



GRANDES SINIESTROS: LA PROTECCIÓN SE CONSTRUYE ANTES



JOSÉ LUIS MARÍN
SUBDIRECTOR GENERAL DE
OPERACIONES DE GRUPO
ASEGURADOR

Un incendio obliga a desalojar un edificio. Mientras los bomberos trabajan, los vecinos esperan en la calle y el administrador de fincas empieza a recibir llamadas. ¿Cuándo podremos volver? ¿Dónde pasaremos la noche? ¿Quién pagará la reconstrucción? En ese momento, lo que hasta ayer era una póliza archivada se convierte en una pieza decisiva para recuperar la vida de una comunidad.

Un gran siniestro empieza a gestionarse mucho antes de que ocurra. Cuando llegan las primeras preguntas, la capacidad de respuesta depende de decisiones adoptadas previamente: cómo se describió el riesgo, qué garantías se contrataron y si los capitales asegurados siguen reflejando la realidad del inmueble. Ahí comienza la protección del patrimonio inmobiliario.

El edificio que espera una evaluación técnica quizá haya sido rehabilitado, incorporado instalaciones o cambiado el uso de alguno de sus locales. Si esas modificaciones no llegaron al contrato, pueden aparecer desajustes en plena emergencia. Por eso, el conocimiento que el administrador tiene de la finca debe traducirse en una revisión periódica de la póliza, vinculada a la evolución del edificio.

Esa revisión cobra importancia al calcular el capital de continente. La referencia es el coste de reconstrucción, sin incluir el suelo. Si el capital resulta insuficiente, el infraseguro puede limitar la indemnización y trasladar a los propietarios una carga económica. También habrá que comprobar si la demolición y el desescombros cuentan con capitales adicionales o consumen el límite destinado al continente.

Pero, mientras se determina el alcance de los daños, las familias necesitan respuestas inmediatas. Las garantías de inhabilitación y pérdida de alquileres adquieren entonces todo su sentido, siempre según los supuestos, beneficiarios y límites contratados. Gestionar esas coberturas exige precisión; explicar sus posibilidades a quienes acaban de perder temporalmente su hogar exige empatía. Ambas capacidades deben avanzar juntas.

Tras atender las urgencias, la recuperación dependerá de la evaluación del edificio, la investigación de las causas y la peritación de los daños. En ese recorrido, el administrador se convierte en un interlocutor esencial entre la comunidad, los técnicos y las aseguradoras. Esa coordinación debe acompañarse de una comunicación continua con los propietarios, de modo que comprendan qué actuaciones están en marcha, de qué dependen y qué pasos permitirán acercarse al regreso a sus viviendas.

La necesidad de coordinación se hace aún más evidente cuando, junto a la póliza comunitaria, intervienen seguros de hogar o de comercio. Para que esa concurrencia facilite la resolución del siniestro, es necesario delimitar qué corresponde al continente, a las mejoras privativas, al contenido o a las existencias, y comunicar los daños a las entidades implicadas. Se trata de ordenar la participación de cada aseguradora conforme a sus coberturas, teniendo presente que la indemnización conjunta no puede superar el perjuicio sufrido. La confianza de la comunidad se construye antes de la emergencia, mediante la colaboración entre administradores, técnicos y aseguradoras. Revisar periódicamente el riesgo, los capitales y el protocolo de actuación es clave para proteger hoy su capacidad de recuperación mañana.