

Aprendizajes de la DANA

Javier Barberá Farré

Presidente del Consejo General de Mediadores

La Depresión Aislada en Niveles Altos, la conocida DANA, se ha convertido en un fenómeno meteorológico recurrente en España y, en buena parte de los casos, devastador. Su nombre, antes circunscrito al lenguaje especializado de la meteorología, forma ya parte del vocabulario cotidiano. Cada episodio deja tras de sí daños materiales, pérdidas económicas y, sobre todo, la sensación de vulnerabilidad de miles de personas y empresas que ven alterada su vida en cuestión de horas. En estos momentos críticos emerge con claridad el valor de la Mediación profesional de seguros, un eslabón esencial para comprender, canalizar y resolver los siniestros que se derivan de estos episodios extremos, tanto los que recaen bajo la competencia del Consorcio de Compensación de Seguros como los que corresponden a entidades privadas.

España convive desde hace décadas con una climatología compleja cuyos efectos se han intensificado con episodios como el de la DANA de 2024. Las lluvias torrenciales, concentradas en cortos periodos, provocan inundaciones repentinas, desbordamientos de cauces secos, afectación de viviendas, garajes y locales, daños en vehículos y parálisis de empresas. Sin embargo, más allá del fenómeno meteorológico, y sin olvidar jamás a los fallecidos y a todas las víctimas, la gran preocupación de los afectados es saber cómo van a recuperarse; si su seguro les cubre y quién responde.

El sistema asegurador español de los riesgos del clima se guía por un esquema, que busca ser especialmente operativo, sobre la base de dos pilares fundamentales:

El primero es una nítida distinción entre los riesgos ordinarios, que se asumen por las aseguradoras privadas, y los riesgos extraordinarios, que están relacionados de forma exhaustiva en la legislación de seguros y que se asumen por una aseguradora pública denominada Consorcio de Compensación de Seguros.

El segundo pilar es el automatismo de la cobertura del Consorcio: éste se ocupa de los daños que producen los riesgos extraordinarios que están relacionados en su Estatuto Legal y en el Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios de forma automática e inmediata, sin necesidad de esperar a que exista ninguna declaración oficial de catástrofe, emergencia o similar por parte del Gobierno, de la Comunidad Autónoma o de un Ayuntamiento; ni siquiera es necesaria declaración alguna del propio Consorcio. Si, por ejemplo, se producen daños causados por



El mediador es quien conoce en profundidad el contrato y puede explicar al cliente qué cubre exactamente la póliza, cómo se valora cada daño y qué tiempos y procedimientos son habituales. Esto evita reclamaciones improcedentes, acelera la tramitación de las que sí proceden y garantiza que los asegurados reciban lo que les corresponde.

inundación o embate de mar, o por erupción volcánica o por terremoto, el sistema nos dice que estamos ante un asunto del Consorcio, ya se trate de un evento de gran severidad, de un evento de impacto medio, o de un evento de escasa incidencia por ser reducido el número de afectados por el riesgo extraordinario, o ser poco significativa la extensión geográfica dañada o por ser los daños de escasa cuantía.

El Consorcio, además de las situaciones de enorme impacto, se ocupa también todos los meses del año de frecuentes acciones de bajo o medio impacto. Lo hace, no porque estos fenómenos de escaso impacto no puedan ser asumidos por las aseguradoras privadas; lo hace en aras de la claridad del sistema, que se basa en la nítida identificación de los riesgos y en la igualmente definida atribución de la cobertura a la aseguradora privada o al Consorcio público.

Pero una cosa es el esquema legal y otra distinta es la realidad práctica, que introduce de forma inevitable matices, casuística variada y recovecos a los que no es posible que llegue siempre el sistema concebido legalmente.

Aquí es donde entra el papel del experto en materia de seguros que se encuentra al pie del «campo de batalla»: el Mediador de Seguros Profesional.

En primer lugar, el esquema puede ser muy coherente y claro, pero el asegurado afectado, en la inmensa mayoría de los casos, no es un experto en la materia, ni tiene la menor intención de serlo. El colectivo de Mediadores de seguros que se encuentre en el territorio afectado debe orientar a los asegurados que han sufrido los daños, explicarles el contenido de su contrato de seguro, sus limitaciones, si las hubiera, y dirigirles con rapidez a la aseguradora (riesgo ordinario) o al Consorcio (riesgos extraordinarios). El asegurado conoce a su aseguradora, pero normalmente no tiene una idea clara del Consorcio ni sabe cuándo debe acudir a una o al otro.

En segundo lugar, existe una dificultad adicional, pues hay una cobertura de riesgos extraordinarios que, por sentido común, no puede ser automática ni inmediata: la de los vientos severos o extremos, que en nuestra legislación se denominan Tempestad Ciclónica Atípica.

En estos casos de viento, es capital la labor del Mediador, evitando que la reclamación se dirija al Consorcio. Todas las reclamaciones por daños de viento se deben dirigir a la entidad aseguradora que, en primera instancia, gestionará el siniestro y pagará la indemnización. Así se prevé en el protocolo de actuación celebrado entre el Consorcio y Unespa, en representación de las entidades aseguradoras. Luego, el Consorcio reembolsará las indemnizaciones anticipadas por las aseguradoras en las zonas en las que, finalmente, se acredite por la AEMET y se acuerde por el Consorcio que las rachas superaron 120 km/h o que el viento adoptó la forma de tornado.

En tercer lugar, existen casos limítrofes entre riesgos ordinarios y extraordinarios, casos que el Consorcio puede aclarar, por ejemplo, difundiendo al Consejo General de Mediadores, en nombre de los Colegios, las aclaraciones pertinentes.

Todos esos casos «complican» la vida del esquema legal español de resarcimiento de los daños producidos por eventos climáticos o geológicos, por muy consistente que sea éste y bien diseñado que esté. En suma, el sistema español es, con seguridad, el más completo y el más robusto del seguro mundial, pero no implica que «ruede» sin ayuda.



El primer paso que da un Mediador tras una DANA suele ser comprender quién indemniza y bajo qué procedimiento. La Mediación profesional ofrece claridad. Explicamos al cliente no solo qué cobertura se activa, sino cómo, cuándo, con qué documentación y qué expectativas razonables puede tener. A menudo, el asegurado desconoce que el Consorcio se apoya siempre en el contrato privado que éste mantiene con su aseguradora; es decir, sin una póliza correctamente contratada, el ciudadano no estaría protegido. Esa pedagogía inicial evita confusiones, malentendidos y frustraciones posteriores.

Una vez aclarado el origen del daño, comienza la fase más operativa. Aunque el Consorcio facilita canales directos para la declaración de siniestros, la realidad es que la mayor parte de las personas acuden a su mediador para iniciar el proceso. Nuestro papel consiste en recopilar documentación, verificar recibos, preparar la comunicación de daños, asesorar sobre cómo acreditar las pérdidas, orientar en la toma de fotografías y evitar errores que podrían retrasar o dificultar el expediente. Cuando un asegurado está viviendo una situación emocionalmente compleja, la presencia del Mediador aporta orden, calma y dirección.

La práctica pone de manifiesto que las declaraciones de siniestros se remiten al Consorcio mayoritariamente a través del agente o corredor de seguros, lo que, además, permite al Consorcio recibir las declaraciones filtradas por un experto en seguros que está sobre el terreno y en contacto con el asegurado, y facilita la recepción de las declaraciones de una forma rápida y masiva, y no a cuentagotas. Esto facilita al Consorcio la rápida y más certera georreferenciación de los siniestros y su distribución ordenada y racional a su equipo de peritos que tiene que valorar los daños. Son los primeros momentos de desconcierto y una buena acción profesional de la mediación de la zona no sólo atenúa desasosiego en el colectivo de asegurados, sino que ayuda al Consorcio a poner orden desde el principio. En esta fase de declaración, un colectivo de Mediadores profesionales, buen conocedor de los procedimientos y de los requisitos que exige el Consorcio, resultará claramente beneficioso. Por supuesto que los Colegios son un instrumento idóneo para que el Consorcio pueda transmitir instrucciones, criterios o aclaraciones, en esta y en las siguientes fases. Los Colegios difundirán inmediatamente a sus colegiados toda esa información.

Tras la declaración llega la fase de peritación. La visita del perito del Consorcio suele ser un momento sensible, especialmente cuando hay discrepancias en la valoración de los daños. El mediador actúa como interlocutor experto que acompaña al asegurado, aporta información complementaria, acredita circunstancias que podrían pasar desapercibidas y asegura que la valoración sea lo más completa y rigurosa posible. En numerosas ocasiones, detalles relevantes —daños estructurales ocultos, afectación de instalaciones técnicas, pérdidas indirectas o deterioros no visibles en una inspección inicial— son mejor considerados tras la preparación de la documentación con ayuda del Mediador. Además, cuando es necesario presentar aclaraciones o reclamaciones, nuestra experiencia en el tratamiento de expedientes administrativos del Consorcio resulta fundamental para que todo avance correctamente.

En los siniestros no consorciables, la función del mediador adquiere si cabe un papel aún más delicado. Aquí la relación es directa entre el asegurado, representado por un Mediador y su aseguradora. Las interpretaciones de póliza, las exclusiones y las garantías contratadas cobran una importancia decisiva. El mediador es quien conoce en profundidad el contrato y puede explicar al cliente qué cubre exactamente la póliza, cómo se valora cada daño y qué tiempos y procedimientos son habituales. Esto evita reclamaciones improcedentes, acelera la tramitación de las que sí proceden y garantiza que los asegurados reciban lo que les corresponde.

En la DANA que impactó en la Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha se ha repetido un patrón: muchos daños inicialmente considerados menores se revelan luego como complejos. Un sótano inundado puede esconder daños eléctricos severos; una fachada afectada por lluvia puede tener filtraciones internas; un equipo industrial parado por humedad puede implicar pérdidas de producción difíciles de cuantificar. En semejante escenario, el Mediador se convierte en garante de que cada afectación se documenta adecuadamente, se valora con criterios técnicos y se reclama conforme al contrato. Su función es lo más parecido a un director de orquesta que debe ejercer una coordinación eficiente entre aseguradora, peritos o, incluso, reparadores, tratando de evitar duplicidades, malentendidos y reduciendo al máximo tiempos muertos que perjudican al cliente.

No se trata únicamente de un proceso técnico. La gestión de siniestros tiene una profunda carga emocional. Personas que ven su hogar dañado, familias que pierden bienes esenciales, autónomos que no pueden abrir sus negocios, empresas que detienen su actividad.

El mediador no solo gestiona papeles: escucha, acompaña, traduce el lenguaje asegurador, aporta certidumbre y ayuda a que el asegurado se sienta respaldado. Este componente humano es uno de los mayores valores de la profesión y uno de los motivos por los que, año a año, la mediación sigue siendo una figura de confianza para la ciudadanía.

Las inundaciones, que tuvieron su epicentro de dolor en localidades valencianas como Paiporta y Catarroja, también evidencian la necesidad de reforzar la cultura aseguradora en España. Muchas personas desconocen que un seguro básico de hogar ya activa la protección del Consorcio, ignoran que ciertos daños requieren garantías adicionales, o no saben que el mantenimiento de la vivienda influye directamente en la cobertura. Desde el Consejo General trabajamos para que esa cultura aseguradora crezca, porque una sociedad informada es una sociedad más protegida. Colaboramos con administraciones, colegios, centros de formación profesional, universidades, medios de comunicación y entidades del sector para impulsar campañas informativas, explicar las ventajas de contar con seguro y concienciar sobre un elemento clave en la vida de las personas hasta el punto de hacerse presente indefectiblemente en su vida.



Cada catástrofe natural es un recordatorio de la necesidad de mantener un sistema asegurador fuerte, accesible y bien articulado. El papel de la Mediación, lejos de ser accesorio, es central. Somos parte esencial del engranaje que permite que la sociedad se recupere tras una catástrofe.

La DANA de octubre de 2024 generó un volumen de siniestros sin precedentes en varias regiones, principalmente en la Comunidad Valenciana, con cientos de miles de expedientes tramitados ante el Consorcio de Compensación de Seguros. La situación puso de manifiesto la función social y operativa de los mediadores, profesionales que actuaron como primer punto de apoyo para muchos asegurados, pero también evidenció cuellos de botella, carencias procedimentales y áreas de mejora en la relación entre mediadores, aseguradoras y el Consorcio. El balance sectorial combina agradecimiento institucional por la labor desempeñada con reivindicaciones claras sobre cambios en procedimientos y canales para que la tramitación sea más ágil y efectiva en futuros episodios.

Desde la Mediación se detectaron una serie de circunstancias que arrojan aprendizajes claros para futuras situaciones límites como las que se vivieron en otoño de 2024. Las más destacadas fueron:

Saturación de los canales de atención: durante los primeros días fue extremadamente difícil contactar por teléfono con el Consorcio. La avalancha de expedientes y la saturación del *call center* provocó llamamientos a priorizar vías telemáticas y a articular soporte profesional coordinado.

Desequilibrio entre la carga de trabajo y los recursos periciales: el volumen de peritaciones superó la capacidad disponible al inicio, lo que obligó al CCS a movilizar y solicitar colaboración de peritos y acordar fórmulas con compañías para acelerar valoraciones.

Necesidad de procedimientos simplificados y excepciones temporales: la aplicación estricta de plazos o requisitos burocráticos (documentación, trámites) en situaciones de catástrofe dificulta la resolución rápida de expedientes. Si bien, los Mediadores y el Consorcio tomaron medidas para agilizar y simplificar trámites, son necesarios marcos normativos y operativos más claros que permitan aplicar excepciones rápidamente.

Necesidad de mayor claridad sobre criterios de indemnización y estado del expediente: el tramitador, ya sea asegurado o su Mediador, necesita acceder más fácilmente al estado del expediente y a criterios que expliquen retrasos o denegaciones. Aunque el CCS habilitó canales web de consulta, el acceso directo y más funcional resultaría clave en futuras situaciones.

Si bien estos son, a mi juicio, los principales aspectos, hay otras demandas concretas que desde la Mediación ponemos encima de la mesa para hacer más fuerte y eficaz el sistema de tramitación de siniestros en estas circunstancias límite:

Participación formal en los comités de crisis y coordinación. Es un elemento muy importante, teniendo en cuenta, además, que los Colegios de Mediadores son corporaciones de derecho público; es decir, colaboradores naturales de la Administración. De esta forma las medidas en torno a la priorización de peritajes, criterios de valoración o excepciones administrativas, entre otras, se pueden configurar con la experiencia práctica de los Mediadores.

Identificación por parte del Consorcio del Mediador en caso de siniestro. En el supuesto de que la póliza esté mediada, el Consorcio no identifica actualmente al profesional que la interviene. En siniestros graves, donde el cliente ha perdido todo, incluso la capacidad de comunicarse, sería el Mediador quien podría recibir las comunicaciones en su nombre.

Protocolos ágiles de peritaje compartido. Se trata de establecer mecanismos rápidos para activar un *pool* de peritos. Ello precisa acuerdos previos entre Consorcio y aseguradoras para ceder peritos o realizar peritajes conjuntos; fijar listas de refuerzo y herramientas para priorizar casos urgentes, como, por ejemplo, comercios y autónomos en riesgo grave de cese definitivo de actividad.

Simplificación documental y excepciones temporales claras. Es conveniente establecer un paquete mínimo de documentación admisible inicialmente (fotografías con metadatos o formularios estandarizados rellenables *in situ* por el Mediador) y prever la posibilidad de entregar documentación complementaria posteriormente, sin penalizar por plazos formales cuando se trata de daños extraordinarios.

Claridad y comunicación de criterios: Otro punto que podría tener un desarrollo más amplio se refiere a la posibilidad de que el Consorcio publicara criterios orientativos de valoración para daños tipo (vehículos, viviendas, pérdidas de beneficios) y *dashboards* públicos/privados sobre ritmo de tramitación, colas por tipología y tiempos medios estimados. Una información de gran valor para que los Mediadores, accediendo a estos indicadores operativos, gestionen mejor las expectativas de sus clientes.

Campañas coordinadas y apoyo a asegurados sin mediador. La labor de voluntariado de los Mediadores del Colegio de Valencia que estuvieron sobre el terreno, al igual de los que lo hicieron a distancia en el servicio habilitado por el Consejo General, nos enseña la importancia del reconocimiento y uso institucional del voluntariado profesional de Mediadores para ayudar a asegurados sin documentación o sin acceso digital. Una labor que debe estar regulada y coordinada para evitar conflictos de competencia y proteger datos.

Formación específica y protocolos de emergencia. Una catástrofe siempre es la antesala de la siguiente. De ahí que la formación práctica continua y la elaboración de manuales que permitan a agencias y corredurías actuar con protocolos homogeneizados durante las primeras 48-72 horas críticas es clave. La red colegial, con capacidad de actuación en toda España, dispone de los medios formativos necesarios para llevarla a cabo. Su Escuela de Negocios de Seguros, CECAS, con más de 50 años de historia, y 180.000 alumnos formados dan idea del potencial de los Colegios en este campo.

Al plantear las medidas antes citadas, los Colegios de Mediadores, como representantes de toda la profesión, son conscientes también de algunos riesgos que deben ser tenidos igualmente en cuenta. Yo los resumiría en tres puntos:

Protección de datos y autorización expresa: la representación o actuación en nombre del asegurado exige mecanismos de autorización y límites claros para evitar malentendidos o vulneración de privacidad.

Evitar conflictos de interés: la colaboración entre peritos de compañías y del Consorcio debe regularse para preservar independencia técnica.

No convertir la ayuda en actuación comercial: la labor de voluntariado o asistencia técnica debe quedar separada de la captación comercial. Los Colegios han insistido siempre en los controles éticos.

Los trágicos episodios que nos dejó la DANA, y los que inevitablemente volverán a producirse, confirman la solidez del modelo asegurador español, pero también la necesidad de seguir fortaleciéndolo. El Consorcio, las aseguradoras y la Mediación formamos un ecosistema que solo funciona plenamente cuando todos sus engranajes están alineados y comunicados.

Los Mediadores estamos preparados para asumir ese papel de puente, de garantía técnica y de acompañamiento humano que la ciudadanía necesita en momentos de crisis. Por eso reclamamos mejoras que no son corporativas, sino sistémicas: procedimientos más ágiles, canales profesionales de acceso, participación en comités de emergencia y formación específica para actuar desde el minuto cero.

Nuestro compromiso es claro: estar al lado del asegurado, mejorar cada proceso y contribuir a que cada catástrofe sea gestionada con más eficacia que la anterior. Porque, al final, lo que está en juego es algo más que la tramitación de un siniestro: es la confianza de toda una sociedad en su sistema de protección. Y esa confianza es, y seguirá siendo, la razón de ser de la Mediación.