

Impacto de la gestión legal del deceso en la **EXPERIENCIA** del cliente



Sandra Llamas,
directora de Alianza
de Servicios de
Iris Global

En los momentos más delicados de la vida, cuando la pérdida de un ser querido sacude la estabilidad emocional de familiares y amigos, enfrentarse a trámites administrativos puede resultar abrumador. Certificados, bajas, registros, testamentos... todas ellas son gestiones necesarias, pero difíciles de abordar en pleno duelo. En este contexto, Iris Global se posiciona como un aliado esencial, ofreciendo un servicio de gestión documental y testamentaria que va mucho más allá de lo burocrático: es un acompañamiento humano, profesional y empático.

La gestión integral de decesos de Iris Global extiende su propuesta de valor a todo el proceso posterior a la coordinación del sepelio, con una atención personalizada y responsable que incluye la tramitación de diferentes documentos indispensables, pero a los que rara vez apetece prestar atención en esos delicados momentos. Entre estos documentos está el certificado de defunción en el Registro Civil -necesario para acreditar el fallecimiento y para poder gestionar pensiones o subsidios-, el certificado del Registro General de Actos de Última Voluntad -para evitar futuros problemas o malentendidos en relación al testamento del asegurado-, la baja de la Seguridad Social o/y como pensionista, o el certificado del registro de contratos de seguros con cobertura de fallecimiento. El certificado de convivencia o la solicitud de pensiones de viudedad u orfandad ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social son otros de los trámites y tareas que se incluyen en el servicio de gestión documental y testamentaria.





**Iris Global
combina
experiencia,
tecnología y
sensibilidad
para ofrecer
un servicio
que se adapta
a cada familia
y situación**

La ayuda en todos estos servicios no solo alivia la carga administrativa, sino que libera a las familias para que puedan centrarse en lo esencial: el duelo, el recuerdo y la despedida. La empatía y el compromiso son pilares fundamentales de esta atención, por eso, cada uno de estos procesos se realiza con el máximo respeto y diligencia. La excelencia, que es uno de los pilares básicos en los que se fundamenta el compromiso de Iris Global, debe ser máxima en esta ocasión tan sensible para muchas personas.

GESTIÓN DEL PROCESO DE DUELO

Por otro lado, en un entorno hiperconectado y con una alta exposición personal a las redes, la huella que dejamos

en todas las plataformas digitales también requiere atención tras el fallecimiento. Por eso, otro de los servicios que se prestan es la gestión del llamado testamento digital del asegurado, que permite a la familia decidir qué hacer con los perfiles en redes sociales del fallecido, así como con sus contenidos y datos en el entorno digital. Se trata de un servicio que aporta tranquilidad jurídica y emocional, evitando conflictos futuros y respetando la voluntad del ser querido.

Iris Global entiende que el proceso de duelo no termina con el funeral. Por eso, incluye un servicio de atención psicológica especializada, disponible 24 horas y 7 días a la semana, en todo el territorio nacional, incluyendo por tanto Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla. Más de 600 psicólogos clínicos y sanitarios conforman el equipo que brinda asistencia inmediata a las familias, ayudándolas a afrontar el impacto emocional de la pérdida y a recuperar su equilibrio personal y familiar. Este enfoque integral convierte a Iris Global en mucho más que un proveedor de servicios. Buscamos ser un apoyo y un aliado en uno de los tramos más difíciles de la vida.

Con más de 90.000 decesos gestionados al año y una red de más de 1.200 proveedores, Iris Global combina experiencia, tecnología y sensibilidad para ofrecer un servicio que se adapta a cada familia y situación. La muerte, por desgracia, es inevitable, pero el modo en que la enfrentamos puede marcar la diferencia. Iris Global ha entendido que, en tiempos de pérdida, lo que más se necesita es cercanía, claridad y apoyo. Su servicio de gestión documental y testamentaria no es solo una solución administrativa, es una forma de cuidar a las personas cuando más lo necesitan.