



editorial jurídica  
**sepin**



**ANAVA-RC**  
Asociación Nacional Abogados de Víctimas de Accidentes y Responsabilidad Civil



## Guía de Buenas Prácticas del Nuevo Baremo. Aspectos problemáticos en la tramitación extrajudicial de siniestros

**XIV Jornada práctica dirigida a Abogados  
especializados en Accidentes de Circulación y  
Responsabilidad Civil  
A Coruña 20 de diciembre de 2018**

José A. Badillo Arias  
Profesor de Derecho Mercantil  
Universidad de Alcalá

# Sumario

---

- Guía de buenas prácticas. La oferta y respuesta motivada.
- El procedimiento extrajudicial de reclamación de los accidentes de circulación

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

- La Directiva 2000/26/CEE, de 16 de mayo (**Cuarta Directiva**), introdujo el régimen de oferta y respuesta motivadas, en un primer momento, solo para los supuestos contemplados en la misma.
- Posteriormente, se introdujo para todas las víctimas de los accidentes de circulación, a través de la **Quinta Directiva** de Automóviles.
- En ambos casos, lo que se pretende es **proteger a las víctimas de los accidentes de circulación**, instaurando unos mecanismos para que las entidades aseguradoras atiendan rápidamente a los lesionados, mostrando en todo momento una conducta diligente respecto a la cuantificación del daño y la liquidación de la indemnización.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

- El **objetivo de este procedimiento** es fomentar e incrementar los acuerdos extrajudiciales entre entidades aseguradoras y las víctimas de los accidentes de circulación.
- No obstante, **este sistema contiene ciertas incongruencias en su origen**, que han ocasionado ciertos problemas prácticos. A priori, parece que tenemos dos regímenes: el establecido en los artículos 7, 9 y 22.1 de la LRCSCVM que es el que regula el procedimiento de oferta y respuesta motivadas y el ya existente, previsto para cualquier modalidad aseguradora, en los artículos 18 y 20 LCS.
- Este sistema de oferta y respuesta motivadas., **ha sido modificado por la Ley 35/2015**. Lo que se pretende ahora es **paliar las consecuencias de la supresión de las faltas** en nuestro ordenamiento penal, tras la reforma operada por la L.O 1/2015, de modificación del CP.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

- Se calcula que había alrededor **de 250.000 accidentes que se sustanciaban como JF**, resolviéndose el 90% antes de dictar sentencia.
- Como se ha criticado, **se estaba utilizando de forma indebida la jurisdicción penal**: buscando la indemnización civil y no el reproche penal.
- Lo que se pretende ahora es que estos accidentes **se resuelvan extrajudicialmente** y no vayan a la jurisdicción civil, al haber quedado despenalizados la mayoría de ellos.
- Por ello, se ha regulado la **intervención de los forenses** en vía extrajudicial, para que hagan una labor similar a la que hacían en los JF.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### a) Obligaciones del asegurador

- El **artículo 7.1** de la LRCSCVM establece el **deber genérico del asegurador**, en los términos del aseguramiento obligatorio, de satisfacer al perjudicado el importe de los daños sufridos en su persona y en sus bienes como consecuencia de un accidente de circulación, proclamando la **acción directa**.
- La Ley 35/2015, ha añadido **tres nuevos párrafos** al artículo 7.1:
  - La reclamación, como **requisito de procedibilidad** para poder interponer la demanda judicial (**norma procesal**).
  - El **contenido de dicha reclamación** y efectos de dicha reclamación.
  - La posibilidad de que las partes obtengan los **atestados (tasas)**.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### b) Contenido de la reclamación

- Es la reclamación del perjudicado la que **pone en marcha este procedimiento.**
- La Ley, **antes de la modificación por la Ley 35/2015, no decía nada sobre el contenido de dicha reclamación**, lo que han planteado ciertos problemas prácticos.
- Ahora, el p.3º del art. 7.1. nos define el **contenido de la reclamación:**
  - La identificación y los datos relevantes de quien o quienes reclamen,
  - una declaración sobre las circunstancias del hecho, la identificación del vehículo y del conductor que hubiesen intervenido en la producción del mismo de ser conocidas,
  - así como cuanta información médica asistencial o pericial o de cualquier otro tipo tengan en su poder que **permita la cuantificación del daño.**
- La reclamación **interrumpirá el cómputo del plazo de prescripción**, que se prolongará hasta la notificación de la Oferta o respuesta definitiva

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### b) Contenido de la reclamación

#### Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo:

- **2:1:1. Contenido de la reclamación**
  - La buena práctica requiere que la reclamación extrajudicial previa contenga todos los datos de los que disponga el perjudicado. Constituye una práctica que contraviene el deber de colaboración del perjudicado establecido en los arts. 7 y 37 LRCSCVM la presentación de reclamaciones ocultando información de la que se disponga y que dificulte la determinación de la responsabilidad o la cuantificación del daño.
- **2:1:2. Validez de la reclamación extrajudicial no cuantificada**
  - Dado que de acuerdo con el art. 7.1 LRCSCVM no corresponde al perjudicado llevar a cabo la cuantificación de su reclamación, **la buena práctica exige admitir la reclamación extrajudicial previa que no contenga la cuantificación de la indemnización** que se solicita, incluso en el caso de que el reclamante disponga de todos los elementos para poder calcularla y cuantificarla.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### b) Contenido de la reclamación

#### Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo:

- **Deberes de diligencia y colaboración**

- El artículo 7.2. LRCSCVM establece en su quinto y penúltimo párrafo que el asegurador deberá observar desde el momento en que conozca, por cualquier medio, la existencia del siniestro, una **conducta diligente** en la cuantificación del daño y la liquidación de la indemnización. Por esta razón, aunque no haya reclamación del perjudicado, la buena práctica requiere que:

a) Cuando el asegurador tenga conocimiento de la existencia de daños corporales en un siniestro que pueda afectarle, despliegue, en cumplimiento de tal deber, la actividad necesaria para cuantificar el daño y, cuando le corresponda, liquidar la indemnización lo antes posible.

**(aunque no lo dice la guía, este deber podría estar enmarcado en el art. 18 LCS)**

b) El lesionado preste la colaboración necesaria que prevé el art. 37.2 LRCSCVM para que los servicios médicos designados por el asegurador le reconozcan cuando éste lo solicite, con la periodicidad medicamentosa adecuada y sin dilaciones injustificadas, y de forma que no perturbe sus actividades ni comporte riesgo para su salud o integridad física.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### b) Contenido de la reclamación

#### Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo:

- **Deberes de diligencia y colaboración**

En todo caso, **haya o no reclamación del perjudicado**, la buena práctica requiere que, una vez consolidadas las secuelas o producida la curación, los servicios médicos designados por el asegurador proporcionen al lesionado sin dilaciones injustificadas el informe médico definitivo que prevé el art. 37.3 LRCSCVM, sin necesidad de tener que esperar a la oferta o, en su caso, respuesta motivada.

(A mi juicio, como han dicho alguna sentencia anteriores a la Ley 35/2015, cuando no se definía la reclamación, en base a este deber de diligencia, la entidad aseguradora, desde que tiene conocimiento del siniestro, debe desplegar este deber de diligencia y empieza a contar el plazo de tres meses para realizar la oferta o la respuesta)

(Esto debe hacerse con independencia de que la aseguradora tenga o no reclamación. La reclamación solo es un requisito de procedibilidad)

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### c) Plazo para presentar la oferta

- En el **plazo de tres meses** desde la recepción de la reclamación del perjudicado, el asegurador deberá presentar una oferta motivada de indemnización si entendiera **acreditada la responsabilidad y cuantificado el daño**, que cumpla los requisitos del apartado 3 de este artículo.
- **En caso contrario**, o si la reclamación hubiera sido rechazada, dará una **respuesta motivada** que cumpla los requisitos del apartado 4 de este artículo
- El asegurador, a su costa, **podrá solicitar previamente los informes periciales privados que considere pertinentes**, que deberá efectuar por servicios propios o concertados, si considera que la documentación aportada por el lesionado es insuficiente para la cuantificación del daño

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### c) Plazo para presentar la oferta

#### Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del baremo

- 2:2:1. “Ofrecimiento” a la víctima por procedimientos distintos de la oferta motivada
- La buena práctica exige que no se lleven a cabo “ofrecimientos” resarcitorios al perjudicado que no se materialicen a través del procedimiento de la oferta motivada, ni que se condicione el contenido de la oferta motivada a la aceptación de “ofrecimientos” previos telefónicos, verbales o por escrito.
- (En la práctica, en la mayoría de los casos, se negocia por teléfono y posteriormente se envía la oferta motivada)

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### d) Contenido y forma de la oferta

- El art. 7.3, dispone que **para que sea válida, debe contener:**
  - Contendrá una **propuesta de indemnización** por los daños en las personas y en los bienes que pudieran haberse derivado del siniestro.
  - Los **daños y perjuicios** causados a las personas se calcularán según los criterios e importes que se recogen en el Título IV y el Anexo de esta Ley.
  - Contendrá, de forma desglosada y detallada, **los documentos, informes o cualquier otra información** de que se disponga para la valoración de los daños, **incluyendo el informe médico definitivo**, e identificará aquéllos en que se ha basado para cuantificar de forma precisa la indemnización ofertada, de manera que el perjudicado tenga los elementos de juicio necesarios para decidir su aceptación o rechazo.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### d) Contenido y forma de la oferta

- Se hará constar que **el pago del importe que se ofrece no se condiciona a la renuncia por el perjudicado** del ejercicio de futuras acciones en el caso de que la indemnización percibida fuera inferior a la que en derecho pueda corresponderle.
- **Podrá consignarse para pago la cantidad ofrecida.** La consignación podrá hacerse en dinero efectivo, mediante un aval solidario de duración indefinida y pagadero a primer requerimiento emitido por entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca o por cualquier otro medio que, a juicio del órgano jurisdiccional correspondiente, garantice la inmediata disponibilidad, en su caso, de la cantidad consignada.

**(poner a disposición de lesionado la cantidad ofrecida)**

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### d) Contenido y forma de la oferta

Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo

#### 2:2:2. Contenido de la oferta motivada

La buena práctica exige que la oferta motivada prevista en el art. 7.2 y 3 LRCSCVM **contenga de forma estructurada y desglosada los distintos conceptos que se indemnizan** y sus correspondientes importes, de forma que el perjudicado pueda conocer con claridad el importe total de la indemnización ofrecida y el desglose de los importes parciales que componen dicha indemnización. Constituye una práctica que contraviene el deber de colaboración del asegurador previsto en los arts. 7 y 37 LRCSCVM la presentación de ofertas motivadas ocultando información de la que se disponga y que dificulte la determinación de la responsabilidad o la cuantificación del daño.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### d) Contenido y forma de la oferta

Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo

En particular, la buena práctica demanda:

- a) **Respecto de las secuelas**, que la oferta motivada o el informe médico definitivo que se adjunte a ella contenga su relación, los puntos asignados a cada una y la codificación que les corresponda.
  - b) **Respecto a las lesiones temporales**, que consten, en su caso, los grados del perjuicio personal por pérdida temporal de calidad de vida previstos en el art. 138 LRCSCVM.
  - c) **De acuerdo con el art. 7.3.d) LRCSCVM, el pago de la oferta motivada no puede condicionarse a la renuncia de futuras acciones.** No obstante, se considera una práctica admisible el acuerdo de renuncia de futuras acciones después de emitida la oferta y pagada la indemnización. Se excluye de dicho acuerdo, conforme al artículo 43 de la LRCSCVM, la reclamación por alteraciones sustanciales de las circunstancias que determinaron la fijación de la indemnización o por la aparición de daños sobrevenidos.
-

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### d) Contenido y forma de la oferta

Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo

Aportación de informe médico en caso de oferta o respuesta motivada

2:3:1. Informe médico en los casos de coincidencia entre la reclamación previa y la oferta motivada

Si los conceptos e importes que constan en la oferta motivada coinciden con los solicitados en la reclamación, tanto en el caso de lesiones temporales como de secuelas, la buena práctica permite considerar la información médica aportada por el lesionado como informe médico definitivo a los efectos del art. 37.3 LRCSCVM.

2:3:2. Informe médico en los casos de oferta motivada en que solo se produzcan lesiones temporales

- En los casos en que solo se reclamen lesiones temporales, si no hay cuantificación o no existe acuerdo sobre la reclamación, la buena práctica permite que la aseguradora base su oferta motivada en la documentación médica aportada por el lesionado con explicación detallada de los criterios empleados.
- No obstante, si el lesionado aporta informe médico pericial, la entidad tendrá que aportar informe médico definitivo conforme al art. 37.3 LRCSCVM.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### d) Contenido y forma de la oferta

#### Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo

#### Aportación de informe médico en caso de oferta o respuesta motivada

#### 2:3:3. Informe médico en los casos de oferta motivada relativa a las secuelas

- En los casos de reclamación de secuelas, si el lesionado aporta un informe médico asistencial o pericial, de acuerdo con lo que dispone el art. 7. 1 LRCSCVM, la entidad siempre tendrá que aportar informe médico definitivo. En estos casos, si el lesionado aporta un informe médico pericial con la puntuación otorgada y la codificación de secuelas, la buena práctica exige que en el informe médico definitivo de la entidad también se indiquen los puntos asignados a cada secuela y la codificación que le corresponda.
- No obstante, en el caso de **secuelas que deriven de un traumatismo menor de columna vertebral**, solo será necesario que la entidad aporte informe médico definitivo si el lesionado aporta informe médico pericial concluyente que acredite la existencia de la secuela, de acuerdo con lo que establece el art. 135.2 LRCSCVM. De acuerdo con lo indicado en el apartado 2:2:2-2, a) en este caso la buena práctica permite que los puntos asignados a cada una de las secuelas y la codificación que les corresponda consten en la oferta motivada o en el informe médico definitivo que se adjunte a ella. En los casos de traumatismos menores de columna vertebral sin secuelas, la buena práctica permite que la entidad base su oferta motivada en la documentación médica aportada por el lesionado.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### e) Disconformidad del perjudicado con la oferta

- Hasta la modificación del artículo 7 LRCSCVM por parte de la Ley 35/2015, **no se preveía el supuesto** en el que el asegurado rechace expresamente la oferta.
- La Ley 35/2015, ha añadido un nuevo apartado 5 al artículo 7 LRCSCVM, en el que se instaura un **nuevo procedimiento extrajudicial** que posibilita la determinación de la indemnización de forma amistosa, en el supuesto de disconformidad del perjudicado con la oferta motivada de indemnización que le haya presentado el asegurador.
- El legislador trata de **paliar las consecuencias negativas que conlleva la supresión de las faltas y de posibilitar que el perjudicado sea debidamente indemnizado** sin tener que acudir a los tribunales de justicia y de una forma que no le resulte gravosa económicamente.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### e) Disconformidad del perjudicado con la oferta

- Así, las partes, de común acuerdo y a costa del asegurador, podrán pedir “**informes periciales complementarios**”, incluso al Instituto de Medicina Legal, siempre que no hubiese intervenido previamente.
- En todo caso, **el lesionado aunque no tenga el acuerdo de la entidad aseguradora y con cargo a la misma, podrá solicitar informe pericial complementario al IMLCF.**
- El IMLCF que deba realizar el informe **solicitará a la aseguradora que aporte los medios de prueba** de los que disponga, entregando copia del informe pericial que emita a las partes.
- Asimismo, **el perjudicado también podrá solicitar informes periciales complementarios**, sin necesidad de acuerdo del asegurador, siendo los mismos, en este caso, a su costa.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### e) Disconformidad del perjudicado con la oferta

- Esta solicitud de intervención pericial complementaria obligará al asegurador a efectuar una **nueva oferta motivada en el plazo de un mes** desde la entrega del informe pericial complementario, continuando interrumpido el plazo de prescripción para el ejercicio de las acciones judiciales.
- La intervención de los forenses ha sido regulada por el **RD 1148/2015, de 18 de diciembre**, por el que se regula la realización de pericias a solicitud de particulares por los IMLCF, en las reclamaciones extrajudiciales por hechos relativos a la circulación de vehículos a motor.
- Esta norma regula **las cuestiones relativas al procedimiento de solicitud, emisión, plazo y entrega del informe emitido por el IMLCF** correspondiente.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### e) Disconformidad del perjudicado con la oferta

- Debe destacarse que **la intervención del IMLCF solo es cuando la aseguradora haya emitido OFERTA MOTIVADA** y no en los casos de respuesta motivada o silencio (art. 7.5 LRCSCVM).
- El **art. 4.4 del RD 1148/2015**, establece que “*A la solicitud se tendrá que acompañar, para darle curso, la oferta motivada que la entidad aseguradora haya emitido*”.
- Por tanto, **la intervención del forense es, en general, una vez que el lesionado tiene el alta médica**, con o sin secuelas y la entidad ha resuelto sobre la responsabilidad en el accidente y la cuantificación del daño.
- **En otros casos, no está prevista su intervención**: respuestas motivadas, silencio de aseguradora, ratificación judicial???

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### e) Disconformidad del perjudicado con la oferta

- La **Orden JUS/127/2016**, de 8 de febrero, ha fijado los **precios públicos** de las pericias efectuadas por los IMLCF, a solicitud de particulares, por reclamaciones extrajudiciales por hechos relativos a la circulación de vehículos a motor.
- Los IMLCF enviarán a las entidades aseguradoras el **modelo 069** con la indicación del precio a pagar, así como el plazo y la forma de pago.
- **Precios:**
  - Pericia **lesiones sin ingreso hospitalario**: 80 €.
  - Pericia **lesiones con ingreso hospitalaria igual o inferior a 72 horas**: 150 €.
  - Pericia **lesiones con ingreso hospitalario superior a 72 horas**: 350 €.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### f) Contenido de la respuesta motivada

- El art. 7.4. LRCSCVM, nos dice que si el asegurador no realiza una oferta motivada, **deberá dar una respuesta motivada, en los mismos plazos**, ajustada a una serie de requisitos:
  - a) Dará contestación suficiente a la reclamación formulada, con indicación del motivo que impide efectuar la oferta de indemnización, bien sea **porque no esté determinada la responsabilidad, bien porque no se haya podido cuantificar el daño** o bien porque existe alguna otra causa que justifique el rechazo de la reclamación, que deberá ser especificada

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### f) Contenido de la respuesta motivada

- Cuando dicho motivo sea la **dilatación en el tiempo del proceso de curación del perjudicado** y no fuera posible determinar el alcance total de las secuelas padecidas a causa del accidente o porque, por cualquier motivo, no se pudiera cuantificar plenamente el daño, la respuesta motivada deberá incluir
    - La **referencia a los pagos a cuenta o pagos parciales anticipados a cuenta** de la indemnización resultante final, atendiendo a la naturaleza y entidad de los daños.
    - **El compromiso del asegurador de presentar oferta motivada de indemnización tan pronto como se hayan cuantificado los daños** y, hasta ese momento, de informar motivadamente de la situación del siniestro cada dos meses desde el envío de la respuesta.
-

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### f) Contenido de la respuesta motivada

- b) Contendrá, de forma desglosada y detallada, los **documentos, informes o cualquier otra información de que se disponga, incluyendo el informe médico definitivo**, que acrediten las razones de la entidad aseguradora para no dar una oferta motivada.
- c) Incluirá una **mención a que no requiere aceptación o rechazo expreso por el perjudicado, ni afecta al ejercicio de cualesquiera acciones** que puedan corresponderle para hacer valer sus derechos.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### f) Contenido de la respuesta motivada

- 2:3:4. **Aportación de informe médico en los casos de respuesta motivada**
- 2.3.4.1. La buena práctica no requiere que la entidad aseguradora incluya informe médico alguno en los **casos en que no se pueda cuantificar el daño** en su totalidad previstos en el párrafo segundo del art. 7.4.a) LRCSCVM.
- 2.3.4.2. Por el contrario, la entidad aseguradora deberá aportar el informe médico definitivo que requiere el art. 7.4.b) LRCSCVM en los **casos en que la respuesta motivada se base en la negación de la existencia de lesiones temporales o secuelas o del nexo causal respecto a ellas.**
- 2.3.4.2. En el caso de **lesiones temporales o secuelas que deriven de un traumatismo menor de columna vertebral**, la buena práctica no demanda el informe médico definitivo en la respuesta motivada que se base en que la sintomatología no apareció en tiempo médicamente explicable, atendiendo al **criterio cronológico** del art. 135.1.b) LRCSCVM.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### g) Los intereses moratorios

- Mientras la oferta motivada realizada en los términos del artículo 7.2 y 21.1 LRCSCVM, enerva intereses para la entidad aseguradora, según lo señalado en el artículo 9 a) de esta Ley, **nada se dice al respecto en relación con la respuesta motivada.**
- **¿Significa esto que la respuesta motivada no enerva los intereses moratorios** para la entidad aseguradora? Si fuera así: ¿qué sentido tiene la respuesta motivada? ¿Su función sería solamente evitar las sanciones administrativas?
- **No parece que eso sea lo que se desprende de los apartados 1º y 2º del artículo 7.4. a) de la Ley**, tras la modificación de la Ley 35/2015, en términos similares al artículo 18 del Reglamento.

# I. Aspectos esenciales de la LRCSCVM

---

## 7. La oferta y respuesta motivadas

### g) Los intereses moratorios

- Pensamos que **la respuesta motivada**, efectuada con los presupuestos establecidos en el artículo 7 LRCSCVM y, en su caso, en el artículo 18 del Reglamento del SOA, **debe enervar los intereses** establecidos en el artículo 9 de la Ley, **siempre que exista causa justificada.**
- **Si no se ha podido todavía cuantificar el daño, no tiene sentido consignar para enervar los intereses (art. 9.b).**
- **Sería más útil para la víctima ir abonando los daños según se vayan devengando.**

---

Muchas gracias por su atención