

Cuadernos de Dirección Aseguradora

136

**Creació d'una Empresa de Serveis
Socials d'atenció a la Dependència de les
persones grans enfocada a Productes
d'Assegurances**

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



UNIVERSITAT DE BARCELONA



136

Creació d'una Empresa de Serveis Socials d'atenció a la Dependència de les persones grans enfocada a Productes d'Assegurances

Estudi realitzat per: Rosario Pastrana Gutiérrez
Tutor: Montserrat León Ramos

**Tesi del Màster en Direcció Tècnica
d'Assegurances de Danys i Patrimonials**

Curs 2007/2008

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

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

Presentació

Aquesta tesi la dedico al meu futur marit, pel seu suport i comprensió en tot allò que em proposo

Resumen

Más de 170.000 personas han podido acogerse a la Ley de Dependencia durante su primer año de aplicación. Pero sólo un 30% de ellos ya se beneficia de estas ayudas o servicios.

En 12 meses, unos 350.000 españoles han solicitado este subsidio, aunque sólo se le ha concedido a menos de la mitad de ellos. El Gobierno había calculado en 200.000 las personas con gran dependencia que se acogerían en esta primera fase de aplicación de la ley.

Se estima que hasta el año 2015, un millón de personas que no pueden valerse por sí mismas en las tareas cotidianas se acojan a las ayudas de forma gradual. La Ley de Dependencia entró en vigor en enero de 2007, aunque su aplicación no fue efectiva hasta abril.

Cataluña tiene aproximadamente unas 64.537 solicitudes pendientes a fecha de 31 de marzo de 2008, de las que aún no se han valorado más de 18.000. De los 39.522 grandes dependientes reconocidos por la Generalitat, sólo 5.000 se están beneficiando de alguna prestación.

Resum

Més de 170.000 persones han pogut acollir-se a la Llei de Dependència durant el seu primer any d'aplicació. Però només un 30% d'ells ja es beneficia d'aquestes ajudes o serveis.

En 12 mesos, uns 350.000 espanyols han sol·licitat aquest subsidi, encara que només se li ha concedit a menys de la meitat d'ells. El Govern havia calculat en 200.000 les persones amb gran dependència que s'acollirien en aquesta primera fase d'aplicació de la llei.

S'estima que fins a l'any 2015, un milió de persones que no poden valdre-se per si mateixes en les tasques quotidianes s'acullin a les ajudes de forma gradual. La Llei de Dependència va entrar en vigor al gener de 2007, encara que la seva aplicació no va ser efectiva fins a l'abril.

Catalunya té aproximadament unes 64.537 sol·licituds pendents a data 31 de març de 2008, de les quals encara no s'han valorat més de 18.000. Dels 39.522 grans dependents reconeguts per la Generalitat, només 5.000 s'estan beneficiant d'alguna prestació.

Summary

They could have received more than 170.000 persons to the Law of Dependence for his first year of application. But only 30 % of them already benefits from these helps or services.

In 12 months, approximately 350.000 spanish people have requested this subsidy, though only it has been granted to him to less than the half of them.

The Government had calculated in 200.000 the persons with great dependence that they would take refuge in this first phase of application of the law.

It estimates that until the year 2015, a million persons who cannot use for yes same in the daily tasks take refuge in the helps of gradual form. The Law of Dependence came into force in January, 2007, though his application was not effective until April.

Catalonia has approximately 64.537 hanging requests to date of March 31, 2008, of which still they have not been valued any more than 18.000. Of 39.522 big salesmen recognized by the Autonomous government of Catalonia, only 5.000 are benefiting from some service.

Índex

1. Objectiu	9
2. Legislació i Normativa	11
3. Estudis poblacionals (específic per a la Gent Gran)	21
3.1. Demografia	21
3.2. Enquesta de discapacitats, deficiències i estat de salut. INE 1999	24
4. Necessitats del públic objectiu	25
5. Creació de l'empresa	27
5.1. Definició l'objectiu social	27
5.2. Definició visió / missió	27
5.3. El producte	28
5.4. Els clients	35
5.5. Organització	36
5.6. Estudi de la competència	52
6. DAFO	55
7. Estudi econòmic i de viabilitat	57
8. Cronograma per la posta en marxa	59
9. Annexes	61
10. Bibliografia	63

Creació d'una Empresa de Serveis Socials d'atenció a la Dependència de les persones grans enfocada a Productes d'Assegurances

1. Objectiu

Els estats del benestar han pres consciència del problema de l'envelliment de les poblacions i s'han proposat promoure mesures relatives a l'augment de pensions i a una millora de sistemes sanitaris i de serveis socials. Però s'està observant que aquestes mesures són insuficients per a solucionar el problema de forma global i eficaç, detectant-se llacunes en el nombre de places de residències i hospitals geriàtrics, en els serveis socials d'assistència domiciliària i en el suport a les famílies que cuiden de les persones grans, entenent aquest suport des dels punts de vista econòmic, mèdic, d'infraestructura, psicològic....

L'alt cost d'aquest tipus de serveis i les dificultats que tenen els organismes públics per a mantenir l'actual nivell de cobertura ens fan pensar en la impossibilitat que per si sols cobreixin d'una manera completa el risc de dependència.

Totes aquestes circumstàncies han motivat ja un nivell elevat de consciència social respecte a la urgència de modelar sistemes de protecció per a les persones dependents i, també, un interès dels poders polítics i econòmics a contribuir a la solució eficient d'un problema que es preveu encara més greu en el futur, a causa de l'evolució dels factors que ho determinen.

Per aquests motius, es necessària la col·laboració tant de sectors públics com privats.

2. Legislació i Normativa

Llei 39/2006 de Dependència.

1. La Llei de la Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

- L'objecte de la llei és reconèixer un nou dret de la ciutadania a Espanya, un dret universal, subjectiu i perfecte: el dret a la promoció de l'autonomia personal i a l'atenció a les persones en situació de dependència, mitjançant la creació d'un Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (SAAD). (Article 1 de la llei)
- Els principis fonamentals d'aquesta llei són:
 - El caràcter universal i públic de les prestacions, l'accés a les prestacions en condicions d'igualtat i no discriminació,
 - la participació de totes les Administracions Públiques en l'exercici de les seves competències, i
 - La participació dels beneficiaris en la financiació.

2. El Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD).

- Es constitueix amb l'objectiu de promoure l'autonomia personal i garantir l'atenció i protecció a les persones en situació de dependència a tot el territori de l'Estat espanyol.
- El Sistema a més es configurarà com una xarxa d'utilització pública que integra, de forma coordinada, centres i serveis, públics i privats degudament acreditats (Article 6).
- Es crearà el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomia y Atención a la Dependencia, com a instrument de cooperació per a l'articulació del Sistema i estarà format per l'Administració General de l'Estat, les Comunitats Autònomes i Entitats Locals (Articles 8 a 12).

3. Definicions clau.

- **Autonomia** és la capacitat de controlar, afrontar, i prendre, per iniciativa pròpia, decisions personals sobre com viure d'acord a les normes i preferències pròpies així com de desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària. (Article 2.1)
- **Dependència** és l'estat de caràcter permanent en el que es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, malaltia o discapacitat, i lligades a la falta d'autonomia física, mental, intel·lectual ó sensorial, precisen de l'atenció d'una ó més persones ó ajudes importants per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, ó en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual ó malaltia mental, d'altres ajudes per a la seva autonomia personal. (Article 2.2)
- **Activitats bàsiques de la vida diària** són aquelles que permeten a la persona desenvolupar-se amb un mínim d'autonomia i independència, tal com: la cura personal, les activitats domèstiques bàsiques, la mobilitat essencial, reconèixer persones i objectes,

orientar-se, entendre i executar ordres o tasques senzilles. (Article 2.3)

4. Requisits per a ser beneficiari.

- Seran titulars dels drets establerts a la llei els espanyols que compleixin els següents requisits:
 - ✓ Trobar-se en situació de dependència en alguns dels graus establerts.
 - ✓ Residir al territori espanyol i haver-ho fet durant cinc anys, dels quals dos hauran de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud. Per als menors de 5 anys el període de residència s'exigirà al qui tingui la guarda i custòdia.
- Les persones que reunint els requisits anteriors, no tinguin la residència espanyola *es regiran per la llei orgànica 4/2000 de l'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social en els tractats internacionals i als convenis que s'estableixin en el seu país d'origen.*
- El Govern podrà establir mesures de protecció en favor dels espanyols no residents a Espanya.
- El Govern establirà, previ acord amb el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomia y Atención a la Dependencia, les condicions d'accés al Sistema per a l'Atenció a la dependència dels emigrants espanyols retornats. (Article 5).

5. Prestacions i serveis de la llei.

Es diferencien entre les prestacions de serveis i les prestacions econòmiques.

Els serveis.

- Les prestacions en forma de serveis tindrà caràcter prioritari i es prestaran a través de l'oferta pública de la Xarxa de Serveis Socials de les respectives Comunitats Autònomes. (Article 14)

El Catàleg de Serveis del Sistema: (Article 15)

Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal:

- La llei contempla que les Administracions Públiques puguin establir acords per a la concessió d'ajudes econòmiques que facilitin l'autonomia personal. (Disposició addicional 3^a de la llei)

Serveis d'atenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal:

- ✓ Servei de Teleassistència.
- ✓ Servei d'ajuda al domicili: Atenció de les necessitats de la llar, Cura personal.

- ✓ Servei de Centre de Dia i de Nit: Centre de Dia per a majors de 65 anys, Centre de Dia per a menors de 65 anys, Centre de Dia d'atenció especialitzada, Centre de Nit.
- ✓ Servei d'Atenció Residencial: Residència per a persones grans en situació de dependència, Centre d'atenció a persones en situació de dependència segons els tipus de discapacitat.

Les prestacions econòmiques.

La Llei de Dependència contempla tres tipus de prestacions econòmiques:

- A. Prestació econòmica vinculada al servei. (Article 17)
 - Personal i periòdica.
 - Subjecte al grau i nivell de dependència i capacitat econòmica del beneficiari.
 - Destinada a la cobertura de les despeses dels serveis previstos en Programa Individual d'Atenció (PIA) quan no sigui possible l'atenció per un servei públic ó concertat d'atenció i cura.
 - El servei haurà de ser prestat per una entitat o centre acreditat per a l'atenció a la dependència.
 - El Consejo Territorial del SAAD acordarà les condicions i quantia de la prestació.

- B. Prestació econòmica per a la cura en l'entorn familiar i ajuda a cuidadors no professionals. (Article 18)
 - Sempre que es donin les circumstàncies familiar o d'un altre tipus adequades per a tal i, d'una manera excepcional, el beneficiari podrà optar per ser atès en el seu entorn familiar i el seu cuidador rebrà una compensació econòmica.
 - El cuidador haurà d'estar donat d'alta a la Seguretat Social i rebrà formació.

- C. Prestació econòmica d'assistència personal. (Article 19)
 - Facilitar la promoció de l'autonomia a les persones amb Gran Dependència, amb independència de la seva edat.
 - Contribuir a la contractació d'una assistència personal que faciliti al beneficiari una vida més autònoma, l'accés a l'educació i al treball i l'exercici de les Activitats Bàsiques de la vida diària.

DESPLAÇAMENTS FORA DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA:

Si una persona beneficiària (d'un servei ó d'una prestació) desplaça el seu domicili d'una Comunitat Autònoma a una altra, les administracions implicades hauran de fer:

A. SI EL TRASLLAT DE DOMICILI ÉS PERMANENT:

- CCAA d'origen haurà de notificar el trasllat a la CCAA de destí, mantindrà durant un màxim de tres mesos l'abonament de les prestacions econòmiques reconegudes i substituirà el dret al servei que tingui reconegut per la prestació econòmica vinculada al servei.
- CCAA de destí haurà de revisar en un termini de tres mesos (a comptar des de la data que en tingui coneixement) el Programa Individual d'Atenció (PIA)

B. SI EL TRASLLAT DE DOMICILI ÉS TEMPORAL:

- L'Administració d'origen (que ha fixat el PIA) està obligada durant 90 dies a l'any a mantenir el dret i la reserva del servei (amb l'obligatorietat per part de la persona beneficiària d'abonar la part del seu copagament), i mantenir la prestació econòmica.

6. Valoració de dependència. Graus de dependència. El Barem

- El grau i nivell de dependència es determinaran mitjançant l'aplicació del barem acordat pel **Consejo Territorial del Sistema para la Autonomia y Atención la Dependencia, RD. 504/2007 del 20 d'abril.**
- Els tres graus de dependència es classificaran en dos nivells en funció de l'autonomia de les persones i de la intensitat de les cures que requereix. (Article 26)
 - **Grau I. Dependència Moderada:** la persona necessita ajuda per realitzar varies AVD, una vegada al dia, ó té necessitat intermitent ó limitat per la seva autonomia personal. (Nivell 1: de 25 a 39 punts; Nivell 2: de 40 a 49 punts)
 - **Grau II. Dependència Severa:** la persona necessita ajuda per realitzar varies AVD dos ó tres vegades al dia, però no necessita l'acompanyament permanent d'un cuidador ó té necessitat de recolzament extens per la seva autonomia personal (Nivell 1: de 50 a 64 punts; Nivell 2: de 65 a 74 punts)
 - **Grau III. Gran Dependència:** la persona necessita ajuda per realitzar varies AVD, varies vegades al dia y necessita l'acompanyament indispensable i continu d'una altra persona ó té necessitat de recolzament generalitzat per la seva autonomia personal. (Nivell 1: de 75 a 89 punts; Nivell 2: de 90 a 100 punts)

APLICACIÓ DE PASSAREL·LES PER DEPENDENTS DE GRAU III

- Les persones que tinguin la gran invalidesa o el certificat de disminució del 75% + barem de 3ª persona de més de 45 punts, han de fer la sol·licitud de reconeixement de la dependència, però en principi tindran dret al grau sense haver de passar per la unitat de valoració.

- A Catalunya, a tota persona de més de 95 anys, automàticament, se li reconeix la Gran Dependència.

7. Reconeixement de la situació de dependència i dret a les prestacions.

- Una vegada realitzada la valoració del sol·licitant, l'Administració Autònoma emetrà la resolució, en la que es determinarà el grau i nivell de dependència i els serveis o prestacions econòmiques que correspondran al sol·licitant.
- En el marc d'aquest procediment s'establirà el corresponent Programa Individual d'Atenció (PIA). (Article 28). que determinarà les modalitats d'intervenció més adequades a les seves necessitats d'entre els serveis i prestacions econòmiques previstos en la resolució per al seu grau i nivell.
- El sol·licitant, o en el seu cas la família o entitat tutelar que el representi, podrà escollir entre les modalitats d'intervenció més adients a les seves necessitats d'entre els serveis i prestacions econòmiques previstos en la resolució per al seu grau i nivell. (Article 29)
- El grau o nivell de dependència serà revisable, a instància de l'interessat, dels seus representants o d'ofici per les Administracions Públiques competents (Article 30).
- Les prestacions poden ser modificades o extingides per variació de la situació personal del beneficiari ó dels requisits establerts per al seu reconeixement, ó bé per incompliment de les obligacions de la llei.

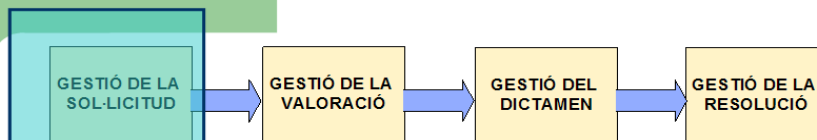
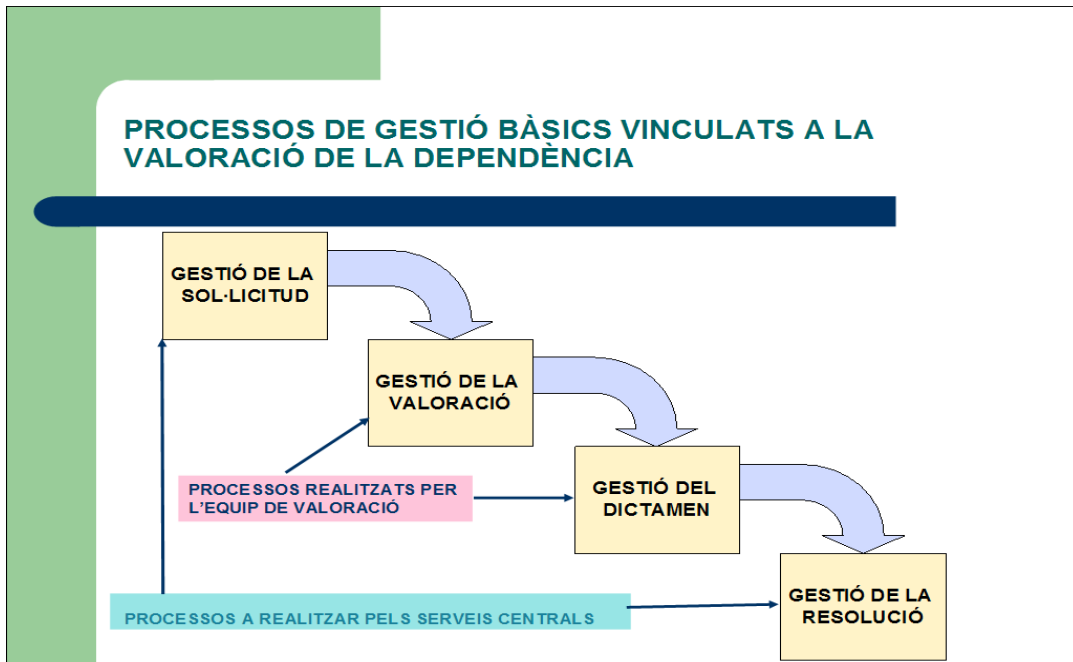
8. Finançament del Sistema.

- Les Administracions Públiques implicades en la gestió del Sistema contribuiran al seu finançament de la següent manera:
 - La Administració General de l'Estat finançarà el nivell mínim de protecció garantit per a cadascun dels beneficiaris. (Article 9).
 - No obstant això, es contempla la subscripció de convenis anuals o plurianuals amb les Comunitats Autònomes amb l'objectiu d'incrementar aquest nivell mínim. (Article 10).
 - Les Comunitats Autònomes aportaran cada any, al menys una quantitat igual a la de l'Administración General del Estado al seu territori. (Article 32)
 - Els beneficiaris de les prestacions de dependència també participaran en el seu finançament segons el tipus de servei i en funció de la seva capacitat econòmica personal. (Article 33)
 - Aquesta capacitat del beneficiari es tindrà també en compte per a la determinació de la quantia de les prestacions econòmiques. No obstant això, cap ciutadà quedarà fora de la cobertura del Sistema per no disposar de recursos econòmics. (Article 33).

LA FINANCIACIÓ DEL SISTEMA

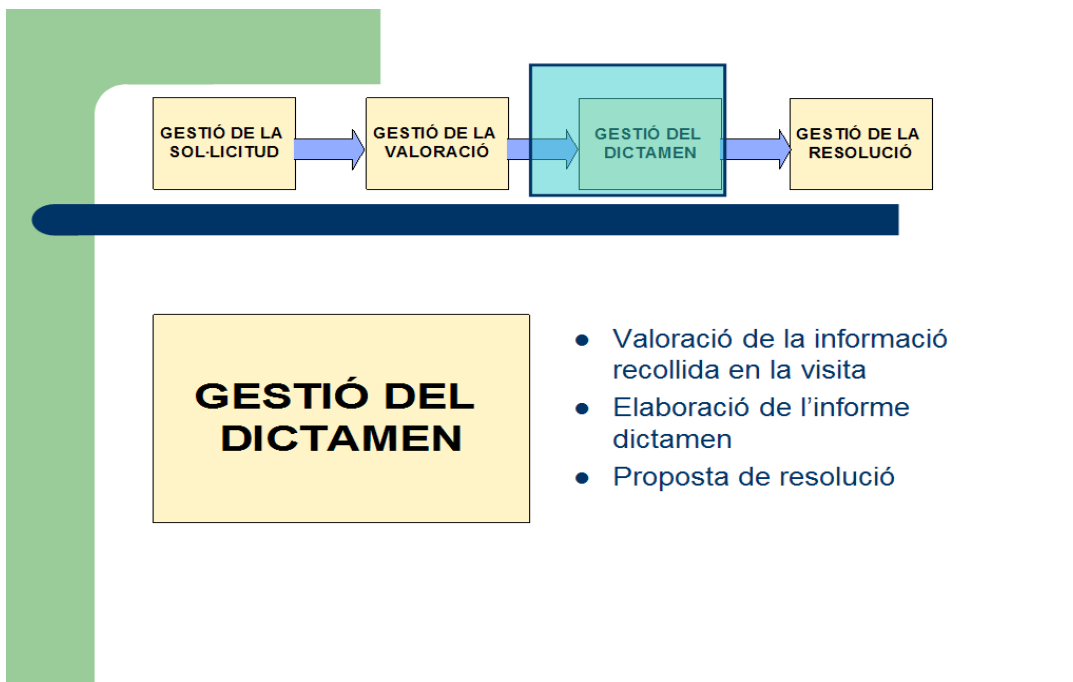
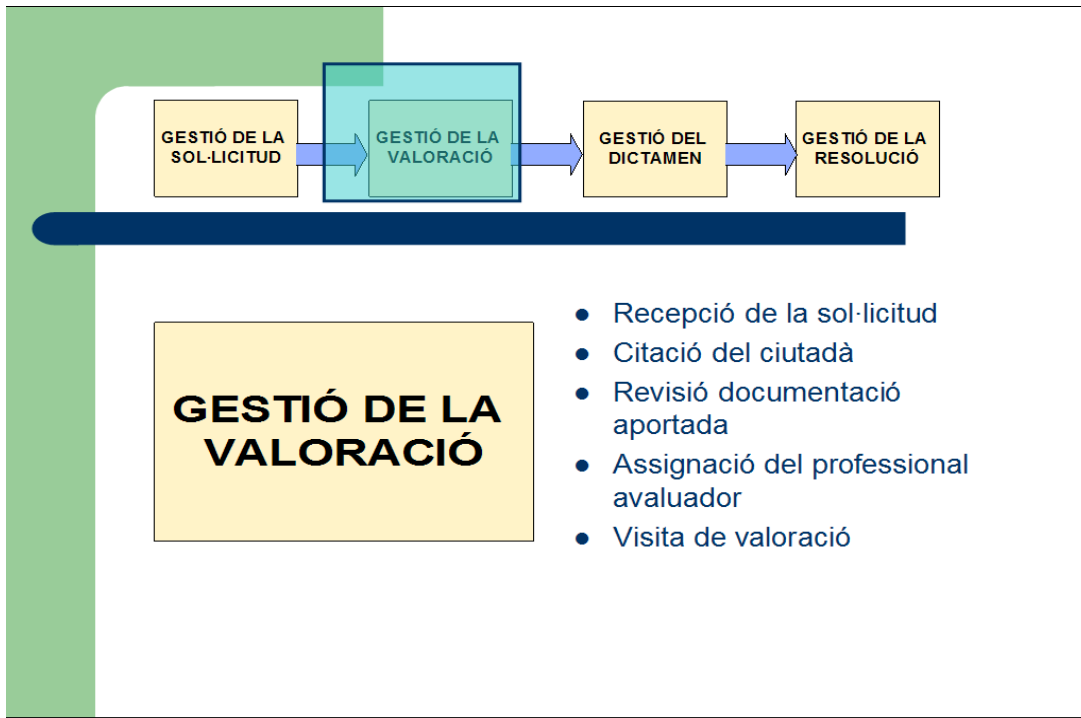
Administració General de l'Estat	Comunitat Autònoma	Usuari
Nivell mínim	Igual al de l'Administració General de l'Estat	Segons servei i capacitat econòmica
Conveni Anual	Igual al de l'Administració General de l'Estat	
	Possibilitat d'establir nivells addicionals de protecció	

PROCESSOS DE GESTIÓ BÀSICS VINCULATS A LA VALORACIÓ DE LA DEPENDÈNCIA



GESTIÓ DE LA SOL·LICITUD

- Alta / Gravació de la sol·licitud
- Escaneig de la documentació
- Validació de les dades i documentació
- Petició dades (en cas necessari)
- Assignació de SEVAD





9. Entrada en vigor i calendari d'aplicació de la Llei.

- La Llei entra en vigor el dia 1 de gener de 2007.
- Les sol·licituds i valoracions s'iniciaran en la data que acordi el Consejo Territorial del Sistema i una vegada que s'hagi produït el corresponent desenvolupament reglamentari. (Disposicions finals segona i cinquena)
- L'efectivitat del dret a les prestacions de dependència es realitzarà de forma progressiva i gradualment a partir del 2007 d'acord amb el següent calendari:

- 2007, persones valorades amb el Grau III. Gran Dependència. Nivells 2 i 1
- 2008-2009, persones valorades amb el Grau II. Dependència Severa. Nivell 2.
- 2009-2010, persones valorades amb el Grau II. Dependència Severa. Nivell 1.
- 2011-2012, persones valorades amb el Grau I. Dependència Moderada. Nivell 2.
- 2013-2015, persones valorades amb el Grau I. Dependència Moderada. Nivell 1.

Reflexions:

En què ens beneficia la Llei Dependència ?

- Reconeixement com un dret universal. Passem d'un sistema graciós a un sistema de dret legal i universal.
- Aproximació de les Administracions Públiques i implicació de l'Estat, CCAA, Ens Locals: Ajuntaments i Consells Comarcals.

- Sistema de valoració i accés a les prestacions, igualitari per tots els ciutadans de l'Estat Espanyol.
- Accés a la xarxa pública de provisió de serveis.
- Millor qualitat de serveis: normativa més exigent que pels privats, formació dels professionals i cuidadors familiars, òrgan de vigilància de la qualitat dels serveis prestats.
- Més financiació de les Administracions Públiques per costejar-ne els serveis, que redueix l'aportació de les persones dependents i famílies.

I la Llei de Serveis Socials?

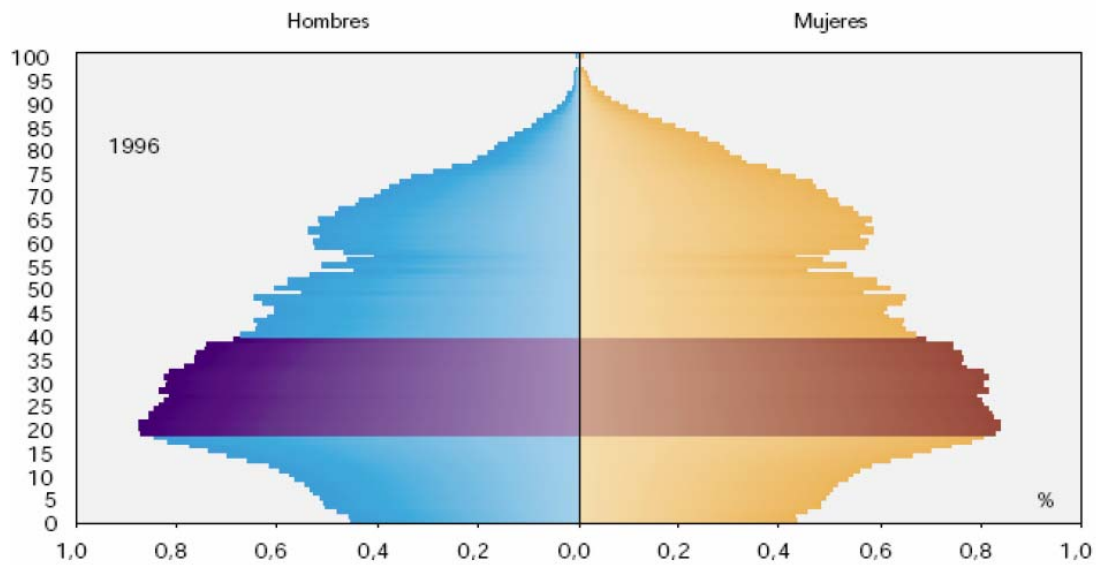
- Objectius Cartera de Serveis 2008-2009:
 - 3 TS i 2 ES per cada quinze mil habitants
 - Incrementar 50% la dotació dels equips de valoració de les persones amb discapacitat
 - SAD: arribar al 4% de les persones de + 65 anys.
 - Teleassistència: 24.000 persones de + 65 anys.
 - Places de residència i centre de dia de gent gran, llar residència s'han d'incrementar un 20%
- El professional de referència: per a l'atenció de les persones en matèria de serveis socials, similar a la del metge de capçalera.
- Llei dotada de financiació: la Generalitat traspasarà als Ajuntaments i Consells Comarcals el pressupost corresponent pel desplegament de la Llei: 843 milions d'euros (2007) i 2.063 milions d'euros (2015), que beneficiarà a les persones amb rendes més baixes, fins a rendes mitjanes i amb criteris de progressivitat.
- Copagament a partir de les rendes personals i no familiars.
- Posta en marxa 01/Gener/2008.

3. Estudis poblacionals (específic per a la gent gran)

3.1. Demografia

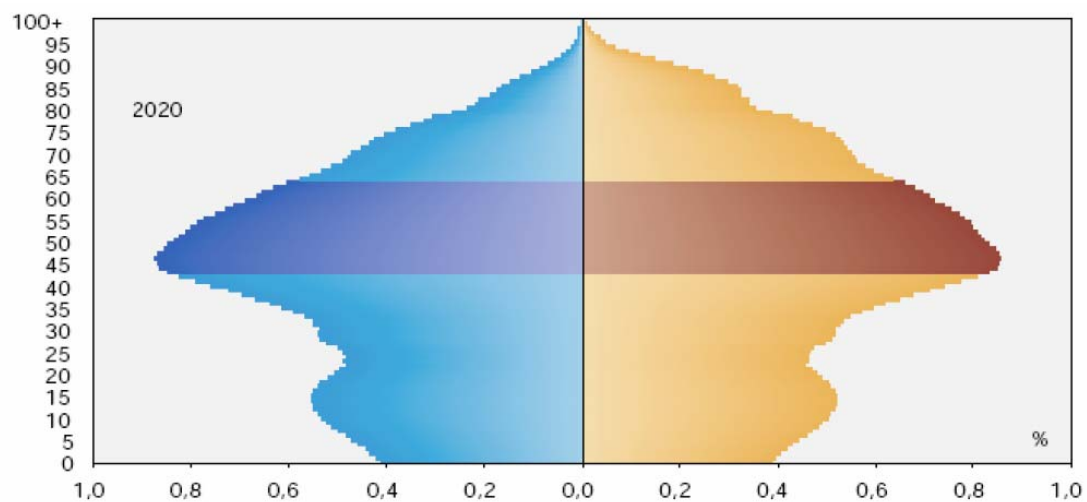
El problema de les persones dependents s'aguditz a en Espanya. Tots els factors que influeixen en l'augment de la necessitat d'aquets tipus de cobertura s'agreugen en el nostre país, la qual cosa va dur que en un futur més o menys proper sigui aquesta una línia de productes bàsica en el mercat assegurador.

Dades demogràfiques 1996



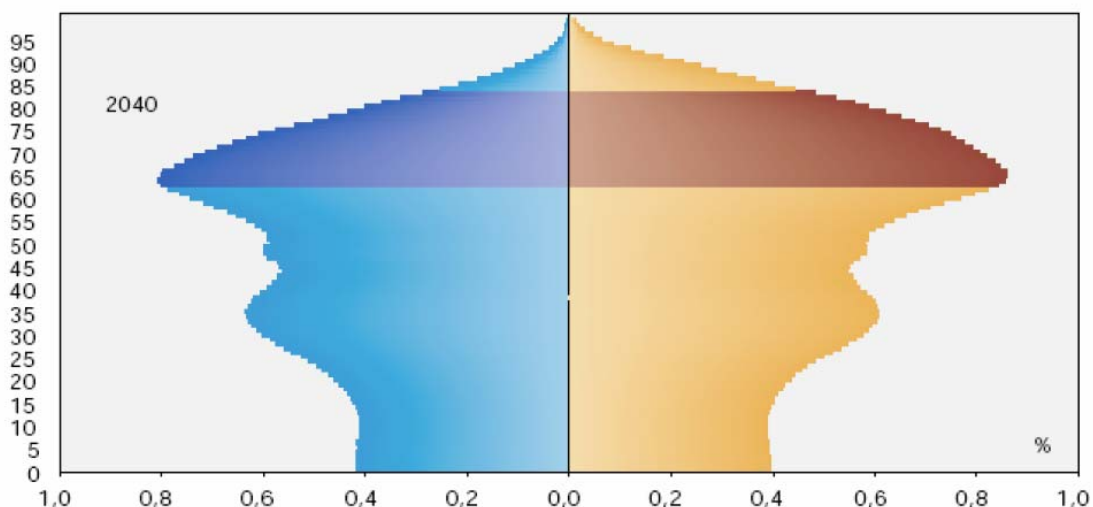
Font: INE, Padró Municipal de 1996

Dades demogràfiques 2020



Font: INE, Padró Municipal de 1996

Dades demogràfiques 2040



Font: INE, Padró Municipal de 1996

SITUACIÓ ACTUAL EN ESPANYA

La situació actual és la següent:

- **Fort descens de la fecunditat:**
La taxa de fecunditat espanyola és de la més baixes d'Europa, i està situada actualment en 1,07 fills per dona.

L'evolució de la taxa de fecunditat en els últims anys ha estat la següent:

	TAXA DE FECUNDITAT
1977	2,7
1980	2,2
1985	1,64
1990	1,36
1995	1,2
1998	1,15
1999	1,07

- **Gran augment de la supervivència:**
Actualment l'esperança de vida en Espanya és de 77,7 anys, amb un increment de 5 anys des de 1970, i el 15,98% de la població és major de 65 anys (més de 6,3 milions de persones).

Les projeccions de la piràmide de població espanyola duen a predir que l'esperança de vida es situarà en 85 anys en els pròxims anys i que, a partir de l'any 2010, més del 20% de la població total seran persones majors de 65

anys (més de 8 milions de persones), de les quals dos milions seran d'edats superiors a 80 anys.

Evolució de l'estructura de la població espanyola:

	GRUPS D' EDAT		
	0 - 19	20 - 64	> 64
1960	35,4	56,4	8,2
1970	35,7	54,5	9,8
1981	34,4	54,4	11,2
1991	28	58,2	13,8
1995	24	60,7	15,3
2000	20,8	62,4	16,9
2005	19,1	63,5	17,4
2010	18,1	63,8	18,1
2015	17	63,7	19,3
2020	15,9	63,5	20,6

- **Canvi de l'estructura tradicional:**

La majoria de les persones majors prefereixen viure independents dels fills. Així, l'estructura familiar s'està reduint cada vegada més a pares i fills no emancipats.

Actualment les dades estadístiques sobre amb qui conviuen els nostres majors són els següents:

AMB QUI	PORCENTATGE
Amb la seva parella:	39,3%
Amb els seus fills:	21%
Amb la seva parella i fills:	16,8%
Sol:	16,1%
Amb un altre familiar:	3,5%
Altres:	3,3%

- **Cobertures pública i privada deficitàries:**

L'estat s'ha preocupat més de l'assistència mèdica i hospitalària que de la resta de les necessitats dels majors; en aquests moments el nivell d'assistència domiciliària és mínim i quant a residències, tan sols existeixen 631 residències públiques, amb un total de 53.340 places i llargues llistes d'espera. El nivell de recursos de serveis socials existents en Espanya destinats a les persones majors està molt per sota de les necessitats que aquest grup de població requereix. En l'àmbit privat, en els últims temps s'ha vingut comercialitzant diferents productes orientats a la tercera edat:

- Reemborsament de despeses mèdiques.
- Rendes temporals.
- Rendes vitalícies.

- Assegurances habitatge-pensió.
- Assistència Sanitària per a majors de 60 anys.
- Teleassistència.
- Servei d'orientació social.
- Servei d'assistència al benestar.
- Hipoteca inversa.
- Serveis d'atenció domiciliària.

Un anàlisi detingut d'aquesta oferta ens duu a concloure que no estem de cap manera davant un mercat madur. El desenvolupament actual de les Assegurances de Dependència és molt limitat:

- Poques asseguradores en el costat de l'oferta.
- Les assegurances arriben a un nombre molt limitat d'assegurats.
- Les cobertures són molt restringides.
- Existeixen grans dificultats per a delimitar de forma precisa el sinistre.
- L'adaptació de tarifes utilitzades en altres països sempre suposa un important obstacle per al desenvolupament de productes en els quals la idiosincràsia pròpia del mercat determina tota la concepció de la pòlissa i la seva tarifa.

3.2. Enquesta de discapacitats, deficiències i estat de salut. INE 1999

L'Enquesta sobre Discapacitats, Deficiències i Estat de Salut, realitzada en 1999 per l'Institut Nacional d'Estadística amb la col·laboració tècnica i financera de l'Institut de Migracions i Serveis Socials i de la Fundació ONCE, és una gran operació estadística en forma de macroenquesta (amb una mostra efectiva de 70.500 habitatges, el que suposa haver recaptat informació sobre unes 218.000 persones en tota Espanya) orientada a cobrir les necessitats d'informació sobre els fenòmens de la discapacitat, la dependència, l'envelliment de la població i l'estat de salut de la població resident a Espanya.

La discapacitat s'analitza en termes similars a com es va fer en l'anterior enquesta, que es va realitzar en l'any 1986, encara que les definicions operatives de les variables s'han modificat per a adaptar-les a la realitat actual, i s'han incorporat nous aspectes com els tipus d'ajudes, el grau de severitat de les diferents discapacitats i la formació i l'ocupació dels col·lectius afectats.

Per a analitzar el tema de la dependència, que abasta tota l'estructura d'edats, encara que es concentra especialment en les persones de major edat, s'ha posat especial èmfasi en els seus aspectes més determinants, com són les ajudes d'altra persona, les característiques dels cuidadores i el grau de severitat de les discapacitats. L'enquesta analitza també qüestions relatives a l'estat de salut de la població, com l'autovaloració de l'estat de salut, els hàbits de vida, l'accidentalitat, la incidència de les malalties cròniques i la utilització dels serveis de salut, entre uns altres.

4. Necessitats del públic objectiu

Perfil de clients en relació a la Llei de la Dependència

1) Persones grans dependents excloses del sistema de la Llei de la Dependència per que:

- **El Barem de la Llei no contempla aquestes activitats de la vida diària** (ex.: arreglar-se, ús del telèfon, maneig d'assumptes econòmics, petites cures -nafres, cures tòpiques, sonda vesical, sonda nasogàstrica, control diabetis, administració insulina-, presa de constants, marxa i equilibri, etc.)
- **Son no dependents ó dependents lleu, però són fràgils:** viuen sols, tenen pluripatologia, i risc dels grans síndromes geriàtrics (incontinència, insomni, iatrogènia, immobilitat, lesions cutànies, malnutrició, caigudes, traumatisme, deteriorament cognitiu, depressió, aïllament social), amb risc de dependència per qualsevol petit incident.
- **La incapacitat de decidir o la voluntat de fer,** només està contemplada en les persones amb Disminució Intel·lectual i les persones amb Malaltia Mental, i en canvi aquesta situació es comuna a les persones grans que viuen soles, no tenen xarxa familiar ó social de recolzament, ó tenen depressió, dolor.

2) Persones grans dependents incloses en el sistema però que els hi qualifiquen amb un nivell de dependència inferior, per que la ponderació de la necessitat d'ajuda tendeix a minimitzar-la.

3) Persones dependents incloses en el sistema però que els serveis de la cartera que per dret rebran, tindran una intensitat que no cobrirà les necessitats (ex: s'ha establert que per un gran dependent es donarà entre 1,8 a 3 hores/dia de servei d'ajuda a domicili, quan necessita tot el dia una persona al seu costat, per definició a la llei).

4) Persones grans i dependents inclosos ó no en la Llei de Dependència, però que volen una bona qualitat de vida i tenen recursos, i, per tant, volen els nostres serveis no contemplats a la Cartera de Serveis de la Llei de Dependència:

- Servei de Consultoria Social
- Consulta mèdica telefònica i Segona Opinió mèdica
- Consulta telefònica jurídica
- Consulta telefònica professionals (infermeria, psicòleg, dietista)
- Atenció farmacèutica domiciliària
- Selecció i enviament de voluntaris per acompanyament
- Coordinació dels professionals de l'atenció i integració dels serveis sanitaris, socials i assistencials
- Valoració i assessorament de les necessitats de material tècnic per l'autonomia
- Assessorament i gestió de les subvencions públiques i privades existents, tramitació fins a la resolució.

- Resposta immediata davant un canvi de situació de la dependència amb solucions efectives per la convalescència.
- Serveis professionals d'infermeria, fisioteràpia, podòleg, perruqueria, logopeda, etc.
- Selecció, formació i gestió personal servei domèstic 24 hores.
- Lliurament d'àpats a domicili.
- Servei de reparacions de la llar
- Informació, formació i suport a la persona dependent i cuidador principal
- Programa específic de psicoestimulació per les persones amb Alzheimer ó altres demències
- Estudi i realització per la supressió de les Barreres Arquitectòniques.

MERCAT POTENCIAL 9 POBLACIONS DEL VALLÈS OCCIDENTAL: TERRASSA, MATADEPERA, SABADELL, SANT CUGAT, RUBI, Cerdanyola, Ripollet, Vila de Cavalls, Vacarises. (82% POBLACIÓ VALLÈS OCC. : 650.000 HABITANTS)						
	Clients ct*		No clients ct*		TOTAL	
Persones dependents > 65 anys	14.000		24.000		38.000	
ESTIMACIÓ CAPTACIÓ CLIENTS						
	Clients ct*		No clients ct*		TOTAL	
ANY 1	4%	620	0%	80	1,8%	700
ANY 2	9%	1.260	1%	240	3,9%	1.500
ANY 3	15%	2.100	2%	400	6,6%	2.500

5. Creació de l'empresa

5.1. Definició de l'objectiu social

CAIXA TERRASSA SERVEIS DEPENDÈNCIA, S.A. és una empresa de serveis a domicili per la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les situacions de dependència de les persones, en especial d'aquelles que per les seves circumstàncies especials d'edat ó salut ho precisin, bé de forma temporal o permanent, als quals s'aspirarà les ajudes i prestacions de qualitat, necessàries pel seu benestar personal.

Per donar totes aquests ajudes i prestacions, CAIXA TERRASSA SERVEIS DEPENDÈNCIA, S.A. compta amb un Call Center 24h. 365 dies al servei del client, una xarxa de professionals propis i col·laboradors externs acreditats, que cobreixen tot el territori d'actuació per una resposta eficient i adequada a les necessitats dels clients.

5.2. Definició Visió / Missió

El desenvolupament de la Llei d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència (Estat Espanyol) i de la Llei de Serveis Socials (Catalunya), preveuen un importat desenvolupament del sector dels serveis socials, tant públic com privat, mitjançant:

- La creació d'una xarxa que integra, de forma coordinada, centres i serveis, públics i privats, degudament acreditats.
- Desenvolupament de la demanda de serveis assistencials per la població de gent gran dependent i no atesa pel sistema públic d'atenció a la dependència.

Caixa Terrassa vol posicionar-se en aquest àmbit, aprofitant l'experiència de més de 50 anys de la LLAR Caixaterrassa i de les aportacions de la companyia d'assegurances Ct* Previsió.

Proposem la posta en marxa de serveis assistencials d'atenció a la dependència per gent gran:

- En una primera fase, mitjançant la millora de les prestacions de l'assegurança Multillar Club 60.
- Posteriorment, acreditar-nos en la Xarxa d'Utilització Pública, per prestar els serveis assistencials als beneficiaris de la Llei.
- I, un cop regulades les assegurances de dependència, amb la creació de productes específics d'assegurances, de la mà de CT Previsió i CT Vida.

5.3. El producte

Producte ofert com a garantia gratuïta als Titulars de les pòlisses del tipus Família Llar.

- Contracte de serveis d'atenció a las activitats de la vida diària de la persona lligat al producte Família Llar.
- Dirigida a cobrir necessitats per l'autonomia personal i les situacions de dependència de la gent gran
- Gratuït per qualsevol Client que tingui contractada una pòlissa Família Llar, Multillar i Multi-llar.
- Condicions del Titular del contracte:
 - Client de Caixa Terrassa amb pòlissa del tipus Família Llar.
- El compte on es faran els càrrecs del serveis serà el mateix que el compte Família Llar.
- Condicions del beneficiari del contracte:
 - Major de 60 anys.
 - No caldrà ser Client de Caixa Terrassa.
 - Haurà de viure al risc assegurat per la pòlissa de la llar.
 - Els serveis es prestaran en un domicili sense límit d'usuaris.

Consistent en:

Paquet serveis bàsics i prestacions gratuïtes	+	Oferiment i coordinació de serveis addicionals de pagament amb condicions preferents
---	---	--

Garanties del producte:

ASSEGURANÇA MULTILLAR AMB PRESTACIONS D'ASSISTÈNCIA A LES PERSONES GRANS > 60 ANYS	
SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA GRATUÏTS	
1	Teleassistència d'urgències durant la immobilització a domicili (prescripció mèdica, per una situació no preexistent i per un període mínim d'1 mes): aparell en dipòsit, instal·lació - alta -servei gratuïts, fins a 12 mesos (1 aparell per domicili).
2	Consultes telefòniques il·limitades als especialistes de: serveis socials, medicina i infermeria (24 hores, 365 dies a l'any), psicologia, dietètica/nutrició i advocacia en hores laborables de despatx.
3	Segona opinió mèdica gratuïta d'un diagnòstic d'una malaltia ó lesió greu no derivades d'accident, sempre que s'hagi produït en data posterior a l'alta en CT Serveis.
4	Servei telefònic d'emergències domiciliàries (situacions d'urgència inesperada del cuidador que li obligui a deixar sol a casa a la persona gran dependent): selecció i enviament de professionals d'atenció a la persona dependent, entre 2 i 4 hores segons població.
5	Estudi de les condicions de l'habitatge i dels hàbits de la persona, i, recomanacions de modificacions de l'entorn i dels hàbits, per la prevenció d'accidents domèstics (1 estudi/any natural).
6	Servei de valoració de la dependència i planificació del Pla Individual d'Atenció (PIA) de la persona dependent (1 estudi/any).

7	Selecció i enviament de voluntaris per acompanyament en les poblacions que existeixin organitzacions i disponibilitat de voluntaris.
8	Servei d'agenda per la coordinació dels serveis i professionals implicats en l'atenció de la persona dependent, i servei de seguiment mensual del Pla Individual d'Atenció (PIA) per l'adequació permanent a l'estat de dependència de la persona gran..
9	Valoració i assessorament telefònic de les necessitats de material tècnic per la millora de l'autonomia de la persona dependent, per facilitar el treball del cuidador i preservar la seva salut.
10	Assessorament telefònic de les subvencions i financiació existents (públiques i privades) pels productes, recursos i serveis d'atenció a la dependència.
11	Atenció farmacèutica domiciliària: processos aguts (selecció i enviament de taxis per compra de medicació), medicació de crònics (preparació de la medicació en unidosis -blisters- i enviament a domicili 1 cop/mes)
12	assessoria telefònica de gestoria post-mortem

CARTERA DE SERVEIS ADDICIONALS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA I EL SEU ENTORN	
13	Serveis a domicili: professionals sanitaris (metges, infermeres, fisioterapeutes, psicòlegs, podòlegs, logopedes) i d'atenció a la dependència (auxiliars d'ajuda a domicili, auxiliars de geriatría, cuidadors, etc...)
14	Lliurament d'àpats cuinats a domicili. Dietes i textures adaptades a les necessitats de salut. Microones en dipòsit per retermalitzar els aliments.
15	Servei de Teleassistència en tres modalitats: bàsica (mòbil amb tecnologia GSM i servei de telealarma), ampliada (mòbil amb tecnologia GSM i servei de teleassistència amb detectors d'accidents de la llar i de la persona) i per la vida independent (per TV amb tecnologia de veu IP i de GSM, i control de l'entorn).
16	Tallers i activitats individuals i grupals per informació, formació i manteniment de les capacitats de la persona dependent, amb ó sense demència i pels cuidadors i familiars.
17	Venda i/ó lloguer de material tècnic per a la millora de l'autonomia personal.
18	Estudi, disseny i realització d'obres per la supressió de barreres arquitectòniques de la vivenda i escala de veïns.
19	Assessoria i/ó servei de gestoria post-mortem: documents relatius a l'assegurat i beneficiaris.
20	Servei de personal de la llar i per petites ajudes personals a persona gran dependent lleu per personal d'empresa.
21	Servei de selecció de personal de la llar, interines, etc... per ser contractat per la família. Servei de gestoria de documents i tramitacions.

Descripció de les garanties:

SERVEIS TIPUS		DESCRIPCIÓ
GARANTIES UNIVERSALS, cobertes per la prima de la pòlissa multillar. Per tota Catalunya.	1	<p>Teleassistència d'urgències, en cas d'immobilització a domicili per causa no preexistent, mínim 1 mes màxim 12 mesos, per prescripció mèdica,</p> <p>En cas d'accident ó malaltia greu (infart de miocardi, derrame cerebral, hemorràgia ó infart cerebral ó cirurgia arterio coronaria, etc.) ó intervenció quirúrgica per una causa no preexistent, que obligui a quedar immobilitzat en el domicili per un període superior a 1 mes, per prescripció facultativa, tindrà el servei de teleassistència d'urgència gratuït, que consisteix en la instal·lació en 72 hores d'un equip d'alarma connectat a la línia telefònica, per prestar ajuda de caràcter sanitari consistent en: enviament d'ambulància, unitat medicalitzada ó metge d'urgències al domicili del client, servei d'avís a familiar de referència, bombers, policia, etc...</p>
	2	<p>Servei telefònic de consultoria social</p> <p>(1) La treballadora social per telèfon, fa la valoració de les necessitats d'atenció per dependència, la recomanació i la recerca dels recursos socials necessaris (residència, centre de dia, serveis a domicili, etc.).(2) Informació i facilitació de tràmits per accedir a places de residència assistida per persones grans, per caps de setmana ó períodes de vacances del cuidador, hospitalització cuidador, convalsència, etc. (3) Informació i facilitació de tràmits per accedir a places de Centre de Dia per persones grans i a transport adaptat, en cas de necessitat, segons tipologia i nivell de dependència. (4) També informem dels ajuts públics existents pels recursos socials, els circuits i els tràmits necessaris a realitzar per la persona, i el seguiment fins la resolució del cas.</p>
		<p>Orientació mèdica telefònica i coordinació d'urgències</p> <p>Consultes telefòniques il·limitades al metge de medicina general i família, 24 hores els 365 dies. Inclou: respostes a peticions d'informació mèdica general (malalties, símptomes, medicaments, informes de laboratori, funcionament de proves mèdiques), orientació envers el especialista ó nivell assistencial més indicat segons el problema de salut, seguiment telefònic del pacient, en cas d'urgència mèdica, coordinació amb les plataformes d'urgències públiques a nivell nacional</p>
		<p>Assistència jurídica telefònica</p> <p>Consultes telefòniques il·limitades d'advocat en hores de despatx (9 a 19 hores, dies laborables) per temes jurídics que puguin ser resolts de forma verbal (herències, pensions, compra/venda, fiscals, declaracions de minusvalia, de dependència, incapacitacions, tuteles, curateles,...), però no per aquelles actuacions sotmeses a pagament d'honoraris. Aquest servei s'atendrà 24 hores/365 dies, prenent nota de les dades del assegurat i la seva consulta particular, responent per telèfon el següent dia hàbil.</p>
<p>Consultes telefòniques a professionals d'infermeria, psicologia i dietètica/nutrició.</p> <p>Consultes telefòniques il·limitades a professionals de 8 a 20 hores (infermeria, psicologia, dietètica/nutrició): Consultes relatives a cures, cures, dosificació de medicaments, consultes de recolzament psico emocional pel pacient ó el seu entorn familiar, consultes relatives a dietes cardiosaludables, Alzheimer ó per pacients crònics.</p>		

	3	Segona opinió mèdica.	La segona opinió mèdica consisteix en fer un segon diagnòstic a distància per especialistes de prestigi internacional sense haver de viatjar. S'analitzen les proves i es fa un informe incloent-hi la necessitat de proves complementàries i identificació del tractament més adequat. Tot això davant d'un diagnòstic d'una malaltia greu ó d'un accident, pel cas d'un diagnòstic incert, quant no està clar el tractament a seguir, si existeixen riscos elevats davant una intervenció quirúrgica, ó davant el dubte de tractaments alternatius.
	4	Servei telefònic d'emergències domiciliàries (enviament urgent de cuidadors)	Quant es produeixi una circumstància d'urgència (malaltia, anar a urgències de l'hospital, un compromís personal, etc.) al cuidador d'una persona assegurada, que faci que aquesta resti desatesa en el seu domicili, es seleccionarà i enviarà un cuidador, auxiliar de geriatría, etc. per cobrir l'absència del cuidador. La selecció dels professionals i enviament son gratuïts. El cost del servei serà a càrrec del client. Resposta en 2 - 4 hores segons població.
GARANTIES UNIVERSALS, cobertes per la prima de la pòlissa multillar. Per tota Catalunya.	5	Estudi de prevenció d'accidents domèstics, 1 estudi/any	En el domicili de la persona gran, es realitza l'estudi de les condicions de l'habitatge i dels hàbits de la persona per prevenir accidents domèstics. Posteriorment, se l'enviarà l'informe escrit amb les recomanacions i proposta dels canvis a realitzar a la vivenda i mesures de seguretat a prendre.
	6	Avaluació de la dependència i necessitats d'atenció, planificació dels serveis a prestar i elaboració del Pla Individual d'Atenció (PIA) de la persona dependent. 1 estudi/any	Avaluació del grau i nivell de dependència, així com de les cures necessàries i la planificació dels serveis (Pla Individual d'Atenció - PIA). Seguiment de la situació i les variacions de l'estat de salut (gran dependència 1 cop/trim., dep. severa 1 cop/sem., dep. moderada 1 cop/any) per adequar els serveis prestats a les necessitats reals d'atenció de forma continuada. Objectiu: proporcionar confiança i seguretat a la persona dependent i llur família cuidadora, davant situacions canviants de necessitats.
	7	Selecció i enviament de voluntaris per acompanyament	Selecció i enviament de voluntaris de les Associacions de Voluntaris (si existeixen a la població), per acompanyament a la persona gran en el domicili ó a l'exterior.
	8	Servei d'agenda de Coordinació i integració dels serveis socials i sanitaris implicats en l'atenció de la persona dependent. Seguiment del PIA	Trucades telefòniques a proveïdors i professionals per avís de les modificacions temporals en la prestació dels serveis per causes diverses (malaltia, derivacions urgències hospital, intervencions, etc.), de la persona gran ó llur familiar cuidador. Trucades telefòniques a la persona gran i llur família per avís de les modificacions en la prestació dels serveis per causes diverses (incapacitat laboral, substitució del titular, anul·lació visites programades, etc.)
	9	Valoració i assessorament de les necessitats de material tècnic	Valoració de les capacitats funcionals de la persona dependent, per fer les activitats de la vida diària de forma autònoma ó amb ajuda de material tècnic, així com de les necessitats de material tècnic per la persona cuidadora.

	10	Assessorament i gestió de subvencions i financiació existents pels productes, recursos i serveis.	Informació subvencions públiques existents, així com els circuits i gestió de tràmits a realitzar per accedir-hi, fins a la resolució del cas, pels recursos de serveis socials (residència, centre de dia, serveis a domicili, teleassistència), per la compra de material tècnic. Informació i tramitació de les subvencions públiques econòmiques i financiació privada per la realització de les obres a la vivenda. Financiació pública per la compra de tecnologia de la informació i comunicació. Informació de la financiació privada existent.
	11	Atenció farmacèutica domiciliària	En processos aguts: Selecció gratuït de localització i enviament de taxista per la compra de medicació. Taxi a càrrec de l'usuari. Preu fix. Per la medicació de crònics: La farmàcia fa la recollida de les receptes de crònics al CAP amb l'autorització del client. El farmacèutic fa la preparació de la medicació en blisters unidosis. Lliurament de la medicació preparada al domicili del client. Servei mensual.
	12	assessoria telefònica de gestoria post-mortem	Assessoria de documents relatius a l'assegurat i als beneficiaris
CARTERA DE SERVEIS ADDICIONALS D'ATENCIÓ A LA PERSONA GRAN I EL SEU ENTORN.	13	Serveis a domicili d'atenció a la dependència	(1) Selecció i enviament de professionals per tenir cura de la persona gran dependent en el seu domicili ó a l'hospital: Professionals sanitaris (metge/ssa, infermer/a, fisioterapeuta, psicòleg/a, podòleg, logopeda) per visites puntuals ó programa d'atenció continuada. (2) Selecció i enviament de Professionals de l'atenció a les activitats de la vida diària de la persona gran dependent (auxiliars de geriatria, cuidadors, perruquera/barber, etc.), per serveis puntuals, periòdics ó continus.
	14	Lliurament d'àpats cuinats a domicili	Lliurament a domicili d'àpats cuinats pasteuritzats, un cop per setmana, no congelat. Un àpat consisteix en: primer plat, amanida, segon plat, pa i postra. Dieta i textura personalitzada segons prescripció mèdica, per la gent gran. Entrega en dipòsit per 10euros, d'un microones per escalfar els aliments.
	15	Servei de Teleassistència en tres modalitats: bàsica (mòbil amb tecnologia GPS i servei de telealarma), ampliada (mòbil amb tecnologia GPS i servei de teleassistència), i per la vida independent (per TV amb tecnologia de veu IP i de GPS, control de l'entorn	(1) Bàsica: aparell de telefonia mòbil amb tecnologia GPS, per servei de telealarma que atén servei d'urgència des de una Central d'alarmes quan es prémer el botó vermell de l'aparell. La Central localitza a la persona i si es necessari envia una ambulància ó un metge i avisa al familiar de referència). (2) Ampliada: aparell de telefonia mòbil amb tecnologia GPS, que permet incorporar fins a 10 números de telèfon a escollir pel client, a més del servei de teleassistència que a més del servei d'urgència de telealarma, té altres serveis com trucades periòdiques de seguiment, recordatori de medicaments, de visites amb el metge, etc.) . Opcional incorporar detectors d'accidents de la llar (fugues d'aigua, de gas, incendi, d'intrusos,...), així com de vigilància de la situació de la persona (caigudes, de mobilitat, presa de constants, etc....) (3) Vida independent: Servei de Teleassistència amb tecnologia de veu IP per TV, sense límit de nombres de telèfon. Permet el control total de l'entorn (demòtica i detectors) i la coordinació de tots els serveis inclosos en el seu pla d'atenció.

	16	Tallers i activitats individuals i grupals, per informació - formació i manteniment de les capacitats de la persona dependent (amb ó sense Demència) i pels cuidadors i familiars.	(1) Programa ampli de cursos i activitats pel manteniment de les capacitats físiques, funcionals, psicològiques (cognitives i afectives), i socials de les persones dependents. (2) Programa ampli de cursos i activitats de suport i formació als cuidadors per adquirir coneixements, habilitats, i donar-li el suport que li faciliti el seu treball diari de cuidar i cuidar-se, i evitar la claudicació.
	17	Venda i/ó lloguer de material tècnic per a la millora de l'autonomia personal.	Lloguer i/ó venda del material tècnic necessari. Transport i instal·lació, així com l'ensinistrament de l'ús.
	18	Estudi, disseny i realització d'obres per l'adaptació de la vivenda.	(1) Estudi en el domicili de la persona amb dependència de les necessitats d'adaptació de l'entorn habitual, per que la persona amb dependència i llur cuidador puguin desenvolupar les activitats de la vida diària amb facilitat i seguretat. (2) Realització del disseny de les reformes de l'habitatge. (3) Realització de les obres.
CARTERA DE SERVEIS ADDICIONALS D'ATENCIÓ A LA PERSONA GRAN I EL SEU ENTORN.	19	Assessoria i/ó servei de gestoria post-mortem: documents relatius a l'assegurat i beneficiaris.	(1) Assessoria i/ó Tramitació davant els corresponents Organismes Oficials de <i>documents relatius a l'assegurat</i> (certificat de defunció, partida de naixement, certificat del Registre d'acte d'últimes Voluntats, còpia de l'últim testament de l'assegurat, Declaració d'hereus Ab Intestato, tramitació baixa Llibre de Família, Baixa del titular en cartilla del INSS). (2) Tramitació de <i>documents relatius als beneficiaris</i> (còpia del NIF del beneficiari, certificat de matrimoni, certificat de convivència, obtenció de l'auxili per defunció del INSS, tramitació i obtenció de l'alta de la cartilla del INSS pel cònjuge i beneficiaris, tramitació de la pensió de viudetat i Orfandat, Obtenció del Certificat de Fe de Vida, Assessorament en la tramitació successòria, no litigiosa, Tramitació de la carta de pagament, quantificació i gestió de la liquidació parcial de l'Impost de Successions i Donacions relatiu al Capital per Mort assegurat).
	20	Servei de personal de la llar i per petites ajudes personals a persona gran dependent lleu	Selecció i enviament de professionals de la llar, per tenir cura de l'entorn: neteja diària, general, bugaderia, planxa, repàs de roba, compres, fer el dinar, etc. Personal d'empresa d'alta a la SS, cobrim IT, Vacances, Riscs Laborals, Formació.
	21	Servei de selecció de personal de la llar, interines, etc.. I servei de gestoria	Quant la persona ó família desitgen personal de servei domèstic per contractar directament, aquest servei realitza tot el procés de selecció, realització del contracte per la família com empleada de la llar i l'alta a la Seguretat Social. Servei de gestoria de la documentació.

Quadre comparatiu del servei ofert per CT Serveis i el mercat

cost servei/pòlissa al mercat (euros/any)		cost servei/pòlissa per CT Serveis (euros/any)	cost servei pel CLIENT (euros/any)	estalvi anyal pel client (euros/any)
call center	24	3	6	18
20 euros/mes	240	0	0	240
IPAS, Advance Medical, CT SERVEIS	150	0	0	150
Advance Medical	3.000	0	0	3.000
Interpartner	0	0	0	0
Dependentia, GRACARE, varis locals	50	0	0	50
Dependentia, varis locals	50	0	0	50
CT SERVEIS	0	0	0	0
CT SERVEIS	0	0	0	0
Dependentia, LLAR Caixaterrassa, Montsacopa	50	0	0	50
CT SERVEIS	0	0	0	0
INTERPARTNER, Farmàcies locals	0	0	0	0
INTERPARTNER	0	0	0	0
TOTALS	3.564	3,0	6	3.558

5.4. Els clients

Producte ofert com a garantia gratuïta als Titulars de les pòlisses del tipus Família Llar.

- Titulars de pòlisses Família Llar de Caixa Terrassa Previsió amb una edat > 60 anys.
- Titulars de pòlisses Família Llar de Caixa Terrassa previsió amb una edat entre 40-59 anys.

ESTIMACIÓ CLIENTS

Tipologia de clients	Persones elegibles dependents de població de + 60 anys	Estimació % nivells dependència a s/ estudis	Nombre de clients multillar de cada tipologia	freqüència de compradors	NOMBRE CLIENTS ESTIMATS dels serveis addicionals	valor compra mensual (euros) clients	INGRESSOS ANYALS EN EUROS
ANY 1							
Persones grans no dependents		65,0%	6.955	3,0%	209	250	625.950
Persones grans amb dependència moderada	50%	17,50%	1.873	10,0%	187	400	898.800
Persones grans amb dependència severa	30%	10,50%	1.124	15,0%	169	600	1.213.380
Persones grans amb dependència total	20%	7,00%	749	20,0%	150	800	1.438.080
TOTALS ANY 1	100,0%	100,0%	10.700	6,7%	714	487	4.176.210
ANY 2							
Persones grans no dependents		65,0%	8.710	5,0%	436	263	1.374.438
Persones grans amb dependència moderada	50%	17,50%	2.345	12,0%	281	420	1.418.256
Persones grans amb dependència severa	30%	10,50%	1.407	17,0%	239	630	1.808.276
Persones grans amb dependència total	20%	7,00%	938	22,0%	206	840	2.080.109
TOTALS ANY 2	100,0%	100,0%	13.400	8,7%	1.162	479	6.681.079
ANY 3							
Persones grans no dependents		65,0%	10.725	5,0%	536	276	1.776.060
Persones grans amb dependència moderada	50%	17,50%	2.888	14,0%	404	441	2.139.291
Persones grans amb dependència severa	30%	10,50%	1.733	19,0%	329	662	2.614.966
Persones grans amb dependència total	20%	7,00%	1.155	24,0%	277	882	2.933.885
TOTALS ANY 3	100,0%	100,0%	16.500	9,4%	1.547	510	9.464.202

5.5. Organització

5.5.1 Informàtica aplicada

L'objectiu es crear un aplicatiu informàtic per l'Empresa que li permeti treballar amb la informació i totes les parts implicades (clients, beneficiaris adherits, usuaris, Call Center, proveïdors, etc.), operar de forma àgil i eficient, treure estadístiques per informació a Direcció, Marketing i Comercial, planificació estratègica (creació de nous serveis, nous clients, etc.), etc..

Necessitats:

Dividirem l'aplicació de gestió en tres sub-aplicacions diferenciades per funcionalitats però que no són independents una de l'altre ja que treballen sobre una mateixa base de dades.

- ❖ Aplicació de gestió.
- ❖ Aplicació de facturació.

- ❖ Aplicació de comptabilitat.
- ❖ Interfaces de connexió entre aplicacions.
- ❖ Documents a crear

Aplicacions:

1. Aplicació de gestió:

Funcionalitats:

- Registrarà la informació detallada de cada un dels serveis oferts per la empresa (segons fitxes de serveis), tarificació i col·laboradors o empreses de serveis que els porten a terme. i oferirà la informació en pantalla per tele-operadors i venedors dels serveis.
- Registrarà per cada Client de la empresa: contracte de serveis inclosos, tarificació serveis, condicions d'accés al serveis, beneficiaris adherits al contracte, usuaris dels serveis.
- Realitzarà la gestió d'expedients: obertura (recollirà la informació d'identificació personal del beneficiari i usuaris adscrits a cada expedient), i la gestió d'expedients (serveis contractats i els seguiments derivats de cada un dels serveis contractats).
- Crearà estadístiques de serveis, de gestió de qualitat en funció d'uns paràmetres establerts (per client, per serveis, per beneficiaris i usuaris adscrits a un client - contracte per edats, per sexe, per expedient, per oficines, per territori, queixes, trucades (rebudes /ateses/ perdudes), etc....
- Organigrama de col·laboradors d'accés a la informació.

L'aplicació de gestió la dividirem en dos parts: la de gestió de l'informador i/ó venedor, i la gestió pròpiament dita dels serveis.

1.1. Gestió de d'informador i/ó venedor:

- Accés a la informació detallada de cada un dels serveis, de les tarifes i proveïdors que fan el servei.
- Accés a la informació detallada de cada un dels contractes: serveis, condicions d'accés, tarifes, beneficiaris adherits.
- Accés a la informació detallada de cada un dels expedients: dades d'identificació beneficiaris adherits, usuaris, serveis, proveïdors, informació de gestió.
- Accés a la informació detallada de cada un dels clients, beneficiaris adherits, usuaris, proveïdors.

1.2. Gestió del tramitador dels serveis. Relacionada amb:

- Doc. 2: El contracte.
- Doc. 2: L'expedient.
- Doc. 3: Els serveis.

En tot moment es podrà accedir a la informació del punt 1.1 com ajuda a la gestió.

Doc nº 2 Informàtica integral de gestió: EL CONTRACTE I L'EXPEDIENT.

EL CONTRACTE

El **contracte** és un acord entre Caixa Terrassa Serveis (CT* S) i un Client, mitjançant el qual, CT* S es compromet a donar una sèrie de serveis amb unes franquícies determinades a les persones designades pel Client, si es donen determinades condicions (que per cada client seran diferents).

El contracte serà el vèrtex d'una hipotètica piràmide de gestió. Del contracte penjaran tota una sèrie de serveis i les franquícies. Del contracte penjarà un Client, uns **beneficiaris adherits** al contracte del Client i uns **usuaris** dels serveis (els mateixos adherits ó d'altres persones relacionades amb l'adherit).

Un usuari ha d'estar referenciat a un beneficiari adherit (en el cas de CT PREVISIÓ al titular prenedor de la pòlissa de la llar, en el cas d'un altre client al contracte que lliga al beneficiari com a titular del servei contractat a la seva Companyia). Un beneficiari adherit també serà usuari, si fa ús dels serveis.

Cada persona adherida pot aportar més d'un usuari (en el cas de CT PREVISIÓ totes aquelles persones de + 60 anys convivents amb el titular. En el cas d'altre client, pot ser un altre casuística).

Si estem parlant de contractes entre CT* S i una companyia d'assegurances, aquesta serà un Client. Els titulars/assegurats del producte (pòlissa de la llar, pòlisses de salut, assegurança vida, productes financers –pla de pensions, pensió hipotecària,...-, etc...) al que se l'hi ha incorporat la prestació dels serveis de CT* S, són els beneficiaris adherits al contracte i també poden haver d'altres beneficiaris relacionats amb els beneficiaris adherits. Tots ells són potencials usuaris dels serveis de CT* S.

El contracte 1 es produeix entre CT* S i Caixa Terrassa Previsió a través del qual totes les pòlisses de la llar de CT* Previsió, quin titular tingui 60 anys o més i a canvi d'un preu establert al mes, tenen dret a tota una sèrie de serveis (gratis, en franquícia o en connexió) per a ells i per d'altres beneficiaris sempre que compleixi una sèrie de requisits: en aquest cas, siguin també majors de 60 anys i visquin al domicili establert en la pòlissa de la llar que serà el lloc on es prestaran els serveis.

L'EXPEDIENT

Direm que existeix un expedient quan un beneficiari adherit ha sol·licitat un primer servei i es fa usuari de CT* S.

Tots els expedients d'usuaris d'un mateix beneficiari adherit s'han de poder identificar, per fer la gestió de serveis (oferta de serveis, prestació de serveis, coordinació i seguiment de l'expedient) i per facturació dels serveis prestats. (1 expedient = 1 usuari) (1 beneficiari adherit = 1 ó més expedients)

Un expedient tindrà la següent informació consultable de forma diferenciada:

1. Dades bàsiques

- Contracte - client.
Exemple: Contracte no. 0000001 Titular Caixa Terrassa Previsió S.A companyia de seguros y reaseguros. S'ha de relacionar cada contracte - client amb tots els seus beneficiaris adherits.
- Beneficiaris del contracte. Un contracte aportarà n beneficiaris del contracte – client. Seran els beneficiaris adherits al contracte. (En el cas de CT PREVISIÓ ha de coincidir amb les pòlisses de la llar, quin titulars tenen més de 60 anys, ó sense tenir els 60 anys, hagin contractat explícitament aquest serveis de dependència.
- Titular del contracte (entre el beneficiari adherit i la seva Cia), que es beneficiari - adherit a les prestacions pactades en el contracte Client – CT* S.
 - Nom – Cognoms
 - NIF
 - Adreça assegurada i per tant, on s'hauran de prestar tots els serveis
 - Domicili fiscal per la facturació.
 - No. Compte de càrrec de la factura per serveis prestats (en el cas de CT PREVISIÓ el mateix compte on es carreguen els rebuts de la pòlissa de la llar).
 - Telèfons (fix, mòbil)
 - e-mail
 - Oficina titular de la pòlissa (per veure estadístiques per zones i oficina)
- Usuari: Qui rep el servei i que determina l'expedient (si es el mateix beneficiari adherit les dades es repetiran):
 - Nom - Cognoms

- Data de naixement (estadístiques d'ús de serveis per edats)
- Sexe (H/D) (estadístiques d'ús de serveis per sexe)
- Vincle amb el titular
- No. Telèfon 1, no. Telèfon 2.
- E-mail.
- Grau de dependència i nivell (segons barem de la llei de dependència)
- Persona de referència (per consultes, informació i seguiment).
 - Nom i cognoms.
 - Vincle amb el beneficiari i amb l'usuari (estadística xarxa de cuidadors informals)
 - Telèfon fix i mòbil.
 - E-mail.
- Dades personals d'interès.
 - Malalties preexistents i actuals.
 - Medicació actualitzada.
 - Al·lèrgies a medicaments i a aliments.
 - Metge de capçalera de la seguretat social.
 - Serveis privats per urgències.
 - Persona amb claus de l'habitatge.
 - Altres persones de contacte (nom i cognoms, vincle, tfn fix, tfn mòbil, e-mail).
 - Recursos públics propers (serveis sanitaris, socials, policials, d'emergència)
 - Últimes voluntats.
 - Altres comentaris d'interès.

Dades pròpies de l'expedient.

- **Data d'obertura.** Serà la data de sol·licitud del primer servei. No hi haurà expedient obert si no s'ha sol·licitat un servei.
- **Data de tancament de l'expedient.** Quan no s'espera la sol·licitud de cap servei. Haurà de tancar-se l'expedient automàticament si des de la finalització del darrer servei no hi ha hagut cap sol·licitud en 12 mesos.

En el cas del contracte amb CT PREVISIÓ, quan un titular de la pòlissa de la llar és dona de baixa, automàticament és baixa com a beneficiari adherit del contracte amb CT* S, i per tant, si hagués qualsevol servei en actiu, s'haurà de tancar el servei en el plac de 15 dies, facturar i tancar l'expedient.

Un expedient tancat sempre es podrà reobrir si compleix les condicions de beneficiari adherit.

- **Data de tancament temporal.** Se li indica tancament temporal quan no hi ha cap servei actiu, però resta pendent la gestió comercial de venda creuada per part de CT* Serveis.

Observació: per CT* S el nombre d'usuaris actius en cada període es una dada important a conèixer, i es defineix com: (nombre d'expedients oberts + nombre d'expedients tancats temporalment) a l' inici període + altes – baixes (nombre d'expedients tancats) en el període.

2. Serveis sol·licitats.

L'expedient pot tenir un o més serveis sol·licitats, cada un amb vida pròpia. Un servei podrà obrir-se, tancar-se i re obrir-se.

Cada servei tindrà uns controls determinats tant d'accés (annex 1) com de permanència (annex 2), en funció de la naturalesa del mateix que afectaran a l'usuari del servei. Per exemple, un determinat servei només es podrà utilitzar dues vegades, per tant, l'usuari no podrà accedir a aquest servei un cop esgotada la utilització o un servei un cop utilitzat amb una determinada freqüència perd la gratuïtat i ha de ser abonat pel beneficiari adherit.

El primer servei sol·licitat donarà pas a la data d'obertura de l'expedient.

Dates dels serveis a l'expedient

- Data d'obertura. Serà la data de sol·licitud del primer servei. No hi haurà expedient obert si no se ha sol·licitat un servei.
- Data de tancament. Quan no s'espera la sol·licitud de cap servei. Haurà de tancar-se l'expedient automàticament si des de la finalització del darrer servei no hi ha hagut cap sol·licitud en 12 mesos.
- Data de tancament temporal. Se li indica tancament temporal quan ha finalitzat el darrer servei però resta pendent una acció comercial per part de CT* Serveis.

Estats dels serveis a l'expedient

- En gestió: quan el servei és actiu.
- Tancat temporalment. Quan sent el servei actiu segons contracte amb l'usuari, es produeix una suspensió temporal per diverses circumstàncies, i superades aquestes, es torna a posar en marxa el servei de forma automàtica. També quedarà tancat temporalment quan el servei es tancat per qualsevol de les parts intervinents, i resta pendent d'una acció comercial per

part de CT* S. Podrà re obrir-se i passar a l'estat de gestió al contractar-se de nou el servei.

- Tancat. Quan el servei tancat temporalment ha passat 12 mesos sense re obrir-se. Es podrà re obrir-se i passar a l'estat de gestió al contractar-se de nou el servei.

Enllaç amb l'aplicació de facturació:

- Creació d'albarans.
- Creació de factures.
- Creació de liquidacions per beneficiari - adherit.
- Creació de remeses.
- Control de remeses. Impagats.

Històric d'expedient i dels serveis:

L'històric d'expedient és un resum de les dades més importants ordenades de forma cronològica de tots els serveis sol·licitats. No s'alimentarà de forma expressa sinó que la informació proveirà de la gestió dels diferents serveis contractats.

A les dates pròpies de l'expedient se li afegirà les dates més importants de cada un dels serveis sol·licitats, seguiments claus establerts de forma automàtica per que apareguin en aquest històric, i seguiments marcats de forma manual (des de la gestió de serveis) (indicats a cada fitxa del servei) i que també apareixeran a l'històric.

Doc. Nº 3: Informàtica integral de gestió: ELS SERVEIS

Els serveis

Els serveis són les prestacions que directa o coordinadament amb altres proveïdors ofereix Caixa Terrassa Serveis (CT* S) als seus Clients pels seus beneficiaris o usuaris finals.

1. Atributs.

Els atributs són les característiques dels serveis que el distingiran un de l'altre.

▪ Tipus de servei.

Els serveis s'agruparan en una classificació d'ordre superior en funció de determinades característiques diferenciadores. Per exemple: el servei "visita mèdica a domicili" estarà dintre del tipus "serveis de salut a domicili, per professionals sanitaris".

Un tipus de serveis agrupa diferents serveis però un servei no podrà pertànyer a diferents tipus de serveis (1 → n):

- El tipus de servei tindrà una ordenació numèrica de dos dígitos: 01, 02,..., 99.

La seva raó de ser es estadística i de control de ingressos, despeses i utilització de serveis.

▪ **Nom i codi.**

El codi serà un número de 4 xifres, les dos primeres coincidiran amb l'agrupació de nivell superior "Tipus de servei": 0101, 0102,...,9999.

El nom serà un alfanumèric de 300 posicions.

Exemple:

codi	nom del servei
0203	Servei puntual d'auxiliar d'ajuda a domicili per dependència temporal, horari diürn, dies laborables, 4 h/dia.

▪ **Informació del servei.**

En la informació del servei figurarà detallada d'una manera clara la informació necessària per explicar en què consisteix el servei. Com es realitza. Gratuïtat o no segons les condicions pactades amb cada client. (per ex en el cas de CT PREVISIÓ, els serveis bàsics amb el nombre de serveis gratuïts, franquícies, etc. i el serveis addicionals que poden contractar-se o demanar-se i vendes creuades).

Aquesta informació servirà d'ajuda al Call Center de CT* S i d'ADVANCE MEDICAL ó al venedor del servei per donar la informació del servei.

Serà un camp text d'ajuda.

▪ **Documentació necessària per la contractació.**

Relació de documents i passos que cal que faci l'usuari per la contractació del servei. Aquesta informació servirà d'ajuda al venedor del servei o la persona que s'encarregui de donar informació.

Camp text d'ajuda.

▪ **Tarifa.**

La tarifa estarà en funció del contracte subscrit, proveïdor de serveis i any de vigència. Cada servei tindrà un preu determinat en funció del Client que ha contractat el servei i del proveïdor que garanteixi aquest servei.

La tarifa no és més que un camp alfanumèric informatiu vinculada al servei, al contracte i al proveïdor en el que hauran d'aparèixer els següents conceptes: -a títol informatiu-franquícia (quantitat de visites a l'any, hores a l'any, serveis, estudis, seleccions, valoracions, etc que van a càrrec del beneficiari-adherit), preu del servei fora de la franquícia, possibles descomptes i IVA que li pertoca al servei). Haurà d'informar-se de la tarifa vigent en cada moment, si bé hi ha d'existir un històric de tarifes per servei.

Exemple de tarifa:

Codi	Nom del servei	tarifa	any	contracte	proveïdor	vigent
0203	Servei puntual d'auxiliar d'ajuda a domicili per dependència temporal, horari diürn, dies laborables, 4 h/dia.	Preu: 52,00 euros / hora Iva: 7% Descompte: 0 Franquícia: 40 hores a 50% del preu. Servei mínim: No.	2006	Ct Previsió	Depentia	No
0203	Servei puntual d'auxiliar d'ajuda a domicili per dependència temporal, horari diürn, dies laborables, 4 h/dia.	Preu: 52,00 euros / hora Iva: 7% Descompte: 0 Franquícia: 40 hores a 50% del preu. Servei mínim: No.	2007	Ct* Previsió	Depentia	Si
0203	Servei puntual d'auxiliar d'ajuda a domicili per dependència temporal, horari diürn, dies laborables, 4 h/dia.	Preu: 60,00 euros / hora Iva: 7% Descompte: 0 Franquícia: 15 hores a 50% del preu. Servei mínim: No.	2007	Acord C	Depentia	Si
0203	Servei puntual d'auxiliar d'ajuda a domicili per dependència temporal, horari diürn, dies laborables, 4 h/dia.	Preu: 50,00 euros / hora Iva: 7% Descompte: 0 Franquícia: 15 hores a 50% del preu. Servei mínim: No.	2007	Acord C	Depentia més barato	Si

- **Dates de gestió de qualitat.**

A cada servei, per les seves característiques se li assignaran unes dates de control de la qualitat. Aquestes dates que anirà introduint el proveïdor, afavoriran la creació d'un "semàfor" per gestionar la qualitat del servei ofert (annex 1)

Les dates que marcaran la qualitat d'un servei seran les següents:

1. Data de sol·licitud del servei per l'usuari
2. Data de comunicació a proveïdor.
3. Data gestió programació visita a domicili.
4. Data prevista visita a domicili.
5. Data real visita a domicili.
6. Data prevista d'inici del servei.
7. Data real d'inici del servei.
8. Data prevista finalització servei.
9. Data real finalització servei.
10. Data prevista lliurament de material.
11. Data real de lliurament de material.
12. Data prevista recollida material.
13. Data real recollida material.

2. Contractació del servei.

- Comprovacions prèvies a la contractació (comuns per tots els serveis).
 - Petició realitzada per un beneficiari-adherit ó per un usuari relacionat amb el beneficiari adherit, que figuri a la BDD de beneficiaris adherits.
 - Per CT PREVISIÓ: Usuari del servei major de 60 anys i resident en l'adreça vinculada al beneficiari-adherit.
 - Petició inclosa en els serveis contractats pel Client.
 - Comprovació dels serveis utilitzats i franquícia a que té dret. Si son inclosos a la franquícia i no estan esgotats, es prestaran en les condicions preestablertes amb el Client, es donaran d'alta a l'expedient de l'usuari i no caldrà fer contracte de serveis proveïdor – usuari, a excepció de la teleassistència d'urgència, ja que no procedeix facturació.

- Sol·licitud del primer servei.
 - Una vegada fetes les comprovacions prèvies, es procedirà a la contractació del servei entre el proveïdor i l'usuari ó el beneficiari adherit si aquell no està capacitat per fer-ho. El contracte serà a tres bandes: CT* S, proveïdor que efectua el servei i el beneficiari – adherit. Ha de contenir els següents punts: l'usuari que rebrà el servei que es contracta, persona de referència a efectes de comunicació i seguiment, les característiques tècniques del servei: en que consisteix, les condicions de prestació (on es prestarà, qui ho prestarà, dies de prestació, hores de prestació). Tanmateix s'especificarà: la durada del contracte, data d'inici, data finalització, la tarifa, la facturació, la domiciliació bancària, tancament temporal, la cancel·lació del contracte, resolució de conflictes.

CREACIÓ AUTOMÀTICA DE DOCUMENTACIÓ AFECTA AL SERVEI:

- Sol·licitud de servei del client
- Comunicació a proveïdor
- Contracte de servei a tres bandes: CT* S, proveïdor, beneficiari-adherit
 - S'obrirà l'expedient de l'usuari, i es donarà d'alta el servei.

2. Aplicació de facturació:

Funcionalitats:

- Albarans.
- Realitzarà factures derivades de serveis realitzats.
- Realitzarà les factures derivades del contracte amb Client.
- Registrarà les factures provinents d'altres proveïdors.
- Registrarà les característiques de cada una de les factures i classificarà les mateixes en funció de criteris establerts.
- Prepararà la liquidació de comissions pactades pels serveis efectuats pels proveïdors.
- Aglutinarà la informació de factures segons criteri per crear remeses i enviar al cobrament. Crearà un document informatiu de dita remesa pels beneficiaris adherits
- Emetrà remesa de rebuts per pagament de les factures rebudes i acceptades dels proveïdors dels serveis. Crearà un document informatiu de dita remesa pels proveïdors.
- Controlarà el cobrament, pagament i devolució de remeses.

- Crearà estadístiques de facturació per serveis, per client, per beneficiaris adherits, per usuaris adscrits a un client, per edats, per sexe, per expedient, per oficines, per territori, etc...
- Organigrama de col·laboradors d'accés a la informació

L'aplicació de facturació la dividirem en quatre apartats:

2.1 Creació d'albarans

2.2 Creació de factures pròpies:

- Recepció / introducció de factures de proveïdors.
- L'aplicació crearà factures (en tres passos) i es podran imprimir en un format determinat:
 - Aglutinar totes les factures per proveïdor.
 - Elaborar factura a proveïdor d'un 13% de l'import total de la facturació en concepte de comissió per la comercialització dels serveis. Ha de quedar reflectit per cada expedient, els serveis prestats i l'import facturat.
- Creació de liquidacions (document resum per beneficiari adherit) en tres passos:
 - Aglutinar totes les factures dels serveis rebuts durant el període pels diferents proveïdors de cada expedient.
 - Aglutinar expedients per cada beneficiari adherit segons contracte
 - Relacionar en el document liquidació totes les factures agrupades per expedient, i el final total a pagar amb càrrec a la domiciliació bancària preestablerta.

(En el cas de CT PREVISIÓ, s'han d'aglutinar totes les factures de cada expedient, i a continuació aglutinar expedients per cada pòlissa de la llar, per fer una única liquidació a nom del titular prenedor de la pòlissa de la llar).

2.3 Creació de remeses:

- Aglutinació de factures i liquidacions per fer remeses de cobrament.
- Aglutinació de factures per fer remeses de pagament.

2.4 Control de remeses. Impagaments.

3. Aplicació de comptabilitat.

- Aplicació d'empresa, de proveïdor extern.
- Podrà ser alimentada amb assentaments externs realitzats per l'aplicació de facturació.

4. Interface de connexió.

- Extracció de dades de l'aplicatiu de gestió per bolcar en l' Aplicatiu informàtic del Call Center d'ADVANCE MEDICAL per tele-operadores i venedors.
- Bolcat de dades provinents de les empreses col·laboradores que realitzen el servei.
 - D'obertura d'expedients (Call Center d'Advance Medical).
 - De gestió i seguiments de cada un dels serveis contractats.
 - Factures.
- Assentaments de l'aplicació de facturació al de comptabilitat.

5. Documents

- Històric expedient
- Foto expedient (pantalla)
- Pantalla x servei
- Agenda Gestió activitats (classificació)
- Agenda Recordatori
- Segons situació servei, generar de forma automàtica i de forma manual "TASQUES"
- Venda creuada
- Serveis a prestar per Call Center, generació automàtica de trucades i tasques.

5.5.2. Inversió i RRHH

INVERSIÓ NECESSÀRIA EN EUROS			
	Any 1	Any 2	Any 3
Software gestió	220.000	30.000	30.000
Equips informàtics, fotocopiadora, fax, d'altre	9.000	4.000	4.000
D'altres	1.000	1.000	1.000
TOTAL INVERSIÓ (EUROS)	230.000	35.000	35.000

AMORTITZACIÓ LINEAL			
	Any 1	Any 2	Any 3
	73.333	83.333	93.333
	3.000	4.333	5.667
	1.000	1.000	1.000
	77.333	88.667	100.000

DESPESES GENERALS			
	Any 1	Any 2	Any 3
Assegurança Responsabilitat Civil	2.000	2.100	2.205
Telèfon	7.200	7.560	7.938
Material d'Oficina	10.000	10.500	11.025
Altres	800	840	832
TOTAL	20.000	21.000	22.000

COSTOS D'ESTRUCTURA FIXOS			
	Any 1	Any 2	Any 3
PERSONAL (1)	239.000	324.000	384.000
INFORMÀTICA	70.000	70.000	70.000
PUBLICITAT	50.000	50.000	50.000
GENERALS	20.000	21.000	22.000
LLOGUER	16.000	17.000	18.000
TOTAL COSTOS D'ESTRUCTURA	395.000	482.000	544.000

(1) PERSONAL			
	Any 1	Any 2	Any 3
Direcció	1	1	1
Treball Social	2	3	4
Administració	1	2	2
TOTAL PERSONAL PREVIST	4	6	7

COMISSIONS OFICINES			
	Any 1	Any 2	Any 3
25% PRIMES PER SERVEIS BÀSICS	16.050	30.150	49.500
TOTAL COMISSIONS ABANS IMPOSTOS	16.050	30.150	49.500
TOTAL COMISSIONS DESPRÉS IMPOSTOS	11.235	21.105	34.650

5.5.3. Proveïdors

ÀREES GEOGRÀFIQUES	Nº1: Terrassa, Les Fonts	Nº2: Vallès Occidental Est	Nº3 Vallès Occidental Oest	Nº 4 Vallès Oriental	Nº5 Maresme	Nº6 Barcelonès	Nº7 Alt Pirineu	Nº8 Comarques de Ponent	Nº9 Comarques Centrals	Nº10 Garraf
1. consultes telefòniques il·limitades als especialistes de medicina, infermeria, psicologia, dietètica/nutrició	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
1. consultes telefòniques il·limitades jurídiques pòlissa llar	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
1. consultes telefòniques il·limitades jurídiques contracte c* serveis										
2. segona opinió mèdica	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
3. servei d'emergències domiciliàries: selecció i enviament urgent de cuidador	Llar CaixaTerrassa, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	Llar CaixaTerrassa, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	TORRASSA DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, ARES, DEPENDENTIA TOT NET, SERHOGARS, EULEN
4. consultoria social	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS
5. atenció farmacèutica domiciliària processos aguts	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
6. assessoria telefònica de documents post-mortem	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
7. assessoria telefònica de valoració de necessitats de material tècnic	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	TORRASSA, Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras s, GRACARE, DEPENDENTIA
8 gestió i coordinació del PIA (Pla Individual d'Atenció)	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS

ÀREES GEOGRÀFIQUES	Nº11 Alt Penedès	Nº12 Baix Penedès	Nº13 Baix Llobregat	Nº14 Comarques de Girona (menys Garrotxa i Ripollès)	Nº15 Garrotxa, Ripollès	Nº16 Comarques de Tarragona (excepte Baix Penedès)	Nº17 Terres de l'Ebre	Nº18 Madrid	Nº19 Saragossa
1. consultes telefòniques il·limitades als especialistes de medicina, infermeria, psicologia, dietètica/nutrició	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
1. consultes telefòniques il·limitades jurídiques	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
2. segona opinió mèdica	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
3. servei d'emergències domiciliàries: selecció i enviament urgent de cuidador	ADTE, ARES, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	FISS, ADTE, ARES, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GERONTOCAT, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ASISGRAM, DEPENDENTIA, TOT NET, EULEN	GAAYOC, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	FISS, ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	FISS, ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA EULEN	DEPENDENTIA SERHOGARS, EULEN
4. consultoria social	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS
5. atenció farmacèutica domiciliària processos aguts	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
6. assessoria telefònica de documents post-mortem	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
7. assessoria telefònica de valoració de necessitats de material tècnic	Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	FISS, Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	GAAYOC, Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	FISS, Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	FISS, Llarcaxaterras, GRACARE, DEPENDENTIA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
8 gestió i coordinació del PIA (Pla Individual d'Atenció)	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS	CT SERVEIS

ÀREES GEOGRÀFIQUES	Nº1: Terrassa, Les Fonts	Nº2: Vallès Occidental Est	Nº3 Vallès Occidental Oest	Nº 4 Vallès Oriental	Nº5 Maresme	Nº6 Barcelonès	Nº7 Alt Pirineu	Nº8 Comarques de Ponent	Nº9 Comarques Centrals	Nº10 Garraf
1. Serveis domiciliaris de professionals sanitaris: metge/ssa	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
1. Serveis domiciliaris de professionals sanitaris: infermer/a, psicòleg/a, fisioterapeuta, podòleg/a, logopeda.	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN
2. serveis a domicili d'atenció a la dependència: cuidadors d'atenció a la persona	Llar Caiaterrassa, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	Llar Caiaterrassa, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	TORRASSA DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, APES, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN
2. serveis a domicili d'atenció a la dependència: perruqueria, barberia	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
3. lliurament d'àpats a domicili	LLAR, EUREST	EUREST	LLAR, EUREST	EUREST	EUREST	EUREST	EUREST	EUREST	EUREST	EUREST
4. teleassistència mòbil bàsica i ampliada	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
5. valoració a domicili de material tècnic	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA
6 atenció farmacèutica domiciliària de medicació de crònics, embilistada unidosis.	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA
7. venda de material tècnic	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA
7. lloguer de material tècnic	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC
8. Estudi i disseny vivenda supressió barreres arquitectòniques	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC
8. realització obres reforma vivenda accessibilitat	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA
9. servei de neteja de la llar amb personal d'empresa	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	TORRASSA, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, APES, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN
10. servei de selecció de personal (extern, interines) a contractar per la família	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	TORRASSA, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, APES, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN
10. servei de gestoria de personal de la llar contractada per la família	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	SOPHOS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	TORRASSA, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, APES, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN

ÀREES GEOGRÀFIQUES	Nº11 Ar Penedès	Nº12 Baix Penedès	Nº13 Baix Llobregat	Nº14 Comarques de Girona (mags Garrotxa i Ripollès)	Nº15 Garrotxa, Ripollès	Nº16 Comarques de Tarragona (excepte Baix Penedès)	Nº17 Terres de l'Ebre	Nº18 Madrid	Nº19 Saragossa
1. Serveis domiciliaris de professionals sanitaris: metge/ssa	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
1. Serveis domiciliaris de professionals sanitaris: infermer/a, psicòleg/a, fisioterapeuta, podòleg/a, logopeda.	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN	AD, MEDICAL, DEPENDENTIA EULEN
2. serveis a domicili d'atenció a la dependència: cuidadors d'atenció a la persona	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GERONTOCAT, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ASISGRAN, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GAAVOC, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA EULEN	DEPENDENTIA SEFHOGARSV, EULEN
2. serveis a domicili d'atenció a la dependència: perruqueria, barberia	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS	IPAS
3. lliurament d'àpats a domicili	EUREST	EUREST	EUREST	EUREST	GAAVOC, EUREST	EUREST	EUREST	EUREST	EUREST
4. teleassistència mòbil bàsica i ampliada	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL	AD, MEDICAL
5. valoració a domicili de material tècnic	Llarcabaterrassa, FISS, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, FISS, GRACAPRE, DEPENDENTIA	Llarcabaterrassa, FISS, GRACAPRE, DEPENDENTIA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
6 atenció farmacèutica domiciliària de medicació de crònics, embilistada unidosis.	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	PHARMACAPRE DEPENDENTIA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
7. venda de material tècnic	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	Llarcabaterrassa, GRACAPRE, DEPENDENTIA TORRASSA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
7. lloguer de material tècnic	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	FISS, Llarcabaterrassa, TORRASSA	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	GAAVOC Llarcabaterrassa, TORRASSA	GAAVOC Llarcabaterrassa, TORRASSA	FISS, Llarcabaterrassa, TORRASSA	FISS, Llarcabaterrassa, TORRASSA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
8. Estudi i disseny vivenda supressió barreres arquitectòniques	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	FISS, Llarcabaterrassa, TORRASSA	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	Llarcabaterrassa, TORRASSA, GAAVOC	FISS, Llarcabaterrassa, TORRASSA	FISS, Llarcabaterrassa, TORRASSA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
8. realització obres reforma vivenda accessibilitat	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	IPAS, TORRASSA	DEPENDENTIA	DEPENDENTIA
9. servei de neteja de la llar amb personal d'empresa	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GERONTOCAT, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ASISGRAN, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GAAVOC, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN
10. servei de selecció de personal (extern, interines) a contractar per la família	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GERONTOCAT, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ASISGRAN, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GAAVOC, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN
10. servei de gestoria de personal de la llar contractada per la família	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GERONTOCAT, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ASISGRAN, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	GAAVOC, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN	DEPENDENTIA EULEN	ARES, ADTE, FISS, DEPENDENTIA TOT NET, EULEN

5.5.4. Pla de Màrketig i Canals de venda

- **Públic objectiu:** població de 50 i més anys i gent gran amb problemes de dependència.
- **Campanyes publicitàries:** d'un mes de durada, quatre vegades a l'any.
 - Àmbit geogràfic: Terrassa i localitats properes.
 - Inversió en mitjans de ràdio i premsa.
 - Màrketig directe de publitramesa a clients i a no clients.
 - Catàleg servei (8 pàgines) per les oficines al llarg de tot l'any.
- **Promocions:** adreçades tant a particulars com a Socis de Centres Cívics, Casals Gent Gran, Centres Socials Culturals, Esportius, Associacions de Veïns, Familiars d'Alzheimer, CLUB 60, etc... .
- **Implementació web:** creació i manteniment, amb links a d'altres webs buscadores de productes i serveis domiciliaris per gent gran i dependència.
- **Pressupost: 50.000 euros/any**
- **Canals de venda:**
 - Xarxa pròpia:
 - Empresa Serveis Ct*, S.A.: Telemàrketig, pàgina web i xerrades en centres cívics i casals gent gran, CLUB 60 (programades Oct/07, etc.)
 - Les 79 oficines de Ct* de les 9 poblacions del projecte. Comissió: 15% de les quotes mensuals i un 1% de la facturació serveis. Caldria estudiar l'oportunitat d'incloure dintre de la fixació d'objectius i valora.
 - Xarxa aliena:
 - Acords de col·laboració amb altres Entitats com marca blanca (entitats asseguradores, financeres, clubs locals esportius, etc.)

5.5.5. Economia financera

RESULTATS ECONÒMICS PREVISIONALS

ESTUDI ECONÒMIC DEL PROJECTE D'ASSEGURANÇA MULTILLAR CLUB60, PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA GENT GRAN			
	ANY 1	ANY 2	ANY 3
MARGE PRESTACIÓ SERVEIS (euros/any):	575.007	948.940	1.378.846
MARGE SERVEIS BÀSICS	32.100	80.400	148.500
MARGE SERVEIS ADDICIONALS	542.907	868.540	1.230.346
DESPESES ESTRUCTURA FIXA (euros/any):	395.000	482.000	544.000
DESPESES D'ESTRUCTURA	395.000	482.000	544.000
RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS (euros/any):	180.007	466.940	834.846

MARGE PRESTACIÓ SERVEIS

MARGE DE L'ASSEGURANÇA MULTILLAR CLUB60, PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA GENT GRAN			
	ANY 1	ANY 2	ANY 3
SERVEIS BÀSICS			
Pòlisses multillar	52.500	65.700	81.000
Pòlisses multillar club 60	10.700	13.400	16.500
INGRESSOS PER PRIMES s/ Pòlisses multillar club 60: (0,5 €/mes; 0,75 €/mes; 1 €/mes)	64.200	120.600	198.000
COST PRODUCCIÓ SERVEIS BÀSICS s/ Pòlisses multillar club 60: (3€/any)	-32.100	-40.200	-49.500
MARGE SERVEIS BÀSICS (euros/any):	32.100	80.400	148.500
SERVEIS ADDICIONALS			
Clients estimats	714	1.162	1.547
Valor mitjà de compra (euros/mes)	487	479	510
INGRESSOS PER VENDA DE SERVEIS ADDICIONALS (Euros/any):	4.176.210	6.681.079	9.464.202
MARGE SERVEIS ADDICIONALS (13% en euros/any):	542.907	868.540	1.230.346
TOTAL MARGE PRESTACIÓ SERVEIS (Euros/any)	575.007	948.940	1.378.846

5.5.6. Altres consideracions

a) IMPULS A LA LLAR CAIXATERRASSA:

- La LLAR Caixaterrassa serà un dels principals proveïdors de Serveis al Vallès Occidental.
- Estimem que la prestació dels Serveis Addicionals produirà els següents resultats:

	ANY 1	ANY 2	ANY 3
Nombre de serveis	719	943	1.177
Facturació (euros)	1.086.337	1.727.330	2.461.308
Beneficis estimats (10% en euros)	76.056	158.450	268.351

b) CT SERVEIS podrà formar part de la Xarxa d'utilització pública d'Empreses de Serveis Socials que s'ha de crear per prestar serveis a les persones dependents:

- L'Administració només prestarà alguns serveis per mitjans propis, d'altres els subcontractarà.
- El client podrà triar la empresa prestadora de serveis.
- L'economia submergida restarà exclosa del Sistema.

c) Les lleis d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència (LAPAD) i la llei de Serveis Socials, donaren impuls per la creació de societats que prestin serveis a la gent gran:

- Beneficiària de les lleis: però amb necessitats no cobertes ja sigui per tipologia de servei ó per quantitat del servei subvencionat.
- Exclosa de les lleis: Persones grans fràgils, ó amb dependència lleu ó amb dependència per les activitats instrumentals de la vida diària i que també requereixen serveis.

5.6. Estudi de la competència

LA COMPETÈNCIA:

- MUTUAM, amb una bona xarxa de potencials clients derivats dels centres d'atenció primària de salut que ells gestionen, i del Centre d'Atenció Social. El Conveni signat amb la Caixa el fa més un col·laborador que un competidor.
- Grup SAR: té poc desenvolupat els serveis a domicili, per contra té un equip tècnic molt potent i un call center propi, capaç de desenvolupar aquest nínxol de mercat.

- ALARES, amb central a Madrid actua a tota Espanya, però no té molt desenvolupat el mercat català. La seva cartera de serveis es molt bàsica i a uns preus més elevats que els nostres.
- D'altres grups d'empreses que estan treballant en la mateixa direcció, per que tothom veu una oportunitat de negoci.

AVANTATGES COMPETITIVES:

- El nostre producte és una oferta molt més complerta de serveis, que dona resposta a les necessitats reals de la persona amb dependència.
- Serveis d'alta qualitat contrastada: la LLAR Caixaterrassa és l'única empresa de Serveis a Domicili del mercat català, acreditada en qualitat.
- Serveis personalitzats: integrem i coordinem tots els agents (salut, socials i assistencials), que intervenen en l'atenció a la persona dependent, proporcionant confiança i seguretat a la persona dependent i llur família cuidadora, davant situacions canviants i d'urgència.
- Preus dels serveis molt competitius: 12 serveis bàsics "gratuïts" i 9 serveis addicionals entre un 5% i un 15% per dessota del mercat.
- Cartera de serveis innovadors en TIC's
- Cartera potencial de clients, que ja son clients del grup Caixaterrassa, de productes d'assegurances i productes financers (pensió hipotecària, renda vitalícia, etc.)
- Xarxa comercial extensa per tota Catalunya, experimentada en la venda de productes versemblants.

COMPARACIÓ PÒLISSA ASSEGURANÇA DEPENDÈNCIA DE CT* PREVISIÓ ICT* SERVEIS, S.A. AMB COMPETIDORS		ALARES	SERVEI CT* DEPENDÈNCIA	MAS VIDA RED
SERVEIS QUOTA FIXA:				
quota serveis universals	35€/mes/família (+11€ sogres)	30€/mes/domicili	NO DONEN AQUEST SERVEI	No donen informació per telèfon.
1. servei de consultoria telefònica social	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
2. consulta telefònica : mèdica, jurídica, sociosanitària	INCLÒS	INCLÒS	INCLÒS	?
3. segona opinió mèdica	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
4. atenció de farmàcia a domicili	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
5. selecció i desplaçament operari reparacions llar	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
6. servei de teleassistència bàsica	INCLÒS, lloguer equip: 0€/mes.	INCLÒS, lloguer equip: 30€/mes	INCLÒS	30€/mes
7. facilitació contacte amb voluntaris acompanyament	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
8. gestió del cas i seguiment qualitat dels serveis	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
9. valoració i assessorament necessitats material	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
10. assessorament i gestió subv. públiques i privades	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS	INCLÒS	?
SERVEIS OPCIONALS:				
11. Personal qualificat per ajudes en les activitats de la vida diària, a la persona amb dependència	16€/hora	11,85 €/hora	Fem descompte en el 100%	12,27€/h.(1h/dia); 11,36€/h (2h/dia)
	56 h/any un 80% descompte	638 € sense limit candidats.	No formen a la persona	Fan descompte en el 100%
	80% del cost: 120€.	Formem a la persona	infermeria: 15€/h.	645 €
11. selecció personal domèstic per viure en el domicili	No formen a la persona	infermeria: 29€/h.	psicòleg/a: 67€/h.	No formen a la persona
	infermeria: 29€/h.	psicòleg/a: 67€/h.	psicòleg: 60€/50 minuts	infermeria: 15€/h.
	psicòleg/a: 67€/h.	psicòleg/a: 67€/h.	psicòleg: 60€/50 minuts	psicòleg: 60€/50 minuts
	psicòleg/a: 67€/h.	psicòleg/a: 67€/h.	psicòleg: 60€/50 minuts	psicòleg: 60€/50 minuts
12. tractaments especialitzats per professionals a domicili	14 hores/any amb un 80% descomp.	Fem descompte en 100% hores	Qualsevol professional: 35€/h.	recolz.psicològic: 120€/50 minuts
13. personal per serveis de neteja i cura de la llar	NO DONEN AQUEST SERVEI	podòleg: 9,50€/Llarcct*; 24 €/dom	podòleg: 9,50€/Llarcct*; 24 €/dom	podologia: 36€/servei a domicili
14. servei de lliurament d'apats preparats a domicili	NO DONEN AQUEST SERVEI	8,50€/hora + IVA	8,50€/hora + IVA	12€/h. + IVA
15. reparacions de la llar	NO DONEN AQUEST SERVEI	enviament professional gratuït	enviament professional gratuït	NO DONEN AQUEST SERVEI
16. servei de teleassistència mòbil, detecció accidents a la llar i localitzador GPS	Bàsic 20€; Premium: 29€.	30€/mes	30€/mes	NO DONEN AQUEST SERVEI
16. servei de teleassistència, kiosk amb veu IP, detecció accidents a la llar i webcam	Encara no funciona.	15€/mes	15€/mes	NO DONEN AQUEST SERVEI
17. suport i formació a la persona gran dependent i filia.	NO DONEN AQUEST SERVEI	10 h.a 30€/curs	10 h.a 30€/curs	NO DONEN AQUEST SERVEI
18. suport i formació a la persona amb Alzheimer i filia	NO DONEN AQUEST SERVEI	10 h.a 30€/curs	10 h.a 30€/curs	NO DONEN AQUEST SERVEI
19. venda i/o lloguer de material tècnic	NO DONEN AQUEST SERVEI	cost en funció aj.tècnica	cost en funció aj.tècnica	NO DONEN AQUEST SERVEI
20. estudi i disseny adaptació vivenda	NO DONEN AQUEST SERVEI	100€/estudi	100€/estudi	102€/ estudi
20. realització d'obres d'adaptació de la vivenda.	NO DONEN AQUEST SERVEI	INCLÒS, mitjançant IPAS	INCLÒS, mitjançant IPAS	coordinació recursos
EN COLOR GROC, ELS CONCEPTES I SERVEIS QUE ESTEM EN INFERIORITAT DE CONDICIONS RESPECTE A LA COMPETÈNCIA.				
Empreses que estan preparant la sortida al mercat: Interpartner, Home Personal Services, Mutuam, Mondial Assistance Contigo, Mutua general de Catalunya, BBVA Serveis, Consorci Sanitari de Terrassa, Bb Serveis, Sanyres....				

6. DAFO

ANÀLISIS DAFO DEL PROJECTE D'ASSEGURANÇA D'ASSISTÈNCIA A LA DEPENDÈNCIA DE LA GENT GRAN"	
DEBILITATS	AMENACES
Risc d'error en l'estimació del mercat potencial. No s'ha fet estudi de mercat.	El futur Conveni Laboral de Serveis Socials de Catalunya (segurament en el 2009), però serà igual per tothom.
Tenim risc actuarial desconegut, ja que no hi ha experiència de productes similars. Estimem un risc baix ja que els serveis estan acotats en quantitat, i interpartners ens fa de reassegurador de certs serveis.	L'experiència de que l'Administració retribueix els serveis per sota cost real, podria fer disminuir el marge comercial.
Manca d'experiència en vendre aquest producte, per altra banda molt semblant a una pòlissa d'assegurances multillar i la familiar multiserveis.	Que els barems a establir pel copagament -per part del Consell Territorial- siguin baixos en equivalència als costos reals de l'atenció a la dependència, farà que les famílies tinguin menys recursos per la compra de serveis.
FORTALESES	OPORTUNITATS
L'inversió requerida es petita: 200 mil euros en 3 anys.	Posicionar a la CaixaTerrassa com a líder en el mercat d'atenció a la gent gran i a la dependència, ja pionera en els productes de Renda Hipotecària i Hipoteca Inversa (que permeten a la gent gran comprar serveis d'atenció a la dependència).
Mínim risc per compromisos amb personal (3 persones Any 1; 8 a l'any 3).	Millorar l'operativa de clients vius dependents però no operatius; i de fer nous clients per Caixa Terrassa i els seus productes.
Gestió i provisió de serveis mitjançant l'outsourcing de quasi tots els serveis amb proveïdors experts i solvents, la majoria col·laboradors de ct*, amb experiència contrastada en el mercat.	Contribuir als resultats del grup ct*: 114 mil euros Any 1; 546 mil euros Any 2; 1.088 milers d'euros Any 3.
Preus competitius, tant en les quotes fixes com en els serveis addicionals, entre un 5 i un 15% per sota preu mercat.	Obtindre beneficis després d'impostos per la empresa de serveis ct* dependència (7 mil euros Any 1; 309 mil euros Any 2; 672 mil euros Any 3)
Trets diferencials avantajosos respecte a la competència: el nostre producte es una oferta adequada i més completa de serveis per la dependència i per les demències, <u>innovadora</u> amb TIC, de <u>qualitat</u> contrastada i a <u>millors preus</u> .	Obtindre ingressos per comissions, les Oficines CaixaTerrassa, d'un 15% s/quotes fixes de tots els clients + 1% de tota la facturació per serveis (61 mil euros Any 1; 134 mil euros Any 2; 231 mil euros Any 3)
Els serveis son personalitzats, integrem i coordinem els serveis sanitaris, socials i assistencials d'atenció a la dependència, fem el seguiment continu del cas, que dona seguretat a la persona i llur família cuidadora, davant situacions canviants i d'urgència.	Reducció del dèficit anyal de la LLAR CaixaTerrassa : 66 mil euros Any 1; 143 mil euros Any 2; 256 mil euros Any 3.
La major capacitat adquisitiva de la gent gran amb dependència, provinents de la cobertura per la llei de Dependència en serveis o en diners.	Formar part de la futura Xarxa Pública de Provisió de Serveis Socials a la Dependència
Tenim clients d'altres productes com Renda Vitalícia i Pensió Hipotecària que podem captar per venda creuada, ja que tenen confiança en la Caixa Terrassa.	Poder oferir aquest producte amb marca blanca , a d'altres organitzacions amb clients afins (altres entitats asseguradores, mutues, etc.)
La base de dades dels clients de Caixa de Terrassa amb el perfil del nostre públic objectiu.	Obtindre un 6,6% del mercat de l'atenció a la gent gran amb dependència, tant públic com privat, que tindrà en els propers anys un gran desenvolupament per la conjuntura social i política de la Llei de la Dependència i la Llei de Serveis Socials.
Xarxa comercial extensa (79 oficines ct* i dos punts de suport Club 60), i experimentada en la venda de productes semblants (assegurances multillar, assegurança salut, assegurança vida, etc...)	Adquirir l'experiència al Vallès Occidental, que ens servirà per expandir-nos a d'altres comarques.
Expertesa de Montserrat León i de la LLARCaixaTerrassa en l'atenció a la dependència.	Adquirir coneixement dels riscos actuarials i dels costos reals d'atenció a la dependència, de manera que quan es decideixi treure l'assegurança de dependència, les estimacions seran sobre dades reals.

7. Estudi econòmic i de viabilitat

ESTUDI ECONÒMIC EMPRESA CT* PREVISIÓ + SERVEIS CT*, S.A., ASSEGURANÇA D'ASSISTÈNCIA A LA DEPENDÈNCIA						
	ANY 1		ANY 2		ANY 3	
	PERSONES ATESES	Nº CLIENTS	PERSONES ATESES	Nº CLIENTS	PERSONES ATESES	Nº CLIENTS
INGRESSOS:		€any		€any		€any
INGRESSOS PRIMES ASSEGURANÇES	700	308.700	1.500	681.345	2.500	1.169.642
MARGE COBERTURES ADDICIONALS:	1.456	207.506	3.120	479.172	5.200	829.993
TOTAL INGRESSOS NETS PER SUPORT ESTRUCTURA EN EUROS		516.206		1.160.517		1.999.635
DESPESSES ESTRUCTURA I VENDA:		516.053		862.135		1.261.115
COST COBERTURES BÀSIQUES		143.489		316.702		543.671
DESPESES D'ESTRUCTURA		311.718		411.081		486.731
DESPESES COMERCIALS		60.846		134.353		230.713
RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS EN EUROS		153		298.382		738.520
IMPOST DE SOCIETATS		-50		-89.514		-221.556
RESULTAT NET EN EUROS		103		208.867		516.964
MARGE SOBRE VENDES		0,01%		5,36%		7,72%
PUNT MORT ESTÀ EN Nº CLIENTS	700		870		994	

8. Cronograma per la posta en marxa

A) LA EMPRESA CT SERVEIS, S.A.	
A.1	Acord constitució CT Serveis, Nom, Capital Social, Òrgans de govern,...
A.2	Definir objectiu social
A.3	Sol·licitud reserva nom Empresa Registre Madrid
A.4	Notari: signatura constitució societat
A.5	Notari: poders gestió
A.6	Obertura compta corrent CT
A.7	Desemborsar 50% capital social a la c/c
A.8	Inscripció Societat Registre Mercantil
A.9	Sol·licitud NIF
A.10	Pagament ITP (1% Capital Social)
A.11	Hisenda alta censal Mod. 36, règim IVA
A.12	Comptabilitat 2007, tancament exercici 2007
A.13	Presentació Declaració impostos 2007: IRPF Mod 110
A.14	Sol·licitud d'alta Seguretat Social
A.15	Alta Mutua Accidents
A.16	Alta Llicència d'Activitats Ajuntament Terrassa Mod. 840
A.17	Col·locar excedent tressoreria en c/c remunerada
A.18	Inscripció Registre d'Entitats Serveis Socials Departament de Justícia de Generalitat de Catalunya
A.19	Impressos oficials Generalitat de Queixes, suggeriments
A.20	Contractació pòlissa de responsabilitat civil
A.21	Donar-se d'alta al registre d'Agència de Protecció de Dades
A.22	Associar-nos a ACRA, (Associació Catalana de Recursos Assistencials)
A.23	Manual d'Identitat Corporativa
A.24	LOGOTIPOS, disseny paper, cartes, pressupostos, factures, carpetes, tarjetes, sobres.
A.25	IMPREMTA
A.26	Disseny imprès queixes, suggeriments adreçats a l'Atenció al Client.
A.27	Organització correu: cartes informació, factures, mailings, etc
A.28	Pressupost i objectius 2008
A.29	Xerrada informativa companys de CT SERVEIS i l'Asseg. llar amb serveis a la dependència per les persones >60 anys.
A.30	estudi fiscalitat LANAU: règim IVA CT Serveis; IVA s/ serveis; procés facturació, declaracions impostos Hisenda..
A.31	Oficina CT 215 alta signatures apoderats Societat
A.32	Oficina CT 215 bastanteg d'escriptures
A.33	Definició Pla Comptable
A.34	Models contractes: clients (CT Previsió), beneficiaris adherits i usuaris, proveïdors.

B) INFRAESTRUCTURA I RECURSOS	
ESPAI, MOBILIARI I EINES DE TREBALL	
B.1	Aprovisionament: espais, recursos materials i tècnics
B.2	Sol·licitud adreces correu electrònic, telèfon, fax
B.3	Xarxa telefònica per derivar trucades de clients a prov.
B.4	Contracte amb CT prestació serveis (mobiliari, informàtica, telefonia, subministres, serveis generals)
CALL CENTER (multicanal contact center)	
B.5	estimació personal necessari call center
B.6	contractació i formació teleoperadores
B.7	possibilitat compra centraleta call center
B.8	Call Center 24 hores Caixa Terrassa
APLICATIU INFORMÀTIC	
B.9	Descripció Pòlissa d'assegurança llar + serveis dependència
B.10	Indicadors gestió producció serveis (semàfors)
B.11	Anàlisis i desenvolupament aplicatiu
B.12	proves inicials i correcció d'errades fins el OK
B.13	implantació i posta en marxa
B.14	manual de l'usuari
B.15	aplicatiu comptable, interface amb Logic Control
PERSONES	
Personal intern:	
B.16	Organigrama
B.17	Definició de llocs de treball, competències.
B.18	Pla de formació (personal CT Serveis, oficines ct* SC60, calls centers)
B.19	Contractació de personal propi 2008 (ML, TS, Adm)
B.20	Activar Pla de pensions M. León
Personal col·laborador extern:	
B.21	Definició de perfils professionals s/ serveis
B.22	Codi deontològic en les relacions empresarial i prestació dels serveis en el domicili.
B.23	Formació personal col·laborador
XARXA DE PROVEÏDORS	
B.24	protocol d'acreditació de proveïdors
B.25	fitxa d'empresa
B.26	fitxes condicions prestació serveis
B.27	mapa servei / població / proveïdors /cost servei
B.28	contractes amb proveïdors

C) EL PRODUCTE: ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA	
C.1	Elaboració fitxes dels 18 serveis per informar al client: descripció exhaustiva, condicions de prestació, limitació i extensió del servei, cicles de resposta, qualitat
C.2	nomenclator de serveis tipus i serveis (bàsics/addicionals)
C.3	Tarificació serveis pels clients
C.4	disseny expedient usuari serveis
C.5	disseny instrument valoració necessitats dependència
C.6	disseny Pla Individual d'Atenció
C.7	disseny instrument estudi prevenció accidents domèstics

D) ELS CLIENTS	
D.1	contracte CT Previsió pòlissa multillar club60
D.2	estudi perfil clients potencials, d'altres productes de Ct*.
D.3	clients per àrees geogràfiques
D.4	reconvertir pòlisses llar>60 a pòlisses llar amb serveis dependència

E) MARKETING I COMERCIAL	
E.1	estudi competència: serveis, preus
E.2	estudi oportunitats nínxols de mercat
E.3	elaboració campanya màrketing
E.4	pla comercialització: correu integrat, oficines, SC60
E.5	disseny informació, simulacions i contractació serveis per internet
PÀGINA WEB	
E.6	definició continguts i funcionalitats
E.7	confecció de la pàgina
E.8	proves inicials i correcció d'errades fins el OK
E.9	implantació i posta en marxa
E.10	inserció en buscadors (Google, mayores.org, inforesidencias, etc.)

F) PROCESSOS I DOCUMENTS	
PROCESSOS ESTRATÈGICS	
F.1	Planificació estratègica
F.2	Gestió de xarxa: acords marc, nivell de servei, preus...
F.3	Marketing : crear marca, estudi de necessitats de productes i serveis, competència, estudi oportunitats nínxols de mercat, publicitat, xarxa comercial.
F.4	Disseny de noves cobertures a la pòlissa, tarificació
F.5	Procés de comercialització
PROCESSOS CLAU DE VALOR AFEGIT	
F.6	procés d'informació i orientació al client
F.7	procés d'alta com beneficiari adherit a un contracte client
F.8	procés d'alta expedient usuari serveis
F.9	procés de producció dels serveis
F.10	procés de gestió qualitat del servei: semàfors
F.11	procés d'informació a Ct* Serveis
F.12	procés de tancament d'expedient
F.14	procés de venda de serveis
F.15	Manual de procediments de tramitació i gestió de serveis
PROCESSOS DE SUPORT	
F.16	procés de facturació i cobrament clients
F.17	procés de facturació i pagament proveïdors
F.18	procés comptable i financer
F.19	procés de comunicació
F.20	procés d'actualització de l'aplicatiu informàtic

G) DOCUMENTS	
G.1	annex contracte pòlissa llar
G.2	contracte usuari serveis addicionals
G.3	per oficines ct* i SC60
G.4	per telemarketing (call center ct* serveis)
G.5	Producte de l'elaboració dels processos
G.6	Producte de la contractació de serveis x clients:
G.7	Producte de la contractació de proveïdors
G.8	Màrketing i comercial (correu integrat, mailing...)
G.9	d'atenció al client: queixes, suggeriments, ...

H) CONTROL INTERN I RAPPORTS DIRECCIÓ	
H.1	Producte d'informació amb oficines CT
H.2	Rapports mensual a Direcció
H.3	quadre de comandament integral
H.4	informació sobre qualitat de gestió (call center, semàfors, queixes)
H.5	Informació trimestral Auditoria Interna CT
H.6	Informació semestral Comitè DG
H.7	Informació anyal

9. Annexes

1. LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE 299 de 15 de diciembre de 2006).
2. REAL DECRETO 504/2007, de 20 de abril, por el que se aprueba el baremo de valoración de dependencia establecido por la Ley 39/2006

10. Bibliografía

- NACIONAL DE REASEGUROS, S.A. (2000): EL Seguro de Dependencia. Adaptación al mercado español y Propuesta de producto.
- González Ortega, Santiago y Quintero Lima, M^a Gemma (2004): Protección social de las personas dependientes. Colección Relaciones Laborales.
- Guillén Estanys, Montserrat (2006): LONGEVIDAD Y DEPENDENCIA EN ESPAÑA. Consecuencias sociales y económicas. Fundación BBVA.
- EL SEGURO DE DEPENDENCIA. Guía para el desarrollo de productos de larga dependencia en España. ICEA
- Beltran, Jordi / Aldama, Pedro / Pitart, Joan i Schneider, Ingo (2008). Assegurança de Dependència al mercat espanyol i experiències del mercat alemany.
- <http://www.imsersomayores.es>
- <http://www.boe.es>
- <http://www.seg-social.es>
- <http://www.ine.es>
- <http://gencat.net>

Rosario Pastrana Gutiérrez

DADES ACADÉMIQUES

Graduat Escolar, B.U.P, C.O.U , Diplomatura en Ciències Empresarials (1er, 2on i 3er curs), 1er i 2on Curs en Ciències Actuarials i Financeres.

DADES LABORALS

Coneixements adquirits i tasques desenvolupades

- He realitzat les pràctiques de la Diplomatura de Ciències Empresarials, en Winterthur Assegurances, durant el curs 2000 - 2001, col·laborant en les següents activitats:

1. Organització documental de la Divisió d'Estudis (base de dades).
2. Recerca d'informació de temes relacionats amb l'assegurança.
3. Elaboració de rankings, seguiment de competidors i evolució dels diversos tipus d'assegurances.

- He realitzat les pràctiques de la Llicenciatura de Ciències Actuarials i Financeres, en AON CONSULTING, durant el curs 2003 - 2004, col·laborant en les següents activitats:

1. Valoració actuarial d'obligacions per pensions.
2. Prejubilacions, a través d'un disseny de plans alternatius, càlculs actuarials de costos, assessorament en el procés de negociació amb empleats i assegurament de l'esquema final definit.
3. Valoració actuarial de compromisos en procés de fusió i adquisició d'empreses.
4. Elaboració de programacions i informes a presentar posteriorment al client.
5. Col·laboració en la redacció dels dictàmens actuarials.

- He estat treballant des del desembre del 2004 fins a l'agost del 2006 al Deutsche Bank realitzant les següents funcions:

1. Confecció i tramitació del Expedients de Crèdit a Empreses.
2. Implantació del nou sistema de Gestió de Riscos de Deutsche Bank SAE.
3. Atenció a Gestors d'Empreses de la Xarxa Comercial a nivell nacional.
4. Resolució d' Incidències referents al Sistema de Gestió de Riscos.
5. Suport als diferents Departaments de Riscos del Deutsche Bank SAE.

- Des del Setembre del 2006 estic treballant a Caixa Terrassa Vida, en el departament tècnic, realitzant les següents tasques:

1. Gestió i Quadrament de la Reassegurança: Vida, Accidents i Atur.
2. Liquidació de la reassegurança.
3. Anàlisi de la creació de nous productes d'assegurances (estalvi, risc, rendes...)
4. Confecció i actualització de manuals de procediments.
5. Elaboració de proves i comprovació de resultats.
6. Execució dels requeriments judicials referents a PEX i Rendes Vitalícies.
7. Actualització/Modificació de Notes Tècniques.
8. Seguiment del producte. Suport tasques administratives. Elaboració d'informes.
9. Resolució de diferents consultes telefòniques de les oficines.
10. Seguiment de les assegurances pendents de les oficines.

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

PUBLICACIONES

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

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

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

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

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

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

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

