Roja en internet o en cualquier publicación propia de la empresa
- Incluyendo a Cruz Roja como beneficiario de un programa de fidelización

....

Sea como sea, este sería un punto a desarrollar con más detenimiento y profundidad por expertos juristas, no siendo éste el objetivo del trabajo.

Cualquiera de las entidades mencionadas al inicio de éste punto cinco, en el apartado que se refiere a las compañías de seguro tradicionales, CARITA u ONCE, comparten la misma filosofía, tienen iguales objetivos, ofrecen servicios similares y sus estructuras organizativas son muy similares. Así que no vamos a repetir el análisis con cada una de ellas.

A continuación intentaremos hacer un análisis de asimilación entre los servicios ofrecidos por las Fundaciones, en el caso de Banca seguro, y por las Entidades como Cruz Roja, en el caso de la compañía de seguros tradicional, y las coberturas ofrecidas en nuestra póliza.

- 1) En el caso de las Fundaciones, los servicios prestados como higiene personal, servicio de restauración, teleasistencia, telealarma, curas de enfermería, soporte psico-social, servicio de limpieza del hogar, servicio de lavandería podrían ofrecerse tanto a las personas mayores, como hasta ahora, como a las Parejas jóvenes trabajadoras y con hijos pequeños, Familias monoparentales jóvenes, Familias unipersonales, tanto jóvenes como mayores, Familias con gente mayor a su cargo y Familias con algún miembro dependiente a su cargo, tanto joven como mayor, en los casos en que se den las circunstancias contempladas en la póliza, que son Enfermedad o Accidente, Situaciones de tensión social o Circunstancias fortuitas y adversas.

Se trataría únicamente de ampliar el público al que van dirigidos actualmente estos servicios, modificando, en la medida que las necesidades lo requieran, los recursos humanos de la Fundación.

La estructura de la organización no habría porque tocarla ya que se siguen ofreciendo los mismos servicios que antes y siempre en el domicilio del asegurado.

Para el resto de garantías que no encuentran correspondencia con estos servicios como, Servicio de canguro para los niños o Servicios de llevar y recogerlos del colegio, habría que buscar alguna entidad que tuviera toda una red de profesionales del cuidado de los niños, en las distintas zonas en las que se comercializa la póliza, para que pudieran acudir al domicilio del asegurado en el momento en que se produjeran las circunstancias contempladas en la misma.

- 2) En el caso de las entidades como Cruz Roja, la asimilación de garantías todavía es mayor.

La mayoría de los servicios ofertados como Teleasistencia domiciliaria, Traslado de alimentos elaborados a domicilio, Cuidados de enfermería, Compañía, Cuidado personal, Atención doméstica, Realización de gestiones y Visitas hospitalarias, pueden serlo tanto para las personas mayores, como para a las Parejas jóvenes trabajadoras y con hijos pequeños, Familias monoparentales jóvenes, Familias unipersonales, tanto jóvenes como mayores, Familias con gente mayor a su cargo y Familias con algún miembro dependiente a su cargo, tanto joven como mayor, en los casos en que se den las circunstancias contempladas en la póliza, que son Enfermedad o Accidente, Situaciones de tensión social o Circunstancias fortuitas y adversas.

Además, en lo que se refiere a los Centros de día, se podría aprovechar el recurso para la garantía de Canguro de niños. Es decir que se llevarían los niños al mismo centro donde se cuidan a los mayores, cuando se dieran las circunstancias cubiertas por la póliza, ganando en varios sentidos. Por un lado, el niño recibe el cariño y atención de las personas mayores, y al mismo tiempo éstas lo reciben de los niños.

Por otro lado, no es necesario dotar de más recursos humanos, en principio, al centro.

También, los servicios de atención a la mujer y sus hijos que sean víctimas de maltratos pueden ser aprovechados para las coberturas dadas en la póliza para los casos de Tensión social. Lo único es que las situaciones de tensión social cubiertas por la póliza pueden venir dadas por distintos motivos, no solo por maltratos hacia la mujer, así que esta sería unos servicios que se podrían aprovechar pero con matices.

7. Conclusiones

El estudio y las propuestas planteadas aquí, tienen por objeto aportar ideas e iniciativas útiles y viables para nuestra sociedad.

A la vista de todo lo expuesto hasta el momento, las primeras conclusiones son claras, existe una serie de necesidades reales demandadas por unos colectivos sociales latentes, no solucionadas hasta el momento, que son de difícil instrumentalización pero a las que hay que dar respuesta.

El proceso acelerado de envejecimiento, junto con el cambio profundo en la estructura social de la familia son la causa fundamental que motiva y justifica la búsqueda de la mejora en nuestro sistema de bien estar.

Estamos derivando a familias mucho más reducidas, de uno o dos miembros, y por otro lado, las mujeres, el pilar de las familias, han dejado su papel tradicional de cuidadoras de pequeños y mayores, y mientras, la necesidad de atención sigue estando ahí.

La evolución futura de los distintos públicos objetivo encontrados y definidos en el apartado primero va a acentuarse, siguiendo la tendencia de los últimos años.

Así que debemos afrontar y adaptarnos cuanto antes a la nueva realidad social inminente.

La respuesta pública que la sociedad estamos obteniendo, hasta ahora, frente a estas necesidades es nula o muy tenue. Existen algunas iniciativas en el ámbito autonómico pero muy aisladas y descoordinadas.

Tan solo algunos supuestos extremos están cubiertos por la Seguridad Social, mientras que el resto, la mayoría, no están obteniendo ninguna solución o tardía.

El papel de la familia, de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y de profesionales sanitarios diversos, es muy importante pero, en estos momentos, no suficiente para hacer frente a la situación descrita. Estamos necesitados de mecanismos que favorezcan la calidad asistencial y la disponibilidad de recursos humanos cualificados suficientes.

Sin embargo, la cobertura de éstas necesidades por parte del sector privado, deberá ser a precios ajustados dado que los sectores a los que va dirigido éste producto, en su mayoría, son de limitado poder adquisitivo.

Para poder ofertar un precio ajustado, se deberá primero, realizar un estudio actuarial exhaustivo de las distintas coberturas y colectivos, desarrollando más extensamente el punto cuatro de este trabajo, y segundo, establecer convenios de colaboración con profesionales y con entidades que, por su estructura, puedan aprovechar sus economías de escala y, poder así, hacerlo a precios más razonables, tal y como se plantea en el punto quinto.

Aún queda mucho por hacer para tirar hacia delante este proyecto, sin embargo, en mi opinión será una apuesta más que buscando la rentabilidad económica buscando la rentabilidad social del colectivo del que obtenemos la rentabilidad económica a través de otros seguros, con resultado positivo para todos.

Posiblemente este sea un producto más próximo a Mutuas de Previsión Social que a Entidades Aseguradoras S.A., sin embargo dado el poco peso de las MPS sería una vía de desarrollo a través de las s.a. creando una

MPS exclusivamente para estas coberturas, y limitadas a los clientes y/o familiares de los mismos.

8. Bibliografía

1. Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística 2004
2. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud 1999 (INE)
3. Nivel, calidad y condiciones de vida. Anuario Estadístico de España 2002-2003 (INE)
4. Salud. Anuario Estadístico de España 2002-2003 (INE)
5. Mercado laboral. (INE)
6. Estadísticas de morbilidad según su causa 2001. (INE)
7. Sánchez Fierro, Julio. Libro Verde sobre la Dependencia en España. 2004.
8. www.unespa.es
9. www.seg-social.es
10. www.caritas.es
11. www.once.es
12. www.cruzroja.es

Beatriz Bernal Callizo

Licenciada en Ciencias Empresariales en el año 1999 y en Ciencias Actuariales y Financieras en el 2002 por la Universidad de Barcelona.

Los idiomas adquiridos hasta el momento son el inglés y el francés.

Comencé a trabajar en el sector del seguro al cursar las prácticas empresariales en la correduría de seguros Aon Gil y Carvajal, en el departamento de consultoría, colaborando en los estudios que realizaban los ejecutivos de cuentas, en el año 2001.

Al finalizar mis prácticas, en octubre del 2001, entré a trabajar como actuaría en el ramo de vida para la compañía de seguros Caixa Terrassa Vida.

Durante el año 2003 participé en el proyecto de creación de la nueva compañía de seguros en el ramo no vida, Caixa Terrassa Previsió, en la que trabajo como actuaría desde junio del 2003.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El Plan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablancas: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: “Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos” 2004/2005

- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solventia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarnier: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010

- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Mugerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005

- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006

- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013

- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.

- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados? 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro? 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016

