

# 306

**Mejorar la vida de las personas de la tercera Edad:  
Dar más valor al seguro de Decesos**

Estudio realizado por: Jaume Pérez Tarrés  
Tutor: Ana Salguero

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

Curso 2021/2022

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 honorífico 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.

## **Presentación y agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a Ana Salguero Matarín, tutora de la Tesis, quien con sus conocimientos y apoyo me guio en cada una de las etapas de este proyecto de innovación que tiene que permitir su implantación en la sociedad La Previsió Terrassenca, Mutua de Previsió Social.

Quiero agradecer al Presidente de La Previsión Terrassenca, MPS, Don Rafel Comellas Martínez las facilidades para poder realizar el Master y el apoyo recibido para para llevar a cabo este proyecto.

También quiero agradecer al Director General de la Fundación Salud y Personas Joan Piñol por brindarme las herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de documentación sobre los procesos de Duelo.

Agradezco al Director de la Fundación Mémora, Joan Berenguer Maimó por brindarme las herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de documentación sobre el cuidado de nuestros mayores y el proyecto de las ciudades compasivas.

Por último, y no menos importante, quiero agradecer a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarme, a los docentes y ponentes por los conocimientos transmitidos y que en gran parte me han permitido realizar este estudio. En especial, quiero hacer mención de mi hija Mireia Pérez Querol, consultora en Accentur, que fue la impulsora y el apoyo que necesitaba para este momento tan especial.

Muchas gracias a todos.



## Resumen

La nueva organización social y laboral supone que cada vez se disponga de menos tiempo para atender a las personas mayores.

Los avances en medicamentos hacen que vivamos más años, no siempre en buenas condiciones físicas y mentales.

Estos dos supuestos anteriores tienen como consecuencia que las personas de edad avanzada necesiten cada vez más de soporte externo para garantizar la atención al hogar, a su propia persona y a sus necesidades.

El seguro de decesos se ha mantenido durante muchos años como un seguro solo para el entierro de la persona. En este trabajo se trata de incorporar una serie de servicios y prestaciones "antes" y "después" del propio fin de la póliza, donde diseñamos un producto con una atención más global que incluya servicios y prestaciones por las primas ya pagadas y otras de pago adicional por su utilización.

En este trabajo quiero ir más lejos y explorar la posibilidad real de ofrecer a las personas aseguradas en una póliza de decesos, especialmente cuando alcanzan una edad avanzada, una guía de servicios que le faciliten la vida en el día a día. Este estudio está destinado al colectivo de Mutualistas de La Previsió Terrassenca, entidad sin afán de lucro.

En el caso particular del estudio y para no dejar fuera a todas las personas que ya forman parte de la cartera de decesos de una compañía, se realizaría una valoración y diagnóstico para determinar las prestaciones y servicios que podrían quedar excluidos o que tendrían un coste adicional para ello.

## Resum

La nova organització social i laboral suposa que cada cop es disposi de menys temps per atendre les persones grans.

Els avenços en medicaments fan que visquem més anys, no sempre en bones condicions físiques i mentals.

Aquests dos supòsits anteriors tenen com a conseqüència que les persones d'edat avançada necessitin cada cop més de suport extern per garantir l'atenció a la llar, la mateixa persona i les seves necessitats.

L'assegurança de decessos s'ha mantingut durant molts anys com una assegurança només per a l'enterrament de la persona. En aquest treball es tracta d'incorporar una sèrie de serveis i prestacions "abans" i "després" del mateix fi de la pòlissa, dissenyant un producte amb una atenció més global que inclogui serveis i prestacions per les primes ja pagades i d'altres de pagament addicional per la seva utilització.

En aquest treball vull anar més lluny i explorar la possibilitat real d'oferir a les per-

sones assegurades en una pòlissa de decessos, especialment quan arriben a una edat avançada, una guia de serveis que li facilitin la vida al dia a dia. Aquest estudi està destinat al col·lectiu de Mutualistes de La Previsió Terrassenca, entitat sense afany de lucre.

En el cas particular de l'estudi i per no deixar fora totes les persones que ja formen part de la cartera de decessos d'una companyia, es realitzaria una valoració i diagnòstic per determinar les prestacions i els serveis que podrien quedar exclosos o que tindrien un cost addicional per a això.

## Summary

The current social and work environment means we have increasingly less time to take care of the elderly.

Meanwhile, advances in medicine mean we live longer, but not always in good physical and mental health.

As a result, the elderly require more and more external support to guarantee they receive the attention they need.

For many years, death insurance has been an insurance policy that covers no more than a person's funeral. In this thesis, I seek to incorporate a series of additional services and benefits "before" and "after" the end of the policy itself, designing a product that provides global attention that includes services and benefits in return for the previously paid premiums as well as others that might require additional payments.

In this study, I explore the real possibility of offering people insured by a death insurance policy a series of services to make their daily life easier, especially when they reach an advanced age.

This study is specifically addressed to the work of the Mutualistas de La Previsió Terrassenca, a non-profit organization. In order not to exclude those who already form part the death portfolio of the company, an assessment is proposed to determine the benefits and/or services that could be included or those that would incur an additional cost.

# Índice

1. Introducción .....	9
1.1. Justificación .....	10
1.2. Objetivos .....	11
1.3. Metodología .....	12
2. Marco Teórico.....	13
2.1. Envejecer como etapa vital.....	13
2.2. La muerte: conceptualización. ....	15
2.3. Cuidado de nuestros mayores y sus beneficios.....	17
3. El seguro de Decesos en la Previsió Terrassenca.....	19
3.1. Asistencia personalizada. ....	21
3.2. Las Aseguradoras de decesos irrumpen en el sector Funerario.....	22
3.3. Nuestros Mutualistas.....	24
4. Propuesta de innovación.....	27
4.1. Antes de la prestación del servicio.....	28
4.1.1. Servicios de atención domiciliaria.....	28
4.1.2. Servicio de atención a las mujeres .....	29
4.1.3. Asistencia Jurídica.....	30
4.1.4. Servicios complementarios.....	34
4.2. Durante la prestación del servicio de sepelio.....	36
4.3. Asistencia personalizada en el servicio.....	37
4.4. Después de la prestación del servicio.....	38
4.4.1. Gestión hereditaria .....	38
4.4.2. Gestión del duelo.....	39
5. Conclusiones .....	41
6. Bibliografía.....	43



# Mejorar la vida de las personas de la tercera edad: Dar más valor al seguro de Decesos

## 1. Introducción

La función principal del Seguro de Decesos consiste, desde sus inicios, en hacer más fácil el peor momento de la vida, es decir, la muerte. Se trata de evitar a la familia la engorrosa situación de hacerse cargo del coste económico de un sepelio y de ciertos trámites y obligaciones burocráticas que incluso se nos olvidan en ese momento.

Puesto que este seguro ha venido a cubrir la necesidad de dar digno sepelio a los difuntos, los servicios han evolucionado adaptándose a los tiempos, a las costumbres y el nivel de vida creciente de la población asegurada, que, en un principio, estaba integrada por las clases sociales más desfavorecidas. Así desde los más elementales sepelios de principios del siglo pasado consistentes en un sencillo féretro, conducción en coche de caballos, plañideras e inhumación en tierra corriente, se ha pasado a unos servicios de alto nivel, con suntuosas arcas, traslados nacionales e internacionales, no sólo en vehículos automóviles de lujo, sino incluso en avión, profusión de flores, servicio de tannatorio, tanatopraxia, inhumación de nichos y panteones, mármoles y granitos, incineración, servicio de asistencia personalizada, asesoramiento y orientación en los trámites legales, administrativos y fiscales, que conlleva un fallecimiento, etc.

Por otra parte, lo que antes era una simple póliza que garantizaba solamente un sencillo servicio de enterramiento, se ha convertido ahora en un verdadero multirriesgo familiar que cubre, además, la muerte por accidente, invalidez permanente, hospitalización, parto, traslado en ambulancia, subsidio por enfermedad, asistencia en viaje, teleasistencia y un largo etcétera. Es decir, que se ha pasado de un monoproducto a una póliza completa de multirriesgo, o como se denomina también una póliza “paquete”.

En este trabajo quiero ir más lejos y explorar la posibilidad real de ofrecer a las personas aseguradas en una póliza de decesos, y muy especialmente cuando alcanzan una edad avanzada, una guía de servicios que le faciliten la vida en el día a día. Una guía de servicios pensados en el colectivo que podamos tener en una cartera de seguros de decesos cómo será el caso de este estudio: La Previsió Terrassenca, Mutualidad de previsión social a Prima Fija.

La Previsió tiene una dilatada trayectoria en los seguros en la ciudad de Terrassa, extendiéndose en la actualidad a toda Catalunya. El año 1908, en la Catalunya de inicio de siglo, en un entorno de gran efervescencia emprendedora y de desarrollo de propuestas mutuales, nació Previsió Terrassenca, Asociación Benéfica de Socorros Mutuos, convirtiéndose con el tiempo en una asociación benéfica de tradición local, con el objetivo de dar una ayuda económica en el momento del deceso de un asociado.

Desde su fundación, la actividad ha estado ininterrumpida y con capacidad para superar periodos de enorme dificultad, como históricamente fueron la epidemia de gripe de 1919, la Guerra Civil y las riadas de 1962 en Terrassa. En la actualidad, la Previsió es una Mutualidad de Previsión Social que revierte todos sus beneficios entre sus asociados, por-

que es una entidad sin afán de lucro, dirigida por una Junta Directiva escogida por sus asegurados, con una experiencia centenaria y con una voluntad de futuro que demuestra su solidez.

Nuestro ámbito de actuación es Catalunya y, a 31 de diciembre de 2018, tenemos cerca de 20.000 asegurados, casi un 10% de los Tarrasenses, que nos sitúa por encima de la mayoría de compañías estatales que operan.

En cuanto a nuestro servicio, cubrimos el entierro, la incineración y el traslado desde todo el mundo, también realizamos todos los trámites jurídicos y documentales, así como el asesoramiento testamentario y hereditario y de protección jurídica de los asegurados a través del equipo jurídico de la Previsió.

La Previsió gestiona más de 300 defunciones anuales, lo que supone el 15% de los entierros de la ciudad y un 30% del total de entierros cubiertos por las diferentes aseguradoras, demostrándose así la posición líder en los seguros de decesos por parte de nuestra Entidad, la cual, por historia, tradición y peso específico, se ha convertido en una auténtica institución local.

Además, desde el mes de mayo de 2017, la Previsió disponga de uno de los mejores tanatorios de Catalunya, moderno y bien equipado, La Rambla, Serveis Funeraris, ubicado en el centro de la ciudad y especialmente bien comunicado -9 líneas de autobús, al lado de la estación del ferrocarril de la Rambla y de la entrada de las dos autopistas que conectan con Barcelona y todo el país.

La Rambla, Serveis Funeraris, dispone de un equipamiento con instalaciones acogedoras y confortables que ofrecen intimidad y calidad y con un equipo de profesionales que facilitan la máxima personalización de la ceremonia de despedida y acompañan con un trato muy humano a la familia en todo el proceso de duelo.

## **1.1. Justificación**

La Póliza de decesos son habitualmente pólizas familiares, es decir: en que los asegurados son los integrantes de una unidad familiar que puede ir desde la primera a una tercera generación, cuando alguno de los integrantes de la póliza llega a una edad avanzada, puede requerir de ayuda, que en algunos casos le puede dar, miembros de su propia familia o en otras ocasiones se puede requerir ayuda externa.

En algunos casos no se puede disponer ni de la ayuda de la familia ni de la ayuda externa y la persona queda desatendida. Creo que, en los tres casos anteriormente citados, desde el seguro de Decesos, podemos contribuir a mejorar a los asegurados en cada uno de los tres supuestos.

Todo el desarrollo de este trabajo se ha centrado en cómo mejorar la vida a las personas mayores de nuestro colectivo de Mutualistas. No cabe duda que también podemos desarrollar y así lo hacemos, productos y servicios para todas las edades.

No tenemos que perder de vista que la póliza de decesos es una póliza familiar, en la que habitualmente puede haber una, dos e incluso tres generaciones de una misma familia.

Es por esto que hemos desarrollado también una guía de productos y servicios con entidades locales que bien utilizadas contribuyen a un ahorro anual en los gastos de determinados servicios.

La integración vertical que viene sucediendo en los últimos años, del sector de aseguradoras de decesos, principalmente, con el sector Funerario, permiten a las entidades aseguradoras incrementar sus beneficios al integrar el margen de la prestación del servicio funerario a sus cuentas consolidadas de explotación.

Ejemplos como:

Santa Lucia, que dispone del grupo funerario Albia,  
Ocaso, que dispone del grupo funerario Servisa  
Mapfre, que dispone del grupo funerario Funespaña  
Meridiano, que dispone del grupo funerario ASV  
Seguros atocha, que dispone de su grupo funerario Atocha  
Catalana de Occidente que dispone de su grupo SISTEA (Está en proceso de adquirir Memora)

En el caso que nos ocupa de La Previsió Terrasenca, disponemos de La Rambla Servicios Funerarios. La creación de esta empresa funeraria nos permite generar margen suficiente para contribuir a nuestros Mutualistas en nuevos servicios como es:

Desarrollar el CLUB del Mutualista con servicios pensados para mejora la vida de la gente mayo, incrementando la plantilla con una trabajadora social y un comercial de desarrollo.

## **1.2. Objetivos**

Se trata de ofrecer a los Mutualistas, que por causa de su edad y por la falta de autonomía, servicios a través de profesionales, con el objetivo de ayudarlos a en los diferentes ámbitos del día a día. Por un lado, existe la situación, con el envejecimiento de la población occidental, el número de personas de la tercera edad es cada vez mayor, y la necesidad de este colectivo no es algo puntual y anecdótico, que se puede resolver en el seno de una familia y contando solo con sus miembros, sino que requiere de terceros, que en muchos casos ni las instituciones son capaces de resolver sus necesidades.

Se trata de crear, desde el seguro de decesos, servicios de apoyo para los asegurados para estar cerca de las familias a través de profesionales que ofrezcan servicios para cuidar y ayudar a cada uno de los miembros de una póliza.

Mi experiencia en el sector Funerario y Asegurador en el ramo de decesos me permite poder plantear servicios orientados a acompañar a las familias y a las personas de edad avanzada en el proceso de envejecimiento, ayudando mejorar su calidad de vida.

Se trata de ofrecer, como veremos, de ofrecer una amplia cartera de servicios abierta a todos los asegurados, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas y las familias, en su día a día.

Para el desarrollo de estos servicios se necesitará de un equipo formado por un asesor comercial de la compañía y una trabajadora social que se encargará de desarrollar cada uno de los servicios con los profesionales del servicio que ofreceremos.

Tendrá que buscar profesionales especializados para cada uno de los servicios en que creamos que podemos ayudar y contribuir al objetivo de mejorar su calidad de vida.

El equipo actual Legal y Psicológico de la Previsión participaran parcialmente en el proyecto como complemento a la Asistente Social.

### **1.3. Metodología**

La metodología desarrollada en este trabajo es de tipo mixto, dado el carácter del propio trabajo. Para el establecimiento del marco teórico se ha llevado a cabo una metodología cualitativa y para diseñar el plan de desarrollo se ha trabajado una metodología mayoritariamente cuantitativa.

En una primera fase del estudio, se ha trabajado con el método cualitativo que ha guiado la investigación minuciosa de fuentes relativas al asunto que focaliza el trabajo así como a los temas complementarios que acompañan al principal. Por lo tanto, partiendo desde una fase previa, se ha propuesto el tema del estudio, planteando el objetivo general del mismo y estableciendo además los objetivos específicos.

Posteriormente se dio comienzo a la búsqueda de la bibliografía, escogiendo primero las bases de datos y las fuentes bibliográficas. Además, se han determinado las palabras clave que se indicarán seguidamente en este mismo epígrafe. Asimismo, se ha propuesto este procedimiento de investigación pormenorizado en torno al concepto del seguro de decesos, su evolución y las particularidades que incluyen en la actualidad.

Posteriormente se realizó una selección de la bibliografía considerada de interés para el estudio, relacionada con los objetivos establecidos. Para la localización de esta bibliografía se recurrió a las siguientes bases de datos:

- "Dialnet"
- "Scielo"
- "Teseo".

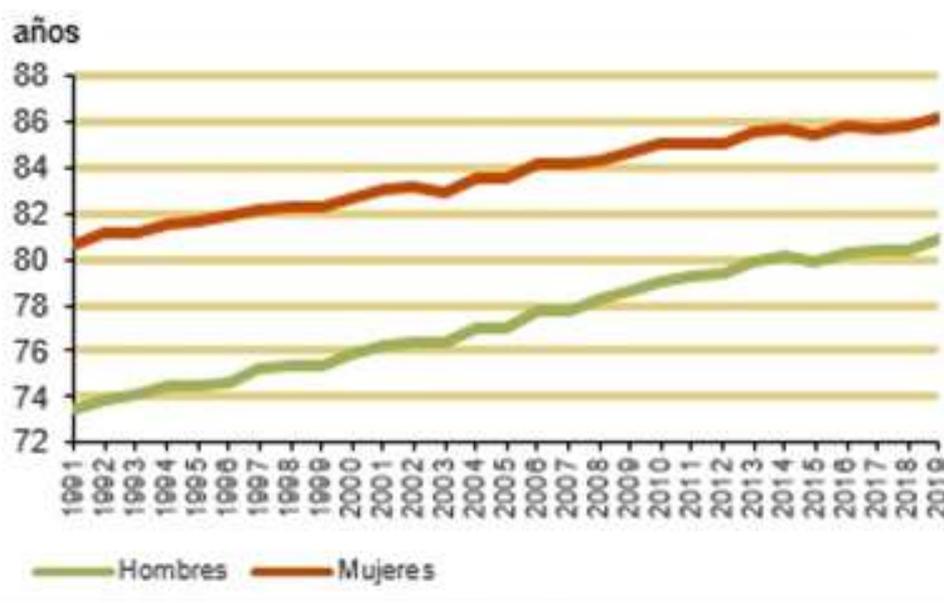
En estas bases de datos se encuentra una gran cantidad de artículos y tesis que abordan disciplinas como la Economía, el Derecho o las Ciencias Empresariales, todas ellas imprescindibles para el estudio que se va a desarrollar. La alta gestión documental que manejan estas bases de datos ha sido de gran relevancia para la localización de diferentes artículos científicos y estudios especializados mediante los siguientes descriptores: "seguro de decesos", "envejecer", "fallecimiento", "aseguradora".

## 2. Marco Teórico.

### 2.1. Envejecer como etapa vital

En los últimos años, las personas mayores han pasado a ser un tema de gran importancia dado que la sociedad toma cada vez mayor consciencia del envejecimiento de las personas e intenta ralentizarlo a través de grandes avances médicos y tecnológicos. La esperanza de vida al nacimiento en España ha pasado de ser entre los años 1999 y 2019 de 75,4 años a 80,9 años en los varones y de 82,3 a 86,2 años en las mujeres (INE, 2020).

Grafica 1. EVOLUCIÓN DE LA ESPERANZA DE VIDA AL NACIMIENTO. (INE, 2020)



El envejecimiento puede verse desde diferentes perspectivas, siendo clasificado como envejecimiento biológico, psicológico, social y envejecimiento funcional. El envejecimiento cronológico es el número de años que una persona ha vivido hasta el momento presente. Así, un individuo de 85 años es cronológicamente mayor que una de 75 años. Sin embargo, la edad cronológica puede no coincidir con la edad biológica, psicológica o social de una persona. Una mujer de 85 años puede ser una voluntaria activa, mientras que el hombre de 75 años puede estar confinado en casa.

El envejecimiento biológico consiste en un cambio paulatino del organismo en el que se da una disminución de las funciones biológicas y una serie de transformaciones en los órganos del cuerpo humano, en la sustitución de las células cardiovasculares, la pérdida de potencia muscular, la merma de la memoria y demás aspectos cognitivos, pérdida del color del vello corporal y también de la elasticidad y tonicidad de la piel.

Por tanto, con estos cambios, la capacidad del cuerpo para repararse a sí mismo se ralentiza y las funciones inmunitarias disminuyen, haciendo que el cuerpo sea más propenso a infecciones.

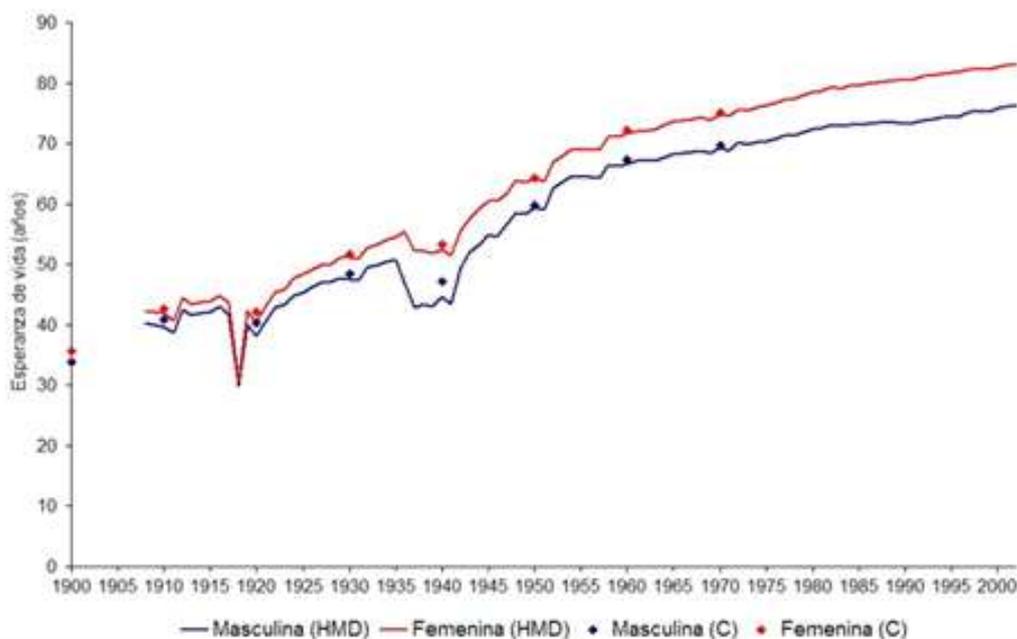
El envejecimiento psicológico o cognitivo implica cambios en la memoria, el aprendizaje, la inteligencia, la personalidad o la capacidad de reacción. Una persona mayor que es mentalmente activa y que es capaz de enfrentarse a nuevas situaciones puede decirse que se puede decir que es psicológicamente joven.

El envejecimiento social se refiere a los cambios en los roles y las relaciones que se suceden a medida que la persona envejece. Por ejemplo, no es raro que las personas mayores adquieran nuevos roles, como convertirse en abuelos, o que cambien de rol, como por ejemplo de empleado a jubilado.

La edad social de una persona en un contexto determinado puede ser muy importante en cuanto a que el envejecimiento sea una experiencia positiva o negativa. Los ancianos experimentan muchas pérdidas: sus hijos crecen y se van de casa, se retiran del trabajo y sus amigos mayores empiezan a morir. Cuando los ancianos no pueden vivir solos, tienen que vivir con otras personas, por ejemplo, con familiares o amigos o en residencias de ancianos.

El envejecimiento funcional está relacionado con el modo en que las personas se comparan psicológicamente con otras de edad similar. El aprendizaje y la memoria pueden verse perjudicados por la enfermedad, el exceso de medicación, la depresión y el estrés.

**Gráfica 2: evolución de la esperanza de vida en la población española**



Tal y como refleja la gráfica anterior, hoy en día, la gente vive más tiempo que nunca debido a los avances en la educación, la tecnología, la medicina, la distribución de alimentos y las condiciones sanitarias.

Sin embargo, añadir años a la vida no significa que también sea posible añadir más vida a esos años. En otras palabras, vivir más tiempo no siempre significa que también sea posible tener una buena calidad de vida en los últimos años. Algunos adultos mayores en la última etapa de su vida están sanos e independientes y siguen muy implicados en

su vida familiar y social, pero, por otra parte, no es raro ver a personas mayores que afrontan la última etapa de su vida sufriendo un gran deterioro físico y cognitivo.

El envejecimiento, en cuanto a proceso vital, incluye tres partes:

A. Crecimiento y desarrollo, se da durante los años de la infancia.

B. Maduración, se da durante la adolescencia y juventud.

C. Senescencia, ocurre después de los 30 años desde el punto de vista biológico, si bien desde una óptica cultural o cognitiva no se establecería tan marcadamente este límite

Así pues, el envejecimiento debe explicarse en base a estas tres partes. El cuerpo humano cambia de un modo notable con la edad y el envejecimiento suele ir acompañado de una disminución de las funciones corporales que, en cualquier caso, es diferente de la pérdida de funciones que resulta de la enfermedad.

Todos los órganos vitales comienzan a perder alguna función a medida que se envejece durante la edad adulta. Los cambios del envejecimiento se producen en todas las células, tejidos y órganos, y estos cambios afectan al funcionamiento de todos los sistemas del cuerpo.

Incluso teniendo en cuenta esta disminución de las funciones corporales referida, la mayoría de las funciones siguen siendo adecuadas a lo largo de la vida, porque la mayoría de los órganos tienen bastante más capacidad funcional de la que el cuerpo necesita. Es importante recordar que son las enfermedades, y no el envejecimiento normal la causa de la pérdida de función en la vejez, algo que es de suma importancia para poder diagnosticar y tratar las enfermedades en sus primeras etapas.

## **2.2. La muerte: conceptualización.**

La muerte es un fenómeno que siempre ha estado y estará presente en toda vida humana, en cualquier cultura, desde los orígenes.

“Sería preferible definir al hombre a partir de esas conductas externas del duelo, y no por el hecho de saberse mortal.”

Desde los tiempos más primitivos, el hombre ha sido muy consciente de darle sepultura a sus difuntos, mediante rituales, celebraciones y otros eventos. Rara es la cultura o la civilización que, más allá de cualquier creencia religiosa, no pretenda entender el sentido de este concepto esencial e inherente a la propia vida.

“Sabemos que nos alcanzará a todos, sólo es cuestión de tiempo y resulta inteligente no lamentar en exceso lo que es inevitable. No ha de ser para nosotros una catástrofe que nos tome por sorpresa. Conocerla de antemano nos ayuda a prevenimos contra la desesperación.”

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2014, definición 1), el término “muerte” procede del latín mors, mortis y se define como “cesación o término de la vida”. Son múltiples las definiciones que se han ofrecido sobre este concepto a lo largo de las distintas etapas históricas y a través de varias disciplinas, por lo que resulta una labor muy complicada dar un único sentido al concepto de “muerte”.

La Sociología y la Psicología abordan este concepto desde el análisis del comportamiento de una persona no solo a nivel individual sino también dentro de un grupo. La Filosofía también está vinculada al objeto de estudio, dado que una de las incógnitas primeras de la existencia humana es, precisamente, la muerte y esta disciplina es la que va a dar respuesta. Las prácticas rituales, las celebraciones y todos los sistemas de creencias que han construido las culturas alrededor de la finitud humana es el objeto de estudio de la Antropología y de la Etnología.

La biología entiende la muerte como el término de un proceso biológico:

“Para la biología el cese de la vida se produce cuando han desaparecido los fenómenos vitales, actividad cerebral, ritmo cardíaco, función pulmonar y la actividad del sistema nervioso.

Por su parte, la Psicología define la muerte como un fenómeno que acontece irreversiblemente a todos los seres vivos y que concluye el proceso vital.

Para esta disciplina, la muerte no fue un concepto importante hasta la década de 1940 cuando, tras los desastres provocados por la guerra, comenzó a nacer la necesidad de reflexionar sobre los valores básicos humanos. En el año 1959 con la publicación de la obra “The Meaning of Death”), de Feifel, se abrió una nueva etapa en esta disciplina, la Psicología enfocada al estudio de la muerte, cuyo principal objetivo es el de preparar al ser humano para el momento de morir, promover una actitud hacia la propia muerte que avance en el afrontamiento del miedo a desaparecer, fomentando una actitud de valentía y serenidad.

La situación irreversible que la muerte produce está llena de significación desde estas disciplinas, dado que:

- implica un complejo entramado de creencias.
- supone una gran riqueza de rituales y prácticas asociadas.
- pone en marcha una serie de mecanismos, dentro de los grupos sociales, dirigidos a mitigar los daños que trae la pérdida de uno de los miembros del grupo.

“Cada uno habla según su estatus o su función o su clase social, pero también según sus dimensiones características: indiferencia total, alivio, trabajo de duelo conforme a las reglas del grupo... sin olvidar la palabra del final, los silencios, los gritos, los susurros...”

La disciplina que más ha intentado abordar esta realidad humana, intentando mitigar sus signos, con los avances tecnológicos que siguen avanzando en su objetivo de prolongar la vida, ha sido la Medicina y, a su lado, el resto de disciplinas del ámbito sanitario entiende que hay un conjunto de estrategias que contribuyen a superar o moderar el temor que las personas llegan a experimentar al enfrentar la muerte, cómo, por ejemplo, reestructurar aquellos mitos que se relacionan con la misma.

Los grupos de apoyo suelen ser muy útiles como soporte emocional en los cuales las personas pueden interactuar con otras con las mismas vivencias, ayudando así a reducir el dolor que traen consigo esos temores Así se relaciona con el afrontamiento, que tiene unas consecuencias positivas sobre el bienestar psicológico de la persona y contribuye a

una mayor resiliencia a cualquier situación de conflicto.

Dado que, durante las últimas etapas de la vida, en la vejez, es cuando suelen presentarse las mayores crisis al respecto, las estrategias de afrontamiento inciden en esta etapa, precisamente, con el fin de contribuir a una mejor adaptación de la persona a atravesar esta etapa, promoviendo un auto concepto positivo, un control emocional y una serie de relaciones sociales que ayudan a la persona a afrontar el momento que tanto temen.

La muerte es, en algunas ocasiones, un proceso paulatino al que se le asocian una serie de síntomas que implican un enorme padecimiento no solo físico sino también psicológico en el enfermo y en sus familiares. Este proceso de muerte paulatina ha de ser abordada desde el concepto de “muerte digna”, considerando que morir con dignidad supone un derecho fundamental de todo ser humano

Un enfermo terminal es aquel que sufre una enfermedad que no tiene posibilidad de curación ni cuenta con tratamiento alguno que retrase su avance y que le conduce inevitablemente a la muerte en un margen de tiempo que, por lo general, es inferior a seis meses.

Según la atención al final de la vida requiere evaluaciones e intervenciones multidisciplinarias con el propósito de brindar apoyo a las personas y sus familiares a medida que se acerca la etapa de la muerte; es por esto que se vuelve necesario la profesión de trabajador social clínico que será quien podrá estructurar, diseñar y conocer los modelos más efectivos para intervenir con los adultos mayores en su toma de decisiones.

### **2.3. Cuidado de nuestros mayores y sus beneficios**

Las encuestas llevadas a cabo por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) concluyen que hoy en día, en España, resulta poco frecuente para las personas mayores la convivencia intergeneracional. Lo normal es que las personas mayores vivan solas. Sin embargo, que no se dé la convivencia no implica la ausencia de vínculos.

En absoluto. Según apunta esta misma fuente de información, el 86,7% de las personas mayores tiene relación cotidiana con sus familiares (principalmente sus hijos/as y nietos/as) a pesar de no residir con ellos.

Por último, datos adicionales facilitados por el CIS revelan que un elevado porcentaje de personas mayores de 65 años viven en sus propios hogares, bien solos (por haber envejecido) o con sus respectivas parejas. A medida que aumenta la edad, el porcentaje de personas que viven solas se incrementa, pero mantienen la preferencia de sus hogares como lugar de residencia.

### **CONTRATAR LA AYUDA DE ESPECIALISTAS EN CUIDADOS A DOMICILIO**

En este entorno que hemos avanzado, la atención a las personas mayores se presenta como una prioridad en el seno de muchas familias, asegurando su bienestar, su salud, su seguridad, pero, también, proporcionándoles compañía y entretenimiento para evitar-

les la tan temida soledad.

Hay muchas ocasiones, por múltiples motivos, que no se puede garantizar a nuestros familiares mayores toda la atención que se merecen y que ellos nos dieron cuando nosotros fuimos niños. Cuando se vive o se trabaja lejos, por ejemplo, la imposibilidad de prestar a nuestro familiar la compañía o la ayuda que necesitan se puede transformar en un sentimiento muy negativo.

Facilitar que las personas mayores que viven solas estén acompañadas y tengan ayuda para realizar sus tareas diarias contribuye a que puedan quedarse en sus hogares, como es su deseo, y superar la soledad a la que se tienen que enfrentar.

Contar con ayuda a domicilio garantiza una mejora de la calidad de vida de las personas mayores, potenciando su autoestima, su autonomía y su seguridad. Además, les proporciona compañía y de esta forma les permite mantener relaciones sociales con otras personas fuera del entorno de la propia familia.

Las empresas de asistencia domiciliaria son especialistas en cuidados a domicilio y conocen muy bien todo lo que tu familiar mayor necesita: ayudan para llevar a cabo sus tareas diarias como asearse, vestirse, comprar, cocinar, tomar su medicación, acudir a visitas médicas, pasear, conversar, en definitiva, cualquier actividad de su día a día que requiera de una atención o supervisión especializada. Así, como proporcionar compañía para superar la soledad que muchas veces rodea a las personas mayores.

## HACER FÁCIL LO QUE PARECÍA DIFÍCIL

Su objetivo no es convertirse en un servicio de búsqueda de ayuda domiciliaria. Se trata de ofrecer ayuda a las familias, en el sentido más amplio. Su objetivo es ayudarte a encontrar al cuidador o cuidadora ideal y que tú estés tranquilo porque tu familiar se encuentra en las mejores manos. Son un claro referente en el sector de las empresas de ayuda a domicilio en España.

La misión de consiste en ayudar a las personas mayores a envejecer de manera segura y saludable en su casa. Por ello, en se analiza con sumo detalle el perfil profesional de los candidatos y candidatas con el fin de encontrar a quien mejor se adapte a las necesidades de tu familiar.

Por eso decimos, que te hace fácil lo que parecía difícil: encontrar al cuidador o cuidadora ideal para tu familiar.

Son conscientes de lo difícil que resulta encontrar una persona de confianza que se pueda encargar del cuidado de tu familiar mayor y cuentan con una amplia red de cuidadores y cuidadoras que seleccionan cuidadosamente tras un proceso de selección y verificación de referencias muy minucioso.

La gran mayoría de las personas cuidadoras son contratadas directamente por las familias, terminado el proceso de selección. Solo una pequeña parte está integrada en la plantilla de y como son conocedores del elevado porcentaje de intrusismo que existe en este sector y la poca especialización que ofrecen algunas personas, aconsejan que siempre nos pongamos en las manos expertas.

### 3. El seguro de Decesos en la Previsió Terrassenca

El Seguro de Decesos tiene como objetivo garantizar los gastos y trámites inmediatos y necesarios, en caso de fallecimiento de las personas aseguradas. Se garantiza la prestación de un servicio fúnebre cualquiera que fuere la causa de fallecimiento.

Es bien conocido que el fallecimiento, además de una carga económica, implica un conjunto de trámites y procesos para llevar a cabo la inhumación o incineración de la persona fallecida que, en general, son complejos, molestos y costosos.

La ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, en su Disposición Adicional Primera, donde realiza la clasificación de los riesgos por ramos, le otorga el número de ramo 19, y lo define de la siguiente forma: "19. Decesos. Incluye operaciones de seguro que garanticen únicamente prestaciones en caso de muerte, cuando estas prestaciones se satisfagan en especie o cuando el importe de las mismas no exceda del valor medio de los gastos funerarios por un fallecimiento".

Por tanto, de la legislación se desprende que el Seguro de Decesos es de prestación de servicio, prestación en especie, que se aprecia por los asegurados, cuando mediante una simple llamada telefónica, una Entidad lleva a cabo todas las gestiones, coordina los servicios necesarios y se hace cargo del coste del servicio fúnebre.

El servicio fúnebre es el conjunto de elementos y servicios necesarios para efectuar el sepelio del Asegurado fallecido, que corresponden al servicio. Este servicio fúnebre, está formado por los siguientes elementos para la Población de Terrassa:

- Servicio Funerario
  - Féretro. (Tres modelos a elegir)
  - Recogida del fallecido en la Población de Terrassa.
  - Preparación y presentación del cadáver.
  - Certificado médico de defunción e inscripción en el Registro Civil.
  - Tramitación de la documentación necesaria para el servicio.
- Servicio de Tanatorio
  - Sala de Velatorio en la Rambla (Tanatorio)
  - Libro de firmas
  - Catering Básico
  - 1 Corona de flores naturales
  - Esquela necrológica en el Periódico Local
- Servicio de ceremonia
  - 120 recordatorios
  - Servicios religiosos.
  - Oficiante religioso / laico
  - Servicio musical con un interprete
- Inhumación o Incineración en la Localidad de Terrassa
  - Derechos de entrada al cementerio.
  - Nicho o Incineración.
  - Gastos de inhumación en nicho.

En el caso de fallecimiento en otra población distinta a la de Terrassa, la descripción

precedente puede variar, en función de las costumbres de cada zona con una serie de elementos típicos y exclusivos a la población dónde tenga lugar.

La Póliza dispone también de la cobertura de Asistencia en Viaje, para cubrir el traslado Nacional e Internacional, a la población de residencia que conste en la póliza.

También, tenemos la garantía de asesoramiento jurídico y gestoría en caso de fallecimiento. El objetivo de esta cobertura no es otro que el garantizar a los beneficiarios la prestación de un servicio de gestoría y asesoramiento en relación a los trámites a realizar con motivo del fallecimiento del asegurado, descargando a las familias de molestos trámites como tramitaciones en la Seguridad Social, tramitación de pensiones de viudedad u orfandad, asesoramiento testamentario en la tramitación sucesoria, certificados varios, etc.

Este seguro, cuya forma de contratación suele ser la familiar, garantiza al Asegurado la cobertura de los gastos y trámites necesarios para el servicio de sepelio como consecuencia de un fallecimiento.

Esto se traduce en la cartera de la Previsión en 82,63% de la cartera ser de más de un asegurado y más del 50% tenga más de dos asegurados en la póliza.

**Tabla 1: Número de Mutualistas que configuran las pólizas de La Previsión**

Mutualistas	Número de Polizas	%	
1	1.253	17,37%	82,63%
2	2.432	33,72%	
3	1.640	22,74%	
4	1.304	18,08%	
5	367	5,09%	
6	127	1,76%	
7	52	0,72%	
8	17	0,24%	
9	11	0,15%	
10	6	0,08%	
11	1	0,01%	
13	2	0,03%	
15	1	0,01%	
Total general	7.213		

Con respecto al volumen de primas, los datos de 2021, suponen unos 2.300.000 de euros.

El Ramo de decesos aparece como el número 19 dentro de la clasificación administrativa de ramos contenida en la Disposición Adicional Primera de la Ley 30/1995, de 8 de Noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y su Reglamento de desarrollo -ROSSP-, aprobado por el Real Decreto 2486/98, de 20 de Noviembre, que establece las exigencias de la dotación de sus provisiones y bases técnicas con técnica análoga al Seguro de Vida, todo ello para mayor garantía y protección de los asegurados.

### 3.1. Asistencia personalizada.

La asistencia personalizada que presta la Previsió, tiene como objetivo hacer más fácil, rápido y eficaz todo el proceso administrativo y de gestión que es necesario realizar en los momentos inmediatamente posteriores al fallecimiento. Este servicio nos permite estar junto a los familiares en el momento del fallecimiento, que es el momento en el cual, los asegurados necesitan más la ayuda. La acción comercial para conseguir nuevos Asegurados empieza aquí, ya que tenemos una visión completa del entorno familiar y de las oportunidades futuras para hacer nuevos Mutualistas.

El Ramo de Decesos es un seguro de prestación de servicios. Esto significa que el objeto del seguro, principalmente, no es indemnizar económicamente en caso de siniestro, sino poner a disposición del asegurado ciertos servicios regulados en el contrato.

En la tramitación de un sepelio, es mucho más compleja que el pago de una indemnización económica, ya que intervienen muchos factores: desde la implantación de un servicio de atención telefónica, hasta el control de proveedores funerarios, pasando por la formación de las personas dedicadas a la resolución del propio siniestro. Ello conlleva el establecimiento de una estructura de comunicación eficaz entre todas las personas que intervienen.

En el caso de la ciudad de Terrassa, con la liberalización de los servicios funerarios, son los Ayuntamientos podrán someter a autorización la prestación de dichos servicios. La autorización tendrá carácter reglado debiéndose precisar normativamente los requisitos objetivos necesarios para obtenerla y se concederá a todo solicitante que reúna los requisitos exigidos y acredite disponer de los medios materiales para efectuar el traslado de los cadáveres”.

Los tanatorios son hoy lugares de etapa como instalaciones funerarias de marcado matiz comercial, y que se define en general, en la diversa legislación autonómica como el establecimiento funerario, habilitado como lugar de etapa del cadáver, entre el lugar del fallecimiento y el de inhumación o cremación debidamente acondicionado y dispuesto para la exposición y velatorio de cadáveres. En España existen 2.525 tanatorios, con 7.050 salas de velatorio. De ellos unos 500 cuentan con más de 10 salas velatorio, lo que se considera apropiado para ciudades grandes.

En la ciudad de Terrassa existía hasta el año 2017 un único operador funerario Municipal que gestionaba, en Monopolio, el servicio funerario, de Tanatorio, Crematorio y Cementerio.

En el año 2017 La Previsió decide abrir su propio tanatorio y el mismo año Altima, una de las empresas líderes del mercado funerario en Catalunya, también inaugura su tanatorio /Crematorio. Altima está participada en un 30% por el grupo funerario Albia, propiedad de Santa Lucia, líder del sector asegurador de decesos en España.

El disponer de un tanatorio propio, permite a La Previsió el poder dar un servicio integral de asistencia personalizada que no podía dar, anteriormente en el tanatorio Municipal de Terrassa. A la vez incrementa el potencial comercial de la entidad al poder tener a diario, visitantes en las salas de velatorio.

## 3.2. Las Aseguradoras de decesos irrumpen en el sector Funerario

Las principales aseguradoras con grandes carteras de decesos llevan años invirtiendo en el Sector Funerario, ya sea en empresas participadas, comprando empresas Funerarias, construyendo Tanatorios e incluso acudiendo a concursos públicos para la gestión de complejos funerarios.

- Santa Lucia
  - Hace 30 años creó el grupo Albia, y tiene centros en prácticamente todo el territorio nacional.
  - Comercializa bajo el nombre FlexiAlbia la posibilidad de financiar el servicio funerario.
  - Atiende servicios de todas las compañías de seguros y particulares
  - En Catalunya tiene el 30% de la empresa Funeraria Àltima

Imagen 2: Implantación de Albia en el Territorio Nacional



- Ocaso
  - Servicios especiales: Servisa para prestar servicios, principalmente a los asegurados de Ocaso
  - No comercializa servicios parecidos al seguro de decesos
  - Implantación nacional
- MAPFRE
  - Propietaria de Funespaña.
  - Funespaña comercializa servicios funerarios Low Cost a través del portal WEB [inaliaservices.com](http://inaliaservices.com). Precios inferiores a las pólizas de Mapfre
  - Gran implantación nacional
- MERIDIANO
  - Propietaria de ASV
  - A través de su portal se puede configurar un servicio de entierro a futuro
  - Gran implantación en la comunidad Valenciana y Andalucía

- CATALANA OCCIDENTE
  - Se incorpora al sector funerario con la adquisición de la compañía aseguradora Previsora Bilbaína, que ya tenía negocio funerario
  - Durante los últimos cinco años adquiere una funeraria en Madrid y el 15% de la Funeraria de Barcelona
  - Este mes de Julio ha cerrado la compra de todo el grupo Mémora, (pendiente de autorización de la Comisión Nacional de Competencia:
  - Mémora vende el producto de pre necesidad “Elactium”
  
- LA PREVISIO TERRASSENCA, MPS
  - Propietaria de La Rambla Serveis Funeraris desde 2017
  - Tanatorio en el centro de la ciudad
  - Tres salas de Velatorio
  - Gestiona el 75% de los servicios de la Previsió
  - Implantación en las ciudades de Terrassa, Matadepera, Viladecavalls, Ullastrell i Vacarisses.

En España operan 1.100 empresas de servicios funerarios, de las que destacan los siguientes grupos funerarios: Mémora con 125 tanatorios, Funespaña con 119 tanatorios, Albia con 104 tanatorios, ASV con 68 tanatorios y ALTIMA con 41 tanatorios que tienen una cuota del 32,47%.

- **NUEVOS ACTORES IRRUMPEN EN EL MERCADO DE DECESOS Y FUNERARIO:**  
Atresmedia lanza su estrategia de inversión en ‘startups’ de la ‘silver economy’  
*“Fuente el País Economía”*

Atresmedia ha lanzado una nueva línea estratégica dentro de su actividad de inversión en startups, con el objetivo de buscar nuevas vías de negocio en torno a la denominada silver economy, la actividad orientada a la atención de las personas mayores, junto con las necesidades de familiares y cuidadores.

Con este objetivo, el grupo ha llevado a cabo, hasta ahora, tres inversiones en startups, y ha lanzado un vehículo de inversión, Pazy Digital Ventures. La estrategia se mueve bajo los verticales de salud, entretenimiento, educación para mayores y decesos.

Así, su sociedad de inversión Atresmedia Capital ha creado la compañía Pazy Digital Ventures, que inició sus operaciones de forma oficial el pasado 17 de junio. La sociedad nace con un objeto social de prestación, comercialización e intermediación de todo tipo de servicios funerarios y de todos aquellos relacionados con las pompas fúnebres, servidos en tanatorios, velatorios, crematorios y cementerios. En paralelo, Pazy Digital Ventures ofrece servicios de asesoría legal y consultoría, en materia de sucesiones.

La empresa precisa que la startup no es una funeraria, sino que ofrecerá servicios en un ámbito que está poco digitalizado. Igualmente, realizará pruebas y analizará oportunidades que se puedan plantear, aunque con una mentalidad “startapera”, en el sentido de que, si no funciona, se cerrará.

### 3.3. Nuestros Mutualistas

El número de asegurados actual de la previsión esta alrededor de los 18.000. Por lo que prácticamente, es un 8% de la población de Terrassa

El público objetivo está constituido por:

- Contratación familiar.
- De clase media, media-baja o baja.
- Con una tradición de contratación. (Los padres incluyen a los hijos en sus pólizas).
- Para mayores de 70 años tenemos el producto de prima única.
- El producto principal es el Seguro de decesos de prima nivelada
  - Creciente un 3% anual

Normalmente este tipo de seguro tradicionalmente lo contrata y paga la mujer, ha sido costumbre que lo contrate la ama de casa, aunque estos factores sociológicos van variando. Durante mucho tiempo, fue el primer ramo en número de pólizas, antes de la llegada masiva del automóvil, y el más introducido en la población española. El primer seguro que muchos españoles han contratado ha sido una póliza de decesos. Y puede ser el único seguro, en el cual, la totalidad de sus coberturas son muy conocidas por la población. La mayoría de la sociedad suele conocer las coberturas por la cual está compuesto y el alcance del Seguro de Decesos.

El 25 de septiembre de 1962 se produjeron en Terrassa y su área de influencia entre 600 y 1000 fallecimientos por una serie de inundaciones que provocaron la mayor catástrofe hidrológica de la historia de España. Como podemos ver en el siguiente grafico este suceso provoco la masiva contratación de pólizas de decesos en La Previsió.

La Previsió entidad tuvo un papel fundamental desde su labor social, en atender y ayudar a las instituciones locales y se hizo cargo de muchos fallecidos que no tenían medios económicos, a cambio de hacerse el resto de la familia socios de la Previsió.

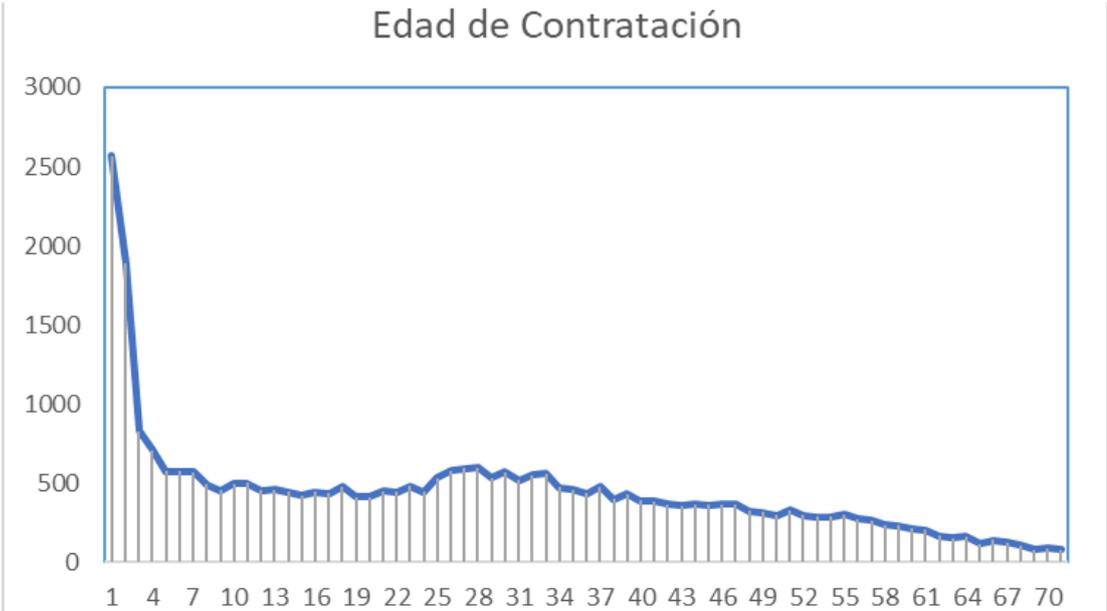
**Grafica 3: Altas de Mutualistas por años**



El mercado de la Previsió en los últimos años ha conseguido bajar la mediana de edad en las nuevas contrataciones pasando de un histórico de 44 años de edad a 41 años. Esto significa que el producto de decesos sigue siendo un producto aceptado por la población española y especialmente en nuestros clientes potenciales de Terrassa.

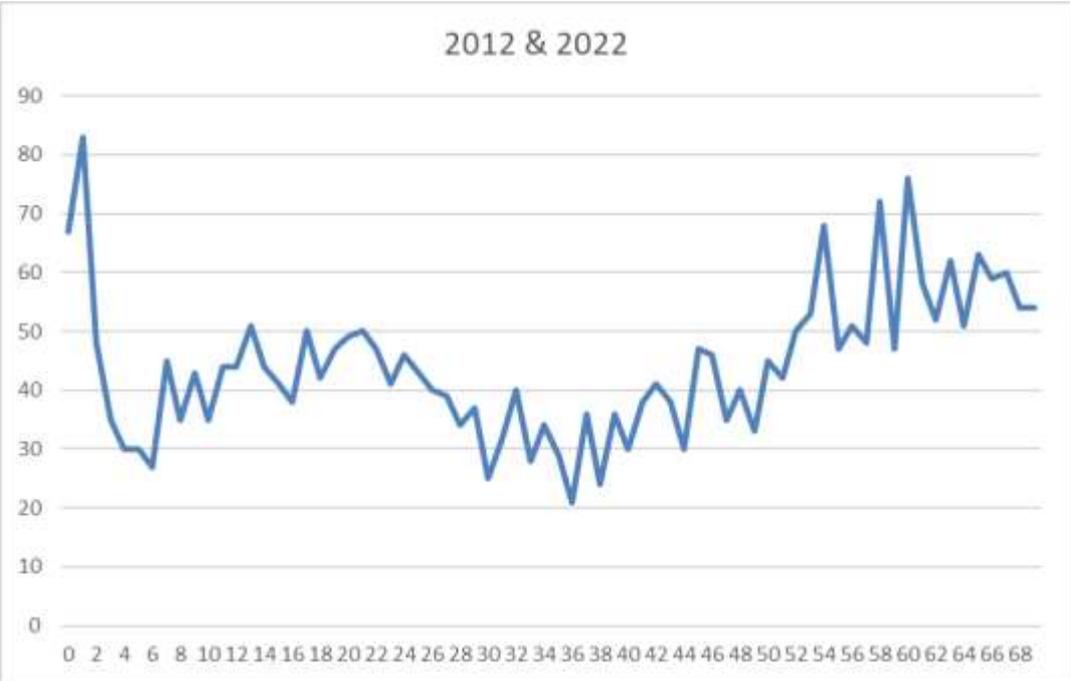
- Edad mediana de contratación histórica: 44 años de edad.

**Grafica 4: Edad mediana de contratación histórica de pólizas en la Previsió**



- Edad mediana de contratación de los últimos 10 años es de 41 años de edad.

**Grafica 5: Edad mediana de contratación últimos 10 años de pólizas en la Previsió**

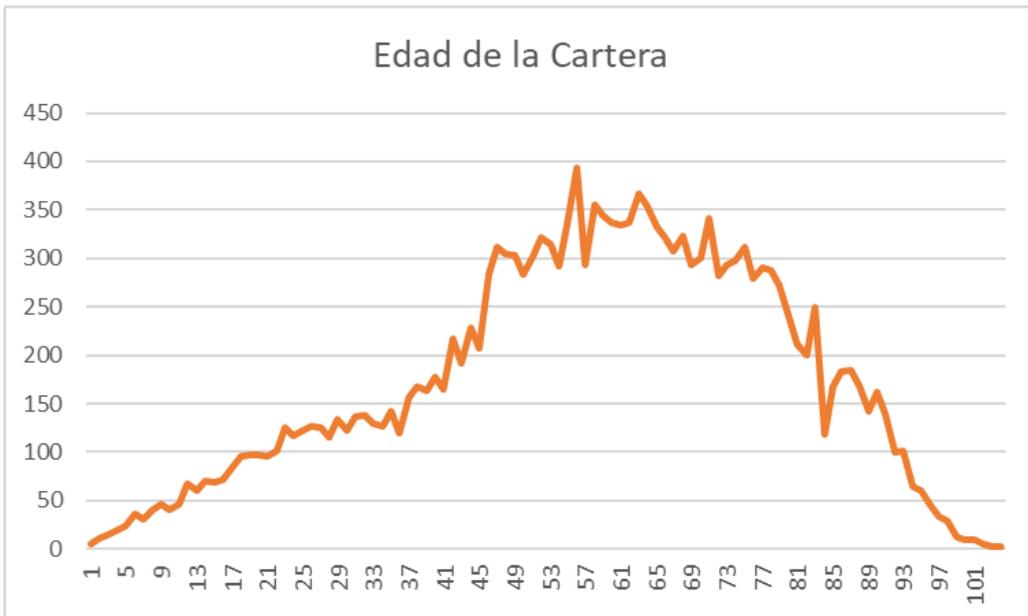


La Cartera de la Previsió en los últimos 10 años ha conseguido bajar la mediana de edad en las nuevas contrataciones pasando de un histórico de 58 años de edad a 45 años.

Esto significa que el producto de decesos sigue siendo un producto aceptado por la población española y especialmente en nuestros clientes potenciales de Terrassa.

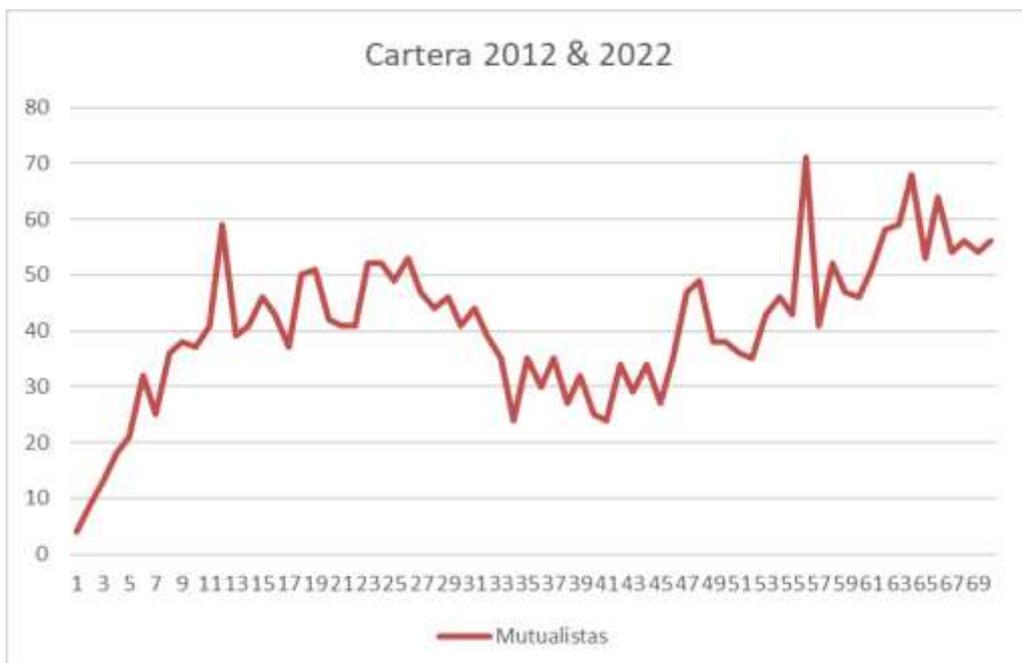
- Edad promedio de la cartera: 58 años de edad

**Grafica 6: Edad de cartera de la Previsió**



- Edad promedio de la cartera de los últimos 10 años: 45 años de edad

**Grafica 7: Edad Cartera de contratación últimos 10 años de pólizas en la Previsió**



## 4. Propuesta de innovación

Creamos el CLUB DEL MUTUALISTA con recursos y servicios dirigidos a la gente mayor de Terrassa i su área de metropolitana: Matadepera, Ullastrell, Viladecavalls i Vacarisses. Es una herramienta que pretende ayudar y acompañar a las personas mayores de nuestra la ciudad que forman parte del colectivo de la Mutualidad.

Desde este programa creado por la Mutualidad Terrassenca queremos promover unos servicios económicos que garanticen un envejecimiento activo y saludable.

Estos servicios pretenden optimizar las oportunidades de salud física, social y mental para las personas mayores para que participen activamente en la sociedad, sin discriminaciones, y que puedan disfrutar de una vida buena e independiente.

Ser autónomo/a y poder decidir depende, en buena parte, del echo de disponer de la información necesaria sobre las diferentes posibilidades existentes en relación a los recursos para la vida social, recursos sanitarios, asistenciales y culturales para fomentar la calidad de vida.

La lista de entidades y servicios que ofrecerá el CLUB, estará coordinado y supervisado por la Propia Dirección General de la entidad, la responsable Comercial y la trabajadora Social.

Las entidades que quieran formar parte, como colaboradores de nuestro CLUB, para dar servicio a nuestros Mutualistas, serán comercios, empresas y entidades con grandes profesionales al frente, que garanticen el envejecimiento activo y saludable que todos deseamos para nuestros Mutualistas y que se sientan en buenas manos cuando utilicen estos servicios.

Obviamente estos servicios enriquecen nuestro producto de decesos ya que ofrecen servicios antes de la propia prestación del servicio funerario para el que se ha contratado la póliza.

También tendremos servicios destinados a mejorar la propia prestación del servicio funerario e incluso servicios posteriores a la defunción, que se podrán beneficiar los familiares del Mutualista.

Todo esto no deja de tener un objetivo que no es otro que el seguir incrementando el número de Mutualistas de nuestra entidad.

Vamos a detallar en el siguiente punto las tres partes en las que el CLUB ofrecerá servicio adaptados al ANTES, DURANTE y DESPUES de la prestación del servicio por fallecimiento.

## **4.1. Antes de la prestación del servicio**

Se trata de buscar, como veremos a continuación, servicios dirigidos a personas mayores, con o sin dependencia. Proporcionar el primer contacto con nuestra asistente social para valorar de forma individual la situación personal y/o familiar. También elaborar un Plan individual en el caso de las personas que puedan tener un grado de dependencia resuelto por la administración.

Ofrecemos atención personalizada, incluso en el propio domicilio. En este proceso informaremos tanto de los servicios públicos como los que podamos tener concertados privados a través de nuestros colaboradores del CLUB del Mutualista.

La forma de ayudar a estas personas será realizar un estudio y un diagnóstico de cada situación, con entrevista de soporte, seguimiento personal y familiar, intervenciones personalizadas ajustadas a cada situación, con la finalidad de buscar, si no los tenemos, servicios con otras entidades para añadirlas como colaboradoras.

Esta metodología de trabajo nos permite ir adecuando nuestra red de colaboradores a las diferentes necesidades que vamos detectando. El responsable comercial de prestaciones será el encargado de localizar y llegar a acuerdos con estas entidades locales.

### **4.1.1. Servicios de atención domiciliaria**

Conjunto de tareas que se podrán realizar en el domicilio de las personas Mutualistas en situación de falta de autonomía temporal o permanente para poder realizar las tareas habituales de la vida cotidiana.

Se podrán contribuir desde las empresas colaboradoras en los servicios de atención a la persona o bien al hogar:

#### Atención a la persona

- Higiene y cuidado del cuerpo, alimentación, levantar y poner en la cama, cambios posturales, ayudas técnicas...
- Control de la medicación y la alimentación
- Cuidado de los niños en casos de ausencia o enfermedad de algunos de los progenitores, acompañamientos en la escuela, en el baño, de organización del ocio, seguimientos de salud, enseñar hábitos...
- Acompañamiento o suplencia al servicio médico, gestiones varias, compras...
- Apoyo a los cuidadores, supliendo, ayudando, motivando, proporcionando descanso y liberando de tiempo a la familia

#### Atención al hogar

- Higiene y orden, limpieza de la vivienda, realizando aquellas tareas que no puede hacer el usuario o su familia
- Compra de alimentos, de organización de las comidas, de preparación de las comidas...
- Tener cura de la ropa, poner lavadoras, planchar, coser...
- Ayuda a la administración de la economía del hogar, debido a la carencia de hábitos y/o de conocimientos insuficientes

#### Teleassistència

- A través de una alarma telefónica situada en el domicilio de la persona y conectada de forma permanente a una centralita, se garantiza una respuesta rápida en caso de emergencia, las 24 horas del día y durante todos los días del año.
- Sus funciones son proporcionar un contacto permanente con el exterior, dar respuesta de forma inmediata en caso de emergencia y ofrecer seguridad y apoyo al usuario y a su familia.

#### Comida a domicilio

- Este servicio garantiza la comida a aquellas personas con dificultades para prepararla. Potencia el mantenimiento de las personas en su domicilio, de forma que se evitan internamientos no deseados.

### **4.1.2. Servicio de atención a las mujeres**

Servicio de Información y Atención a las mujeres, con una atención especializada, de forma individual y confidencial a las mujeres mayores de edad en relación con el ejercicio de sus derechos en todos los ámbitos relacionados con su vida laboral, social, personal y familiar. Este Servicio estaría destinado a todas las mujeres, excluyendo a las que sufren violencia machista.

En este servicio se incorporaría nuestro personal Jurídico y psicológico con el fin de poder orientar mejor al colaborador que pueda ayudarla

La posibilidad de que las usuarias puedan elegir si quieren que la visita sea presencial o telefónica. Sólo nos lo deben indicar en el momento de pedir la cita. Si eligen hacer una visita presencial, se las citará con día y hora en nuestras oficinas. Si eligen hacerla telefónica, ésta irá a cargo del Servicio y se pactará un horario en que la usuaria deberá tener su teléfono disponible para ser llamada por nuestra asistente social, con la previsión de que esta llamada tenga una duración similar a la que tendría cualquier atención presencial.

#### Servicio de Información Jurídica

Facilita información general en materia de Derecho Civil, matrimonial y responde a solicitudes explícitas.

- Derecho civil: asesoramiento sobre responsabilidad civil, contratos de alquiler, hipotecas, servitudes, sucesiones y herencias, procesos ejecutivos, indemnizaciones por daños y perjuicios, reclamaciones de cantidad...
- Derecho de Familia: asesoramiento sobre los procesos de separación y divorcio, filiación, adopciones, parejas de hecho, medidas provisionales y medidas cautelares.
- Valoración del caso y posibilidad de acceder al turno de oficio (justicia gratuita) con acuerdo previo con el Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa..

#### Servicio de Información Psicológica

Ofrece información y/o tratamiento psicológico a las mujeres en situaciones de abuso o agresión en los ámbitos familiar, de pareja o laboral.

- Asesoramiento sobre el manejo de situaciones problemáticas en el ámbito familiar (separaciones, nuevas parejas, pautas de conducta respecto a los hijos e hijas, etc.)
- Tratamientos grupales estructurados para grupos homogéneos de usuarias sobre asertividad, autoestima y ayuda mutua.

### **4.1.3. Asistencia Jurídica**

Testamento - Testamento Vital o Voluntades Anticipadas

#### **La importancia de hacer el testamento**

Lo primero que hemos de tener claro para dar al testamento la importancia que se merece, es su definición: el testamento es la declaración por la cual una persona dispone el destino de sus bienes a favor de uno más herederos y puede establecer también legados y otras disposiciones para después de su muerte.

Es decir, el testamento es la planificación en vida de lo que queremos que se haga con nuestros bienes una vez no estemos; a quien y de qué manera deseamos que nuestros bienes se repartan en la defunción.

La ventaja más evidente de tener hecho el testamento es que somos nosotros quienes decidimos, sino lo hará la ley por nosotros. Cuando una persona muere sin haber otorgado testamento, la primera pregunta que surge es: ¿Y ahora quién hereda?

Pues la ley nos lo pone fácil, las personas que heredarán si una persona muere sin testamento serán sus hijos (si tiene), el cónyuge o pareja de hecho (si tiene), los ascendentes (si tiene), hermanos, hijos de hermanos o familiares de hasta cuarto grado (si tiene); y por último y si la persona que muere sin testamento no tiene familia, quien hereda es la Generalitat de Catalunya.

Parece increíble que esto pueda pasar, pero es más habitual de lo que nos pensamos.

Si hubiera un testamento que designara uno o más de un heredero concretos, este orden de sucesión no operaría, pues prevalece la voluntad del testador.

La manera más habitual y recomendable, pero no la única, es la del Testamento Abierto, que se tiene que hacer delante de Notario. Se trata de un testamento donde el notario recoge nuestra voluntad de hacer testamento y las cláusulas de este.

Este testamento será plasmado por escrito por parte del Notario, y nos lo leerá y custodiará el original en sus archivos. Por tanto, este tipo de testamento es el más común y que es el más seguro, dado que, aunque se perdiese, siempre podríamos recuperar el original en la notaría o donde se hubiera realizado. Si esta ya no existiera por jubilación o defunción del Notario, el testamento pasará a otro Notario que seguirá custodiando el testamento.

A veces tenemos la creencia que, para hacer este tipo de testamento es necesaria la presencia de dos testimonios, pero esto no es así de hace ya unos años. Actualmente, lo único que necesitamos para hacer el testamento será el DNI, tener más de catorce años y gozar de plena capacidad.

¿Qué se necesita para hacerlo?

El testamento abierto notarial es casi el único testamento que se hace hoy en día por sus enormes ventajas frente a los otros tipos. Se trata de hacer constar la última voluntad, en escritura pública ante notario, pudiendo beneficiarse el testador del asesoramiento y consejo de los servicios jurídicos de La Previsión, para tener la seguridad de que las cláusulas del testamento estarán dentro de la legalidad.

La Previsión pedirá hora al notario para formalizar el documento. Usted sólo tendrá que acudir a la cita con el notario, a la que le acompañaremos, por haber resuelto totalmente el trámite. La intervención del notario, como experto que redacta el testamento, garantiza que se cumplen todas las formalidades legales. Además, el notario se encarga de la conservación del testamento (ya que el original queda en su poder y lo que se entrega al testador es sólo una copia, manteniéndose durante la vida de éste la más absoluta garantía de secreto y confidencialidad respecto a la existencia del testamento y en cuanto a su contenido).

Es muy sencillo. En el testamento no es obligatorio decir en qué bienes se concreta la parte de cada uno de los herederos. Lo más frecuente, si se tienen hijos, es que se les nombre herederos por partes iguales, sin hacer mención de los bienes, sino aplicando un porcentaje igual para todos ellos. Será después de morir el testador cuando los nombrados en el testamento tengan que hacer un inventario de los bienes y deudas que aquel tenía, y proceder a su reparto.

El testamento más frecuente: “De uno para el otro, y después para los hijos”

Este testamento da la seguridad de que mientras viva cualquiera de los dos cónyuges, éste tendrá todos los derechos sobre el patrimonio del difunto. Habitualmente, cuando los dos falten, pasará a los hijos por partes iguales. Se suele denominar en el lenguaje común ‘del uno por el otro y a falta de los dos para los hijos’, y verdaderamente es una expresión que se ajusta perfectamente a su contenido. Es tan sencillo que no es extraño que sea el modelo más utilizado por los matrimonios que van al notario a otorgar testamento. Cada uno de los cónyuges debe otorgar este testamento por separado: son documentos individuales.

El caso más típico es el de un matrimonio con hijos que va a hacer testamento. La idea que suelen tener es que el viudo o viuda quede con los mayores derechos posibles, y en particular que pueda seguir disfrutando de la casa o de los bienes mientras viva, y que luego pase a sus hijos por partes iguales.

¿Qué pasa si no se hace testamento?

El primer problema que se plantea si alguien muere sin haber hecho testamento es qué pasa con su herencia. Si no se ha hecho testamento, hay que formalizar lo que se llama una «declaración de herederos, que es un documento público que define quiénes son los parientes con derecho a la herencia según unas reglas.

Así, si heredan los descendientes, ascendientes o el cónyuge, la declaración de herederos

ros se hace ante el notario del lugar donde tuviera el muerto su último domicilio.

Habrá que llevar para ello una serie de documentos (DNI del fallecido; certificación de defunción; certificado del Registro de Actos de Última Voluntad; Libro de Familia, al menos) y 2 testigos, en principio, que conozcan a la familia del fallecido. Si son parientes, no pueden tener interés directo en la declaración.

Gastos de estos trámites: en el mejor de los casos (declaración de herederos ante notario y sucesión sin complicaciones) los gastos son más de 3 veces lo que cuesta hacer testamento. Como ves, conviene otorgar testamento. De esta manera conseguirás que tus bienes pasen a quien quieres y facilitarás mucho las cosas a tus herederos el día de mañana.

Aparte del testamento abierto, que es el que se utiliza el 99% de las veces, existen otros tipos de testamento, que son: el Testamento Cerrado y el Testamento Hológrafo. El Testamento Hológrafo es aquél manuscrito por el testador, que sólo pueden hacer las personas mayores de edad y en todas las páginas del testamento debe constar la firma del testador, el lugar, el día y la hora que se realiza. Este tipo de testamento puede parecer atractivo, pues es gratuito, pero a la larga es un testamento que puede traer muchos problemas, ya que al final será un juez quien decreta la validez del testamento basándose en pruebas periciales, que tienen un coste elevado. Además, este documento sólo tendrá validez durante una duración de 4 años desde la defunción, por tanto, si los interesados no lo encontraran dentro de este periodo, ya no sería válido, cosa que es muy probable que pase, pues no queda inscrito en ningún registro oficial como el Testamento Abierto.

El Testamento Cerrado es parecido al testamento hológrafo, pero no es necesario que esté escrito a mano. La otra diferencia con el anterior es, que el testador introducirá el documento en un sobre y lo llevará a un Notario para que lo custodie y valide que al menos la persona que lo entrega, goza de plenas facultades.

Este tipo de testamento puede traer los mismos problemas de validez que el anterior, así que tampoco es muy recomendable.

Cuando una persona muere habiendo realizado un testamento cerrado, la persona interesada podrá ir al notario y solicitar aquello que hemos visto tantas veces en las películas: que abra el testamento. En este caso, el notario abrirá el testamento delante los interesados y lo leerá delante de estos y de dos testimonios.

Como conclusión, y siento repetirme, vale más acudir al Notario y firmar un testamento abierto, y así garantizar que en un momento dado se lleve a cabo nuestra voluntad. Hay que añadir que lo más importante aparte de hacer el testamento, es hacerlo bien, y por eso es necesario estar bien asesorado por buenos profesionales cualificados.

#### Voluntades anticipadas – Testamento Vital

A medida que el Alzheimer avanza, la capacidad para tomar decisiones se ve cada vez más mermada. Para este tipo de casos, en que la persona afectada va viendo afectada su capacidad para expresar su voluntad, la legislación vigente contempla distintas fórmulas legales para garantizar que ésta se cumple. Una de ellas es el testamento vital, también conocido como documento de voluntades anticipadas. En este artículo analizamos

qué es y para qué se utiliza.

¿Qué es el testamento vital?

El testamento vital (o documento de voluntades anticipadas) es una fórmula jurídica que permite a la persona titular del mismo expresar y trasladar instrucciones en relación con sus tratamientos médicos.

Este documento se registra en el departamento sanitario competente y, queda recogido en el historial clínico de la persona en la Sanidad Pública.

De esta lita que los médicos puedan conocer y cumplir con sus voluntades. Se trata de un documento que siempre puede ser revocado por el otorgante.

El testamento vital permite dejar constancia de la voluntad de la persona para aceptar o rechazar determinados procedimientos terapéuticos, en el caso de que, llegado el momento, no se pueda expresar por sí misma. Es una herramienta a la que los médicos pueden recurrir a la hora de tomar la decisión de administrar determinados tratamientos.

A través del testamento vital, también se puede designar un interlocutor para que exprese las instrucciones que se han dejado por escrito y que deberán seguir los médicos y equipos sanitarios, ya sea para aceptar o rechazar determinados procedimientos terapéuticos, ya sea para solicitar la aplicación de la eutanasia, si se dan los requisitos legales para ello.

En el testamento vital también se pueden dar indicaciones sobre el tipo de atención que se quiere recibir. Se pueden especificar las preferencias, por ejemplo, respecto a:

- ser atendido en casa o en el hospital,
- recibir asistencia religiosa o no,
- rechazar o garantizar una autopsia,
- permitir o no la donación de órganos para trasplantes o para destinarlos a la investigación científica.
- ser incinerado o no.

¿Cuándo se puede solicitar el testamento vital y cuánto cuesta?

El documento de voluntades anticipadas o testamento vital puede solicitarse en cualquier momento de la vida adulta, siempre que se tenga suficiente discernimiento para expresar la propia voluntad. Tiene que pedirse ante notario y tiene un coste aproximado de 60 euros.

Otra opción posible es elaborar un documento privado firmado ante tres testigos, de los cuales dos no pueden ser parientes ni estar vinculados patrimonialmente con la persona interesada, y librarlo en cualquier centro sanitario, al Departamento de Salud o a las oficinas de atención ciudadana.

Realizar testamento vital es un trámite que produce cierta aprensión y aún es una práctica muy poco frecuente en la población española. Sin embargo, es un documento importante para asegurar que, en caso de verse afectadas las propias facultades, cumplirán las voluntades propias de quien lo ha firmado respecto a los tratamientos médicos, liberando a los familiares de la responsabilidad sobre estas decisiones.

#### 4.1.4. Servicios complementarios

“Ser de la Previsió”

¡Ser de La Previsió supone muchas ventajas!

Ser titular o beneficiario de un seguro de la Previsión te da derecho a formar parte de la gran familia del Club del Mutualista, con un carné identificativo. Tendrás la oportunidad de participar en excursiones y viajes exclusivos, a precios especiales, que se programan a lo largo de todo el año.

Disfrutarás de descuentos en servicios para el hogar; compras en tiendas muy diversas; servicios complementarios de salud, como el dentista; y servicios y complementos para tus mascotas.



En este caso y para poder dar servicio o beneficios a los mutualistas de todas las edades, y no solo a las personas mayores, hemos establecido una segmentación por grupos de edades en los que pueden tener afinidades o necesidades comunes.

Grupos de edad	Mutualistas
0 - 5	112
6 - 17	723
18 - 29	1.381
30 - 41	1.841
42 - 53	3.343
54 - 65	4.104
66 - 77	3.609
78 - 89	2.300
90 - 101	611
>101	4

Los diferentes comercios los clasificaremos en base a la actividad que realizan y que

inicialmente serán:

- Alimentación
- Copistería / Fotografía
- Educación / Deportes
- Ocio / Cultura
- Perfumería / Estética
- Restauración
- Informática / Tecnología
- Joyería / Regalos
- Mascotas
- Moda
- Servicios para el hogar

A continuación, detallamos algunos de los beneficios acordados para los Mutualistas de La Previsió en los diferentes productos y servicios de comercios locales de la ciudad de Terrassa.

## Salud



**Centre Parc del Nord - Clínica Dental**  
Sant Leopold, 31, Terrassa  
937337300 | recepcion@centredental.com  
**Gratuïta** higiene/radiografies/visites,  
15% en tractaments



**Clínica Dental Rais**  
Arquímedes, 255, Terrassa  
937855087 | denrais@infomed.es  
**Dto. 50% Revisió/higiene amb radiografia,**  
10% en tractaments

## Mascotas



**Quins Quissos!**  
Nou de Sant Pere, 51 local, Terrassa  
935152827 | quinquissos@outlook.com  
5% en pemuqueria canina/felina, 10% alimentació/ access



**Clínica Veterinària Ramon Grau**  
Pare Llauredor, 153, Terrassa  
Prat de la Riba, 4, Terrassa  
937880557 | clinica@ramongrau.com  
10% en tots els serveis veterinaris

## Educación/Deportes



**Escola d'Idiomes Salt**  
Prat de la Riba, 37. Sant Francesc, 18.  
Ada. Abat Marçet, 221. Terrassa  
937854684 | info@saltidiomes.com  
**Matrícula gratuïta**



**UPI Language School Terrassa**  
Creu Gran, 15 baixos, Terrassa  
937833602 | hi@upls.cat  
50% en la matrícula



**Reves Shop**  
Pintor Vancells, 168, Terrassa  
937887080 | terrassa@revesshop.com  
10% productes esportius



**CD Terrassa Hockey**  
Ctra. Terrassa-Talamanca, km5,6 Matadepera  
937870502 | cdterrassa@cdterrassa.cat  
**Quota familiar de 50€ al mes, primer any.**  
1 mes d'escola infantil **grauït** hoquei, tennis,  
pádel, o 2 mesos d'activitats per adults



**Terrassasports**  
Jocs Olímpics, Terrassa  
937349500 | info@terrassasports.com  
**Quota a preus especials**



**Cicles Jordi & Elena**  
Avda. Can Jofresa, 5 nau 4, Terrassa  
937881181 | info@ciclesje.com  
10% material, 15% en mà d'obra

## 4.2. Durante la prestación del servicio de sepelio

### Tramitación del proceso del Servicio Funerario

El primer paso es que un médico certifique la defunción de una forma oficial. Si el deceso se produce en un hospital o en una residencia sus equipos médicos emitirán de forma directa el **certificado de defunción**. Si la muerte sucede en el domicilio, será necesario que un familiar se desplace en el Centro de Asistencia Primaria (CAP) para que el médico de cabecera firme el documento oficial.

- Servicio Funerario
- Féretro. (Tres modelos a elegir)
- Recogida del fallecido en la Población de Terrassa.
- Preparación y presentación del cadáver.
- Certificado médico de defunción e inscripción en el Registro Civil.
- Tramitación de la documentación necesaria para el servicio.

### Tramitación del proceso de Velatorio

Con el DNI del fallecido, tu propio DNI, el certificado de defunción y el título del nicho familiar, si tienes uno, podremos tramitar toda la documentación y todo el proceso hasta la inhumación o la incineración. Con estos documentos nosotros nos ocuparemos de la inscripción de la defunción en el registro civil y de las autorizaciones para el acondicionamiento sanitario del muerto y de su traslado a la sala de velatorio.

- Servicio de Tanatorio
- Sala de Velatorio en la Rambla (Tanatorio)
- Libro de firmas
- Catering Básico
- 1 Corona de flores naturales
- Esquela necrológica en el Periódico Local

### Preparación de la ceremonia de despedida

Te acompañaremos en el proceso de elección del ataúd, de las flores, de los recordatorios y los textos de los mismos. Gestionaremos la hora del entierro, o incineración, y de la ceremonia de despedida, sea religiosa o laica, te asesoraremos como organizarla y te facilitaremos todos los medios para que sea como tú desees. Podrás llevarla a cabo en nuestras instalaciones en un amplio y luminoso oratorio que ponemos a tu disposición.

- Servicio de ceremonia
- 120 recordatorios
- Servicios religiosos.
- Oficiante religioso / laico
- Servicio musical con un interprete

## Traslado al Cementerio / Crematorio

Trasladaremos al difunto al cementerio o crematorio escogido y pondremos a tu disposición coches de acompañamiento para ti y tus familiares.

- Inhumación o Incineración en la Localidad de Terrassa
- Derechos de entrada al cementerio.
- Nicho o Incineración.
- Gastos de inhumación en nicho.

En todo este proceso la familia del Mutualista estará acompañada y asesorada por un asistente Personal que se encargará de coordinar todos los trámites para que todo el servicio se realice como se ha previsto en la contratación, por parte de la familia.

En el caso de las Incineraciones, a partir del día siguiente a la cremación, la familia podrá recoger las cenizas en nuestras instalaciones para darle el destino que estimen oportuno.

Las cenizas son de libre circulación y no existe actualmente ninguna normativa restrictiva al respecto.

### **4.3. Asistencia personalizada en el servicio**

Esta asistencia se puede prestar de forma directa, por personal propio de la aseguradora o bien también existen empresas que subcontratan esta gestión a empresas especializadas.

No es el caso de las principales aseguradoras como Santa Lucia, que tienen su propia empresa de asistencia llamada Iris.

En el caso de los Asegurados de Ocaso, son los propios agentes comerciales de las diferentes sucursales que realizan la asistencia en los siniestros de decesos. Eso les permite realizar acciones comerciales con el entorno de la familia.

En el caso de Mapfre, tiene su propia empresa de asistencia llamada AFS. Los Asistentes personales, como les llaman, se encarga de verificar con el proveedor funerario la correcta prestación del servicio, y asesorar a la familia en temas hereditarios.

Segurcaixa, empresa que entra en el sector con la compra de pequeñas aseguradoras de decesos, actualmente tiene una cartera de las más importantes en volumen de primas únicas. En este caso tiene subcontratada la asistencia a una empresa externa.

En el caso de La Previsió, es el mismo personal de la aseguradora quien realiza las tareas de asistencia, hasta el punto que incluso la tramitación funeraria es realizada por ellos. Desde el principio hasta el fin del servicio funerario los Mutualistas de La Previsió tienen a su disposición el personal de la aseguradora. Esto garantiza el cumplimiento de las expectativas solicitadas en el servicio y permite poder realizar acciones comerciales sobre el conjunto de la unidad familiar.

## 4.4. Después de la prestación del servicio

- Una vez ha fallecido una persona se tienen que realizar unos trámites previos a la gestión de la Herencia de los que La Previsió se encarga de hacer para todos sus mutualistas fallecidos.
- Una vez autorizado por la propia familia los trámites inmediatos y que vamos a gestionar son los siguientes:
- Baja de la seguridad social
- Obtención de las partidas de defunción en el registro civil de la población de defunción
- Tramitación de la pensión de viudedad, si procede
- Tramitación de la pensión de orfandad, si procede
- Obtención del Certificado de últimas voluntades
- Obtención del Certificado de seguros de vida
- Primer asesoramiento gratuito sobre los trámites hereditarios y de impuestos

Estos trámites suelen gestionarse en un mes de tiempo aproximadamente, y son previos a poder empezar a gestionar los trámites hereditarios.

### 4.4.1. Gestión hereditaria

La gestión de la herencia no es una cuestión fácil. Es necesario obtener una copia auténtica de la herencia -si existe testamento previo y en caso contrario que un notario realice la declaración oficial de herederos; es necesario llevar a cabo la escritura de aceptación de la herencia y liquidar los impuestos de sucesiones y la plusvalía municipal, entre otros trámites.

#### Ventajas de nuestra gestión con el especialista en herencias

Lo más práctico, en caso de heredar, es contar con un profesional que asesore. No en vano, los procesos de sucesiones tienen varias aristas legales. Por otra parte, hay que recordar que hay diferencias sustanciales para heredar según la Comunidad Autónoma, tanto por la posibilidad de contar con un Derecho Foral propio como por los diferentes tipos de gravamen del Impuesto de Sucesiones.

Se hace importante, pues, evitar problemas innecesarios derivados de estas situaciones. Lo ideal es que el proceso de sucesión, que se abre con la lectura del testamento, sea lo más sencillo posible. Las principales ventajas de trabajar con un abogado especialista en herencias son las siguientes:

### 1. Agilización de trámites

Los abogados especialistas del ramo conocen todas las partes del proceso de principio a fin. Esto implica que, desde el primer momento, pueden indicar a sus clientes los plazos que van a pasar y los pasos a dar. Indudablemente, esta cuestión facilitará, y mucho, los trámites que se van a realizar. No en vano, una herencia mal gestionada y a destiempo puede crear muchos problemas.

Uno de los problemas recurrentes de un proceso de herencia mal planteado es el tiempo que se pierde. Es posible que pasen varios años hasta que se llegue a una propuesta de reparto aceptable. Por lo tanto, uno de los trabajos de los abogados es evitar esta situación de impasse.

### 2. Propuestas prácticas

Los abogados pueden realizar una serie de propuestas prácticas para el reparto de la herencia. No en vano, cuando el testamento no deja clara la distribución del patrimonio o, simplemente, no lo hay, este paso se hará necesario. La idea es evitar pleitos e impugnaciones en el futuro para que no haya problemas.

Uno de los aspectos complementarios es si conviene o no aceptar una herencia. Muchos herederos desconocen la situación patrimonial del fallecido y, en caso de aceptar, también asumen las deudas. Este elemento es útil para evitar problemas a medio y largo plazo.

### 3. Ahorro de tributos

El ahorro de tributos se puede dar cuando se dispone de un buen asesoramiento. En primer lugar, porque se hace un cálculo correcto del inventario de la herencia. Por otra parte, porque en función del capital a percibir se pagan distintos gravámenes. Finalmente, porque cumplir las obligaciones en plazo evitará el pago de recargos onerosos.

## **4.4.2. Gestión del duelo**

La muerte de un ser querido es uno de los momentos más difíciles por lo que pasamos las personas.

En La Previsió queremos estar con las familias, no solo cuando se está realizando el velatorio del familiar y su ceremonia de despedida.

Acompañamos a las familias durante el proceso de Duelo para dar soporte con servicios que pueden ayudar a superar este proceso, que es único y que cada persona vive de una manera distinta.

Entendemos el duelo como un proceso natural que ocurre después de la pérdida de un ser querido que requiere de una reflexión personal para adaptarse a una nueva manera de vivir sin esta persona.

La Previsió pone a disposición de los familiares de los mutualistas fallecidos un grupo de psicólogos especialistas en el Duelo, que ofrece asistencia telefónica gratuita 24 horas, 365 días al año, que necesiten atención profesional ante la pérdida de un ser querido.

Se trata de un servicio gratuito, confidencial y anónimo, sin límite en la cobertura horaria

ni en el número de llamadas durante un año.

También existen los grupos de Duelo, moderados por psicólogos especializados, donde se facilitan encuentros entre personas que han sufrido una pérdida reciente y que necesitan compartir lo ocurrido para facilitar el proceso del Duelo.

En estos grupos se ofrecen recursos y estrategias para superar los diferentes procesos que comporta la pérdida del ser amado.

El objetivo de este servicio, en La Previsió, es ofrecer atención integral de calidad, facilitando las herramientas y estrategias para superar los diferentes procesos que conllevan la pérdida de un ser amado.

Existe toda una bibliografía de lecturas recomendadas sobre la pérdida y el duelo:

- La pérdida inesperada
  - Dulce Camacho Regalado
  - Ed. Fundación Salud Mental
  - España, 2016
- La hora violeta
  - Sergio del Molino
  - Ed. Literatura Random House
  - 2018
- La ridícula idea de no volver a verte
  - Rosa Montero
  - Ed. Seix Barral
  - 2013
- El Drac dels records
  - Alexia Fernández Arribas
  - Ed. Plataforma Editorial
  - 2019

## 5. Conclusiones

Durante los más de 25 años que me dedique profesionalmente al sector funerario, era habitual escuchar de las familias cuyo fallecido tenía una póliza de decesos:

“Toda la vida pagando y ahora:

- Tengo que pagar
- No tengo cubierta la incineración
- No tengo cubierto el traslado
- .....

El objetivo de este trabajo era explicar cómo conseguir productos y servicios, vinculados a la gente mayor que tienen contratada una póliza de decesos con La Previsió, sin que esto requiera un incremento de la prima pagada por el riesgo asegurado.

La muerte sigue siendo un tabú en nuestra sociedad y esto hace que, en el momento de un fallecimiento, los familiares no tengan la suficiente información, para poder gestionar el sepelio.

En el desarrollo de este trabajo se explica la posibilidad, desde La Mutua o cualquier aseguradora, de ofrecer servicios adicionales a los propios del riesgo contratado en la póliza de decesos, para conseguir un producto más atractivo y menos controversial.

En la primera parte del trabajo hablo del envejecimiento de las personas, como etapa vital de la vida, que desencadena irremediablemente en la muerte. Capítulo en que hago referencia a las diferentes formas de afrontar esta situación históricamente.

Actualmente, la esperanza de vida es cada vez mayor, dónde las personas vivimos más años y los queremos vivir de la mejor manera, aumentado así la importancia en el cuidado de nuestros mayores. Esto genera en una deuda y obligación moral y social que tenemos con ellos.

Para poder ofrecer servicios adicionales, sin coste alguno para nuestros asegurados, la innovación que apporto en el trabajo es, repercutir parte del beneficio, fruto de la integración vertical del servicio funerario por parte de las aseguradoras. En el caso de La Previsió, este beneficio proviene de la creación de la Empresa La Rambla Serveis Funeraris.

La Rambla permite gestionar en primera persona el servicio Funerario que anteriormente gestionaba la empresa Municipal de Terrassa. El servicio funerario tiene precios altos y márgenes brutos cercanos al 70%. Esto facilita, en el caso de La Previsió, contratar una trabajadora social y un comercial de desarrollo, que conjuntamente con el abogado que ya tenemos en la compañía y el equipo de psicólogos subcontratados, planteamos ofrecer los servicios de asesoramiento en servicios de atención domiciliaria, servicios de atención a las mujeres y la asistencia jurídica, entre otros desarrollados anteriormente en el punto 4 del trabajo.

La integración vertical del servicio funerario, con una empresa propia, es en gran medida el fruto del éxito conseguido y es demostrado con las medianas de edad de contratación y de edades de la cartera de los últimos años, dónde han bajado notablemente respecto

a la actual, disminuyendo de 58 a 45 años en los últimos 10 años.

Y vamos aún más lejos, la explotación de la base de datos de nuestros clientes sigue siendo la fuente de crecimiento más importante que tenemos para diversificar. Conseguir acuerdos de colaboración, con beneficios para nuestros mutualistas, será clave para que conjuntamente con todos los servicios adicionales que se ofrezcan en vida, sigan incrementando el número de mutualistas que confían en hacerse la póliza de decesos.

El desarrollo de los servicios de atención domiciliaria, con acuerdos con empresas del sector, que ofrezcan descuentos a nuestros Mutualistas, será un argumento para mantener la póliza vigente e incrementar en lo posible el número de mutualistas de su entorno.

En el caso de las mujeres viven más años y es importante tener servicios que ayuden a su atención, cuando puedan quedar desfavorecidas.

Todo esto complementado con la gestión de asesoramiento en temas de Testamento o voluntades anticipadas cierran el círculo vital de la póliza de decesos, previo al propio siniestro.

Obviamente, después, el Mutualista espera que el servicio de sepelio se desarrolle con toda normalidad y los familiares no se pregunten: “Toda la vida pagando para ...”

El trabajo recoge todo aquello que supone una póliza de decesos, con sus garantías asociadas, pero incorpora lo que llamamos Club del Mutualista, que tiene que generar un sentido de pertenencia, para que sigamos ofreciendo beneficios en vida, ya sea antes o después del fallecimiento del Mutualista.

## 6. Bibliografía

### Artículos:

BOND, A.; CHERRY, J.; MORTIMER, K. "Policy and practice. The focus of local agenda 21 in United Kingdom", *Journal of Environmental Planning and Management*, núm.416 (1988), págs.767-776.

GARCÍA DE SOLA, P. "El país de los eventuales", *El País* (14 de junio de 1998). [Artículo publicado en el suplemento «Negocios»].

Duche, A. B. (2012). La antropología de la muerte: autores, enfoques y períodos. *Revista Sociedad y Religión*, 37(22), 206-215.

Esmeraldas, E. et al. (2019). El envejecimiento del adulto mayor y sus principales características. *RECIMUNDO, Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 58-74.

García, M. (2008). Envejecimiento social: imagen social de la vejez. *Revista española de podología*, 18(6), 258-262.

López, C. (2014). El proceso de envejecimiento: una revisión bibliográfica sobre la influencia de la participación social sobre la salud y la calidad de vida de las personas mayores. *Trabajo social y salud*, 73, 83-89.

Rodríguez, U. et al. (2007). Actitud y Miedo ante la Muerte en Adultos Mayores. *Pensamiento Psicológico*, 3(8), 109-120

### Libros:

DEPALLENS, G. *Financiación de empresas*. 3 vols. Traducción de A. Ibáñez. 2.<sup>a</sup> ed. Bilbao: Deusto, 1967 (Manuales Prácticos de Gestión de Empresas).

Dastur, F. (2008). *La muerte. Ensayo sobre la finitud*. Barcelona: Herder

Elizalde, G. (2010). *Aprendiendo a morir: modificación de las estrategias de los ancianos para afrontar la muerte*. Tesis Doctoral. México: UNAM.

MARSAL GUILLAMET, J. "Los censales a finales del siglo XX: la deuda perpetua de las cajas de ahorros". En: POZO CARRASCOSA, P. *Contratación bancaria*. Madrid: Marcial Pons, 1998, págs. 495-510.

## Informes

UNESPA. Manual de Tramitación de Siniestros de Automóviles. Madrid. Editorial Aseguradora, 2004.

Actividad y cartera de la Previsió Terrassenca, MPS

## Fuentes Oficiales:

Capítulo 5 del trabajo – Apuntes del Master en Dirección de entidades Aseguradoras y Financieras – El Seguro de Decesos por el Sr. Xavier Cortés.

REAL DECRETO 303/2004 por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (BOE de 3 de marzo de 2004).

## Jaume Pérez Tarrés

Más de 30 años de experiencia en el Sector Decesos y Funerario, liderando proyectos de transformación organizativa y estructural a nivel local y nacional. Gran capacidad de liderazgo, negociación, comercial y análisis de datos con alto grado de responsabilidad, motivación e implicación en los proyectos. Visión para analizar entornos competitivos y con gran facilidad para construir relaciones en equipos multidisciplinares

### ACTUALMENTE

Desde mayo de 2021, Director General de la Mutualidad: La Previsió Terrassenca, M.P.S a prima fija.

Entre mis funciones está la Dirección Comercial de la Mutualidad y sus otros dos negocios:

Dirección Inmobiliaria, dedicada al alquiler de viviendas, de los edificios propiedad de la mutua.

Dirección de la empresa Funeraria, La Rambla Serveis Funeraris.

### EXPERIENCIA

MEMORA servicios Funerarios /13 Años enero 2008 – febrero 2021

- Miembro Comité de Dirección de Serveis Funeraris de Barcelona
- Director Territorial de Aragón
- Gerente Área Metropolitana Barcelona y Bages
- Gerente Transformación Organizativa FIATC SEGUROS/5 Años noviembre de 2002 – diciembre 2007
- Miembro Comité Dirección Seguros Decesos
- Responsable Nacional Siniestros y Organización
- Responsable Nacional Red de prestadores Funerarios
- Responsable Nacional Red de asistencia de Decesos
- Responsable Nacional Formación Decesos Canal Mediadores FUNERARIA TERRASSA /15 Años abril de 1986 – noviembre 2001
- Adjunto a Dirección
- Asesor Decesos

### FORMACIÓN:

- Management School Barcelona/septiembre 1995 – julio 1998 .
- Curso Transformational Leadership
- Curso Estrategias de Marketing para el sector Funerario

### PRINCIPALES LOGROS:

- Negociación con las principales compañías de seguros de decesos

- Integraciones territoriales y adquisiciones
- Creación del modelo de gestión integral de los servicios funerarios
- Creación e implantación de la red de comerciales y agentes de Decesos
- Formación en el Seguro de Decesos a la red comercial
- Creación y negociación de las tarifas de Siniestros de Decesos con las principales empresas funerarias del país
- Presentación anual del Seguro de Decesos a la red propia y agentes
- Puesta en marcha del sistema de gestión de siniestros de Decesos
- Actualización con nuevas prestaciones de las pólizas de Decesos. Condiciones particulares
- Miembro del Stearing Comitee de la informatización del sistema de gestión de las pólizas de Decesos –producción, emisión en y off-line, cobros y siniestros.

## **Cuadernos incluidos en la 20ª edición del Máster de Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona**

291.- Iñaki Alarcos Tamayo: “La contribución del sector asegurador a los Objetivos de Desarrollo Sostenible” 2021/2022

292.- Raquel Cardete García: “Centro de Atención al Cliente de Entidades Aseguradoras en un mundo conectado a internet” 2021/2022

293.- Xavier Erència Esteve: “La gestión proactiva del cliente de seguros en Bancaseguros” 2021/2022

294.- Fernando García Arias: “Criptomonedas y sector asegurador” 2021/2022

295.- Pedro María García Costoya: “El contenido como herramienta de fidelización para el impulso del beneficio. Una propuesta para el seguro de impago de alquiler” 2021/2022

296.- Nicolás García-Nieto Colón: “Modelos de escalabilidad en seguros generales ¿Por qué no hay un “Apple” de los seguros?” 2021/2022

297.- Cristina González Nájar: “La mujer y el seguro: el reflejo de una sociedad futura” 2021/2022

298.- Ana Gonzalo Miguel: “Innovación en la gestión de la Incapacidad Temporal en el ámbito asegurador” 2021/2022

299.- Sonia Gras Martínez: “El panorama bancoasegurador actual y diseño de un modelo operativo de éxito en No Vida” 2021/2022

300.- Nagore Gurtubay Coloma: “La Digitalización humanizada del Servicio de Atención al cliente en Seguros” 2021/2022

301.- Ricardo Ibáñez Navés: “El plan de ciberseguridad en las compañías aseguradoras” 2021/2022

302.- Eva Martínez Buendía: “La Gestión por procesos. La mejor opción para gestionar tu aseguradora” 2021/2022

303.- Elsa Martínez Martínez: “La Tecnología y la Innovación cómo factor clave para el Desarrollo del Seguro de Dependencia” 2021/2022

304.- Carlos Palomino Navarro: “Oportunidades del seguro ante las nuevas tendencias de edificación” 2021/2022

305.- Ángel Pérez González: “Dinámicas de inversión y desarrollo de los planes de pensiones de empleo públicos” 2021/2022



306.- Jaime Pérez Tarrés: “Mejorar la vida de las personas de la tercera Edad: Dar más valor al seguro de Decesos” 2021/2022

307.- Brayan Rodríguez Quirós: “Sistemas de información financiera” 2021/2022

308.- Raquel Trasobares Rodríguez: “El cambio cultural en las Entidades Aseguradoras: ¿Entendemos a la Generación Z?” 2021/2022

309.- María Zárraga Ribó: “El reto del seguro de Salud en una sociedad envejecida y su implicación en los ODS en el Decenio del Envejecimiento Saludable” 2021/2022



















