



entrevista a **Nieves Concostrina**

Periodista y escritora
Madrid - España



Cementerio de la isla de Tabarca, Alicante. España

Periodista de oficio, aunque también haya escrito cinco libros, Nieves Concostrina nació en Madrid, en 1961. Se forjó en el desaparecido 'Diario 16' y trabajó en televisión. Desde 1997 es redactora jefe de la revista 'Adiós', publicación semanal editada actualmente por FUNESPAÑA que le supuso su salto profesional a la muerte, un tema del que habla y escribe con desparpajo, pero también con sutileza.

Ha dirigido y presentado el espacio 'Polvo Eres' en Radio 5-Todo Noticias y también intervino en el programa del fin de semana 'No es un día cualquiera'. Ha colaborado, igualmente, en el programa 'En días como hoy' con la efeméride del día.

En abril de 2010 recibió el Premio Internacional Rey de España de Periodismo en Radio, por un capítulo de una serie de 24 titulada 'Acércate al Quijote'. Ese mismo año le fue concedido el Micrófono de Oro. En noviembre de 2005 fue galardonada con el XX Premio Andalucía de Periodismo, en su modalidad de radio. Ha recibido también los premios Villa de Madrid de Periodismo y el Internacional de Relatos Paradores de España.

En su faceta de escritora, ha publicado cinco libros. Desde el 15 de enero de 2008 está a la venta 'Polvo Eres', con el subtítulo 'Peripecias y extravagancias de algunos cadáveres inquietos', que en apenas 15 días alcanzó la segunda edición y actualmente ha llegado a la duodécima. En abril de 2009 salió su segundo libro, 'Menudas historias de la Historia', del que ya se ha editado la decimonovena. En abril de 2010 se editó 'Y en polvo te convertirás', que en septiembre ya había alcanzado la segunda edición. Un año después llegó 'Polvo Eres II' con ilustraciones del humorista gráfico Antonio Fraguas "Forges". El libro se reeditó en edición de bolsillo con el nombre 'Muertes ilustradas de la Humanidad'. La última publicación, a la venta desde abril de 2012, es 'Se armó la de San Quintín', que, como las demás, está teniendo gran éxito y ya ha llegado a su segunda edición.

“Me hubiera gustado preguntar a Cervantes cuál era ese lugar de la Mancha”

Como a cualquiera, la muerte a Nieves Concostrina le entristece por eso no dedica ni un minuto de su tiempo a pensar en ella, salvo profesionalmente, porque esta periodista lleva contando alrededor de quince años, desde la revista 'Adiós' o sus programas radiofónicos, un montón de historias sobre muertos, cementerios y epitafios. Ahora también nos confiesa que le hubiera gustado tener una buena plática con Cervantes para descubrir, entre otras cosas, cuál era ese lugar de la Mancha.

¿Periodista, escritora o las dos cosas?

Periodista. Si por el hecho de publicar cinco libros, me consideran o no escritora me da un poco igual. Mi oficio es el periodismo y de hecho lo que cuento en los libros es con un estilo periodístico.

Prensa, radio, internet, ¿en qué formato disfruta más?

Menos mal que en la lista no aparece la televisión, porque la hubiera descartado de inmediato. Prefiero la prensa porque es donde me formé periodísticamente y luego, después de 25 años de profesión descubrí la radio, o mejor dicho la radio me descubre a mí, y me encanta. Para internet realmente no escribo, aunque al final lo que haga para otro medio acabe rebotando. Pero prefiero la prensa o la radio porque se respeta mi autoría.

Interés por la muerte

¿De dónde le viene ese interés por la muerte?

De ningún sitio, de la profesión. Yo trabajaba en Diario 16, donde vivimos nuestra particular crisis, allá por el 97, y hubo que buscar trabajo. A Jesús Pozo le ofrecieron dirigir la revista 'Adiós' y me dijo: “necesito una redactora jefe”. Me quedé con los ojos a cuadros,

Hay un torrente de información funeraria a diario, aunque hay que saber buscar, leer entrelíneas



Todos tenemos fecha de caducidad, como los yogures

como se hubiera quedado cualquiera. ¡Toda la vida haciendo un periodismo de diario y, de repente, hay que hacer una revista de muertos! Poco a poco nos fuimos centrando, porque lo primero que nos preguntamos fue de qué íbamos a escribir, nos vinieron los faraones a la cabeza y parecía que no hubiera algo más. Pero la verdad es muy distinta, hay mucha información. Un periodista tiene la obligación de saber un poco de todo y si hay que escribir de muertos, se escribe de muertos, eso sí, trabajando con rigor como en cualquier otro tema. Hay un torrente de información funeraria a diario, aunque hay que saber buscar, leer entre líneas.

¿Con qué frase se identifica más: “morir, viviendo” o “vivir, muriendo”?

Con ninguna, yo solo me identifico con vivir, salvo profesionalmente no me interesa la muerte. Como a cualquiera, a mí la muerte me entristece. Quiero disfrutar y trabajar. Y cuando llegue el momento, pues, se acabó. Todos tenemos fecha de caducidad, como los yogures.

El otro gran tema de su obra es la historia, eso sí, contada de forma divertida y sin tapujos. ¿Quién cree que se divierte más, el público escuchando o leyendo sus historias o usted cuando las prepara?

Espero que nos divirtamos a partes iguales. La verdad es que yo disfruto mucho con mi trabajo y espero que el público también lo haga.

¿Cuál es su fuente de inspiración?

Puramente trabajo, leer, leer y leer. Todo está en los libros y en la prensa diaria, también, porque el periodismo hace historia.

Para todos los públicos

Y ‘Se armó la de San Quintín y otras menudas historias de la historia’ ¿Quién no debe perderse su último libro?

Nadie. Mayores, adultos o adolescentes. Me consta que a los niños les gusta. En realidad



José Vicente Aparicio

Subdirector General de FUNESPAÑA
Madrid - España

“Queremos convertir el entierro en un homenaje de despedida, donde tendrán gran influencia las nuevas tecnologías”

Agente de seguros a finales de los setenta, José Vicente Aparicio pasó en la siguiente década a ser jefe de Ramos Generales en FINISTERRE y en los noventa, a director de Marketing de esta compañía a la vez que cursaba el Máster en Gestión Comercial y Marketing (GESCO), por el ESIC. En 2001 fue nombrado director Técnico de Decesos en MAPFRE FINISTERRE; director de Desarrollo del Negocio de Decesos en MAPFRE SEGUROS GENERALES; Subdirector en GESMAP y actualmente ocupa el cargo de Subdirector General en FUNESPAÑA.

no escribo para ellos, pero me hace mucha ilusión que quieran leer y escuchar mis historias. Tengo un lenguaje periodístico y cercano, y supongo que así la historia entra mejor; porque yo tampoco pretendo ser lo que no soy, es decir, historiadora.

Las historias son muy breves, únicamente para picar la curiosidad, y si alguien está interesado, lo que tiene que hacer es ir a beber a aguas más doctas. No intento suplantar a nadie, pero sí me quejo de que no nos han contado bien la historia. A mí me la hurtaron. Me parece una asignatura divertidísima, sobre todo, cuando te cuentan la verdad.

¿Ha recibido alguna llamada de algún profesor de historia enfadado?

No, al revés, muchos me han felicitado y me han pedido permiso para poner mis 'historias' en clase y, por ejemplo, introducir el tema de ese día, para captar la atención. Puede que a alguno no le gusten pero no me lo ha dicho.



No intento suplantar a nadie, pero sí me quejo de que no nos han contado bien la historia

El Seguro de Decesos cuenta en España con un éxito comercial y un arraigo incuestionables, que le hacen capaz de afrontar cualquier crisis. Las pólizas se están convirtiendo en verdaderos Multirriesgos de asistencia familiar con amplias prestaciones y otras coberturas aseguradoras. Pero, en opinión de José Vicente Aparicio, todavía hay reto pendiente: "convertir el entierro en ceremonias de despedida", un papel que corresponde al sector funerario que, además debe convertirse, según el Subdirector General de FUNESPAÑA, "en el I+D+i", de las compañías de seguros.

Para Aparicio "cualquier cambio de sector es enriquecedor y te amplía la visión en los negocios. El cambio al sector funerario en particular, nos está exigiendo un conocimiento y análisis continuo de las diferentes reacciones de las personas en situaciones extremas para, teniéndolas presente, enfocar el negocio y los nuevos servicios con muchísima delicadeza y sensibilidad con el propósito de poder ayudarles, siendo efectivos sin herir susceptibilidades. La mezcla de emotividad que te rodea y la necesaria objetividad empresarial, junto a los cambios que se están produciendo en las costumbres sociales,

hacen del negocio funerario un tema apasionante; un reto que te engancha".

Además de la apertura de nuevos centros funerarios, FUNESPAÑA ha realizado recientemente una serie de adquisiciones de empresas funerarias de diferente tamaño y cultura empresarial. "El incremento de la actividad, empleados, la implantación geográfica, la heterogeneidad de culturas coexistentes y la evolución social, hacen que nos hayamos replanteado el modelo de empresa para dar respuesta tanto al mercado como a la organización interna", expresa Aparicio.

La mezcla de emotividad que te rodea y la necesaria objetividad empresarial, junto a los cambios que se están produciendo en las costumbres sociales, hacen del negocio funerario un tema apasionante

Por favor, cuéntenos la historia que le parezca más entretenida

Hay muchísimas. Pero, quizás, a mí me parece muy divertida la historia de un Papa. El Papa que convocó el Concilio de Trento y que obligó definitivamente al celibato tenía cuatro hijos. Si haces un recorrido por la historia del celibato es graciosísima.

Cadáver incómodo

Detrás de los muertos siempre hay anécdotas, ¿y detrás de los vivos?

Más todavía; lo que pasa es que hay muertos a los que les han sucedido más cosas que de vivos. Por ejemplo, Evita Perón después de muerta estuvo 26 años de aquí para allá, insepulta, con nombre falso. Su cadáver fue de Buenos Aires a Milán, de Milán traspasó la Junquera en una furgoneta de chocolates con el permiso de Franco, hasta llegar a

La historia de España está enterrada en sus cementerios



Tumba de Napoleón en el Palacio Nacional de los Inválidos, París, Francia

Cementerios, lugares de historia y arte

“A los españoles se nos ha enseñado a dejar los muertos en el cementerio y no volver a verlos hasta el 1 de noviembre, no tenemos otra cultura. Pero la gente está empezando a descubrir que los cementerios son unos sitios llenos de historia y de arte que hay que visitar y cuidar”, dice Concostrina. En nuestro país, ya contamos con una veintena de ellos incluidos en la Ruta Europea de Cementerios Históricos. “Está costando mucho y en eso hemos tenido algo que ver Jesús Pozo y yo, desde la radio y la revista haciendo siempre hincapié para que se visiten estos recintos de otra manera que no sea de entierro, llorando y mirando al suelo”.

Para la periodista, “el cementerio es arte; te habla de la historia del lugar, de los ilustres que allí están enterrados. Te vas a La Almudena y está Ramón y Cajal; y un poco más allá, el asesino el ‘Jarabo’ o los mausoleos de los héroes de Cuba y Filipinas. La historia de España

está enterrada en sus cementerios, de los cementerios se aprende y eso se ha venido haciendo en diversos países de Europa, pero en España está costando porque al cementerio solo se iba a llorar o a rezar”.

Concostrina reclama a los municipios que “hagan cementerios para todo el mundo y si alguien quiere algo especial puede acudir a un cementerio privado, como han hecho los judíos. Pero en algunos pueblos solo hay cementerios parroquiales y todavía hoy en este país se le puede negar el enterramiento a un suicida, algo impensable en 2012, pero que ha ocurrido”.

Las incineraciones -que hasta 1964 eran pecado mortal, añade Concostrina- están ganando terreno pero no parece que vayan a poner en peligro a los cementerios. “hay mucha gente que esparce las cenizas, pero también hay muchísima gente que las lleva a los cementerios”.

Durante el presente ejercicio, se ha elaborado el Plan Estratégico y el Plan de Negocio 2012-2015 y con el nuevo organigrama operativo, se han creado y dimensionado las nuevas estructuras, tanto a nivel Central como Territorial. “Con ello, entre otras, las funciones más importantes de la Subdirección General actual son: velar por el cumplimiento del Plan Estratégico en plazo y forma; consolidar las estructuras; impulsar la dirección por objetivos y coordinar las funciones de las distintas Unidades y Áreas de la Empresa”. Además, “de la Subdirección General depende, directamente, el Área de Desarrollo de Negocio e I+D+i, encargada de implantar la cultura de la innovación, llevar a cabo estudios de mercado, nuevos productos y/o servicios, campañas, notoriedad de marca, imagen corporativa y control de calidad, entre otras”.

La muerte es sin duda el peor de los dramas que, más tarde o más temprano, todos tenemos que afrontar. En cada país, cada cultura e incluso en cada época, existen costumbres,

ritos y tradiciones relacionadas con la muerte: los entierros y funerales, los velatorios en casa o tanatorios, la incineración del difunto, el luto. Pero si hay algo verdaderamente español, apenas conocido en otros lugares, es el Seguro de Decesos. El ramo más clásico y popular del seguro se comercializa en España desde hace más de un siglo y cuenta con un éxito comercial y un arraigo social incuestionables.

El origen del Seguro de Decesos, según José Vicente Aparicio, obedece a una cuestión puramente económica. “A principios del siglo XIX no había liquidez en las familias para pagar el entierro y en muchos casos se tenía que hacer una colecta entre amigos, vecinos y familiares, o pagar semanalmente una ‘igualada’, no regulada legalmente, al funerario local. De la necesidad socioeconómica y con el propósito de garantizar esas ‘aportaciones’ surgió este seguro, mediante el cual a través del pago de pequeñas cuotas, la compañía aseguradora se hacía cargo de pagar el entierro, con total garantía”. Porque sólo encargaban del sepelio y poco más.

Madrid, donde estuvo dos años en el chalet de Puerta de Hierro donde vivía Perón. Luego de nuevo volvió a Argentina, la pusieron en una cripta, llegó el golpe de estado y la cambiaron de sitio. Era un cadáver político, un cadáver incómodo.

¿Quedan más 'historias' de la 'Historia' por contar?

Queda todo, solo 2.000 años atrás, para no salirnos de nuestra era, en cada rincón del mundo, cada minuto, ha ocurrido algo.

Teniendo en cuenta que va a libro por año, ¿tiene ya pensado el siguiente?

No, todavía estoy en promoción del último. Y también es cierto que en los cinco libros que he sacado hasta ahora he jugado con la ventaja de mis trabajos en la radio por lo que la labor previa, de investigación, documentación, ya estaba hecha; partiendo de cero hubiera sido imposible.



Estamos hablando de que un duelo mal superado puede ocasionar graves consecuencias físicas y mentales; y con estos servicios se dan pautas a las familias para orientar el proceso

Evolución del Seguro

Actualmente, las pólizas de entierro están dando paso a los Seguros de Decesos como verdaderos Multirriesgos de asistencia familiar con amplias prestaciones y otras coberturas aseguradoras. El avance es inevitable, pues estas pólizas tienen que adaptarse a los nuevos hábitos y modelos de las familias actuales. "Hoy vivimos de una forma muy diferente a como vivíamos hace cincuenta años. La gente no quiere preocuparse o, mejor dicho, la gente quiere despreocuparse en esos momentos tan difíciles y delicados; en esas circunstancias emocionales, la familia no está en condiciones, ni desea, discutir sobre los precios", añade el Subdirector General de FUNESPAÑA.

En su opinión, la primera ventaja que aportan estos seguros "es que cuentas con el respaldo de una compañía aseguradora que durante todos los años de vigencia de la póliza ajusta unos precios, unas calidades, con los proveedores para que el cliente pague lo adecuado, ese es el compromiso. En cierto modo le de-

fiende para que obtenga lo justo, porque un servicio a un particular le puede costar hasta el doble o el triple que a una aseguradora".

Nuevas prestaciones

Pero ya no se trata solo del entierro sino de todo lo que viene 'después'. "Una vez superado el trance, los familiares del fallecido tienen que ocuparse de muchas cosas, por eso, las compañías que operan en este ramo comenzaron a ofrecer servicios de tramitación de documentación que van desde el cambio de titular en la factura de la luz hasta encauzar las pensiones, lo cual es un alivio", destaca Aparicio.

Otras prestaciones que han revolucionado estas pólizas son los servicios de orientación psicológica, "porque depende de cómo se haya producido el fallecimiento, de quién era el fallecido o cuál era nuestra vinculación, su muerte puede ser un trauma. Estamos hablando de que un duelo mal superado puede



Cementerio celta de Cashel. Irlanda

ocasionar graves consecuencias físicas y mentales; y con estos servicios se dan pautas a las familias para orientar el proceso”.

Otras coberturas y asistencia

Junto a las prestaciones anteriores para ‘el después’, las nuevas pólizas de Decesos también están incorporando otras coberturas para ‘antes’ del momento fatídico. “Se trata de productos de Salud y Accidentes, que el asegurado puede usar en vida, o para que los familiares puedan percibir un dinero si el asegurado fallece”. Estas coberturas se comenzaron a introducir a finales de los setenta. “Algunas aseguradoras se dieron cuenta de la posibilidad de vender, por poco dinero, a este colectivo otras coberturas de forma masiva, incluyendo en las pólizas de Decesos otros riesgos”.

Para Aparicio, aunque no se tenga liquidez, “hoy en día, todo el mundo tiene una tarjeta con la que pagar los 2.000 ó 3.000 euros que vale un entierro, pero también hay que considerar otras

cuestiones, como por ejemplo, que el fallecimiento no tenga lugar en el lugar de residencia. Estas pólizas incluyen también asistencia nacional e internacional, es decir, se hacen cargo de todo, ocurra donde ocurra el fallecimiento”.

Cementerio de Huachipa. Perú



La muerte no tiene ninguna gracia, pero hay gente que muere con humor



Cementerio musulman de Sarajevo. Bosnia-Herzegovina

“En épocas de crisis el Seguro de Decesos ha salido reforzado”

El nivel de aseguramiento de Decesos en España se sitúa en un 51%. Otro dato: el 63% de los que fallecen tenían contratada una póliza de este tipo. Es, por tanto, un mercado muy maduro.

En España, la costumbre de pagar en vida y en forma de póliza mensual o anual los costes del entierro se hereda de generación en generación, aunque a veces son los progenitores quienes se encargan de pagar la prima de sus hijos que normalmente es poco cuantiosa. ¿Y qué pasa en épocas de crisis? “Pues, que como apriete mucho, al final tus padres te piden que la abones tú y te quedas con la disyuntiva de tener tu propia póliza o no. Y, finalmente, la contratas porque “¿cómo voy a darme de baja con los años que llevan mis padres pagando?” Decesos es el seguro que más se ha desarrollado en épocas de crisis; es curioso, la gente puede rescindir algunos servicios, pero se queda. En épocas de crisis el Seguro de Decesos ha salido reforzado.

Los inmigrantes se han convertido, desde hace tiempo, en un importante nicho de mercado dentro de este ramo. La oferta, según Aparicio, a este colectivo va en dos direcciones, “a los que consideran provisional su estancia y, tras un período ‘x’ de años piensan volver a su país, la coberturas que se le ofrecen son la repatriación al lugar de origen y la prima es de riesgo (más económica); y aquellos que ya se han arraigado en España y no piensan volver, contratan el seguro de decesos tradicional”.

Rompiendo el tabú

Hablar de la muerte sigue siendo un tabú para muchos, ¿qué nos recomienda para perder ese miedo?

No pensar en ella. Yo no pienso en la muerte, aunque escriba de ella y trabaje en estos temas. Si me paro a pensar, se me saltan las lágrimas; no me quiero morir. Además, como estoy convencida de que detrás no hay nada, no tengo ningún consuelo; te mueres, se acabó.

¿Cree que hay que tener sentido del humor hasta para morir?

Es conveniente tener humor para todo, pero cada muerte tiene lo suyo. ¿Dónde está el humor si a un padre le dicen que su hijo ha muerto o que te quedan seis meses de vida? La muerte no tiene ninguna gracia, pero a pesar de todo hay gente que muere con mucho humor.

Si la muerte es algo natural, si todos tenemos fecha de caducidad, ¿por qué no se nos educa

o educamos para afrontarla de esa forma?

Por la religión, que ha monopolizado este tema y se encarga de llenar nuestra vida de temores. Nos ha puesto una losa cultural encima que todavía se arrastra. Y cuando hablo de la religión, hablo de la religión en general, de cualquier religión que impulsa a vivir atemorizado por la muerte y no te enseña a vivir feliz. Hasta hace solo 200 años, en nuestro país había ejecuciones de la Inquisición. El último ejecutado fue en Valencia, en 1827.

¿Con cuál o cuáles de los muertos ilustres de los que habla, le hubiera gustado disfrutar de una buena plática?

Quizás con Lope de Vega que era un gamberro de mucho cuidado. Otro que tenía cinco mujeres y se metió a cura. Además de por la cabeza que tenía y las obras que nos dejó, me hubiera gustado preguntarle, cómo se organizaba para tener una novia en cada puerto, acabar exiliado, robar las mujeres a todos, otras veces ponerse el hábito y cantar misa. Era un tipo muy movido.

La religión nos ha puesto una losa cultural encima que todavía se arrastra

Es una muestra más de cómo se está adaptando este seguro. “Antes esas cosas te costaba venderlas, porque la gente apenas viajaba, se movía, no había necesidad; tampoco se entendía lo del apoyo psicológico, porque en general se estaba más arropado, la familia estaba más cerca y te ayudaba a superar el trauma. Pero ahora todo eso ha cambiado. Por lo general, estamos más solos, por trabajo puede que tu familia no esté a tu lado; se viaja constantemente por placer, también, por trabajo. Esto hace necesario que el seguro evolucione, se adapte”.

Y, aunque sea una contradicción, precisamente en lo que menos ha cambiado este seguro es en la prestación al fallecimiento. “Esa es la asignatura pendiente. El servicio es hoy el mismo que en el siglo XIX, calidad de sus componentes aparte, y la sociedad no piensa igual. Este reto corresponde a las funerarias. Nosotros queremos convertir el entierro en un homenaje de despedida, donde tendrán gran influencia las nuevas tecnologías, que tienen que aterrizar en el sector”.

Distribución del seguro

A la hora de distribuir estos seguros, “la venta ‘puerta a puerta’ sigue funcionando”, apunta Aparicio y destaca el papel del agente-cobrador que acudía cada mes al domicilio del asegurado a cobrar la prima. “Su función era clara e importantísima. Las carteras siempre estaban actualizadas; estaba viendo quién se casaba o si había tenido un hijo. Hoy en día hay que buscar otras alternativas, porque es muy difícil encontrar a la gente en casa en un horario prudente”. “El cobro bancario -añade- ha hecho que evolucionen los sistemas de oferta. Pero hay entidades que todavía mantienen la figura del cobrador”.

Otras entidades, en cambio, “están utilizando las sinergias con otros productos, buscando el cliente integral; son compañías muy capilarizadas. La gente acude a las oficinas para contratar un seguro”. Finalmente, para Aparicio, la distribución “on line” también va a adquirir cada vez más importancia, “aunque el Seguro de Decesos no se caracterice precisamente por ello, pero con la evolución de las nuevas tecnologías,

Algunas aseguradoras se dieron cuenta de la posibilidad de vender, por poco dinero, a este colectivo otras coberturas de forma masiva, incluyendo en las pólizas de Decesos otros riesgos

El epitafio no es más que una llamada de atención a los que pasan por allí



Me iría también al Siglo de Oro, con Cervantes para saber cómo es posible que muriera sin un duro y se tuviera que meter a cura para que el entierro le saliera gratis, con la obra que dejó. Era un genio. Y sobre todo, me hubiera gustado preguntarle cuál era ese lugar de la Mancha. Y lo peor de todo es que no sabemos dónde está. España no ha cuidado a sus muertos. Hemos perdido a Lope de Vega, a Cervantes, a Tirso de Molina, entre otros. ¡Una pena!

Epitafios con humor

¿De dónde viene esa tradición de escribir sobre las lápidas?

De siempre. El epitafio no es más que una llamada de atención a los que pasan por allí. Los romanos enterraban a sus muertos a los lados de la Vía Apia y colocaban los epitafios para que el caminante les siguiera recordando. Algunos de ellos son muy graciosos.

que tiene que llegar a las prestaciones funerarias y a las entidades aseguradoras de este ramo, también se producirá el cambio”.

Sector funerario

En España el mercado funerario está muy atomizado. Según Aparicio, “estamos hablando de más de dos mil empresas, en su mayoría empresas locales y familiares. Hay pocas empresas de ámbito nacional, lo que dificulta que el mismo servicio pueda ofrecerse en todas partes”.

La gran evolución del sector pasa, en su opinión, por “tener alternativas, para que cada uno pueda celebrar ese momento como quiera, abrir el abanico porque no todo el mundo desea lo mismo. En FUNESPAÑA, ya estamos preparando los catálogos para que la gente se identifique desde el principio: ceremonia religiosa o laica, incineración o inhumación, y demás opciones. A través de una serie de preguntas, te van llevando a una alternativa de servicio personalizado”.

Sin embargo, a su juicio, este sector no solo debe evolucionar de cara al cliente sino también “los funerarios tenemos que convertirnos en el I+D+i de las entidades aseguradoras. Esa debe ser nuestra función, y ofrecerles todo aquello que por medio de estudios de mercado hemos probado que se demandan también. Es un cambio de mentalidad”.

Futuro del ramo

Otra cuestión es el futuro del ramo, si continuarán o no estas pólizas en auge en los próximos años. “Cuando se habla de estas cosas siempre digo que habrá gente que quiera estar asegurada y gente que no. ¿Qué podemos conseguir para que ese 51% de penetración crezca haciendo más atractivo el producto? Esa es la obligación y el reto de las aseguradoras; hay que renovarse. Pero el porcentaje no ha variado, es el mismo que hace veinte años. Identificar los servicios que quiere el consumidor es nuestra responsabilidad”.

Seguro y servicios funerarios

¿Cómo calificaría los servicios funerarios en España?

Los servicios funerarios españoles están entre los mejores del mundo, en calidad, trato profesional y técnicas de tanatopraxia. El sector se ha modernizado a pasos agigantados, pero todavía existen cosas que hay que modificar, como ofrecer una oferta más variada. Lo mismo que voy al supermercado, por qué no ir a una funeraria. Este es un país aconfesional y se tiene que acabar que en todos los féretros pongan una cruz, porque hay algunas familias que lo pasan realmente mal al querer un enterramiento laico. Las funerarias tienen que empezar a preguntar cómo quieren el entierro y no darlo por hecho.

¿Qué papel cumple en la actualidad el Seguro de Decesos y qué aporta en el último adiós a un ser querido?

Me remito a lo mismo, que cada cual elija si desea contar o no con un seguro este tipo. Sí es cierto que algunos Seguros de Decesos han evolucionado muchísimo. Ya forman parte de paquetes, con coberturas de Vida, Salud y Accidentes. Se han modernizado e incluyen otro tipo de prestaciones, además del entierro. Pero todavía hay algunas compañías aseguradoras ancladas en el pasado que deberían evolucionar para dar respuesta a las necesidades y demandas de sus clientes, porque yo no concibo estar toda la vida pagando solo por el entierro.

Para Aparicio “el ramo se ha mantenido, siendo un mercado maduro, pese a no existir demasiada innovación en el planteamiento”. La evolución vendrá, además de nuevas fórmulas tarifarias que darán lugar a diferentes productos para que el cliente escoja el que más le interese a su economía y situación, en lo que a la prestación de decesos se refiere, deberá llegar de la mano de nuevos servicios, menos de entierro y más enfocado a homenaje y despedida, con la incorporación de las

nuevas tecnologías y servicios menos estándares, más personalizados y acordes a los nuevos criterios sociales.

Aparicio considera que el ramo está preparado para responder a las exigencias de Solvencia II, “y las compañías también, aunque pueda haber mínimas excepciones. UNESPA (Asociación Empresarial del Seguro) a través de la Comisión de Decesos, mantiene reuniones periódicas con las compañías para velar por ello”.

A las funerarias y al Seguro de Decesos nos consideran lo mismo y hoy en día todavía se ven como sectores anquilosados



Cementerio de Boston, EEUU

¿En qué cementerios españoles podemos encontrar los epitafios más divertidos?

En cualquier cementerio, incluso en los más pequeños, se pueden encontrar grandes epitafios. En Cistierna, en León, hay uno que pone: "Estoy muerto, enseguida vuelvo". En un cementerio muy pequeño, el de Riopar, en Albacete, está el famoso: "el día que yo nací, todos reían y yo lloraba, viví de tal manera que cuando morí todos lloraron y yo reí. La marihuana es lo que tiene". Este epitafio tiene su historia, porque el muerto falleció de cáncer y la marihuana era un tratamiento paliativo. Evidentemente, murió con sentido del humor. Pero de esos hay muchos. En Valencia está el de "Aquí yaces si haces bien, tú descansas, yo también. Román". Todo el Levante, sobre todo Cataluña y Valencia, por lo general, tiene más retranca.

¿Se está edulcorando la muerte con los tanatorios?

Edulcorando, no. Eso va en gustos. El tanatorio es un recinto necesario y una forma de sacar

la muerte de casa. Yo soy de las que defiendo estos recintos, pero hay que dejar que la muerte la viva cada uno como quiera, que haya tanatorios para el que quiera y el que no, que haga el velatorio en casa.



Cementerio de Ome, Tokyo, Japón

Cambio de imagen

"A las funerarias y al Seguro de Decesos nos meten en el mismo saco y hoy en día todavía se ven como sectores anquilosados, por lo que nació el cambio de imagen", manifiesta Aparicio. En su opinión, al sector funerario le corresponde "cambiar las prestaciones, adecuar los servicios a una sociedad que exige cosas nuevas. Además, estamos hablando de empresas funerarias con el producto estándar, porque si se analiza el servicio es igual en todos los casos.

La gran innovación dentro de todo este proceso es el tanatorio, que hace 20 años no existía, pero que para Aparicio no se está aprovechando en toda su extensión, "porque es un recinto al que acude la gente por la comodidad que representa, además de evitar la dura imagen de la capilla ardiente en un lugar de casa durante toda la vida, pero ¿estamos aprovechando las posibilidades que nos ofrece sus instalaciones? No". A su juicio, la

gran evolución aquí puede llegar, entre otros usos de sus equipamientos, de la mano de las nuevas tecnologías, "en las salas se pueden colocar terminales para que la familia pueda recibir y contestar a los mensajes de condolencia. ¿Por qué no pasar imágenes de la vida del fallecido y recordar lo que fue, de quién se rodeó, de lo que disfrutaba? En FUNESPAÑA tenemos un objetivo: convertir los entierros en actos de despedida y poder ofrecerlos a nuestros clientes".

La comunicación entre FUNESPAÑA y las aseguradoras es fluida, dice Aparicio, "como mínimo una vez al año, aunque con algunas es a diario. Somos una fuente de información para ellas sobre las tendencias y grado de aceptación de las coberturas, haciendo recomendaciones para ajustar el servicio y obtener así, un mayor grado de satisfacción del cliente. Esa comunicación siempre tiene que existir".