



aliança



amb la Responsabilitat Social



aliança



amb la Responsabilitat Social

aliança



amb la Responsabilitat Social



SUMARI

1. Què és Aliança?

1.1 El Grup Aliança

1.2 Aliança amb el creixement econòmic

1.3 Aliança amb el bon govern

Assemblea general

Consell d'Administració

2. Què és la RSE per a Aliança?

3. Clients

3.1 Filosofia de l'oferta

3.2 Principals productes i serveis d'Aliança

Assegurances de salut

Assegurances econòmiques

Assegurances de decés

Plans per a col·lectius específics

Novetats 2010

3.3 Comunicació i atenció al client

Web, eina de comunicació

Nou servei d'atenció al mutualista

El Defensor del Mutualista

4. Aliança amb l'equip humà

4.1 Formació

4.2 Convencions

4.3 La solidaritat de l'equip humà

4.4 Aliança amb els mediadors

5. Aliança amb l'esport

5.1 Aliança amb les federacions esportives

6. Aliança amb la cultura

6.1 Aliança amb la cultura catalana

6.2 Aliança amb col·lectius específics

7. Aliança amb el medi ambient

1

Aliança és una mútua de salut sense ànim de lucre que reinverteix tots els seus beneficis en serveis i millores per als socis



1. QUÈ ÉS ALIANÇA?

Aliança és una associació lliure de persones que han decidit unir-se per aconseguir un objectiu comú: cuidar de la millor manera possible la salut de la població i les necessitats relacionades amb l'atenció a les persones.

A aquesta tasca Aliança s'ha dedicat durant més de 100 anys de manera exclusiva. Això la converteix en una veritable especialista.

Per Aliança, la salut no és un luxe. Per això està constituïda com a associació sense ànim de lucre, un dels trets propis de tota mutualitat. Les mutualitats són solidàries perquè neixen de la voluntat col·lectiva mútua d'assegurar els riscos de la vida dels treballadors i d'oferir-los serveis socials. L'absència d'afany de lucre significa que els beneficis obtinguts al llarg de l'exercici es reinverteixen per tal de millorar els serveis, a diferència de les entitats mercantils, les quals els reparteixen entre l'accionariat.

Un altre tret d'Aliança és la seva estructura participativa, ja que les decisions fonamentals es prenen de manera democràtica mitjançant un òrgan de representació, l'Assemblea General.

Aliança porta la Catalanitat al seu nom: incorpora la Ç, una grafia i so exclusiu de la nostra terra. Hi ha altres entitats que es van fundar cap el 1900 que integren aquests sons peculiars i representen els pilars de la nostra societat:

- **Salut: Aliança**
- **Esports: el Barça**
- **Finances: La Caixa**
- **Serveis: RACC**
- **Cultura: Orfeó Català**

Aquesta mútua forma part del que s'anomena economia social, que integra els següents valors:

Primacia de les persones i de l'objecte social sobre el capital

Organització i cultura empresarial amb vocació de gestió participativa i democràtica

Conjunció dels interessos dels membres usuaris i de l'interès general

Aplicació de la major part dels excedents a la **consecució d'objectius** a favor de l'interès general, dels membres i el desenvolupament sostenible.

Defensa i aplicació dels principis de solidaritat i responsabilitat. Autonomia de gestió i independència respecte dels poders públics.

Aliança porta la Catalanitat al seu nom: incorpora la Ç, una grafia i so exclusiu de la nostra terra



UNA HISTÒRIA CENTENÀRIA

L'origen de la 'Quinta de Salut L'Aliança, Mutualitat de Previsió Social' es troba a la 'Societat L'Aliança, Germandat de Cambrers de Barcelona', que va promoure la creació d'una secció d'ajuda en cas de malaltia i va habilitar les corresponents instal·lacions per guarir i tenir cura dels problemes de salut dels agremiats i les seves famílies.

En aquella època era habitual que els cambrers s'allotgessin als mateixos establiments on treballaven, dormint darrera del taulell o en petites cambres sense il·luminació ni ventilació. Quan emmalaltien, no disposaven ni dels més rudimentaris principis higiènics i no podien comptar més que amb els serveis de beneficència o les cases de caritat.

L'abril de 1904, Aliança començà a prestar els seus serveis en una petita clínica situada al barri de Sant Gervasi, a Barcelona. La qualitat dels seus serveis va propiciar l'interès de molts grups socials: obrers, comerciants, petita burgesia... Aquest va ser l'inici d'una obra que es va anar estenent per tota Catalunya.

En definitiva, Aliança ha estat testimoni d'excepció de les grans fites de la història del segle XX i s'ha convertit en un referent a l'àmbit de la salut a Catalunya.

El Llibre d'Or d'Aliança recull dedicatòries de nombroses personalitats com Prat de la Riba, Pío Baroja, Josep Tarradellas o Lluís Companys. Aquest últim va escriure: "Amb profunda admiració per l'obra i l'esforç que l'obra representa"

1.1 EL GRUP ALIANÇA

Quinta de Salut L'Aliança, Mutualitat de Previsió Social, com a conseqüència de la seva pròpia evolució, s'ha estructurat progressivament com un sistema multiempresa, que ha desembocat en l'actual estructura de grup.

El Grup Aliança està constituït per un conjunt d'entitats dedicades fonamentalment a oferir una protecció personal mitjançant una gamma d'assegurances de salut i personals de qualitat i una acurada oferta de serveis sanitaris.

Les dues grans àrees d'activitat del Grup Aliança, asseguradora i assistencial, desenvolupen les seves funcions i estratègies de manera independent, seguint els criteris òptims de professionalitat i eficàcia propis dels seus sectors respectius.

Respecte a l'àrea asseguradora, Aliança és la primera mutualitat de previsió social de Catalunya amb més de 150.000 socis, més de 400 centres mèdics, un quadre mèdic de més de 18.000 facultatius concertats a tot Espanya, 206.000 pòlisses, 250 professionals, més de 85 milions d'euros de facturació i 20 oficines d'atenció al soci.

Pel que fa a l'àrea assistencial, Aliança és el primer grup hospitalari privat de Catalunya amb cinc hospitals propis i sis consultoris A Medics.



1

ÀREA D'ASSEGURANCES

Més de 150.000 socis
Més de 70.000 famílies
Més de 400 centres
Més de 18.000 facultatius



ÀREA ASSISTENCIAL

5 hospitals propis
6 consultoris A Medics

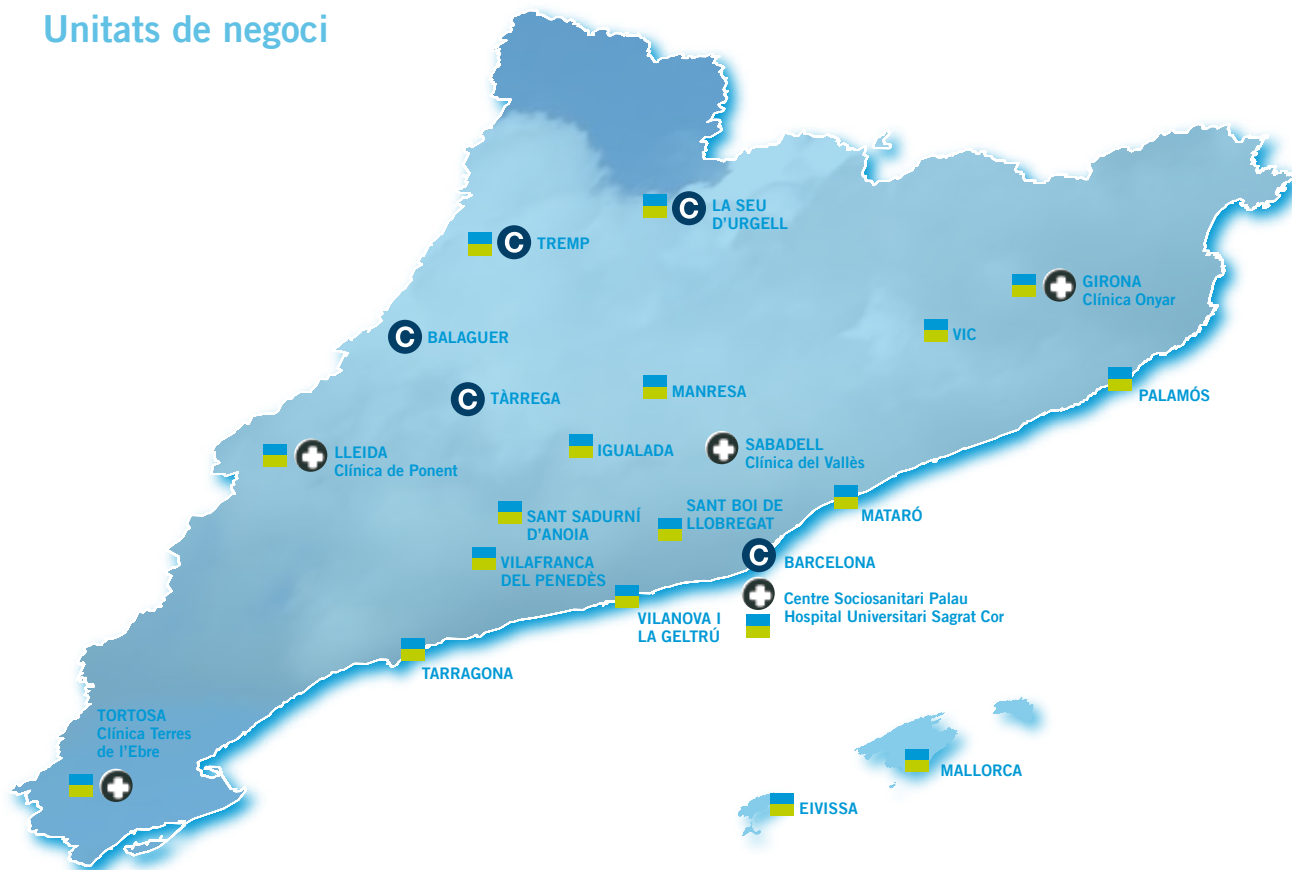


206.000 PÒLISSES

250 professionals
85 milions d'euros de facturació
20 oficines d'atenció al soci



Unitats de negoci



C BENICARLÓ

C CLÍNIGUES DE CATALUNYA HOSPITAL	C a medics CONSULTORI	C CLÍNIGUES DE CATALUNYA OFICINA
---	---------------------------------	--



aliança 

Quinta de Salut l'Aliança, Mutualitat de Previsió Social

Opera amb nom comercial Aliança i exerceix fonamentalment una modalitat asseguradora de caràcter voluntari complementari o, segons el cas, alternatiu al sistema públic de Seguretat Social, mitjançant aportacions a quota fixa o variable dels mutualistes o d'altres entitats o persones protectores.

Té com a objectiu la previsió social en tots els seus vessants, per tal de garantir als seus associats assistència medicoquirúrgica, subsidis i/o indemnitzacions.

L'àmbit geogràfic bàsic d'actuació és Catalunya, encara que també té certa presència a Balears i Castelló, i opera en els rams de malaltia, accidents, decés i vida.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona
www.aliança.es
www.alianca.cat

Quinta de Salut l'Aliança manté l'activitat d'entitat *holding* del seu grup d'empreses i és gestora d'actius, principalment immobiliaris.



CLÍNIQUES
DE CATALUNYA

Clínicas de Catalunya, Xarxa Sanitària i Assistencial, S.L.

El seu objecte social és la realització d'activitats de prestació i gestió, directa o indirecta, de recursos i serveis sanitaris, hospitalaris, assistencials i sociosanitaris. La seva activitat actual és la d'entitat *holding* del seu grup d'empreses participades.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona



HOSPITAL
UNIVERSITARI
SAGRAT COR
CLÍNIQUES
DE CATALUNYA

Sagrat Cor, S.L.

L'Hospital Universitari Sagrat Cor de Barcelona (C. Viladomat, 288) és l'hospital de titularitat privada més gran de la ciutat comtal, amb una capacitat de 350 llits i tecnologia mèdica i serveis hotelers de primer nivell. L'hospital ofereix totes les especialitats medicoquirúrgiques i actualment té una plantilla de treballadors formada per prop de 1.100 persones.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona
www.hscor.com

El Sagrat Cor de Barcelona és dels pocs centres privats universitaris, disposant d'aquesta manera de més prestacions i destinat a la formació de les especialitzacions dels estudiants.



CLÍNICA
QUIRÚRGICA
ONYAR
CLÍNIQUES
DE CATALUNYA

Clínica Quirúrgica Onyar, S.L.

Ubicada a la ciutat de Girona, la Clínica Quirúrgica Onyar (C. Heroïnes Santa Bàrbara, 6) presta els seus serveis des de l'any 1945. Actualment ofereix un gran nombre d'especialitats mèdiques i quirúrgiques, i els més moderns mitjans de diagnòstic, amb tecnologia i serveis hotelers de primer nivell. Actualment té una plantilla de 90 treballadors i més de 90 metges treballen a la Clínica.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona
www.cqonyar.com

L'Hospital Universitari Sagrat Cor de Barcelona és l'hospital de titularitat privada més gran de la ciutat comtal



1

Clínica Terres de l'Ebre, S.L.

Amb un extens quadre de professionals de gran experiència i vocació de servei, la Clínica Terres de l'Ebre de Tortosa (Pl. Joaquim Bau, 7) ofereix un ampli ventall d'especialitats mèdiques i quirúrgiques amb els mitjans tècnics més avançats. La Clínica Terres de l'Ebre es va fundar el 8 d'abril del 1945 amb l'obertura del primer centre hospitalari. L'actual edifici es va inaugurar el 29 de novembre del 1971.



**CLÍNICA
TERRES
DE L'EBRE
CLÍNQUES
DE CATALUNYA**

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona

Clínica Terres de Ponent, S.L.

Ubicada a la ciutat de Lleida, la Clínica de Ponent ofereix totes les especialitats mèdiques, des de 1948, en un Centre que compta amb la més avançada tecnologia mèdica i un tracte personalitzat al pacient garantint la seva assistència sanitària.

La Clínica també realitza tasques de formació d'estudiants i té convenis amb la Universitat de Lleida, la Universitat de Vic i la Universitat Ramon Llull. D'aquesta manera, participa en la formació dels metges i infermers oferint pràctiques i docència de pregrau.

Realitza la prestació i gestió, directa o indirecta, de recursos i serveis sanitaris, hospitalaris, assistencials i sociosanitaris. La seva activitat principal es desenvolupa a la Clínica de Ponent de Lleida (C. Prat de la Riba, 79-81)



**CLÍNICA
DE PONENT
CLÍNQUES
DE CATALUNYA**

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona

Hospital del Pallars, S.L.

L'Hospital Comarcal del Pallars de Tremp (C. Pau Casals, 5), que forma part de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya, proporciona assistència sanitària integral a les comarques del Pallars Jussà i del Pallars Sobirà.



**CLÍNICA
DEL VALLÈS
CLÍNQUES
DE CATALUNYA**

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona

www.hospitalpallars.com

Clínica de Sabadell, S.L.

El 25 de novembre de 2009, la consellera de Salut en aquell moment, Marina Geli, i l'alcalde de Sabadell, Manel Bustos, van inaugurar la nova Clínica del Vallès, situada al Passeig Rubió i Ors, 23 de Sabadell. El centre s'ha rehabilitat de manera integral amb una inversió de 35 milions d'euros.

És pionera en l'aplicació de les TIC en tots els processos assistencials, mèdics i administratius (informatització integral de les històries mèdiques, diagnòstic per la imatge, radiologia digitalitzada, capçals intel·ligents als llits d'hospitalització, carros de passi de visites informatitzats i telemetria).

La Clínica del Vallès disposa de 110 llits, 24 consultoris per a totes les especialitats mèdiques i quirúrgiques, i servei d'urgències. El seu domicili social i fiscal és al carrer Londres, 28 de Barcelona.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona

www.clinicavalles.com



DOMICILI SOCIAL/FISCAL:
Londres, 28. 08029 Barcelona

Quintàlia Telecomunicació, S.L.

Amb marca comercial 'QUINTÀLIA, Telecomunicacions de la salut' presta serveis telefònics de recepció, atenció, gestió i desviació de trucades en l'àmbit de les telecomunicacions de la salut. L'activitat es desenvolupa des del 6 de juliol de 2009 al C. Santa Carolina, 53-59 local 1 de Barcelona (08025).

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:
Londres, 28. 08029 Barcelona
www.idneurociencias.com

Institut Europeu de Neurociències, S.L.

IDN és un centre especialitzat en l'atenció a pacients amb diagnòstic principal psiquiàtric, que passen per una fase aguda o subaguda de la seva malaltia. Ofereix al Centre Sociosanitari Palau de Barcelona (C. Sant Antoni Maria Claret, 135) un servei de 24 hores d'atenció mèdica psiquiàtrica i d'infermeria especialitzada, així com de metge internista.



DOMICILI SOCIAL/FISCAL:
Londres, 28. 08029 Barcelona
www.csspalau.com

Centre Sociosanitari Palau, S.L.

Està ubicat a l'edifici històric del Palau de la Mutualitat i ofereix una atenció integral, tant sanitària com social, al pacient i a la seva família. Aquesta atenció va dirigida a persones que pateixen malalties cròniques discapacitants, malalties evolutives que provoquen invalidesa, deteriorament cognitiu i malalties en fase terminal, així com a pacients amb problemes de rehabilitació funcional o que requereixen cures o tractaments de manera continuada. La seva activitat principal es desenvolupa al Centre Sociosanitari Palau de Barcelona (C. Sant Antoni Maria Claret, 135).

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:
Londres, 28. 08029 Barcelona

Nova Quintàlia, S.L.

No té altra activitat que la de ser *holding* de Centre Sociosanitari Palau, S.L.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:
Londres, 28. 08029 Barcelona

Sociosanitari Claret, S.L.

No té altra activitat que la de ser *holding* de Centre Sociosanitari Palau, S.L.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:
Londres, 28. 08029 Barcelona

Gestió de Centres Sanitaris, S.L. (GECESSA)

La seva activitat principal es desenvolupa als consultoris mèdics que la societat té distribuïts per tota Catalunya, juntament amb la gestió per compte de l'ICASS dels centres de disminuïts psíquics Josep Mas Dalmau (Sant Joan Despí) i de la residència per a gent gran del Pont de Suert.

La Clínica del Vallès s'ha rehabilitat de manera integral, al 2009, mitjançant una inversió de 35 milions d'euros



1

Quintalia Agrupació, S.L.

Es dedica a l'adquisició, tinença, administració i disposició de tota classe de béns immobles. L'activitat principal es correspon al lloguer d'espais a la Clínica Terres de Ponent i de l'aparcament annex a l'Hospital Universitari Sagrat Cor.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona

Immoval·lès Clínic, S.L.

El seu objecte social se centra en l'adquisició, possessió, parcel·lació, urbanització, construcció, promoció, rehabilitació, administració, gestió, explotació, arrendament i alienació, per qualsevol títol, de qualsevol classe de béns immobles, finques rústiques i urbanes, solars i edificis, naus industrials i concessions administratives, així com l'explotació i arrendament de les seves instal·lacions, amb exclusió de l'arrendament financer. La seva activitat principal consisteix en el lloguer d'espais a Clínica de Sabadell, S.L. i en l'explotació de l'aparcament annex.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Londres, 28. 08029 Barcelona

Gesclínic, A.I.E.

Es dedica a la prestació de serveis de consultoria a tot tipus de persones o entitats de dret públic, en matèries d'organització, compres, recursos humans, gestió, formació, sistemes informàtics i estratègies. L'agrupació presta aquests serveis a cadascun dels seus socis.

Salut i Serveis Auxiliars A.I.E.

És una agrupació d'interès econòmic constituïda per a la representació, gestió, defensa i foment dels interessos econòmics dels seus membres: Quinta de Salut l'Aliança, MPS; Centres Assistencials Reunits S.A.; Angiocor S.L.; i C.R.C. Sagrat Cor S.L.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Sant Antoni M. Claret, 135.
08025 Barcelona

Angiocor, S.L.

La societat té per objecte la realització d'exploracions diagnòstiques i procediments terapèutics en tot el territori vascular del cos humà.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Viladomat, 288.
08029 Barcelona

CRC Sagrat Cor, S.L.

L'objecte social consisteix en la realització, per mitjà dels facultatius i especialistes idonis per la seva titulació i capacitat, de tota classe de diagnòstics mèdics per la imatge, en qualsevol de les seves modalitats i mitjançant les tècniques i equips que en cada moment es considerin més oportuns.

DOMICILI SOCIAL/FISCAL:

Viladomat, 282.
08029 Barcelona

Societats actualment inactives

- Sodemal, S.L.
- Carsa Prevenció, S.L.
- Serveis Auxiliars a la Sanitat, A.I.E.



1

1.2 ALIANÇA AMB EL CREIXEMENT ECONÒMIC

Aliança està demostrant la seva fortalesa econòmica davant la crisi. Així, durant 2009, la mútua de salut va augmentar les seves vendes un 45%. Aquesta dada posa de manifest l'èxit del model implantat l'any 2008 amb la incorporació del nou equip comercial, que va apostar per una estratègia basada en els canals de distribució i la segmentació de clients.

Aquesta estratègia es va materialitzar en la creació de quatre canals de distribució: Oficines, Agents Exclusius, Corredors i Pimes. Tots ells han incrementat el seu volum de vendes, especialment el de Corredors i Oficines, encara que el canal d'Agents Exclusius segueix aglutinant el 80% del negoci de l'entitat.

Pel que fa als rams comercialitzats per la mútua, Salut continua sent el producte més venut de l'entitat, representant més del 80% del total de les vendes efectuades. No obstant això, Aliança segueix apostant per la venda creuada amb altres productes, suposant un increment notable en altres rams, especialment el de decessos.

Durant 2009 Aliança va augmentar les seves vendes un 45%

1.3 ALIANÇA AMB EL BON GOVERN

Per la seva condició de mutualitat de previsió social, els socis d'Aliança disposen d'una important capacitat d'autogestió. Això es posa de manifest en el govern democràtic de l'entitat a través de l'Assemblea i el Consell d'Administració, on es prenen les decisions que afecten els objectius estratègics de la mutualitat.

Deixant palesa la transparència que Aliança ofereix, des de 2007, tot i no ser obligatori per llei, preparen un informe de govern corporatiu que aprova el Consell d'Administració i es fa públic juntament amb els comptes anuals.

La mutualitat es regeix i governa mitjançant tres òrgans: l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la Comissió de Control.

1.3.1 ASSEMBLEA GENERAL

L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern de l'entitat, que s'encarrega de vetllar pel bon funcionament de la mateixa i de prendre les decisions estratègiques de futur.

COMPOSICIÓ

- 250 delegats assembleistes o compromissaris, que són elegits d'entre tots els socis o mutualistes per un període de quatre anys mitjançant un sorteig, d'acord amb els requisits establerts a l'article 22 dels Estatuts.



1

- Els membres del Consell d'Administració, que tenen també la condició de delegats assembleistes.

FUNCIONS

- L'aprovació i la modificació dels Estatuts i les normatives internes.
- L'elecció, el nomenament i la revocació dels membres del Consell d'Administració i dels membres de la Comissió de Control i l'aprovació de la seva gestió.
- L'exercici de l'acció de responsabilitat contra els membres del Consell d'Administració.
- L'aprovació dels pressupostos que li sotmeti el Consell d'Administració.

250 delegats assembleistes o compromissaris són elegits d'entre tots els socis o mutualistes per un període de quatre anys mitjançant un sorteig

1.3.2 CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

El Consell d'Administració és l'òrgan que gestiona el dia a dia d'Aliança d'acord amb les directrius aprovades per l'Assemblea.

COMPOSICIÓ

D'acord amb els Estatuts (article 30), el número mínim de consellers és de vuit i el màxim, de dotze. Dels vocals, tres són nomenats pels sindicats.

Juny de 2010

President:	Antoni Pelegrí Santos
Eduard Spagnolo de la Torre	Dídac Ramírez Sarrió
Vocals:	Josep M. Rusiñol Ribes
Joan Màrius Abelló Castellà	Margarita Sáez Díaz Trias
Raimon Belenes Juarez	Joan Horaci Simó i Burgués
Ignasi Camí Casellas	Antoni Tuà Molinos
Isabel Gil Duño	Secretari, no conseller:
Raquel Gil Eiroà	Ricard Nel·lo Padró

FUNCIONS

Les funcions del Consell d'Administració estan determinades pels Estatuts (article 35) i són, entre d'altres:

- Dirigir, governar, administrar i representar Aliança amb plenitud d'atribucions.
- Formular els estats de comptes i la memòria social, i sotmetre'ls a l'aprovació de l'Assemblea.
- Convocar l'Assemblea General.
- Nomenar la persona que hagi d'ocupar la Direcció General, que haurà de gaudir d'una reconeguda honorabilitat i tenir experiència i coneixement del sector assegurador.
- Aprovació dels comptes anuals de l'exercici.

2

Aliança compta amb un Programa de RSC mitjançant el qual busca un desenvolupament més sostenible i incrementar el valor de la relació amb els seus grups d'interès





QUÈ ÉS LA RSC PER A ALIANÇA?

Avui les companyies no creixen únicament en els seus mercats i entorns, ho fan també en influència social, poder polític i econòmic, i moltes aprofiten aquesta circumstància com a factor diferenciador de credibilitat social, practicant la Responsabilitat Social Corporativa (RSC).

Una aposta ètica de l'empresa que, a més de guanyar diners, es preocupa per com ho fa, torna part d'aquest benefici a la societat i manté una relació transparent amb els grups d'interès, a través d'iniciatives compromeses que es tradueixen en un benefici global compartit.

Aliança és una mutualitat de previsió social, és a dir, una entitat sense afany de lucre constituïda sota els principis de solidaritat i ajuda mútua. Els beneficis obtinguts al llarg de l'exercici es reinverteixen per tal de millorar, no només els seus serveis, sinó també la societat en el seu conjunt.

Els mutualistes contribueixen al finançament de la institució mitjançant una quota social i a l'hora, la institució ajuda a aquells socis que ho necessiten a través de les primes solidàries.





2

Aliança incorpora des del seu naixement el valor de la Responsabilitat Social. Prova d'això és que la RSC impregna la seva missió i objectius:

MISSIÓ

Oferir protecció personal per mitjà d'assegurances de qualitat relacionades principalment amb la salut i amb la persona a través de l'oferta dels millors serveis mèdics possibles.



OBJECTIUS

- Estar permanentment atents a investigar i detectar els problemes i les necessitats dels socis en particular i de la societat en general.
- Impulsar i gestionar els millors serveis de manera eficient.
- Assolir que aquests serveis siguin fàcilment accessibles per als socis.
- Difondre, promoure i assegurar un ús ampli i generalitzat d'aquests serveis.
- Desenvolupar les millors solucions, innovadores i viables, que puguin pal·liar els problemes dels socis i respondre als reptes que es puguin presentar en el futur.

Aliança considera que la RSC millora la relació amb els seus grups d'interès, aportant els següents valors per a l'organització:

- Clients: lleialtat, imatge, emoció, preferència de compra
- Empleats: motivació, identificació i retenció
- Proveïdors/distribuïdors: compromís
- Administració: credibilitat, accés i tracte
- Comunitat: suport i reconeixement



2

PROGRAMA DE RSC

Tots aquests posicionaments d'Aliança sobre la Responsabilitat Social Corporativa es plasmen al seu Programa de RSC, que té com a objectius:

- Incrementar la vinculació dels empleats
- Comunicar, consolidar, promoure els valors i la cultura interna
- Construir reputació d'empresa i diferenciació de marca
- Contribuir a un desenvolupament més sostenible
- Incrementar el valor de la relació amb els grups d'interès

Aliança dona cobertura mèdica privada al col·lectiu de persones que no té accés al sistema sanitari públic perquè històricament no havia cotitzat i va quedar exclòs d'aquest.

A més, Aliança compta amb un Projecte Estratègic de RSC, mitjançant el qual

organitza i transmet iniciatives sobre Responsabilitat Social que ajuden a millorar el sentiment de pertinença a l'organització i la identificació d'Aliança com una companyia responsable. Per això, l'entitat organitza activitats a nivell corporatiu i en col·laboració amb diferents àrees de la corporació que impliquin la participació activa de tots els col·laboradors.



A més, l'entitat catalana creu que la Responsabilitat Social Corporativa crea valor mitjançant la reputació, tal i com estipula el Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOR). Segons aquesta organització, entre les variables de la reputació –resultats econòmics financers, cultura corporativa i qualitat laboral, I+D+i, qualitat del producte o servei, dimensió global i presència internacional– també hi són l'ètica i la RSC.



3

Aliança incorpora la visió de la RSC a la I+R+i tenint en compte els grups desfavorits i el principi de no discriminació





CLIENTS

Aliança prioritza la Responsabilitat Social Corporativa i la qualitat a la seva oferta de productes i serveis dirigits als clients.

3.1 FILOSOFIA DE L'OFERTA

UTILITAT DELS SEUS PRODUCTES

- Amb Aliança els socis gaudeixen de les mateixes cobertures que amb les altres companyies
- Visites mèdiques de medicina general i especialitats
- Hospitalització
- Exploracions i rehabilitació
- Màxima comoditat: sense tràmits per a autoritzacions
- Agilitat en la gestió: targeta magnètica personalitzada
- Indemnitzacions econòmiques per incapacitat temporal, invalideses i defuncions
- Serveis familiars en la defunció

AMB QUALITAT

- Aliança ofereix la solidesa d'un gran grup amb més de 100 anys d'història
- Més de 18.000 facultatius i 500 clíniques de tota Espanya
- Sense costos afegits de copagaments per actes mèdics
- Innovació i millora contínues: acupuntura i homeopatia sense cap cost addicional
- A més, Grup Aliança és el primer grup hospitalari i mèdic privat de Catalunya amb cinc clíniques i set consultoris mèdics repartits per les quatre províncies

AMB RESPONSABILITAT SOCIAL

- Aliança incorpora la visió de la RSC a la I+R+i tenint en compte els grups desfavorits, mantenint la coherència amb els valors institucionals, analitzant oportunitats relacionades amb la no discriminació i pensant en ofertes i productes que contribueixin a la millora de la societat (facilitats per a estudiants, emprenedors, dones, gent gran, immigrants, cooperants, etc.).
- Per les característiques del negoci d'Aliança, l'organització considera que la RSC és l'element central per generar reputació entre els clients. Revisar el seu comportament en l'atenció al client i en el tractament de sinistres des de la perspectiva de la RSC i la reputació és la seva aposta.
- Aliança tracta responsablement al client a llarg termini. Això li porta a treballar més en identificar i seleccionar bé el client.
- Aliança no fa diferenciació per sexe (mateixa quota per a homes i dones).
- No fa diferenciació per edat (mateixa quota de 0 a 59, de 60 a 69, +70 anys).
- No fa diferenciació pel lloc de residència (mateixa quota a totes les províncies).
- Descomptes per nombre d'assegurats a la família (progressius fins el 33%).
- Quotes especials per a famílies monoparentals (descompte addicional del 10% per a les cobertures de salut) i per a famílies nombroses.
- Es cuida especialment la política de tarifes pel que fa a les assegurances de salut de la gent gran.
- Mínims increments anuals en les quotes.
- Manutenció de l'acompanyant en hospitalitzacions pediàtriques.



3



EL MILLOR SERVEI

- Vocació de servei al soci
- Plataforma telefònica pròpia (no se subcontracta l'atenció dels socis a tercers)
- Atenció mèdica sense llistes d'espera
- Atenció mèdica telefònica les 24 hores al dia
- Servei d'urgències
- Assistència mèdica en viatge a l'estranger



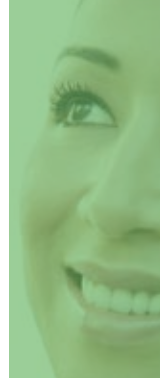
DISPONIBILITAT D'ACCÉS

- 20 oficines a Catalunya i Balears
- Web permanentment actualitzada: Guia Mèdica, Guia de Serveis, promocions, ofertes especials...
- Extensa xarxa d'Assessors Personals que garanteixen una atenció totalment presencial i propera.



ALIANÇA EMPRESA

- **Solidesa i confiança:** Aliança gaudeix d'un marge de solvència del 5,1%, superior a l'exigència legal.
- **Sense ànim de lucre:** Aliança reinverteix tots els seus beneficis en serveis i millores per als socis.
- **Aliança cerca la màxima eficiència:** és la seva manera de garantir el màxim estalvi per als seus socis i les seves famílies.



3

3.2 PRINCIPALS PRODUCTES I SERVEIS D'ALIANÇA

3.2.1 ASSEGUANCES DE SALUT

- **Pla Complet:** Cobreix totes les consultes, exploracions, tractaments, hospitalització i cirurgia, amb els metges, els centres i els hospitals concertats per Aliança.
- **Pla Família:** A l'igual que el Pla Complet, cobreix totes les consultes, exploracions, tractaments, hospitalització i cirurgia, amb els metges, els centres i els hospitals concertats per Aliança, però a més a més en obstetrícia, ginecologia i pediatria es pot triar un altre metge o centre. L'import màxim de reemborsament per persona i any és de 30.000 euros.
- **Pla Lliure:** Permet triar el metge o centre d'entre els que s'inclouen a la guia mèdica, amb una cobertura del 100% de les despeses, i també triar el metge o centre fora de la guia mèdica, amb un reembossament de fins al 80% de les despeses fins al límit establert.
- **Pla Mèdic:** És un servei que cobreix en consulta totes les visites, exploracions i tractaments realitzats pels metges, centres o hospitals concertats per Aliança. És ideal per a persones soles o famílies que desitgen tenir coberts els actes mèdics més freqüents, com les visites mèdiques, amb llibertat d'elecció dins d'un ampli quadre facultatiu per poder gaudir d'assistència mèdica sense llistes d'espera.
- **Pla Hospital:** És un servei que cobreix l'hospitalització i cirurgia realitzades pels metges, centres i hospitals concertats per Aliança. Està especialment indicat per a persones soles o famílies que desitgen estar cobertes davant els riscos més greus d'hospitalització o cirurgia.
- **Pla Dental:** És un servei que cobreix tots els problemes dentals. És gratuït per a nens menors de 10 anys si el pare o la mare tenen contractada aquesta pòlissa.

Els plans de salut d'Aliança es caracteritzen per la seva flexibilitat, adaptant-se a les diferents necessitats dels clients

3.2.2 ASSEGUANCES ECONÒMIQUES

- **Incapacitat Temporal:** Ofereix una prestació econòmica diària en cas d'incapacitat per malaltia, lesió o accident. En cas de part, la mare cobra una quantitat en compensació de les despeses ocasionades. Es poden contractar diferents períodes i diferents cobertures econòmiques diàries. Si es reconeix una invalidesa total, absoluta i permanent es té dret a una indemnització única segons el període contractat.



3



- **Malaltia:** Ofereix una prestació econòmica en cas d'incapacitat per malaltia, accident o intervenció quirúrgica. Segons les característiques d'aquesta incapacitat, es té dret a una indemnització fixa o a un subsidi diari durant un màxim de 90 dies, mentre duri aquesta situació. Permet contractar un import de fins a 120 euros diaris. Aquesta prestació es revalora anualment en funció de l'IPC.
- **Intervenció Quirúrgica:** Ofereix una prestació econòmica en cas d'intervenció quirúrgica o d'exploració amb anestèsia general, independentment del centre mèdic on es realitzi. La indemnització a percebre està determinada en un barem i es fixa en relació amb la complexitat tècnica del tractament.
- **Hospitalització Bàsica:** Cobreix una indemnització diària en cas d'ingrés a un centre hospitalari per intervenció quirúrgica.
- **Hospitalització Total:** Garanteix una indemnització diària en cas d'ingrés, tant per malaltia com per intervenció quirúrgica. També dóna dret a una quantitat equivalent a un dia d'ingrés en cas que es realitzi un acte quirúrgic sense ingrés, i a cinc dies en cas de maternitat.
- **Accidents:** Permet protegir el benestar del client i el de la seva família, garantint econòmicament el pagament d'una indemnització o d'un subsidi diari per les necessitats (assistència sanitària, hospitalària i farmacèutica) que es puguin derivar d'un accident que provoqui lesions corporals.

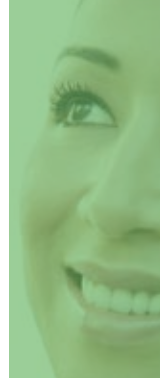
3.2.3 ASSEGUANCES DE DECÉS

- **Servei Familiar en la Defunció:** Garanteix i cobreix totes les necessitats d'assistència que una persona o una família pot trobar-se per la defunció d'un ésser estimat.

3.2.4 PLANS PER A COL·LECTIUS ESPECÍFICS

Perquè no tots som iguals, Aliança ha pensat en les necessitats concretes de col·lectius específics i ha dissenyat diferents plans que sumen els avantatges de diverses cobertures, amb preus i formes de pagament especials.

- **Pla Autònoms:** Inclou totes les consultes, exploracions, tractaments, hospitalització i cirurgia, amb els metges, els centres i els hospitals concertats per Aliança; la cobertura dental amb serveis bàsics gratuïts i la resta a preus avantatjosos, amb descomptes de fins a un 40%-50%, una indemnització diària en cas de baixa, un capital en cas de defunció o invalidesa per accident i el Servei Familiar en la Defunció.
- **Pla Complet Cirurgia Sense Sang:** Cobreix totes les consultes, exploracions, tractaments, hospitalització i cirurgia, amb els metges, els centres i els hospitals concertats per Aliança; respecta el dret del client a que no se li administrin transfusions de sang ni hemoderivats; inclou la cobertura dental amb serveis bàsics gratuïts i la resta a preus avantatjosos, de fins a un 40%-50% i una indemnització diària en cas d'hospitalització.



3

3.2.5 NOVETATS DELS DARRERS DOS ANYS

Aliança actualitza cada any els seus serveis i també les seves cobertures per tal d'adaptar-se millor a les necessitats de tots els seus socis. L'entitat reinverteix els beneficis obtinguts per tal d'oferir unes cobertures que continguin les darreres millores i innovacions.

- Cobertura assistencial a tot el territori espanyol a través de l'ampliació de la Guia Mèdica.
- Revisió mèdica general. Els socis tenen una revisió anual gratuïta als consultoris del Grup Aliança.
- Manutenció de l'acompanyant en casos d'ingressos pediàtrics als centres del Grup Aliança (fins a un màxim de sis dies per procés).
- S'han ampliat els límits de diferents pròtesis.
- Radiofreqüència en casos d'oncologia mèdica (extirpació de tumors primaris o metàstasi al pulmó, ronyó o cervell) i d'otorinolaringologia (intervencions de carnots, hipertròfia amigdalària i reducció del vel paladar exclusivament en cas de Síndrome de l'Apnea Obstructiva del Son).
- Servei d'Hospitalització a Domicili per a llarga estada i convallescència, exclusiu per a mutualistes d'Aliança: es tracta d'un servei exclusiu per a les persones de més de 70 anys. L'equip mèdic responsable de la clínica/hospital del Grup Aliança avaluarà el pacient i, un cop s'hagin superat els criteris del protocol corresponents, el pacient podrà gaudir d'aquest servei que inclou les cures mèdiques i d'infermeria per part d'un equip de metges especialitzats, a més d'una plataforma mèdica telefònica les 24 hores.
- Atenció mèdica en cas d'accident de trànsit: aquest servei serà efectiu quan el mutualista hagi autoritzat a Aliança perquè reclami les despeses a la companyia asseguradora que sigui responsable de l'accident.





3

Aliança també posa a disposició dels seus mutualistes dos nous serveis amb uns preus especials a la seva Guia de Serveis per al Soci:



- **Celvitae:** centre de conservació de la sang del cordó umbilical. Mitjançant el transplantament de sang del cordó umbilical es poden tractar determinades malalties de la sang, obrint una porta a l'esperança.
- **Marenostrum. Centre terapèutic:** centre de tractament especialitzat de les addiccions. Les persones majors de 18 anys amb problemes d'addicció rebran en aquesta clínica el tractament i la rehabilitació adequades al seu cas particular.

3.3 COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

3.3.1 WEB, EINA DE COMUNICACIÓ

Aliança incorpora les noves tecnologies com a eines de comunicació i Internet és una de les principals. Durant els darrers anys, la xarxa d'Internet ha experimentat un creixement i una expansió considerable i s'ha convertit, per Aliança, en una nova eina comunicativa que ofereix informació diversa a l'instant.

La nostra pàgina web www.alianca.cat és un clar reflex de la nostra imatge, dels serveis que oferim i del tracte que pretenem amb els nostres mutualistes.

- **Web corporativa**

La nostra pàgina corporativa divideix tota la informació d'Aliança en tres grans blocs:



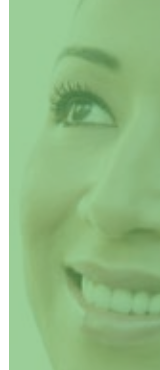
Aliança Avui: és la carta de presentació d'Aliança, qui som, la història, el dia a dia, les últimes novetats, la nostra revista, notícies i la nostra unió amb l'esport.

El món de la salut: és l'apartat més descriptiu de la pàgina corporativa, on es descriuen tots els nostres productes en cartera (assegurances de salut, econòmiques, accidents, servei familiar de defunció), així com les guies mèdiques i les guies exclusives dels socis.

La teva aliança: és un espai personalitzat per a cadascun dels socis per a fer les consultes d'informació personal i realitzar tràmits, com la contractació online.

- **Web xarxes comercials**

Des d'Aliança també es facilita la informació als nostres agents i a les xarxes comercials. Aquesta web és una eina de treball on es pot fer la consulta de la cartera, de les liquidacions, així com de la contractació online.



3

• **Web Grup Aliança (intranet)**

La intranet es pot definir com una xarxa d'ordinadors privats que utilitzen la tecnologia d'Internet per compartir dins d'una mateixa organització part dels seus sistemes d'informació i sistemes operacionals.

Per Aliança és una eina de treball i comunicació diària on tots els treballadors poden gaudir d'informació i documentació dinàmica i constant sobre tots els temes que es refereixen al grup assegurador. Cada treballador pot fer també una cerca d'informació privada i personal.



3.3.2 NOU SERVEI D'ATENCIÓ AL MUTUALISTA

Aliança ha inaugurat el nou Servei d'Atenció al Mutualista amb l'objectiu de donar resposta de manera integral a totes les gestions que hagi de realitzar el soci.

El nou Servei d'Atenció al Mutualista d'Aliança està ubicat a la planta baixa de l'emblemàtic edifici del carrer Sant Antoni M. Claret, on hi va haver la primera seu de l'entitat. Aquest nou servei sorgeix amb l'objectiu d'estalviar tràmits i desplaçaments innecessaris als seus assegurats, permetent realitzar totes les gestions que necessitin fer des de la mateixa oficina en relació als serveis i cobertures. El soci d'Aliança pot rebre tota la informació i l'assessorament necessaris per adequar la seva assegurança a les seves necessitats, de la mà de diferents professionals d'acreditada experiència a Aliança.

L'oficina central s'ha renovat i adaptat per tal d'oferir al soci espais totalment confidencials per poder realitzar les seves consultes i gestions. Aquesta oficina dona suport a les altres 20 que té Aliança a Catalunya i a les Illes Balears.

El nou Servei d'Atenció al Mutualista d'Aliança permet realitzar totes les gestions relacionades amb els serveis i cobertures des de la mateixa oficina

D'altra banda, el mes de juliol de 2009 es va posar en marxa Quintàlia Telecomunicació, una nova empresa del Grup Aliança. La creació d'aquesta nova companyia respon als objectius d'ordenar totes les comunicacions telefòniques del Grup i de centralitzar la inversió tecnològica, aprofitant tots els avantatges que això comporta.



Quintàlia es presenta com una eina més per millorar dia a dia la relació del Grup Aliança amb els mutualistes, i és una demostració més que està apostant per les noves tecnologies i la innovació com a eines fonamentals per competir en el mercat actual i, alhora, millorar el servei i la qualitat en l'atenció al soci.



3

Des de Quintàlia s'atenen actualment els serveis 902 de Telealiança i la Programació de Visites Centralitzada:

- **Telealiança 902 380 390:** De dilluns a divendres, de 8h a 20h. Amb una única trucada, els socis poden accedir a totes les consultes i serveis que necessitin: informació general, informació i tramitació d'autoritzacions, informació sobre sinistres i prestacions econòmiques, tramitació d'autoritzacions, canvis en la pòlissa (domicili, telèfon, etc.), Guia Mèdica i la Guia Serveis Soci. El servei de 24 hores permet fer consultes sobre atenció mèdica i urgències, assistència en viatge a l'estranger, atenció jurídica, resposta a gent gran, assistència a la llar i Servei Familiar en la Defunció.
- **Programació de Visites Centralitzada:** S'ha centralitzat a Quintàlia la programació de les visites mèdiques dels hospitals i centres assistencials d'Aliança.

El Grup Aliança ha creat l'empresa Quintàlia Telecomunicació per ordenar totes les seves comunicacions telefòniques i centralitzar la inversió tecnològica

3.3.3 EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

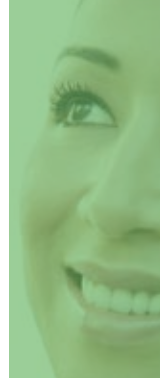
El Defensor del Mutualista és el professional o la entitat independent que té per missió resoldre les queixes i reclamacions que es puguin formular respecte a la Mutualitat, els mutualistes, els assegurats, els beneficiaris, els tercers perjudicats o els drethavents de qualsevol d'ells, sempre que aquestes queixes i reclamacions derivin de l'aplicació d'un o més reglaments de prestacions de la Mutualitat.

No forma part de les funcions del Defensor del Mutualista la resolució de qualsevol tipus de conflicte de caràcter social que pugui produir-se entre la mutualitat i els mutualistes.

El Defensor del Mutualista és nomenat per dos anys pel Consell d'Administració de la mutualitat, nomenament que se sotmet a l'Assemblea per a la seva ratificació.

Els departaments i serveis de la Mutualitat estan obligats a col·laborar amb el Defensor del Mutualista amb relació a l'exercici de les seves funcions, tot facilitant-li les informacions i els mitjans que precisi per al correcte desenvolupament de les tasques que té encomanades.

La figura del Defensor del Mutualista va ser aprovada per l'Assemblea General de Delegats Assembleistes de l'Aliança celebrada el 19 de juny de 2005. Aquesta figura està contemplada a l'article 59 dels Estatuts de l'Aliança i al Reglament de Defensa del Mutualista de l'entitat.



3

REGULACIÓ LEGAL

Les següents normatives regulen la figura del Defensor del Mutualista: article 40 de la Llei catalana 10/2003, de 13 de juny, sobre mutualitats de previsió social; capítol V de la Llei estatal 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, i l'Ordre del Ministeri d'Economia 734/2002, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

INDEPENDÈNCIA I OBJECTIVITAT

El Defensor del Mutualista exerceix les seves funcions amb independència i objectivitat, investigant i resolent amb plena autonomia respecte de la Mutualitat, les queixes i reclamacions formulades. Aquesta independència i objectivitat es garanteix per mitjà de diversos mecanismes:

- Per ser nomenat Defensor del Mutualista cal ser un professional o una entitat que reuneixi els requisits d'honorabilitat professional i comercial, i que compti amb coneixements i experiència per a l'exercici de la seva funció; cal que gaudeixi d'un reconegut prestigi en l'àmbit jurídic, econòmic o financer; i cal que sigui una persona o entitat aliena a l'organització de la mutualitat i que no incorri en cap causa d'incompatibilitat legal o estatutària.
- Una vegada nomenat en la forma legalment establerta, el Defensor del Mutualista no pot ésser cessat si no és per causes objectives establertes reglamentàriament.



PERFIL DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA D'ALIANÇA

José Ignacio Garmendia Rodríguez (Salamanca, 1961)

Llicenciat en Dret per la Universitat de Salamanca, acabà els estudis a l'Escola de Pràctica Jurídica amb premi extraordinari.

Trajectòria professional

L'any 1987 va ingressar per oposició en el Cos de Registradors de la Propietat i Mercantils d'Espanya i el mateix any va prendre possessió de la plaça de Registrador Mercantil de Barcelona XIII, en la qual continua.

Fins l'any 2004 va ser professor associat de la Universitat Autònoma de Barcelona en el Departament de Dret Privat, Àrea Mercantil. Des de l'any 2004, és representant del Ministeri de Justícia com a Vocal Titular del Comitè d'Auditoria de Comptes de l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes, adscrit al Ministeri d'Economia i Hisenda.

Actualment és membre del Consell Directiu de l'Associació Professional de Registradors de la Propietat i Mercantil d'Espanya, vocal de la Comissió de Vigilància i Seguiment del Conveni Col·lectiu dels Registradors de la Propietat i Mercantils d'Espanya i el seu personal auxiliar, i registrador en comissió de servei a la Direcció General dels Registres i del Notariat (Ministeri de Justícia).

Va col·laborar en els treballs preparatoris de la reforma de la legislació mercantil, a les comissions d'estudi corresponents, i ha format part de diferents tribunals d'oposicions.

Món associatiu

- Del 1999 al 2002 va ser membre de la Junta Directiva i Secretari de la Mutualitat de Previsió Escolar Mapres, M.P.S.
- Del 2002 al 2006 va ser vocal de la Junta Directiva de Previsió Mutual, M.P.S. i president i també membre de la Junta Directiva de la Federació de Mutualitats de Previsió Social de Catalunya.
- L'any 2004 va ser nomenat membre del Consell Consultiu de l'Assegurança i del Mutualisme de la Generalitat de Catalunya.
- Durant els anys 2000 i 2001 va participar en la Comissió de Juristes Siglo XXI per a l'elaboració dels nous Estatuts del FCB.



TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

Aquesta tramitació es regula detalladament al Reglament per a la Defensa del Mutualista aprovat per l'Assemblea General de l'Aliança celebrada el 19 de juny de 2005.

En resum, els punts més importants d'aquesta tramitació són les següents:

- El Defensor del Mutualista rebrà aquelles queixes i reclamacions que amb anterioritat no hagin estat resoltes a favor del reclamant per l'oficina, el departament o el servei de la mutualitat objecte de la queixa o reclamació. Per això, les queixes i reclamacions es formularan en primer lloc als serveis interns de la mutualitat, i les que aquests rebutgin seran trameses per aquests serveis al Defensor del Mutualista.
- Les queixes i reclamacions al Defensor del Mutualista s'hauran d'ajustar a la forma, el contingut i els mitjans de presentació establerts al Reglament per a la Defensa del Mutualista.
- El Defensor del Mutualista podrà demanar al reclamant que completi alguna dada necessària per poder resoldre adequadament la queixa o reclamació formulada.

Mentre aquesta dada no s'aporti, quedarà en suspens la tramitació de la reclamació.

- El Defensor del Mutualista només podrà rebutjar l'admissió a tràmit d'una queixa o reclamació per les causes establertes reglamentàriament.
- Admesa a tràmit una queixa o reclamació, el Defensor del Mutualista en donarà compte al departament de la Mutualitat que correspongui perquè li presenti l'informe corresponent.
- El Defensor del Mutualista haurà de resoldre la queixa o reclamació en el termini màxim de dos mesos des que l'hagi rebuda en la forma reglamentàriament establerta, tot dictant una decisió motivada que contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació.
- Les decisions del Defensor del Mutualista no podran ser objecte de cap recurs.

Si són favorables al reclamant, vincularan la mutualitat; si no són favorables al reclamant, faran referència expressa a la protecció administrativa d'aquest davant l'òrgan competent de la Conselleria d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

En qualsevol cas, les decisions del Defensor del Mutualista no impediran l'exercici de les accions judicials ni el recurs a altres mecanismes de resolució de conflictes o a la protecció administrativa que s'escaigui.

INFORME ANUAL

Anualment, el Defensor del Mutualista presenta al Consell d'Administració de la mutualitat un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent. Un resum d'aquest informe s'integra a la memòria anual de la mutualitat.

DADES DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA

Del gener al maig de 2010, al Defensor del Mutualista li han arribat 84 reclamacions. Els motius han estat els següents:

- 32 Condicionat (38%)
- 23 Prestacions econòmiques (27%)
- 10 Administració (12%)
- 8 Qualitat assistencial (10%)
- 4 Atenció al soci (5%)
- 4 Autoritzacions (5%)
- 2 Proveïdors (2%)
- Comercial (1%)

La resolució d'aquestes reclamacions ha estat la següent:

- 33 ----- Negativa
- 22 ----- Favorable
- 21 ----- Cortesia
- 6 ----- Resolutiva
- 2 ----- En tràmit



4

A través del
Projecte 'Futura' els
col·laboradors de les
diferents àrees d'**Aliança**
poden accedir a una
formació qualificada que
els haurà de permetre
accedir a càrrecs
directius quan l'entitat
ho requereixi





ALIANÇA AMB L'EQUIP HUMÀ

4.1 FORMACIÓ

La mútua de salut Aliança ha posat en marxa el 2010 un ambiciós programa formatiu per als seus empleats, destinat a identificar aquells que volen assumir llocs de responsabilitat en el futur.

Gràcies a aquesta iniciativa de la Direcció Comercial i Màrqueting, Aliança aposta pel talent intern i promou un programa biennal anomenat 'Projecte Futura', gràcies al qual col·laboradors de les diferents àrees podran accedir a una formació qualificada que els haurà de permetre accedir a càrrecs directius quan l'entitat ho requereixi.

La mútua catalana segueix fidel al seu compromís amb les persones de l'organització, conscient que la professionalització dels seus col·laboradors és un dels pilars per garantir la màxima qualitat dels seus serveis i la millor orientació en la relació amb els seus mutualistes.

D'altra banda, Aliança manté un acord de col·laboració amb la prestigiosa escola de negocis **EADA** per a la formació dels treballadors de la mutualitat. D'aquesta manera, Aliança destaca la seva aposta pel talent intern i la promoció dels seus empleats.



L'acord recull diversos programes formatius que inclouen cursos biennals adreçats als directors d'oficina i el 'Projecte Futura'.

4.2 CONVENCIONS

CONVENCIÓ DE VENDES

Es fan dues reunions l'any amb els directors de les oficines comercials i amb els caps d'equip per dinamitzar les xarxes de vendes.

CONVENCIÓ DE TREBALLADORS DE L'ALIANÇA

La Direcció d'Aliança es reuneix dos cops l'any amb els treballadors de l'empresa per informar de la situació i fer seguiment de l'entitat.

Així, el mes de desembre de 2009, la mútua va presentar davant els seus empleats les fites assolides per l'entitat durant l'exercici. A més, durant el mateix acte, celebrat al World Trade Center de Barcelona, es va aprofitar per explicar els reptes del 2010.

El Director General va destacar la nova organització de l'entitat i va presentar els organigrames de les diferents àrees que s'han confeccionat fruit del Pla de Gestió 2012. També va destacar la creació d'una nova Àrea d'Atenció al Mutualista, que té com objectiu garantir una atenció integral al client basada en l'excel·lència. Per la seva banda, el director d'Operacions va destacar l'increment de l'activitat



4

de la seva àrea com a conseqüència del creixement d'Aliança durant el 2009. La directora de l'Àrea Assistencial va posar de manifest la importància de controlar la despesa des del mateix moment de la contractació, mitjançant una adequada selecció del risc, fins a l'anàlisi final mitjançant un correcte seguiment.

L'acte va finalitzar amb la intervenció del director de Comercial i Màrqueting, que va destacar els bons resultats aconseguits malgrat l'actual conjuntura econòmica, gràcies a l'estratègia de distribució per canals. Així mateix, va fer èmfasi en la necessitat d'aconseguir una major fidelització del client amb l'objectiu de frenar la caiguda de cartera. Finalment, va destacar l'aposta de l'entitat pel talent de les persones que en formen part i va presentar un pla de desenvolupament i promoció interna.

Pla Gestió 2012

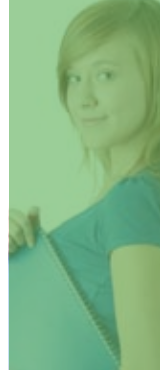
Des del departament de Màrqueting es va fer la proposta de crear un concurs intern o **naming** entre tots els treballadors de l'asseguradora, per tal de posar nom a aquest nou **Pla de Gestió 2012**.

La participació dels membres d'Aliança en el bateig d'aquesta proposta va ser una mostra de gran complicitat entre tots els participants i l'asseguradora, una oportunitat per fer valdre el sentiment i els valors més representatius de la nostra empresa i on tothom tenia quelcom a dir.

Van ser moltes les propostes dels empleats, des de paraules claus amb doble significat, fins a jocs de paraules: Fènix, Quo Vadis?, Pla Renaixement, Atlàntida, 4CE's, Som i serem...

Finalment, les propostes guanyadores van ser Som Aliança i Aliança't.





4

ALIANÇA'T, EL VIDEOCLIP DELS EMPLEATS

La primera entitat de previsió social de Catalunya es reinventa i presenta en societat la nova Aliança: una mutualitat més fresca i participativa que inicia una nova etapa amb més serveis, més proximitat als seus socis i arrelada, com sempre, al territori.

En aquest context, el primer pas d'Aliança ha estat relançar la seva marca a través d'una campanya molt especial. I, fidel als seus valors, ho ha fet comptant amb la seva gent: els treballadors d'Aliança s'han convertit en les estrelles del videoclip Aliança't, que l'entitat va presentar en un concert a Barcelona aprofitant la festivitat de Sant Jordi a Catalunya.



Aquesta acció reuneix els principals valors d'Aliança en un videoclip cantat pels propis treballadors. Amb la base d'una cançó de Lax'n'Busto i gravada en els estudis del grup català, Aliança't representa la involucració del personal de la mutualitat i la seva voluntat per construir una empresa única i molt orientada a les necessitats dels seus socis.

Aliança't

Fa 100 anys ens va fundar, la mateixa societat. Encaixant totes les mans, aconseguim el benestar. Tots sabem que l'important, és llevar-nos l'endemà. Amb el cos ben descansat i preparat per estimar. El que fem a cada instant, és la força que ens fa grans. Cal preveure la salut de l'endemà

Aliança't

Vine a casa nostra i gaudiràs. La teva salut amb nosaltres millorarà

Aliança't

Que a tots els socis hem de cuidar. Per tenir bona salut quan ens fem grans

Aliança't

Aliança conviu dia a dia amb les noves tecnologies i mostra d'aquesta cultura és la inclusió d'aquest videoclip a una de les xarxes socials més conegudes, Facebook, i també a una de les plataformes de vídeo amb més renom, Youtube.

4.3 LA SOLIDARITAT DE L'EQUIP HUMÀ

OLIMPIADES INTEREMPRESES

Aliança ha participat en els Jocs Interempreses, una activitat que té finalitats solidàries, ja que els fons que es recapten es destinen a entitats benèfiques. El 2010 han anat destinats al Casal de Nens del Raval, Matres Mundi i Associació el Somriure dels Nens.

Com a organització, els objectius per participar en aquests jocs són:

- Potenciar la cohesió, la convivència i la motivació
- Fomentar les relacions interpersonals
- Desenvolupar el sentiment de pertinença
- Estimular l'esperit de superació, concentració i esforç

Aliança ha participat en les competicions de karts, cursa, futbol 7 i paintball.

4.4 ALIANÇA AMB ELS MEDIADORS D'ASSEGURANCES

Amb la incorporació del nou director Comercial d'Aliança el desembre de 2008, l'estratègia comercial s'ha reorganitzat en canals de distribució i ha adquirit major importància la xarxa de mediació. Per aquesta raó, durant aquests dos últims anys s'han signat acords amb els diferents Col·legis de mediadors d'assegurances dins el seu àmbit d'actuació, que en aquests moments se centra a Catalunya i Balears.

Durant el mes de març de 2009, la mútua va signar acords de col·laboració amb els Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona i Balears, conscients que aquestes institucions són la plataforma de difusió idònia per arribar als col·legiats.

Durant 2010, Aliança ha renovat els acords amb tots ells i especialment amb el de Lleida, província on la quota de mercat arriba al 23%.

Per posar de manifest el seu compromís amb els mediadors, l'asseguradora ha llançat un Pla Complet Corredories que ofereix als col·legiats i als empleats de corredories una assegurança de salut completa, que inclou homeopatia, acupuntura i cobertura dental, per tan sols 33 euros als mes, sense copagaments ni despeses addicionals.

Aliança ha signat acords de col·laboració amb els Col·legis de Mediadors d'Assegurances de Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona i Balears per reforçar la seva aposta per la mediació

PLA COMPLET CORREDORIES
Assegurança mèdica completa
PER NOMÉS **33 €/mes**

Digui 33. Perquè ara, Aliança ofereix als seus mediadors l'assegurança de salut més completa per només 33 euros al mes.

- Sense cost afegit per acte mèdic.
- Tanca plena fins als 99 anys.
- Homeopatia i acupuntura sense cost addicional.
- Descomptes en balnearis, triples naturals, films, etc.

Aliança, tercera companyia més desitjada per la societat catalana

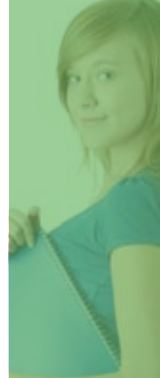
A Aliança investim en I+D+i «recorrem» el futur, per millorar i poder ajudar als professionals que treballen amb nosaltres. Un estudi recent ens indica que el 71,4% de la població de Catalunya de creixos mitjana, mitjana-alta i alta consultà amb una assegurança de salut privada. Entre el 28,3% restant, Aliança és la tercera companyia més desitjada a l'hora de contractar-ne una. Per això, oferim Aliança als seus clients el cost afegit a millorar l'eficiència i rendibilitat del seu negoci, en tant que ofereix el seu públic potencial el producte que desitja. **L'ajudem a millorar.**

1. Font: Informa, 2010. 2. Font: Informa, 2010. 3. Font: Informa, 2010. 4. Font: Informa, 2010. 5. Font: Informa, 2010.

Més informació:
Josep Ferrer
Responsable Canal Corredories
Tel: 646.518.801

www.alianca.cat

aliança
seguretat per a la teua salut



4

ALIANÇA AMPLIA LA SEVA WEB COMERCIAL ALS MEDIADORS

Aliança, mútua de salut, ha millorat les seves eines informàtiques específiques i ha facilitat l'accès a la xarxa de gestió comercial a les corredories per agilitzar els tràmits de la producció i la gestió de la seva cartera de clients. La iniciativa, que respon a l'aposta de l'entitat mutualista pel canal de mediadors, permet també consultar els rebuts pendents i les liquidacions.

El nou accés a la web ha estat presentat pels responsables de la Xarxa de Corredories, qui ha destacat la voluntat d'Aliança per col·laborar amb aquesta xarxa per millorar el servei als clients, ja que "gràcies a aquesta eina la xarxa de mediadors tindrà un tracte més proper amb el mutualista" i dóna resposta immediata a les seves necessitats coneixent en tot moment les seves pòlisses i prestacions.

Aquesta nova aplicació continua la línia iniciada per la Direcció Comercial i de Màrqueting de potenciar les noves tecnologies. "Els sistemes d'informació són essencials per a les xarxes comercials, per millorar la seva gestió de cartera i obtenir un coneixement en profunditat dels seus clients", amb l'objectiu de dinamitzar l'activitat comercial.

aliança

31 de gener del 2011

aliança avui el món de la salut la teva aliança

Atenció Mèdica a tot Espanya

Més de 18.000 metges al teu servei

- Guia mèdica
- Defensor del mutualista
- Notícies Aliança
- Contractació online

Truca a Telealiança 902 380 390 o consulta la teva oficina





Aliança, com a mútua de l'esport català, dóna cobertura a diverses federacions

ALIANÇA AMB L'ESPORT

5.1 ALIANÇA AMB LES FEDERACIONS ESPORTIVES

Aliança aposta per la promoció de l'esport conscient que és la millor manera per fomentar hàbits de vida saludables i, al mateix temps, mantenir un estat de salut òptim i incrementar la qualitat de vida de les persones.

Donem la cobertura dels accidents esportius segons RD 849/1993 de 4 de juny i la possibilitat de fer els reconeixements mèdics a tots els federats amb preus especials en els nostres centres.

FEDERACIÓ CATALANA D'ATLETISME



Aliança col·labora amb la Federació Catalana d'Atletisme des de 1999, oferint atenció mèdica als prop de 4.000 membres de l'entitat, mitjançant una pòlissa d'assistència mèdica per accident, així com un patrocini i altres avantatges per als federats. Durant l'últim any, l'entitat va dur a terme més de 2.000 serveis d'atenció mèdica, en una aposta ferma per una pràctica esportiva cada cop més popular entre la població.

Entre d'altres esdeveniments, l'entitat ha estat present en diferents competicions realitzades a tot el territori català com les celebrades a les poblacions de Calella, Amposta, Terrassa i Mollet del Vallès. Des del Campionat de Catalunya Absolut de Vilafranca, tots els atletes porten dorsals amb el logotip de l'entitat mutualista.

Durant la XIX Nit de l'Atletisme Català, Aliança va ser guardonada per la Federació en reconeixement a la seva tasca en suport de l'atletisme català des de fa 11 anys. Romà Cuyàs, president de la Federació, va fer el lliurament del guardó a Joaquín Gómez, director Comercial i de Màrqueting d'Aliança.

Aquest acord de col·laboració, renovat en novembre de 2010, respon a la voluntat d'Aliança de comunicar a la societat en general, i als seus mutualistes en particular, que la pràctica d'exercici regular contribueix a instaurar estils de vida més saludables i reduir o eliminar factors de risc associats al sedentarisme.



Romà Cuyàs, president de la Federació i Joaquín Gómez, director Comercial i de Màrqueting d'Aliança.



Aliança col·labora amb la Federació Catalana d'Atletisme des de 1999 i ha estat guardonada per aquest recolzament

FEDERACIÓ CATALANA DE CICLISME



Aliança i la Federació Catalana de Ciclisme col·laboren des de 2010 a través d'un acord que permet als ciclistes federats tenir reconeixements mèdics a mida i accés a una pòlissa de salut completa amb un preu especial. Els federats, per la seva part, portaran les plaques de les bicicletes amb la marca Aliança.

Actualment, aquesta entitat compta amb més de 16.000 federats i gestiona activitats tant per als més professionals com per als futurs ciclistes, amb xerrades i activitats a les escoles.

Aliança, com a mútua de l'esport català que dona cobertura a diverses federacions, ha mostrat la seva voluntat de donar també cobertura assistencial per accident a tots els federats de ciclisme.

FEDERACIÓ CATALANA DE PÀDEL



Aliança i la Federació de Pàdel col·laboren des d'abril de 2010 en la difusió d'aquest esport. El conveni inclou, entre altres, la cobertura d'accidents esportius per als federats i un patrocini de l'entitat amb una dotació econòmica en benefici de les activitats de la Federació.

Tot i ser una entitat molt jove, la Federació compta actualment amb uns 7.000 esportistes amb llicència i 100 clubs federats. L'any 2009 més d'11.000 jugadors van participar en competicions oficials i es preveu un fort creixement durant els propers anys, tant per l'increment de la seva popularitat com per la construcció de noves instal·lacions esportives, ja que actualment Catalunya compta amb unes 1.000 pistes de pàdel, mentre que a Madrid, per exemple, n'hi ha 10.000.

Aquest acord mostra, una vegada més, l'aposta d'Aliança, primera mutualitat de Catalunya, per l'esport de base, conscient que aquesta és la millor manera de fomentar els hàbits de vida saludable.



5

FEDERACIÓ CATALANA DE BÀSQUET

Aliança i la Federació Catalana de Bàsquet col·laboren des de finals de 2010 en la difusió de l'esport, consolidant-se com la mútua de l'esport català.

La Federació Catalana de Bàsquet, nascuda al 1923, compta en l'actualitat amb més de 80.000 federats i està constituïda per més de 500 entitats, a qui Aliança dóna cobertura assistencial per accidents esportius.

FEDERACIÓ CATALANA DE RUGBY



Aliança i la Federació Catalana de Rugby col·laboren des de 2010 sent l'entitat mutualista l'asseguradora dels federats en cas d'accident esportiu. Tot, amb la mediació d'Unifedesport, corredoria de la Unió de Federacions Esportives de Catalunya (UFEC).

El conveni signat per les dues entitats ofereix als federats de rugby una assegurança de salut completa sense copagaments ni despeses addicionals.

La Federació Catalana de Rugby compta amb gairebé 90 anys d'història i va ser una de les fundadores de la Federació Internacional de Rugby Amateur. Després del ràpid creixement experimentat en els últims anys, actualment té més de 1.600 federats.



5.2 COBERTURA MÈDICA EN CAS D'ACCIDENT

Aliança continua apostant per l'esport català i col·labora amb altres federacions esportives catalanes, tot i que oferint només la cobertura mèdica en cas d'accidents.

- Federació Catalana de Hockey
- Federació Catalana de Tennis Taula
- Federació Catalana Bàdminton
- Federació Catalana de Twirling
- Federació Catalana de Patinatge
- Federació Catalana de Volei
- Federació Catalana de Ball Esportiu
- Federació Catalana de Esquix i Raquetbol
- Federació Catalana de Bitllets i Bowling
- Federació Catalana de Curses d'Orientació
- Federació Catalana de Rem
- Federació Catalana de Gimnàstica
- Federació Catalana de Karate
- Federació Catalana de Beisbol i Softbol
- Federació Catalana de Lluita
- Federació Catalana de Vela
- Federació Catalana de Pilota
- Federació Aèria Catalana



6



Aliança recolza diferents expressions culturals catalanes i ajuda a col·lectius específics

ALIANÇA AMB LA CULTURA

6.1 ALIANÇA AMB LA CULTURA CATALANA

Aliança recolza diferents expressions culturals catalanes fruit del seu arrelament al territori on duu a terme la seva activitat.

ORFEÓ CATALÀ

Des de fa més de 10 anys, la mútua de salut Aliança és patrocinadora del Cor Jove del Orfeó Català i alhora, membre protector de la Fundació Orfeó Català del Palau de la Música. L'any 2003 va apadrinar un tub de l'Orgue Major del Palau i posteriorment també va apadrinar una filera de seients.

La construcció del Palau, entre 1905 i 1908, és contemporània a la creació d'Aliança, que va néixer el 1904, i constitueix un patrimoni simbòlic i sentimental de tot un poble que s'identifica amb la seva història.

COORDINADORA DE LES COLLES CASTELLERES

Aliança patrocina la Coordinadora de les Colles Castelleres, una entitat que va néixer l'any 1989 amb l'objectiu de vetllar pels interessos comuns de les colles castelleres, per fomentar el món casteller i, sobretot, per fer que els riscos inherents a l'activitat que duen a terme quedessin garantits sota la cobertura d'unes pòlisses adequades. Actualment, la Coordinadora està formada per gairebé 60 colles.

Amb aquest patrocini, la mútua de salut Aliança vol manifestar el seu ferm compromís amb la difusió de la cultura catalana i els valors que fomenten, com ara la solidaritat i l'ajuda mútua.



Logo of Aliança: **aliança**  benefici per a la teua salut

Junts per la teva salut
Atenció mèdica per accident coberta amb Aliança

Més informació:
www.alianca.cat  902 380 390

Aliança és patrocinadora del Concurs de castells



6.2 ALIANÇA AMB COL·LECTIUS ESPECÍFICS

FUNDACIÓ LA RODA

La mútua de salut Aliança col·labora amb la Fundació La Roda, entitat sense afany de lucre que treballa en el camp de l'educació i el lleure mitjançant la programació d'espectacles per a tots els públics, especialment per a joves i infants.

La fundació està formada per prop de 100 entitats culturals, juvenils i infantils de tot Catalunya que treballen en 37 poblacions catalanes, en barris i poblacions amb mancances de tipus econòmic, social i cultural.

Actualment, aquesta col·laboració entre la mutualitat Aliança i La Roda es materialitza en el projecte 'Aliança als barris', que pretén ser una eina de dinamització cultural. Els seus objectius són millorar el lleure infantil i juvenil, particularment a les zones més desfavorides, i educar al jovent dins uns valors a través de l'art i la cultura.

Aquesta iniciativa s'organitza a través de les entitats educatives i de lleure de cada barri, i va dirigida a tots els veïns, especialment als nens i joves. Les activitats es duen a terme en el marc de les diferents festes populars que se celebren.

Així, en el marc del projecte 'Aliança als barris' 2009 s'han organitzat diferents activitats com sessions de màgia, espais de jocs fets amb residus, espectacles de pallassos, titelles, animació, escuma, circ, etc. Aquestes actuacions s'han dut a terme als barris del Raval, Trinitat Nova, Sant Antoni, la Taxonera i Prosperitat de Barcelona, els de Sistrells de Badalona, Can Vidalet i Casablanca (Esplugues de Llobregat) o Els Molins (Mataró). Les dues entitats valoren molt satisfactòriament el seu acord de

Aliança i la Fundació La Roda han dut a terme el projecte 'Aliança als barris' per millorar el lleure infantil i juvenil a les zones més desfavorides de Catalunya



col·laboració. Així, des de Fundació La Roda asseguren que “hem pogut compartir amb una entitat que com la nostra prové de la societat civil, el treball per aportar eines d’educació i participació a les nostres entitats i als nostres barris”. Des d’Aliança aposten per continuar amb la col·laboració.



ASSOCIACIÓ PER LA VIDA INDEPENDENT

La mútua de salut Aliança forma part del patronat de l’Associació per la Vida Independent, una organització sense afany de lucre creada per promoure l’ús de les ajudes tècniques i les noves tecnologies amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones dependents i discapacitades.

Aquesta associació ha posat en marxa el Centre de Vida Independent (CIV), un centre liderat per un equip multidisciplinari que es materialitza en un espai real dissenyat com una llar totalment accessible sense barreres arquitectòniques i que està domotitzada amb els últims avenços tecnològics.

Aquest nou servei obert als socis és un centre pioner al nostre país, destinat a les persones grans i discapacitades amb qualsevol grau de dependència. L’objectiu del CIV és fer accessible a tothom aquelles millores que permeten augmentar l’autonomia personal.

Amb aquesta adhesió, Aliança plasma el seu compromís amb la Llei de Dependència, ja que actualment es calcula que a Catalunya existeixen 322.000 persones dependents i 357.000 persones discapacitades. El CIV compta amb solucions de tipus tècnic (grua, alça vàter, etc.), aparells tecnològics (comandaments, telèfons adaptats, etc.) i assessorament d’obres (canvi de banyera per plat de dutxa, etc.).

Gràcies a les noves tecnologies és possible aconseguir que aquestes persones puguin viure en uns millors condicions respecte de les habituals, d’una manera confortable, i poder retardar així la dependència associada a l’envelliment.



CENTRE DE VIDA INDEPENDENT (CVI)

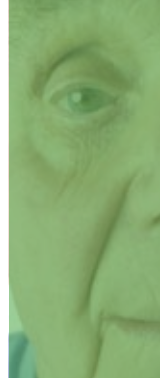
En aquest centre, els socis amb dificultats d'autonomia personal, trobaran solucions a la seva situació mitjançant l'assessorament i assistència dels professionals del CVI.

El Centre de Vida Independent va néixer fruit d'un projecte d'investigació i innovació basat en les noves tecnologies i les ajudes tècniques, on hi participen de manera activa els sectors empresarial i universitari (Universitat Politècnica de Catalunya). A més, hi ha una estreta col·laboració del centre amb entitats públiques i privades en l'àmbit de la investigació i la innovació d'ajudes tècniques, aplicacions informàtiques i robòtiques per tal d'optimitzar les ajudes als pacients del centre.

Al CVI hi treballen professionals de diferents àmbits com, per exemple, treballadors socials, fisioterapeutes, terapeutes ocupacionals, logopedes, metges, informàtics, tècnics informàtics i enginyers.

Aliança dona suport al Centre de Vida Independent (CVI), una llar per a persones dependents i amb discapacitat que promou la seva autonomia personal





6

CASAL DELS INFANTS DEL RAVAL

El Nadal de 2009, Aliança va felicitar les festes amb nadales del Casal dels Infants del Raval, una associació sense ànim de lucre que treballa per millorar la qualitat de vida dels nens i les seves famílies, i que estan en situació o en risc d'exclusió social.



ALIANÇA AMB LES FAMÍLIES MONOPARENTALS

Des del 29 de setembre de 2009, Aliança està adherida al programa de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania de la Generalitat de Catalunya que reconeix les ajudes a les famílies monoparentals i les equipara amb les ajudes que reben les famílies nombroses.

Aliança, sent pionera en aquest àmbit, va establir uns descomptes addicionals del 10% en les cobertures de salut per les famílies monoparentals, que també s'ofereix a les famílies nombroses. Aquest descompte se suma als descomptes familiars progressius que s'apliquen ja a les pòlisses familiars.

Aliança està adherida al programa de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania de la Generalitat de Catalunya



Aliança ha integrat el reciclatge i l'eficiència energètica a l'activitat diària fruit de la seva consciència mediambiental

ALIANÇA AMB EL MEDI AMBIENT

Aliança vol contribuir a la lluita contra el canvi climàtic i a la protecció del medi ambient. Tot i oferir un servei, i per tant essent un negoci net, ens amoïnem i mantenim un esforç constant per tal de minimitzar tots els impactes en l'entorn.

MULTICONFERÈNCIA

Aliança és una mútua preocupada pel medi ambient i la contaminació produïda pel trànsit a les grans ciutats. Per aquest motiu, en determinades ocasions Aliança fa servir la multiconferència com a mitjà de comunicació entre les diferents oficines per tal d'evitar desplaçaments i així disminuir l'emissió de CO₂.



RECICLATGE

Aliança també ajuda al medi ambient amb el reciclatge del paper que s'utilitza. Aquesta entitat és conscient que per ajudar a la preservació dels boscos és molt important el reciclatge de paper. Obtenir paper del paper usat és una forma d'estalviar fusta i energia.

A més, els treballadors de la mutualitat reciclen les càpsules de les cafeteres que hi ha a les oficines i també s'ha proposat posar en marxa la recollida de piles i medicaments, productes especialment contaminants, a totes les seves oficines.



ESTALVIAR ENERGIA A LES OFICINES

Estalviar energia té altres avantatges addicionals per al medi ambient. Aliança és conscient d'això i per aquest motiu es procura sempre apagar els llums i els ordinadors quan no s'utilitzen. Amb això s'eviten pluges àcides, marees negres, contaminació de l'aire, desertificació...

TARGETES BIODEGRADABLES

Aliança vol aprofitar al màxim tots els recursos possibles que ajudin a garantir la protecció del medi ambient. Per aquest motiu, la reimpressió de les noves targetes de Guia de Servei al Soci s'han fet d'un material biodegradable.



CANALS DE COMUNICACIÓ ECOLÒGICS

Per tal d'estalviar fusta i energia, Aliança ha substituït els enviaments de carta en paper als assessors, proveïdors i empleats per una comunicació via intranet, que resulta més ecològica.

D'aquesta manera, totes les notícies que puguin ser interessants per a aquests col·lectius apareixen a la Intranet. Les nòmines s'han deixat d'enviar per correu al domicili del treballador i ara es poden consultar a la Intranet. Per facilitar les coses als treballadors, s'envien les informacions per sms i e-mail.

LA CLÍNICA 'VERDA' DEL VALLÈS

La Clínica del Vallès ha estat dissenyada per esdevenir un edifici plenament ecosostenible mitjançant l'aplicació d'una sèrie de criteris verds i així aconseguir estalviar el màxim d'energia. Es tracta doncs de la primera clínica del Grup Aliança que incorpora aquests criteris. S'han instal·lat panells solars tèrmics que estalvien el 50% d'energia per obtenir aigua calenta; s'han col·locat làmines de fusta tecnològica a la façana que permeten un estalvi del 15% de l'energia consumida per climatització, i també s'ha instal·lat un tractament específic d'aigües pluvials i d'aigües grises per reciclar i ser utilitzades per als sanitaris.

El projecte de la Clínica del Vallès ha estat realitzat per l'arquitecte Albert de Pineda i s'han escollit els materials utilitzats seguint un criteri de fàcil manteniment, durabilitat i qualitat.



© EDICIÓ:

aliança 

C/ Pare Claret, 135 Entl
08025 Barcelona

www.alianca.cat  902 380 390

Redacció, disseny i maquetació:

MediaResponsable

Camí Ral, 114, oficina 6
08330 Premià de Mar (Barcelona)

Tel.: 93 752 47 78

www.corresponsables.com



Aquesta publicació ha estat impresa amb papers amb programa de Reconeixement de Sistemes de Certificació Forestal

Són rigorosament prohibides, sense l'autorització escrita dels titulars del *copyright*, sota les sancions establertes a la llei, la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, conegut o per conèixer, compreses la reprografia i el tractament informàtic, i la distribució d'exemplars mitjançant lloguer o préstec públic.

Més informació:

www.alianca.cat  902 380 390