










Las inundaciones de octubre de 2024

/// El 29 de octubre de 2024 se produjo el evento catastrófico más grave de la historia reciente de nuestro país y, desde luego, el más importante en la historia del seguro español. En este número de la revista describiremos la respuesta que, desde esta institución, se ha dado a la catástrofe y cómo todos y cada uno de los actores del seguro: la regulación, las aseguradoras privadas y la pública (el Consorcio de Compensación de Seguros -CCS-), los mediadores, los peritos y otros prestatarios de servicios fundamentales, como el soporte informático, las líneas de atención al público u otras empresas de servicios, han desempeñado distintos papeles fundamentales de cara a la indemnización rápida y eficiente de los daños producidos por la DANA.

Sumario

	Pág.
 Editorial	4
 Las inundaciones de la DANA de octubre-noviembre de 2024: el mayor reto de la historia del Seguro de Riesgos Extraordinarios	6
 Lecciones aseguradoras de la DANA de Valencia	11
 El seguro agrario: experiencia y compromiso	16
 Visibilización del papel del perito de seguros	23
 Aprendizajes de la DANA	27
 La DANA de Valencia 2024: El gran examen del sistema asegurador español	34

Consejo editorial

Presidente

José Antonio Fernández de Pinto

Director General de Seguros y Fondos de Pensiones
Presidente del Consorcio de Compensación de Seguros

Miembros

María Flavia Rodríguez-Ponga Salamanca

Directora General del CCS

Celedonio Villamayor Pozo

Director de Operaciones

Daniel Hernández Burriel

Delegado Territorial del CCS en Aragón, Navarra y La Rioja

José Antonio Badillo Arias

Asesor de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Belén Soriano Clavero

Subdirectora Técnica y de Reaseguro

Pablo López Vilares

Subdirector de Tasaciones

Francisco Espejo Gil

Subdirector de Estudios y Relaciones Internacionales

Marta García Garzón

Responsable de Área, Subdirección de Estudios y Relaciones Internacionales

Eva Valentí Ramírez

Jefa del Departamento de Revisión Actuarial

La revista digital "Conorseguros", del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), tiene periodicidad semestral. Sus contenidos están orientados especialmente al tratamiento de temas relacionados con las actividades que desarrolla el CCS en varios ámbitos del seguro, aportando sobre ellos elementos de reflexión y análisis.

© 2025 Consorcio de Compensación de Seguros.

NIPO: 221-24-043-9

Sumario

Pág.



La gestión pericial de la DANA de Valencia: retos, medidas y lecciones aprendidas

41



Comparativa de la DANA de Valencia de octubre de 2024 frente a los principales eventos de inundación en la serie 1971-2024

60



La visión desde Valencia

73

Editorial

José Antonio Fernández de Pinto

Director General de Seguros y Fondos de Pensiones
Presidente del Consorcio de Compensación de Seguros

El 29 de octubre de 2024 se produjo el evento catastrófico más grave de la historia reciente de nuestro país y, desde luego, el más importante en la historia del seguro español. En este número de la revista describiremos la respuesta que, desde esta institución, se ha dado a la catástrofe y cómo todos y cada uno de los actores del seguro: la regulación, las aseguradoras privadas y la pública (el Consorcio de Compensación de Seguros –CCS–), los mediadores, los peritos y otros prestatarios de servicios fundamentales, como el soporte informático, las líneas de atención al público u otras empresas de servicios, han desempeñado distintos papeles fundamentales de cara a la indemnización rápida y eficiente de los daños producidos por la DANA.

Desde el punto de vista de la regulación, rápidamente se adoptaron medidas como la no aplicación de la franquicia del 7 % para comercios e industrias cuya cifra de negocios anual fuese inferior a 6 millones de euros, o criterios que mejoraban el valor venal de las decenas de miles de vehículos afectados. Ambas medidas favorecen a las economías domésticas y a la pequeña y mediana empresa, tan afectadas por la inundación. En todo momento destaca el trabajo entre el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el CCS y el resto del sector asegurador, cuyo principal resultado fue, sin duda, el Procedimiento Operativo Especial (POE) que se firmó en el Ministerio el 13 de noviembre de 2024, y que ha acelerado muy significativamente la velocidad del proceso de indemnización. La comisión de seguimiento del POE sigue activa y ha demostrado la capacidad del seguro español, que en no pocos aspectos fundamentales se basa en la cooperación público-privada, para adaptarse rápidamente y sacar lo mejor de sí, actuando sinérgicamente incluso ante eventos de esta magnitud.

Los directivos de los principales agentes aseguradores implicados en la cobertura aseguradora de las inundaciones de la DANA de finales de octubre y primeros de noviembre de 2024 firman contribuciones en este número de la revista: la presidenta de Unespa, Mirenchu del Valle; el presidente de Agroseguro, Ignacio Machetti; el presidente del Consejo General de Mediadores, Javier Barberá; el presidente de APCAS, asociación profesional de los peritos tasadores, Francisco de la Puente; y la directora general del CCS, Flavia Rodríguez-Ponga.



Posiblemente la conclusión más general que podemos extraer de esta catástrofe y de su gestión es que no hay ningún otro medio como el seguro para garantizar la rápida recuperación económica de los daños.

El CCS enriquece el análisis con cuatro contribuciones más, como son la del director de Operaciones, Celedonio Villamayor; la de la Subdirección de Tasaciones, firmada por el subdirector Pablo López y su equipo; la de la subdirectora Técnica y de Reaseguro, Belén Soriano, que pone esta siniestralidad en su contexto histórico, y una última contribución desde la Delegación Territorial en la Comunidad Valenciana del CCS, firmada por su delegado, Luis Delibes.

Posiblemente la conclusión más general que podemos extraer de esta catástrofe y de su gestión es que no hay ningún otro medio como el seguro para garantizar la rápida recuperación económica de los daños. España dispone de un mecanismo que facilita una cobertura prácticamente universal por un precio módico, prestando una cobertura que en otros países de nuestro entorno es facultativa y significativamente más costosa. Además, este mecanismo ha demostrado su solvencia financiera, incluso ante eventos de un coste completamente fuera de escala con respecto al historial previo, y que la cooperación público-privada genera un clima de confianza mutua que permite dar respuestas ágiles y flexibles. Otra conclusión confluye en las personas aseguradas y en todas las que las asesoran en el proceso de aseguramiento: es importante estar asegurado y tener las coberturas y los capitales adecuados en las pólizas para eventos de muy alto impacto.

Las inundaciones de la DANA de octubre-noviembre de 2024: el mayor reto de la historia del Seguro de Riesgos Extraordinarios

Flavia Rodríguez-Ponga Salamanca

Directora General

Consorcio de Compensación de Seguros

En la **mañana del 29 de octubre de 2024**, como todos los últimos martes de cada mes, se celebró la reunión del Consejo de Administración del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). En esta ocasión, **el subdirector de Estudios y Relaciones Internacionales** hizo una **presentación técnica sobre la convección atmosférica y sus manifestaciones**: las tormentas intensas y otros elementos que las facilitan, como las depresiones aisladas en niveles altos (DANA). Se comentó que en ese momento había una DANA activa en el Levante peninsular, que el día anterior ya había producido daños importantes, sobre todo debido al granizo, en autos y cultivos de invernadero en la provincia de Almería. El tratamiento de ese tema en el Consejo estaba previsto desde semanas antes, ya que se venía observando una mayor frecuencia de fenómenos con precipitaciones que pueden causar inundaciones con alta intensidad de daños.

Sin remontarnos demasiado atrás en el tiempo, la inundación que hasta ese día había supuesto un mayor número de solicitudes de indemnización fue la causada por la **DANA de septiembre de 2019**, que afectó con mucha intensidad a la Vega Baja del Segura y a la cuenca del Mar Menor, entre Murcia y Alicante. **También en 2023** se produjeron precipitaciones convectivas muy intensas, causando daños de importancia al sur de Zaragoza, en julio, y a Toledo y suroeste de Madrid, en septiembre.

En la noche del 29 de octubre, contemplamos desolados –como todos los ciudadanos de este país y del resto del mundo– el drama que se estaba desarrollando en una gran zona metropolitana de España y en otras áreas próximas. Muy pronto fuimos conscientes de que la magnitud de la catástrofe iba a **ser devastadora**, como desgraciadamente lo fue en pérdida de vidas humanas y en daños materiales, **y del reto que iba a suponer su gestión**.

El **día 30 de octubre por la mañana**, el CCS emitió **la primera nota informativa**, expresando su solidaridad con todos los afectados e indicando que la entidad cubriría los daños por inundación a los bienes y personas



Las inundaciones del 29 de octubre de 2024, que afectaron muy particularmente a la provincia de Valencia, supusieron la siniestralidad más importante en los 71 años de historia del Consorcio de Compensación de Seguros. En este artículo se detallan todas las medidas que ha tenido que adoptar la entidad a lo largo de este año para poder gestionar esta siniestralidad y poder dar una respuesta aseguradora eficaz.

asegurados, recordando los criterios de indemnización y las vías para solicitarla, y destacando que no existía plazo máximo para la presentación de las solicitudes.

Desde esa noche, esta entidad pública no ha dejado de trabajar para facilitar la reparación de los daños y que las personas y actividades afectadas pudieran recuperarse lo antes posible. Este es **el objetivo del Seguro de Riesgos Extraordinarios**: hacer posible la recuperación aún en situaciones dramáticas, difíciles y complejas como ante la que nos enfrentábamos. Muy pronto vimos que esta siniestralidad iba a ser distinta a todas las demás, incluso para una entidad que ha tenido que hacer frente a situaciones como el terremoto de Lorca de 2011, la DANA de 2019 o la erupción volcánica en La Palma de 2021.



Fue de extrema importancia **adoptar medidas urgentes** para agilizar la gestión de una siniestralidad de las dimensiones que veíamos. Para ello constituimos un **Comité especial** cuyos miembros estábamos en contacto gran parte del día, sin descanso, para diseñar los pasos a seguir. Se reforzaron los medios de atención a las personas aseguradas damnificadas. La **Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información** aumentó la capacidad de la web para **admitir solicitudes de indemnización**, que durante la gestión de la siniestralidad llegó a multiplicarse por seis, haciendo recomendación expresa de que las solicitudes de indemnización utilizaran este medio, empleando además **los canales de la mediación y de las entidades aseguradoras** para hacer llegar las solicitudes de indemnización telemáticamente al CCS lo antes posible y acelerar así los trámites. También se reforzó el Centro de Atención Telefónica del CCS, que vio multiplicado por diez el número habitual de operadores. La **Delegación Territorial en la Comunitat Valenciana del CCS** ha tenido un papel fundamental en la atención personalizada a los damnificados, atendiéndolos día a día desde el primer momento. Un poco más adelante volveremos sobre este punto.

Buena parte de las medidas de la gestión de la siniestralidad: **organización de la peritación, criterios de peritación y de indemnización**, se detallan en otros artículos de la revista escritos desde la **Dirección de Operaciones**, desde cuya dirección y sus subdirecciones de Prestaciones, Tasaciones y Organización y Calidad, así como desde todas las delegaciones territoriales, se ha llevado el peso de la gestión operativa de la siniestralidad desde el CCS. Indudablemente, el esfuerzo que han realizado mediadores y peritos ha sido excepcional, y así se lo reconocemos y agradecemos.

Se **han recibido y gestionado** más de 250.000 solicitudes de daños por inundación, más de dos terceras partes de las mismas se recibieron durante las dos primeras semanas posteriores a la ocurrencia del devastador evento.

Desde primeras horas del día 30 de octubre el CCS no ha estado solo en el empeño de dar una respuesta rápida a esta dramática realidad. **La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuyo titular es asimismo el Presidente del CCS, ha estado a la cabeza de la gestión. El sector asegurador en su conjunto y Unespa, los mediadores y los peritos,** se pusieron a disposición del Consorcio para apoyar, facilitar y agilizar la gestión de una siniestralidad que se preveía enorme y compleja. **El apoyo del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa** a lo largo de todo este año ha sido constante.

Otra de las medidas iniciales, a la vista del alcance de los daños, fue intentar **delimitar y estimar tanto el número de reclamaciones que recibiríamos como su coste.** En estos trabajos participaron las **subdirecciones Técnica y de Reaseguro, la de Estudios y Relaciones Internacionales y la Dirección de Gestión de Riesgos.** Muy pronto se vio que esta siniestralidad iba a ser un reto en cuanto a su gestión, más que un reto financiero, ya que, afortunadamente, la entidad disponía de recursos suficientes para hacer frente a las indemnizaciones. Debo decir que esto no es el resultado del azar, sino de una buena planificación del Seguro de Riesgos Extraordinarios que ha generado fondos suficientes, y de una buena gestión económica de la **Dirección Financiera,** que ha gestionado de una manera prudente a lo largo de los años estos recursos para poder hacer frente a siniestralidades, incluso tan enormes y sin precedente alguno en dimensión y coste, como la que nos ocupa.

Muy pronto vimos también que necesitaríamos **sumar más efectivos** para abordar esta tarea. Se aumentó la fuerza pericial propia, el personal dedicado a tramitación gracias a la contratación de personal temporal y al apoyo de otras unidades del CCS, a quienes **agradecemos su profesionalidad y colaboración** a lo largo de este año desde el fatídico día 29 de octubre de 2024.

Éramos conscientes de que **ante situaciones extraordinarias hay que tomar medidas extraordinarias.** Otra medida extremadamente importante, como bien se explica en otros artículos de este número de la revista, fue unir fuerzas con las entidades aseguradoras privadas mediante la firma de **un Procedimiento Operativo Especial (POE),** por el que las entidades aseguradoras pudieron peritar y tramitar una parte de sus siniestros de vehículos, viviendas, comunidades de propietarios, comercios, locales y oficinas e industrias, de forma que una vez tramitados los expedientes que les fueron asignados **se enviaban al CCS para efectuar el pago** a las personas perjudicadas. Se adhirieron al mismo **38 entidades aseguradoras,** aportando fuerza de trabajo en la peritación y tramitación de **116.000 expedientes,** lo que ha sido muy importante para ganar velocidad en el proceso de indemnización y que les agradecemos por su excepcional trabajo. Hasta sumar los 250.000 expedientes aperturados, **134.000 expedientes han sido gestionados con los recursos internos del CCS que, a fecha 29 de octubre de 2024, sumábamos 292 personas.**

Los esfuerzos también han sido realizados por otras áreas del propio Consorcio. La **subdirección de Recursos Humanos, parte de la Secretaría General,** ha llevado a cabo una labor de redistribución de parte de la plantilla que tenía cierta disponibilidad para apoyar la labor de tramitación como, por ejemplo, personal voluntario de la **Dirección de Liquidación y Saneamiento de Entidades Aseguradoras.** Igualmente se ha reforzado el **Departamento de Servicios Generales,** que ha tenido que atender llamadas, correos y visitas presenciales muy por encima de su actividad habitual. Además, se han agilizado los procesos de selección para añadir más efectivos a la tramitación de la DANA y, muy especialmente, con la contratación de **113 empleados temporales,** en distintos periodos, que se han incorporado a departamentos como la Dirección de Operaciones, tanto en servicios centrales como en las delegaciones territoriales –ya que todas ellas han participado en la gestión de expedientes de la DANA–, al Servicio de Atención al Asegurado o al **Servicio de Auditoría Interna.**

También se ha reforzado la atención presencial al público en la **Delegación Territorial del CCS en la Comunitat Valenciana**. Aunque todos los trámites para solicitar una indemnización se pueden hacer de forma telemática, durante meses la Delegación del CCS en Valencia ha atendido a decenas de personas cada día, que iban presencialmente a presentar sus solicitudes de indemnización y a buscar una atención personalizada que les diera alguna información ante tanta desolación. **Agradecemos muy especialmente a las 14 personas** –10 personal fijo y 4 personal temporal– de la Delegación de Valencia por su esfuerzo, su trabajo y su profesionalidad, dando **soporte a tantas personas** que se acercaban y se acercan a la delegación buscando ayuda para superar cuanto antes la terrible situación. En este tiempo han recibido **21.000 visitas**.

La **comunicación** también ha sido un aspecto muy importante. A esa primera nota informativa del 30 de octubre de 2024 hemos añadido otras 24 **notas informativas**, así como otros 5 **comunicados de gestión** con criterios relevantes en esta siniestralidad. Todas las notas, tanto para facilitar la comprensión de aquellos afectados extranjeros como para atender a la solicitud de información sobre el alcance y la gestión que nuestra entidad estaba haciendo de esta catástrofe de repercusión mediática global, se han publicado en español y en inglés. Se han atendido numerosísimas solicitudes de información por parte de medios de comunicación: prensa, radio y televisión, nacionales e internacionales. La atención a través de las redes sociales ha sido continua. Se difundió en la web del CCS y a través también de las redes sociales, un documento con **preguntas frecuentes y sus respuestas**, con la idea de aclarar dudas de forma proactiva y de facilitar el acceso a la información.

El **Servicio de Atención al Asegurado** ha visto multiplicada su labor habitual en esta siniestralidad que, solo por el número de reclamaciones, equivale a **diez años** de trabajo del CCS, sin olvidar que en 2024 y 2025 se siguieron produciendo otras siniestralidades, afortunadamente mucho más pequeñas, pero que también ha habido que atender.

A veces, con el ánimo descriptivo de intentar explicar lo que se ha hecho, puedo tener el riesgo de omitir unidades y departamentos. No es mi intención omitir a nadie. Lo cierto es que todo el personal del Consorcio, de sus **13 delegaciones territoriales y de sus servicios centrales**, se ha implicado al máximo en la gestión de esta siniestralidad, más allá de sus obligaciones ordinarias, con un impulso que se ha mantenido en el tiempo. Quiero, desde estas líneas, **reiterar mi agradecimiento a todas y cada una de las personas que componen el CCS por su comportamiento ejemplar y su implicación, que ha servido para agilizar el pago de las indemnizaciones a los asegurados**.

Bastan unas cifras para comprender el alcance de las indemnizaciones: En 1 año el CCS ha pagado un importe equivalente al pagado en los últimos 12 años, y ha celebrado hasta la fecha 137 Comités de Dirección.

Hemos visto que, cuando una catástrofe asola barrios enteros, **es fundamental mantener el temple necesario para organizar el trabajo** y hacer que el alivio y la recuperación, en nuestro caso desde la indemnización de los bienes y personas aseguradas, lleguen a todos los colectivos necesitados lo más rápidamente posible, que son muchos y simultáneos. Desde el deterioro de las condiciones de vida más cotidianas y elementales al fuerte impacto en el tejido productivo, cuando las necesidades son tantas, toda acción que introdujéramos encaminada a remediar la situación se convertía en un **acelerador necesario en la tramitación**. Y así lo hicimos, aprobando en Comité de Dirección **medidas para acelerar el proceso de pago**.

El seguro es un medio cierto, puesto que se establece **un contrato** entre el asegurado y la entidad aseguradora, en nuestro caso el CCS, para la indemnización de unos daños. No hay otro medio como el seguro que garantice la compensación económica de los daños **más rápida**, que favorezca la recuperación. Sin embargo, hay unos pasos

para garantizar la equidad en el resarcimiento de estos daños que hay que cumplir, que pasan por la comprobación de la propia póliza del seguro y de sus condiciones y por la evaluación pericial de los daños. Cuando hay tantas necesidades por cubrir, tantas decenas de miles de reclamaciones, y son tantas las dificultades del trabajo, hay que ser conscientes de que hay unos plazos mínimos en la gestión de las reclamaciones que no se pueden acortar. Tal sería el caso de ciertos trámites, como el acceso a las propiedades afectadas o la localización de determinados bienes como los vehículos arrastrados por la riada que, pese a todas las medidas adoptadas y la implicación personal de los miles de profesionales involucrados, son tareas que precisan de un plazo de ejecución.

El CCS –con el conjunto del sector asegurador– ha gestionado esta siniestralidad de una forma que, cuando se compara con catástrofes similares en países desarrollados de nuestro entorno, ha sido **extremadamente rápida y eficiente**. Alcanzamos el 50 % de las solicitudes gestionadas a mediados de enero de 2025, el 75 % en la primera semana de marzo de 2025 y el 90 % a mediados de abril de 2025. En el primer aniversario de la catástrofe habíamos gestionado el 98 % de las solicitudes recibidas y a fecha **10 de diciembre de 2025 hemos gestionado el 98,4 %** de las solicitudes de indemnización. Después de un año seguimos recibiendo solicitudes de indemnización nuevas cada día.

En términos económicos, el CCS ha abonado en el momento de escribir estas líneas **cerca de 4.100 millones de euros**. Son cifras que demuestran el compromiso del seguro español, y del CCS en particular, destacando **la validez del modelo que permite una cobertura universal a un precio asequible** (en viviendas el precio de la cobertura es de 7 euros al año por cada 100.000 euros de capital asegurado) y que es capaz de dar respuesta a eventos extraordinarios hidrometeorológicos y geológicos de alcance global, como las inundaciones causadas por la DANA de finales de octubre y primeros de noviembre de 2024.

Este modelo, que ya recibía una atención global en un contexto de aumento de daños consecuencia tanto de la evolución climática como del aumento de la exposición en todos los países, ha visto redoblado **el interés que recibe desde todas partes del mundo** con la gestión de esta grave siniestralidad.

Las cosas nunca volverán a ser igual después del 29 de octubre de 2024. No lo serán para las víctimas y sus familias, no lo serán para todos los que han pasado por esta experiencia tan dura y traumática. Tampoco lo serán para todos los que, de una manera u otra, **hemos estado involucrados** en la gestión de sus consecuencias.

El CCS ha entrado de lleno en la gestión de eventos millonarios. Muchas de las soluciones adoptadas para la gestión de esta DANA estoy convencida de que se traducirán en **nuevos criterios para la gestión**, como sucedió con la gestión de los daños por viento tras la tempestad Klaus de 2009 o con los criterios de peritación cuando hay tantas pérdidas totales como en los riesgos geológicos de Lorca o de La Palma. Muchos de los criterios y procedimientos adoptados se incorporarán al CCS y a todo el tejido de los actores involucrados en el Seguro de Riesgos Extraordinarios.

Quiero hacer mención a **dos hitos temporales** que han acontecido en el CCS en este año transcurrido desde octubre de 2024: **el 70 aniversario** de la entidad desde su creación; y que acaba un año 2025 en el que hay que preparar un nuevo **Plan de Actuación Trienal (PAT) para el periodo 2026-2028**. La gestión de siniestralidades de alto impacto, que ya estaba incluida en el anterior PAT 2023-2025, ve cómo su relevancia y atención aumenta, y proponemos que sea desarrollada con mucha mayor extensión, aprovechando las lecciones extraídas de este duro año que hemos tenido que afrontar en el ámbito profesional.

Con el recuerdo de las **238 personas fallecidas** (230 en la Comunitat Valenciana), de sus familias y de todos los afectados, espero haber explicado cómo hemos intentado cumplir **nuestra misión de aportar resiliencia económica** tras una catástrofe tan trágica. Si algo se ha puesto de manifiesto es que tener contratado un seguro es muy necesario.

Lecciones aseguradoras de la DANA de Valencia

Mirenchu del Valle Schaan

Presidenta de UNESPA

El 29 de octubre de 2024 algo cambió en la Comunidad Valenciana. Una región acostumbrada a presenciar con la llegada del otoño lluvias torrenciales que provocan inundaciones pero que no suelen alterar la vida cotidiana. Aquel día fue muy distinto. Una DANA, una Depresión Aislada en Niveles Altos, descargó más de 770 litros por metro cuadrado en solo 24 horas. A modo de referencia: ese es el volumen de precipitaciones que recibe la provincia de Valencia en 19 meses.

Lo ocurrido en Valencia hace un año tiene muy pocos sucesos comparables en España. Otros fenómenos naturales recientes, como el terremoto de Lorca (Murcia), en 2011; la erupción del volcán de La Palma, en 2021; o la riada del camping de Biescas (Huesca), de 1996; generaron unas pérdidas personales y materiales muy inferiores. Ni siquiera la gota fría de Bilbao, ocurrida en el verano de 1983, y que era hasta la fecha la mayor catástrofe natural reciente, se le asemeja. Lo sucedido en Valencia superó todo con creces. Desde el primer momento, en la industria aseguradora fuimos conscientes de que estábamos presenciando la peor catástrofe natural de la historia reciente del país.



En circunstancias normales, el CCS se ocupa de los siniestros derivados de riesgos extraordinarios con los medios a su disposición. Con más de 70 años de experiencia, ha gestionado crisis enormes. Pero lo de Valencia fue distinto. La intensidad, la rapidez y, sobre todo, el volumen de los daños, superaron cualquier previsión.

Un sistema de aseguramiento de tres pilares

España cuenta con un modelo de aseguramiento basado en la colaboración público-privada que permite gestionar riesgos climáticos con solidez. Este modelo se basa en tres pilares muy bien definidos: las aseguradoras, Agroseguro y el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS).

Las aseguradoras privadas se ocupan de los daños sobre personas y bienes asegurados ocasionados por la lluvia, los vientos por debajo de 120km/h, el granizo, la nieve y los incendios forestales, sean éstos de origen natural o causados por la mano del hombre.

En segundo término, se encuentran los riesgos del entorno agrario. Aquí entra en juego Agroseguro, un pool asegurador donde 16 entidades unen sus fuerzas para proteger cultivos y cabañas ganaderas frente a todo tipo de eventos climáticos, desde sequías a inundaciones. La colaboración público-privada está aquí presente de varias formas. Por un lado, el CCS actúa como reasegurador y coasegurador del seguro agrario español y, por otra parte,

las administraciones públicas promueven el aseguramiento de los productores a través de subvenciones para varios cultivos. Estas ayudas llegan a cubrir, en ocasiones, hasta el 50% del coste de la póliza.

Entre tanto, el CCS es la entidad pública encargada de indemnizar los daños sobre personas y bienes asegurados generados por inundaciones, vientos superiores a 120 km/h, embates de mar, terremotos y erupciones volcánicas. Todos estos fenómenos climáticos extremos se engloban bajo una etiqueta común denominada «riesgos extraordinarios».

El CCS se financia con un recargo que se aplica a todas las pólizas de daños, así como a los seguros de vida y accidentes emitidos en España, que garantiza que cualquier persona asegurada —desde el dueño de una vivienda hasta una gran empresa— vea sus daños indemnizados tras alguno de los eventos enumerados más arriba. Si tiene seguro privado, tiene la cobertura de riesgos extraordinarios. No es necesaria ninguna decisión de la Administración para que pueda recibir la indemnización.

Este sistema se basa en un principio profundamente solidario: la mutualización del riesgo. Todos los asegurados de España aportamos un poco, para que cuando llegue el momento, nadie enfrente la tragedia solo. Gracias a esto, el CCS cuenta con recursos suficientes para hacer frente a grandes catástrofes como la de Valencia.

El sistema, además, destaca porque trata por igual todos los riesgos. Es decir, el recargo que paga una persona que reside en una zona propensa a las inundaciones, como el Levante, es el mismo que asume alguien que vive en zonas sin esta exposición. Las variaciones en el importe del recargo dependen del capital asegurado por cada póliza, no de la ubicación del riesgo.

Un protocolo para dar una respuesta coordinada

En circunstancias normales, el CCS se ocupa de los siniestros derivados de riesgos extraordinarios con los medios a su disposición. Con más de 70 años de experiencia, ha gestionado crisis enormes. Pero lo de Valencia fue distinto. La intensidad, la rapidez y, sobre todo, el volumen de los daños, superaron cualquier previsión.

Lo esencial en estas situaciones es atender con urgencia un volumen de siniestros tan masivo. Las riadas provocaron 250.000 peticiones de indemnización. Esta cantidad de solicitudes de indemnización equivale a cuatro años de trabajo del CCS, considerando la media anual de los 10 años anteriores, y aquí es donde el sector asegurador dio un paso adelante.

Ante ese desafío, el 13 de noviembre de 2024 se firmó un acuerdo histórico entre el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y UNESPA. Se definió un Procedimiento Operativo Especial (POE) por el que 38 aseguradoras, que representaban el 98% del mercado asegurador en Valencia, prestarían su colaboración al CCS para tramitar los siniestros y contribuir así a agilizar el pago de indemnizaciones. Es decir, el CCS seguía siendo el responsable de pagar los siniestros, pero delegó en las entidades del sector parte de los siniestros ocurridos en la provincia de Valencia. El CCS asumió, entre tanto, la gestión directa de los daños ocurridos en otros territorios como Almería, Cuenca o Castellón.

El resultado fue una movilización sin precedentes. Más de 8.000 profesionales pasaron a trabajar sobre el terreno y de forma remota, coordinando esfuerzos y manteniendo operativa la red de asistencia de manera ininterrumpida. Eran tramitadores, dando forma a cada expediente con rigor y seguimiento continuo; peritos, evaluando daños con precisión; personal de atención telefónica, para tomar nota de las peticiones de los asegurados y resolver dudas urgentes; y más de mil mediadores de seguros, actuando de enlace cercano y permanente entre el asegurado y el sistema.

Un desafío tecnológico y de procedimiento

El protocolo fijaba el marco legal que permitía la colaboración entre las aseguradoras y el CCS. Pero bajo este paraguas había que desarrollar el entramado informático y los procesos que permitieran a cuatro decenas de aseguradoras coordinarse con esta institución.

En solo 15 días hubo que desarrollar una plataforma informática para gestionar decenas de miles de reclamaciones. Sin tiempo para pruebas previas. La herramienta fue arrancada sobre la marcha, utilizando como base una solución informática ya existente para la gestión de siniestros de viento. El sistema se testó en real y se fue ajustando en base a la experiencia, la colaboración entre las partes y el compromiso extremo. Las reuniones eran diarias y a todas horas. Muchas se alargaban hasta bien entrada la noche y se celebraban los fines de semana. La situación lo requería. Los ciudadanos de Valencia y otras partes del sureste español afectados por las inundaciones lo necesitaban.

El desafío no sólo era crear pasarelas tecnológicas que permitieran a las aseguradoras y al CCS transferir información. También era necesario adaptar los procedimientos y los criterios de valoración de daños, dado que las entidades actuaban por cuenta del CCS.

Las cifras de la DANA

La magnitud del desastre se refleja tanto en el número de reclamaciones como en el impacto económico estimado. Las 250.000 solicitudes de indemnización generadas por la DANA dan una idea muy precisa de la dimensión del problema que encaraban quienes vivían en la Huerta Sur de Valencia, tanto en el ámbito personal como en el patrimonial. El coste estimado, según los datos del CCS, asciende a 4.800 millones de euros, una cifra abrumadora que pone en contexto la extraordinaria envergadura del evento y la presión ejercida sobre el sistema de compensación.

El desagregado de esa cifra habla por sí solo y permite visualizar la amplitud del daño sobre todos los sectores afectados:

- 82.000 reclamaciones corresponden a viviendas y comunidades de propietarios.
- 144.000 reclamaciones por automóviles.
- 21.000 peticiones de indemnización de comercios, oficinas e industrias.
- 74 reclamaciones por daños en infraestructuras civiles.

Casi el 50% de las reclamaciones recibidas fue gestionado por las entidades en nombre del CCS. En concreto, asumieron 116.000 siniestros e instaron el pago de 1.250 millones de euros en indemnizaciones. Las entidades se han encargado, principalmente, de tramitar los siniestros correspondientes a los ramos masa. Por sus manos han pasado, en concreto, el 58% de las reclamaciones de automóviles, el 39,5% de las de vivienda y el 18,5% de los siniestros en comercios.

De esta forma, el CCS ha podido centrarse en la gestión de los expedientes más complejos, como los daños estructurales en viviendas o la pérdida de beneficios en industrias. Esta actuación conjunta permitió agilizar los tiempos de respuesta y ofrecer soluciones más rápidas a los asegurados, constituyendo un ejemplo claro de colaboración efectiva que ha marcado la diferencia y que refleja la evolución y mejora constante del sistema de aseguramiento español.

Los siniestros asumidos por el seguro privado

Si bien la parte del león de la DANA recayó sobre los hombros del CCS, las aseguradoras privadas también tuvieron que asumir una carga de siniestros relevante a raíz de este suceso. Fuera del marco del POE, gestionaron 138.454 siniestros por granizo, lluvia y vientos por debajo de 120 km/h en todas las provincias afectadas por la DANA. Estos sucesos conllevaron el desembolso de más de 180 millones de euros adicionales.

Agroseguro, entre tanto, hizo frente a los daños en el campo, donde se vieron afectadas de manera especialmente significativa las producciones de caqui y cítricos, cultivos de gran importancia económica y social para la región. En menor medida, aunque también con impacto relevante en determinadas comarcas, resultaron dañadas las plantaciones de hortalizas y el viñedo. En total, el fenómeno afectó a casi 26.000 hectáreas de superficie agrícola, repartidas en aproximadamente 50.000 parcelas pertenecientes a agricultores profesionales y pequeñas explotaciones familiares. El coste total de las indemnizaciones asumidas por Agroseguro se situó en torno a los 60 millones de euros.

Lecciones aprendidas

¿Y qué hemos aprendido tras la DANA? Las inundaciones han constituido un test de estrés en toda regla para el sistema de aseguramiento español basado en la colaboración público-privada. Aunque hubo dificultades y muchas decisiones se tuvieron que tomar a contrarreloj, el esquema funcionó. Respondimos con rapidez, implementamos herramientas en tiempo récord y construimos puentes entre las instituciones. Todo esto fue posible gracias a la base sólida con la que ya contábamos. Pero también porque supimos colaborar, dialogar, actuar con agilidad, con serenidad y enorme dedicación.

Y ahora que hemos visto lo que somos capaces de hacer bajo presión, nos preguntamos: ¿por qué no preparar el sistema para que esa colaboración se active sola, sin necesidad de improvisar?

La gran lección que nos deja esta experiencia es clara: necesitamos protocolos automáticos de actuación, predefinidos y compartidos. Protocolos que, al superarse ciertos umbrales o criterios, se activen sin debate, sin espera, y pongan en marcha un engranaje común.

Imaginemos un comité técnico especializado que, ante una catástrofe, pulse un botón y que, con ese simple gesto, se despliegue de inmediato una red de colaboración que incluya aseguradoras, administraciones, servicios técnicos y plataformas digitales con criterios claros de asignación de siniestros para que no haya espacio para los errores ni duplicidades y se mantenga informado al asegurado. Esto último es crucial porque, cuando el pago de la indemnización no puede ser inmediato, es importante contar con un sistema transparente que comunique al asegurado el estado de su expediente en tiempo real. De igual forma, cuanto más compleja sea la tramitación, más ágil debe ser el sistema de concesión de anticipos.

Lo que aprendimos hace un año es que podemos hacerlo. Ahora lo que queremos es mejorar. Queremos transformar lo que fue una respuesta de emergencia en un modelo de anticipación, con reglas claras, consensuadas y activadas al instante. Queremos adaptar nuestro sistema de protección a los nuevos tiempos.

Cerrar la brecha de protección

La otra gran lección de la DANA que no podemos ignorar es que, a pesar de la elevada tasa de aseguramiento existente en la provincia del Valencia (el 75% de las viviendas estaba cubierto y el 100% de los vehículos), no todo el mundo estaba protegido.

A pesar del esfuerzo colectivo y del sólido sistema de respuesta, muchas personas afectadas por las riadas no tenían un seguro que les ayudara a empezar de nuevo. Ha habido, pues, familias que, tras perderlo todo, solo han podido recurrir a las ayudas de la Administración central o autonómica.

La existencia de un seguro permite la vuelta a la normalidad. Así lo demuestra, apenas medio año antes de que se produjera la DANA, el incendio de El Campanar. Un edificio residencial entero fue consumido por las llamas, pero gracias a la acción del seguro –el de la comunidad y el que cada propietario tenía para su vivienda–, ha sido posible acometer la reconstrucción.

Nuestro reto es conseguir que todas las viviendas, comercios e industrias en España estén aseguradas. No se trata solo de cuidar de bienes materiales; se trata de proteger proyectos de vida.

Pero la falta de aseguramiento no es el único reto que abordar. También hay que fomentar que la protección sea la adecuada. Es decir, que no se den situaciones de infraseguro. Ya sea porque la persona carece de las coberturas suficientes (pensemos, por ejemplo, en la importancia que puede tener la cobertura de pérdida de beneficios para los negocios en situaciones como las generadas por la DANA de Valencia) o porque los capitales asegurados sean insuficientes. No basta con estar asegurado, hay que estar bien asegurado.

Esto nos obliga a impulsar una cultura del aseguramiento responsable y a mejorar la concienciación sobre el riesgo. Los capitales asegurados deben adaptarse al valor del bien asegurado y debe haber un ejercicio de prevención consciente por parte del tomador.

Conclusiones

Los fenómenos climatológicos extremos son cada vez más frecuentes, intensos y afectan a territorios cada vez más amplios. Vivimos en una época donde los riesgos meteorológicos se han convertido en una realidad cotidiana. Así es nuestro presente: inestable y vulnerable.

En este contexto entra en juego el seguro: un mecanismo que dota de estabilidad al conjunto de la sociedad, que evita que el progreso alcanzado se pierda y que se hace especialmente visible ante situaciones extremas.

La prevención, la concienciación y la colaboración público-privada son esenciales para anticipar los riesgos, minimizar el impacto de los fenómenos naturales y acelerar la recuperación. Si algo hemos aprendido de la DANA es que, en tiempos de turbulencias, el seguro es la única promesa de continuidad.

El seguro agrario: experiencia y compromiso

Ignacio Machetti Bermejo

Presidente ejecutivo de Agroseguro

Año tras año, los fenómenos extremos, sean meteorológicos, geológicos o político-sociales, ponen de relieve la vulnerabilidad de las vidas y las propiedades en la sociedad actual. Y uno muy especial –esta vez, meteorológico– acaba de cumplir un año. Me refiero, claro, a la DANA que arrasó parte del litoral mediterráneo el 29 de octubre de 2024.

Para poner en contexto estas líneas, centradas en los efectos sobre el sector agrícola y ganadero y en la respuesta que correspondió a la industria aseguradora, hay que empezar por recordar que los efectos de este temporal fueron, sobre todo, urbanos.

Todos sabemos que España es un país que dispone de unos mecanismos aseguradores de colaboración público-privada para afrontar eventos de carácter extraordinario que son excepcionales y reconocidos internacionalmente como referencia. Uno es el sistema de cobertura de los *Riesgos Extraordinarios* a cargo del Consorcio de Compensación de Seguros en el ámbito de los seguros personales y generales distintos de la producción agropecuaria –una de las múltiples funciones de esta entidad–; y el otro es el sistema de *Seguros Agrarios Combinados*, que en el ámbito agrícola se desarrolla en coaseguro por las entidades agrupadas en Agroseguro, también con protección reaseguradora del Consorcio.

Ambos hubieron de activarse en el caso de esta DANA, pero la peor parte, sin duda, se la llevó el Consorcio, que ha tenido que hacer frente al evento extraordinario más grave de su historia, tanto en número de expedientes como en factura económica: nada menos que entre 5 y 10 veces más costoso que los récords anteriores, léase las inundaciones en el País Vasco en agosto de 1983, el temporal *Klaus* en enero de 2009 o el terremoto de Lorca (Murcia) en mayo de 2011. Y lo que es más importante, con un altísimo número de víctimas –aún mayor que en el 11-M de 2004–, que hacen de este un episodio especialmente lamentable y que han requerido de una especial sensibilidad en la gestión del Consorcio.



Para muchos agricultores, la indemnización de Agroseguro fue el primer ingreso que recibieron tras la catástrofe.

En total, el número de afectados alcanzó los 10.000 agricultores y ganaderos, y las indemnizaciones se elevaron finalmente hasta los 60 millones de euros. Es una cifra que nada tiene que ver con los daños personales, materiales y empresariales que ha tenido que afrontar el Consorcio, sin duda, pero que sí demuestra en nuestro caso la excepcionalidad del evento meteorológico que produjo esos daños en apenas unas horas.



Y tan solo un año después, aunque a esta fecha aún quedan «flecós», el Consorcio ha resuelto lo que le tocaba, acercándose a los 5.000 millones de euros. Como en ocasiones anteriores, ha contado con la inestimable colaboración de todo el sector asegurador, pero lo cierto es que esta entidad pública ha dado el 'do de pecho', y ha demostrado dos cosas: una, su enorme eficacia y la absoluta necesidad de su existencia; y dos, la plena justificación de la necesidad de acumular reservas, cuya suficiencia nunca está garantizada. Por todo ello, mi expreso reconocimiento y efusiva felicitación al Consorcio –lo digo con orgullo, es mi antigua casa– y a sus responsables.

Dicho esto, la DANA también impactó de forma severa en el campo. El seguro agrario se ha enfrentado a eventos más costosos y con mayor acumulación de expedientes –como ejemplos recientes, las heladas de 2022 o la intensa sequía de 2023–, pero este caso ha representado la peor tormenta individual en la ya larga historia del sistema. En cuestión de horas, precipitaciones torrenciales, granizo o vientos huracanados pueden arrasar el trabajo de todo un año, afectando a miles de agricultores y ganaderos en amplias zonas del país. Y así ocurrió a finales de octubre de 2024 en la Comunidad Valenciana y en Castilla-La Mancha, sin olvidar que el primer impacto de la DANA ya se había hecho notar pocas horas antes en la provincia de Almería.

Un año después, aún produce desazón recordar aquellos sucesos, pero también es vital reflexionar sobre los mecanismos puestos en marcha por Agroseguro y el resto de los actores del seguro agrario en las horas, días y semanas posteriores para aprovechar la experiencia y afinar los procesos, de forma que, cuando la realidad climática nos vuelva a poner –porque lo hará– en una situación parecida –o peor–, la respuesta sea cada vez más eficaz.



Es evidente que el sistema de seguros agrarios, tras cuatro décadas y media de funcionamiento, tiene a sus espaldas muchos ejemplos de eventos históricos –sequías, borrascas, heladas– y mucha experiencia en la gestión de siniestros masivos, lo que permite a Agroseguro activar con rapidez los procesos de peritación y atención a los asegurados. Pero de cada caso se aprende, y hay que seguir avanzando, porque, lamentablemente, el clima no para de superarse a sí mismo.

¿Qué circunstancias marcaron la DANA de octubre de 2024 y cuáles fueron las claves de su gestión? En primer lugar, su dimensión. La humana –esto es obvio–, la económica y la geográfica. El evento meteorológico causó graves daños en diversas zonas de la península ibérica, pero si nos centramos solo en la provincia de Valencia, los daños se extendieron por una superficie amplísima, ya que el viento, las fuertes precipitaciones y el pedrisco impactaron en explotaciones agrícolas de numerosos municipios, muchos de ellos alejados de las zonas donde se concentraron los mayores daños personales y materiales. La superficie agrícola afectada sumó 25.500 hectáreas, y lo que es aún más importante, más de 50.000 parcelas, que tuvieron que ser evaluadas una a una, con la mayor celeridad posible y sin menoscabo del rigor técnico.

La segunda clave ha sido la tecnología. Desde el día siguiente a la tormenta, las nuevas tecnologías y los desarrollos implantados por Agroseguro en los últimos años nos permitieron realizar un primer mapa aproximado de las zonas que podrían haber resultado afectadas y una primera planificación del despliegue de evaluadores de daños que iba a ser necesario. Y para esto fue también muy importante la experiencia y el conocimiento del terreno y de la estructura productiva regional que tiene nuestro personal en las direcciones territoriales.



Y un tercer aspecto a resaltar fue la comunicación, que resultó clave no solo para agilizar la gestión, sino además para ayudar a aplacar el caos, el temor y la incertidumbre que una situación así genera. En el momento en que tuvimos conocimiento de la gravedad de los daños registrados, se procuró trasladar a la Generalitat Valenciana, a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a la Junta de Andalucía, al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y a los representantes sectoriales mensajes de tranquilidad, especialmente en tres aspectos: el fundamental, que todos los daños –por pedrisco, lluvia, viento o inundación– estaban cubiertos por el seguro agrario; y además, que se tramitarían todas las declaraciones de siniestro, se presentarían cuando se presentarían –conscientes de la imposibilidad de acceso inmediato a las parcelas–, y se reforzaría cuanto fuera preciso la red pericial local, claramente insuficiente para la magnitud de lo ocurrido, con el objetivo de visitar todas y cada una de las parcelas afectadas. Y, por supuesto, mantuvimos contacto permanente con nuestras 16 entidades coaseguradoras para conocer las circunstancias de sus y nuestros clientes.

En los días sucesivos, se emitieron diversas notas de prensa y se atendieron casi un centenar de peticiones de los medios de comunicación. Además, se reforzaron todas las vías de contacto, tanto telefónico como por correo electrónico y a través de la página web, donde se abrió un apartado especial de información. Asimismo, mantuvimos un contacto permanente con organizaciones agrarias y cooperativas locales para conocer y compartir el impacto de la DANA en el sector, y trasladamos a la Conselleria de Agricultura, Agua, Ganadería y Pesca de la Generalitat Valenciana, y en varias ocasiones al propio conseller, en reuniones telemáticas y presenciales, el dispositivo preparado por Agroseguro para afrontar una muy complicada evaluación de daños de la forma más rápida posible.

La evaluación de daños: 10.000 agricultores y ganaderos afectados

Las circunstancias no estuvieron exentas de cierto «salto al vacío», debido a la enorme dificultad de precisar, en las primeras horas y días, el impacto real de la DANA y los posibles escenarios a los que nos enfrentábamos –aun con la certeza de que nos encontraríamos con una superficie afectada muy elevada–, lo que obligaba a preparar un dispositivo potente, pero flexible, muy especialmente en lo referente al despliegue de técnicos tasadores, que no podía hacerse de golpe porque no habría resultado eficiente.



Agroseguro enfocó su trabajo en la inmediatez y en la calidad de servicio que se requería. Centramos nuestros primeros esfuerzos en evaluar de manera inmediata las producciones listas para la recolección, con el objetivo no solo de aportar cuanto antes liquidez al sector, sino además de facilitar a los productores la posibilidad de dar salida a la producción que no tenía daños. En concreto, en la fecha del siniestro, solo una pequeña porción de la producción valenciana de caqui estaba ya recogida, con la mayor parte aún en el árbol, expuesta al fuerte viento, lluvia y pedrisco. El rápido trabajo de evaluación de daños realizado por Agroseguro tenía gran trascendencia, si tenemos en cuenta que el caqui es una de las producciones valencianas más importantes.

Y tras el caqui, se procedió a la evaluación de daños del resto de producciones: uva de vino –ya recolectada, pero con daños en plantación debido al arrastre de viñas por el torrente de agua–, hortalizas, instalaciones... Y por supuesto, cítricos: la evaluación de todos los daños se extendió hasta finales de marzo, cuando las últimas explotaciones afectadas por la DANA –las de variedades más tardías– terminaron su campaña de recogida.

La evaluación de daños comenzó, en firme, la semana del 4 de noviembre, y el día 28 –apenas un mes después de la tormenta– se abonaron los primeros 10 millones de euros. Un plazo muy breve, si tenemos en cuenta las dificultades que tuvieron los afectados para poder emitir los partes de siniestros, y las nuestras para iniciar las peritaciones

debido a la inaccesibilidad inicial de las parcelas y a las también enormes complicaciones de los desplazamientos. Para muchos agricultores, la indemnización de Agroseguro fue el primer ingreso que recibieron tras la catástrofe.

En total, el número de afectados alcanzó los 10.000 agricultores y ganaderos, y las indemnizaciones se elevaron finalmente hasta los 60 millones de euros. Es una cifra que nada tiene que ver con los daños personales, materiales y empresariales que ha tenido que afrontar el Consorcio, sin duda, pero que sí demuestra en nuestro caso la excepcionalidad del evento meteorológico que produjo esos daños en apenas unas horas.

Y también hay que admitir –y agradecer– que el sector ha reconocido nuestros esfuerzos de comunicación y de gestión, evaluación de daños y abono de indemnizaciones, valorando de forma muy positiva varios de esos aspectos, sobre todo el de la rapidez en los pagos.

El compromiso de los profesionales de la peritación



De la treintena de peritos tasadores que habitualmente trabajan en la Comunidad Valenciana, se llegó a desplazar a más de un centenar, procedentes de toda la península e incluso de Canarias, al tiempo que también se desplazó a empleados de Agroseguro desde Madrid, Cataluña, Aragón y Castilla-La Mancha para participar en la coordinación de trabajos. Todo ello se hizo en condiciones logísticas muy complicadas, con vías de transporte y comunicación impracticables. Por ello, solo podemos agradecer la paciencia y el compromiso de los peritos tasadores, que tuvieron que padecer no solo parcelas embarradas o anegadas, sino atascos totalmente desconocidos para Valencia y numerosas carreteras cortadas o afectadas. Incluso muchos de ellos tomaron la decisión de pernoctar en alojamientos situados en municipios alejados del entorno urbano de Valencia, pero cercanos a las principales zonas afectadas, para poder facilitar sus desplazamientos y un acceso más rápido a las explotaciones. En ocasiones, evaluaron daños en parcelas donde no quedaba prácticamente nada, ni una planta o árbol, o donde el barro alcanzaba una altura considerable. Y para llegar hasta las explotaciones, fueron los propios peritos quienes facilitaron el transporte a los asegurados, ya que muchos de ellos habían perdido sus vehículos durante la tormenta. Les escucharon, les acompañaron y desde luego dieron todo de sí mismos para proporcionar el mejor servicio a nuestros asegurados en un momento plagado de emociones, urgencias y dificultades. Casi podría decirse que lo de menos fueron las cuestiones técnicas de la peritación, porque, como ya he dicho, en Agroseguro tenemos amplia experiencia en evaluar daños provocados por fenómenos tormentosos graves y en complejas y extensas campañas de peritación.

El Real Decreto-ley 7/2024

Por añadidura a los procesos propios de la respuesta aseguradora, el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación encargó a Agroseguro la labor de identificar a los productores afectados, tanto asegurados como no asegurados, en todo el ámbito geográfico en el que había impactado la DANA, con el objeto de incluirles dentro del [Real Decreto-ley 7/2024](#), de 11 de noviembre, por el que se adoptaban medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la DANA.



En concreto, el texto estableció que la condición de beneficiario se determinaría tras «una evaluación de los daños realizada por la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA) a partir de los informes periciales que al efecto proporcionase Agroseguro, tanto sobre explotaciones o parcelas que cuenten con aseguramiento como sobre aquellas que no dispongan del mismo».

En este punto, creo que es preciso aclarar que las administraciones públicas siempre han defendido la utilidad y la necesidad de asegurar, y todas ellas apoyan la suscripción del seguro con fondos presupuestarios para subvencionar una parte muy importante de su coste, que en conjunto ronda el cincuenta por ciento. Por esta razón, en circunstancias normales no se destinan fondos a conceder ayudas directas a producciones asegurables.

Pero las circunstancias de este caso no fueron normales. La excepcionalidad de la situación vivida en octubre de 2024 y su impacto económico obligaron a las administraciones públicas a articular medidas extraordinarias para aquellos productores sin seguro, ya que asumir el riesgo de no recuperar un tejido económico tan importante como el sector primario en Valencia no era un escenario admisible. Dotar de ayudas extraordinarias a las explotaciones aseguradas y no aseguradas para que pudiesen regresar a la actividad tenía repercusiones más allá de la actividad agraria y ganadera, pues también supuso preservar la actividad económica de las empresas auxiliares, distribuidoras, de transportes, comercios... En definitiva, que el sector primario se recuperase en el menor tiempo posible y con el menor impacto trascendía mucho más allá del campo.

La labor desarrollada por Agroseguro para llevar adelante las tareas encomendadas en el Real Decreto-ley no solo requirió del despliegue de un centro de recepción de llamadas externo, con más de 200 operadores trabajando, sino contar con la experiencia y capacidad de gestión de los profesionales de Agroseguro y con un importante apoyo tecnológico que permitió delimitar en muy breve plazo de tiempo la conocida como «zona cero»: áreas continuas y

homogéneas conformadas por municipios con evidencia constatada de daños graves, superiores al 40 %, en gran parte de sus explotaciones. Para ello, se contó con herramientas GIS, con las primeras valoraciones en campo y con dos empresas externas de teledetección referentes en la materia (AriSat y VisualNace).

Se contactó con casi 40.000 potenciales afectados y, en su caso, se asignaron los trabajos de valoración en campo a profesionales de la peritación que gracias a su trabajo constante y comprometido pudieron cumplir con el exigente plazo que marcó el Real Decreto-ley, finalizando casi todos los procesos e informes muy pocas semanas después de la DANA.

Conclusiones y agradecimientos

Sin lugar a duda, la DANA de octubre de 2024 representó para el seguro agrario un evento muy singular, de los que se pondrán como ejemplo. Primero, por las propias circunstancias que rodearon los daños causados: su extensión, el número de afectados, el momento en que ocurrió –con producciones en recolección– o las dificultades de localización, acceso y movilidad, todo lo cual puso el foco en la necesidad de una acertada planificación que compatibilizara la urgencia con la eficiencia.

Pero, además, por el contexto, que imbuyó de una especial sensibilidad toda la gestión –yo pude percibir lo conmovidos que estaban quienes participaron en esta labor, sobre todo nuestros colaboradores locales–, y, en consecuencia, la importancia que adquirieron una buena labor de comunicación y una actitud de especial empatía, que permitieron soslayar la gran incertidumbre en todos los aspectos.

Lo mismo, pero a escala mucho mayor, ocurrió con los daños que tuvo que afrontar el Consorcio de Compensación de Seguros, para quien este evento adquirió una excepcionalidad sin precedentes... y encima con un primer responsable de su gestión que acababa de «aterrizar» en ella, ¡menudo bautismo de fuego!

Yo creo que ambas instituciones supimos responder, como también lo hicieron entidades, mediadores, técnicos tasadores y, en definitiva, el sector asegurador en su conjunto. Y estoy seguro de que, un año después, habrá aumentado la confianza en el seguro y nuestros observadores internacionales nos tomarán aún más como referencia.

Se puede concluir que las claves estuvieron en la identificación y desarrollo de los procesos adecuados para una gestión masiva –incluyendo la colaboración sectorial–, así como en potenciar la escucha y atención a los afectados, ejercitando la máxima empatía y sensibilidad posible, sin olvidar la importancia de actuar de manera coordinada con las administraciones públicas y, en nuestro caso, con las entidades coaseguradoras.

Quiero trasladar nuestro expreso reconocimiento a los responsables y al personal de nuestras coaseguradoras y de sus redes comerciales por su trabajo en las semanas posteriores a la DANA, y también a todos los peritos colaboradores que participaron, desde todos los puntos de España, en la evaluación de daños. Pero es obligado un especial agradecimiento a todos los trabajadores de Agroseguro, muy en particular a los compañeros de nuestra dirección territorial de Levante, que realizaron una labor impecable tras la tragedia.

Por último, quiero manifestar todo el cariño de Agroseguro para todos los afectados por la DANA, especialmente para aquellas personas que sufrieron pérdidas irreparables.

Visibilización del papel del perito de seguros

Francisco de la Puente Álvarez

Presidente

Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías (APCAS)

Se me ha invitado, como Presidente de APCAS (Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías), por el Consorcio de Compensación de Seguros de España a exponer en esta revista mi visión o punto de vista sobre el siniestro extraordinario de la DANA de Levante en España iniciado el 29 de octubre de 2024, del que, semanas tras la fecha de publicación de este número de la revista se ha cumplido un año.

Lo primero es recordar especialmente a las víctimas fallecidas y a sus familias por la pérdida de sus personas queridas y expresar mis condolencias. Quisiera recordar asimismo a las víctimas no mortales que sufrieron daños personales y materiales, cuyo modo de vida resultó profundamente afectado.

Ante estos siniestros asegurados extraordinarios, España cuenta con la organización e infraestructura permanente del Consorcio de Compensación de Seguros que, dada la naturaleza y el alcance de los daños producidos, así como el grado de afectación de personas, hogares, vehículos, industrias, infraestructuras y otros, ha tenido un papel fundamental en la cobertura aseguradora de esta catástrofe.

APCAS, desde el primer momento, se puso a disposición del Consorcio de Compensación de Seguros, con el que mantuvimos varias reuniones para aportar ideas y soluciones ante un siniestro tan extraordinario, así como con las entidades aseguradoras a través de UNESPA, ofreciendo nuestra mayor disponibilidad a colaborar.

APCAS también realizó las gestiones internas con sus peritos individuales y gabinetes asociados para informales de la situación, dar apoyo técnico, elaborar un manual con medidas de prevención de riesgos, avisar de la necesidad de profesionales que iban a ser necesarios para atender la importante siniestralidad, etc.

Asimismo, APCAS se comunicó inmediatamente con todo el sector asegurador y con la sociedad a través de los medios de comunicación y sus redes sociales para corregir la desinformación o información confusa que siempre se produce en momentos de caos, e informando colectiva e individualmente a las víctimas sobre las medidas más adecuadas para facilitar la gestión de su siniestro. La transparencia y la información veraz son claves para evitar el desconcierto y garantizar que el proceso de recuperación sea lo más eficiente y rápido posible.



Los peritos de seguros y gabinetes socios de APCAS han mostrado la capacidad de adaptación a las circunstancias tan difíciles que ha presentado este siniestro y han aportado el conocimiento técnico y la infraestructura para afrontarlo y permitir al Consorcio y a las entidades aseguradoras poder cumplir con sus obligaciones hacia los asegurados.

Durante este año, APCAS ha participado en distintos foros para colaborar con el análisis de las consecuencias y circunstancias de la DANA y la atención a los siniestros producidos.

Esta siniestralidad tan grave supuso para toda la toda la sociedad, y especialmente para el sector asegurador, la **visibilización de la importancia de su papel en los siniestros, de la actividad real que realizan los peritos de seguros, en muchos casos no reconocida, y especialmente de la necesidad de la interacción personal con las víctimas**, ya que en esos graves momentos las víctimas sólo ven caos y pérdidas, y **necesitan de personas que aporten conocimiento y aporten confianza, tranquilidad, certidumbre y soluciones a los graves problemas sufridos**. Se mostró que la labor de los peritos de seguros va más allá de la pura función técnica, valorando y analizando los daños gracias a un profundo conocimiento técnico, con imparcialidad y con compromiso ético. Su labor también se dirige a la necesidad de la presencia personal del perito de seguros por su empatía, apoyo a las víctimas, comprensión de la situación particular de cada afectado y necesario apoyo personal, incluso psicológico, en esas circunstancias, mostrando su voluntad de servicio a los afectados. Los peritos de seguros de APCAS han sido percibidos como una mano amiga, de apoyo y colaboración por parte de las víctimas. La alta valoración que han obtenido estos profesionales en las encuestas de satisfacción que ha realizado el Consorcio de Compensación de Seguros en otras siniestralidades así lo demuestran.



Los peritos de seguros y gabinetes socios de APCAS han mostrado la capacidad de adaptación a las circunstancias tan dificultosas que ha presentado este siniestro y han aportado el conocimiento técnico y la infraestructura para afrontarlo y permitir al Consorcio y a las entidades aseguradoras poder cumplir con sus obligaciones hacia los asegurados.

Todo ello para conseguir el fin de la pericia: asegurar que en la solución de los siniestros se toman decisiones justas, personalizadas y transparentes en beneficio de todos los implicados y lograr que los afectados puedan recuperar su situación previa al desastre lo antes posible.

Hay que tener en cuenta el esfuerzo realizado por los peritos de seguros de APCAS y su desplazamiento fuera de la zona habitual de trabajo durante varios meses. Pero además del esfuerzo que supone atender la gran siniestralidad producida en el corto periodo de tiempo que ha supuesto la DANA han tenido que redoblar sus esfuerzos para

seguir atendiendo la siniestralidad habitual diaria, pues se han seguido produciendo siniestros asegurados en toda España y todas las víctimas necesitan de la atención y gestión del siniestro por parte del perito de seguros.

Es el momento de que todo el sector asegurador hable de esta labor y servicio, y la invitación del Consorcio a participar en esta revista es un ejemplo de ello, para lograr que nuestra labor sea más respetada, reconocida y valorada por la sociedad.

Los peritos de seguros seguimos aún hoy en día trabajando en la gestión y resolución de siniestros en relación a esta DANA, pues se siguen recibiendo por el Consorcio solicitudes de indemnización (1.240 en los tres últimos meses) y quedan 4.971 solicitudes en diferentes fases del proceso de valoración de los daños por parte de los peritos, entre las que se sitúan las que presentan mayor dificultad, como ocurre con los siniestros relacionados con la industria¹.

Esta siniestralidad ha evidenciado que en los siniestros importantes, con consecuencias tan catastróficas, no se puede improvisar. España cuenta con una entidad para atender los siniestros extraordinarios asegurados, el Consorcio de Compensación de Seguros, lo que permite afrontar pronto y coordinadamente la siniestralidad previsible o habitual, pero que puede verse lógicamente sobrepasada en casos como la DANA que nos ocupa, una gran siniestralidad concentrada en muy poco tiempo (más de 250.000 solicitudes de indemnización).

Los peritos de seguros, como expertos en la resolución de siniestros, queremos finalmente aportar ideas y soluciones para una mejor respuesta ante los eventos catastróficos en general y específicamente los de tan elevada intensidad, que podemos resumir en:

- Una vez que ya se está finalizando la gestión de la siniestralidad de la DANA tenemos que afrontar todo el sector asegurador una autocrítica y un análisis de lo que se ha hecho bien y lo que se podía haber hecho mejor. Hay que reflexionar sobre tres momentos claramente diferenciados: antes de la DANA, durante su ocurrencia y después de la catástrofe.
- Hay que hacer un análisis, entre todos, de los siniestros ocasionados por riesgos extraordinarios e informar a las distintas administraciones para una adecuada prevención.
- Hay un gran papel posible de los peritos de seguros para la prevención en los siniestros ocasionados por riesgos extraordinarios, que debe de ser valorada y contratada.
- El Consorcio de Compensación de Seguros debe de ser el centro de coordinación en la gestión de la atención de los siniestros catastróficos de bienes asegurados.
- Es preciso establecer nuevas vías de colaboración entre las administraciones públicas y las entidades del sector asegurador (reforzando la colaboración público-privada) para la mejor resolución de los siniestros catastróficos.
- Hay que establecer relaciones continuadas entre todo el sector asegurador para analizar los riesgos catastróficos, ya que se espera que aumenten de frecuencia en los próximos años.
- Hay que establecer protocolos de atención de los siniestros asegurados graves, especialmente los de alta siniestralidad concentrada en poco tiempo, en los que participemos todos los implicados. No se pueden establecer planes de resolución de siniestros sin contar con los peritos de seguros, ya que la figura del perito de seguros no se puede improvisar ni se pueden utilizar otros profesionales para realizar funciones de pericia de seguros pues desconocen las características de la labor específica a realizar en los siniestros asegurados por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Estos protocolos deben servir también a las administraciones públicas para la atención de siniestros no asegurados coordinadamente con el Consorcio y que permitan delimitar los distintos campos de actuación y de pericia.
- Hay que generar una formación continuada para los peritos de seguros sobre los protocolos de gestión de los

¹ [24ª Nota informativa del CCS en relación con la DANA de octubre de 2024](#)

siniestros extraordinarios en los que participe el Consorcio de Compensación de Seguros, para que los peritos de seguros que no trabajan habitualmente con el Consorcio conozcan los procedimientos, las necesidades de información y la propia estructura del Consorcio y su funcionamiento, lo que permitirá su colaboración inmediata en caso de ser necesarios. APCAS se ofrece a través de su centro de formación CEAPS, para coordinar con el Consorcio esa formación para sus socios y ampliarla a otras entidades del sector asegurador con objeto de que se conozca la particularidad del papel del perito de seguros en los riesgos extraordinarios.

- Hay que establecer protocolos de comunicación y digitalización que permitan a los peritos de seguros que no trabajan habitualmente con el Consorcio el poder incorporarse fácilmente con sus sistemas de digitalización propios a la gestión de los siniestros catastróficos que requieran de incorporaciones adicionales y que pueden trabajar en las mismas condiciones que los peritos del Consorcio.
- En los siniestros catastróficos se necesitan canales de información verificables para los medios de comunicación que disminuyan la confusión que se produce en este tipo de eventos.
- Hay que educar a la población de las zonas con alto riesgo de siniestralidad en las medidas preventivas para evitar pérdidas personales y minimizar las materiales ante siniestros catastróficos, especialmente en zonas donde se producen con cierta reiteración.

La conclusión final por nuestra parte es que todos los que participamos en el sector asegurador podemos y debemos realizar nuestro trabajo para mejorar la asistencia y solución a los siniestros extraordinarios asegurados.

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.

La DANA de Valencia 2024: El gran examen del sistema asegurador español

Celedonio Villamayor Pozo

Director de Operaciones

Consorcio de Compensación de Seguros

Introducción: Contexto y naturaleza de un riesgo histórico

La Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) que golpeó a la Comunidad Valenciana a finales de octubre de 2024 ha trascendido la crónica meteorológica para consolidarse como el mayor siniestro por inundación jamás gestionado por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). Entre el 29 de octubre y el 4 de noviembre, se desataron precipitaciones torrenciales que no solo desbordaron ríos y barrancos, sino que colapsaron las redes de drenaje y anegaron vastas áreas residenciales, industriales y agrícolas, afectando severamente al área metropolitana de Valencia y numerosas comarcas de la provincia.

El impacto humano, social y económico fue de una escala extraordinaria. Miles de viviendas quedaron inhabitables, flotas enteras de vehículos particulares y de empresa fueron destruidas, y la actividad económica se paralizó en polígonos y comercios, sumado a graves daños en infraestructuras críticas como carreteras y ferrocarriles.

La dimensión económica de la catástrofe marca un punto de inflexión en la historia del seguro en España. Tanto por volumen como por velocidad de pago, la gestión de esta DANA es ya un caso de estudio obligado.

En marzo de 2025, apenas cuatro meses después del evento, el CCS ya había abonado más de 2.600 millones de euros. Para noviembre de 2025, el importe pagado ha superado los 4.000 millones de euros, con una tasa de resolución de expedientes del 98,3 %.



Desde la perspectiva de la gestión de riesgos, este evento ha puesto a prueba, como nunca antes, el modelo español de cobertura de riesgos extraordinarios. Las cifras hablan por sí solas: el CCS recibió más de 250.000 solicitudes de indemnización, concentrándose más del 95 % en la provincia de Valencia. A fecha de 24 de noviembre de 2025, más de un año después de la tragedia, el CCS ha registrado un total de 250.663 expedientes y ha abonado más de 4.000 millones de euros, con una estimación de coste final que ronda los 4.800 millones. En términos de volumen, se trata, sin duda, del mayor desembolso en los más de 70 años de historia de la institución.

El concepto de «riesgo extraordinario»: La llave del sistema

Para comprender la respuesta ante esta catástrofe, es fundamental entender la definición legal de «riesgo extraordinario». Según Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, el Consorcio indemniza los daños directos en personas y bienes —así como la pérdida de beneficios— cuando estos derivan de fenómenos naturales de carácter extraordinario (inundaciones, terremotos, embates de mar) o hechos de incidencia política y social que estén recogidos en el propio reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

En el caso de la DANA de 2024, el factor determinante no fue únicamente la intensidad pluviométrica, sino la consecuente «inundación extraordinaria». Este concepto técnico abarca el anegamiento por desbordamiento de cauces naturales o artificiales y la escorrentía violenta en zonas urbanas.

La piedra angular de este sistema de protección es su carácter obligatorio y complementario. La cobertura no es opcional: un recargo a favor del CCS se incluye automáticamente en las primas de seguros privados (hogar, vida, autos, comercios, etc.), garantizando que la práctica totalidad de los bienes y personas asegurados frente a incidentes «ordinarios» esté también protegido ante estos eventos extremos.

Mecanismos de gestión: El «Stress Test» operativo

La magnitud de la DANA de Valencia ha funcionado como la prueba de estrés más exigente para la maquinaria operativa del CCS. Su respuesta se ha articulado sobre una base normativa sólida, una gestión propia y, crucialmente, una colaboración intensiva con el sector privado.

Al tratarse de una inundación extraordinaria, la naturaleza del evento activa automáticamente la intervención del Consorcio. A diferencia de los siniestros comunes, en los que cada aseguradora tramita sus expedientes, aquí el CCS asume el control directo: registro, peritación, valoración y pago.

Aunque la experiencia previa en desastres, como la erupción de La Palma o diferentes inundaciones extraordinarias, sirvieron de base, la concentración geográfica de los daños en el densamente poblado entorno de Valencia planteó un desafío logístico sin precedentes.

El cuello de botella en cualquier catástrofe natural es la valoración del daño (peritación). Y a través del Procedimiento Operativo Especial se movilizaron cerca de 2.300 peritos tasadores adicionales dedicados exclusivamente a la DANA. La inmensa mayoría de estos expertos provenían de aseguradoras privadas y gabinetes periciales, activados gracias a los acuerdos de colaboración especiales con el CCS. Este despliegue fue vital para inspeccionar decenas de miles de activos en pocas semanas.

Por ello, el CCS estableció un conjunto de criterios periciales que se enmarcaron en el Procedimiento Operativo Especial de colaboración entre el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), UNESPA y las 38 entidades

aseguradoras que se adhirieron al mismo, con el objetivo de garantizar una respuesta ágil y homogénea ante una situación excepcional.

Los criterios periciales establecidos por el CCS para la gestión de daños derivados de riesgos extraordinarios no son meras directrices técnicas, sino que reflejan una filosofía orientada a la protección del asegurado y la eficiencia operativa en situaciones de alta complejidad. La combinación de rigor técnico, flexibilidad frente a circunstancias excepcionales y la incorporación de herramientas digitales permite garantizar una respuesta rápida, justa y adaptada a la realidad del mercado. En definitiva, se trata de un modelo que prioriza la transparencia, la colaboración y la equidad, asegurando que la indemnización no solo compense el daño material, sino que también facilite la recuperación integral del asegurado en el menor tiempo posible.

Crterios de valoración de expedientes de autos utilizados en la DANA

Esta filosofía se aplica a todos los vehículos, con independencia de sus características, que tienen una póliza de seguro específicamente contratada, sobre la base de los siguientes principios:

Simplificación en la determinación de pérdida total

Uno de los principios fundamentales es la **eficiencia en la gestión**. Cuando la pérdida total del vehículo es evidente, basta con la documentación del triaje (fotografías representativas georreferenciadas) para confirmar la valoración, sin necesidad de inspección presencial ni de videoconferencia. Esta medida agiliza el proceso y evita demoras innecesarias.

Comunicación clara y segura con el asegurado

Se establece la obligación de contactar al asegurado mediante un SMS inmediato, informando sobre la asignación del expediente y el perito responsable. Además, se prohíbe solicitar datos bancarios por medios electrónicos, priorizando la seguridad y la protección de datos mediante entrega presencial o videoperitación. Este enfoque refuerza la **confianza y la transparencia** en la relación con el asegurado.

Uso de tecnologías y evidencias digitales

La filosofía pericial fomenta la **videoperitación** y la aceptación de fotos o vídeos del asegurado como prueba suficiente para determinar la pérdida total. Esta apuesta por la digitalización permite reducir tiempos y costes, manteniendo la fiabilidad del proceso.

Crterios de valoración económica

Para vehículos con seguro exclusivamente de responsabilidad civil se recomienda aplicar el **valor venal del vehículo**, corregido según el estado previo del vehículo e incrementado en un 20 %, sin incluir accesorios. En vehículos con garantías de daños propios se aplican las normas del contrato, respetando mejoras y exclusiones. Además, se fijan **valores mínimos indemnizables** para vehículos en funcionamiento con ITV en vigor: 750 € para turismos, 400 € para motocicletas y 150 € para ciclomotores. Estos mínimos garantizan una compensación justa, incluso en casos de vehículos de bajo valor.

Tratamiento de restos y ofertas

La filosofía busca evitar reducciones injustificadas en la indemnización. Si el asegurado acredita la reparación, no se descuentan restos. Para pérdidas totales se establecen reglas claras: no se descuentan restos en vehículos

trasladados a campas municipales y en aquellos en los que el valor de mercado es inferior a 10.000 €; para valores entre 10.000 € y 30.000 €, se solicita una oferta; y por encima de 30.000 €, tres ofertas, aplicando la mayor. De forma excepcional, se acepta el valor ofertado por el desguace, salvo que sea desproporcionadamente bajo. Se prohíbe aplicar valores estimados sin soporte documental, garantizando **transparencia y equidad**.

Cobertura de garantías adicionales

Se reconoce la aplicación de garantías como vehículo de sustitución o inmovilización, siempre que estén contempladas en el contrato para riesgos ordinarios y se haya abonado el recargo correspondiente. Este criterio asegura la **coherencia contractual** y la protección integral del asegurado.

Criterios de valoración de expedientes distintos de autos

Estos criterios se aplican a viviendas, comunidades de propietarios, comercios, oficinas, industrias y obras civiles.

Principios de valoración y preexistencias

La filosofía subyacente parte de la necesidad de **determinar el valor real de los bienes afectados**, respetando la forma de valoración contratada en la póliza. Para viviendas, se aplica habitualmente el **valor de reposición a nuevo**, incluyendo el IVA cuando el asegurado no es sujeto pasivo. En el cálculo del valor de los bienes existentes en momento del siniestro del continente se emplean módulos de costes de ejecución material, generalmente utilizados en el sector de construcción, CYPE ajustados por tipología, zona y calidad, añadiendo gastos generales, beneficio industrial, honorarios y tasas, lo que permite alcanzar un valor de nuevo. En caso de pólizas a valor real, se introduce la depreciación según antigüedad y vida útil del bien (100 años para viviendas).

Inclusión de impuestos y gastos complementarios

Un principio esencial es la **inclusión del IVA en las indemnizaciones** cuando el asegurado no puede deducirlo, así como la consideración de gastos complementarios (demolición, limpieza, retirada de lodos) hasta un límite del **4 % de la suma asegurada total**, tanto en pérdidas totales como parciales. Este enfoque busca cubrir no solo el daño directo, sino también los costes asociados a la recuperación del bien.

Flexibilidad frente al infraseguro

La filosofía pericial se orienta hacia la **protección del asegurado**, evitando penalizaciones desproporcionadas. Por ello, se deroga la regla proporcional en ciertos casos y se establece que no se aplicará la regla proporcional para daños inferiores a 10.000 € o insuficiencias de capital de hasta el 30 % en riesgos simples y 15 % en riesgos complejos. Esta medida refleja un criterio de **equidad y proporcionalidad**.

Adaptación a la realidad del mercado

Estos criterios reconocen la **inflación esperada en los costes de reparación**, incrementando en un 20 % los precios de referencia CYPE y los alquileres para inhabilitabilidad. Asimismo, se prevé un anticipo sustancial sin necesidad de visita presencial, siempre que existan evidencias suficientes, lo que demuestra una filosofía de **agilidad y confianza en la información disponible**.

Innovación y simplificación en la gestión

Se fomenta el uso de **videoperitación** mediante plataformas, reduciendo tiempos y costes. Además, se aceptan declaraciones responsables del asegurado para valorar contenidos retirados sin soporte documental, aplicando el capital asegurado como referencia legal. Estas medidas evidencian una apuesta por la **digitalización y simplificación administrativa**, sin menoscabar la seguridad jurídica.

Cobertura integral y criterios específicos

La filosofía también se refleja en la amplitud de coberturas: desde pérdidas de beneficios por imposibilidad de acceso hasta riesgos geológicos, daños por robo durante la limpieza y compensación de capitales entre artículos de una misma situación de riesgo, incluso si la póliza no lo contempla. Se eliminan requisitos como contratos de alquiler para indemnizar inhabilitación y se reconoce la limpieza con medios propios, valorada a 12 €/hora.

Transparencia y coordinación

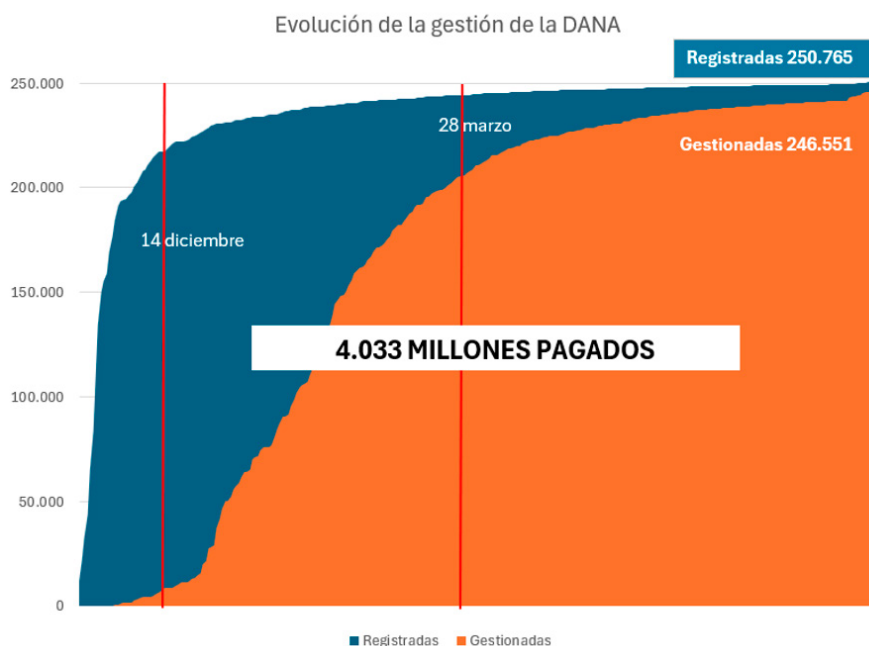
Finalmente, se promovió la **coordinación entre peritos y entidades** mediante reuniones periódicas y herramientas como el visor GIS, que permitieron identificar zonas y profesionales intervinientes. Todo ello refuerza la filosofía de **colaboración y trazabilidad** en la gestión.

Magnitud y ritmo de las indemnizaciones: Un desembolso récord

La dimensión económica de la catástrofe marca un punto de inflexión en la historia del seguro en España. Tanto por volumen como por velocidad de pago, la gestión de esta DANA es un caso de estudio obligado.

Las cifras del pago

En marzo de 2025, apenas cuatro meses después del evento, el CCS ya había abonado más de 2.600 millones de euros. Para noviembre de 2025, el importe pagado ha superado los 4.000 millones de euros, con una tasa de resolución de expedientes del 98,3 %.



Es relevante destacar en el contexto financiero la capacidad del CCS de ayudar a la recuperación mediante el pago masivo de indemnizaciones de seguro.

Desglose sectorial: La radiografía del daño

La distribución de las indemnizaciones refleja la estructura económica y social de la zona afectada:

- Vehículos: Se han gestionado más de 140.000 reclamaciones, con un coste cercano a los 1.200 millones de euros y una indemnización media de 8.600–8.700 euros. La cobertura fue casi universal gracias a la inclusión del recargo en todas las pólizas de autos desde 2016.
- Vivienda: Más de 82.000 hogares han recibido indemnizaciones por un valor total cercano a los 1.100 millones. El alto nivel de aseguramiento en la Comunidad Valenciana, superior a la media nacional, ha sido determinante para el alto volumen de expedientes tramitados.
- Empresas y comercios: Unas 23.000 empresas han recibido pagos por un valor agregado superior a los 1.700 millones de euros. Este sector presenta los expedientes más complejos (lucro cesante, grandes daños estructurales), lo que explica que un año después aún existiera un volumen relevante de pagos pendientes de ajuste final.

Radiografía territorial: La huella desigual del desastre

El análisis detallado de los datos municipales revela que la DANA no fue un golpe uniforme, sino un fenómeno altamente destructivo con tipologías muy concretas de municipios.

La «zona cero» metropolitana: Densidad y destrucción

El grueso del impacto se concentró en el área metropolitana de Valencia, donde la densidad urbana multiplicó exponencialmente los daños. Municipios como Paiporta, Catarroja, Algemesí, Aldaia y Alfafar conforman el epicentro de la tragedia.

- Paiporta: Se erige como el municipio más golpeado en número de expedientes, con 23.992 reclamaciones.
- Catarroja y Algemesí: Acumulan 22.578 y 20.387 solicitudes respectivamente.
- Tipología del daño: En estas localidades, el patrón es claro: miles de vehículos arrasados (a menudo más de la mitad del total de siniestros) y una afectación masiva en plantas bajas residenciales y comerciales. La alta densidad de población convirtió el desbordamiento de barrancos en una crisis habitacional de primer orden.

El corazón industrial golpeado

Más allá de las viviendas, la DANA atacó la arteria productiva de la provincia. Municipios con fuerte perfil industrial y logístico como Riba-roja de Túria, Beniparrell o Massanassa sufrieron daños críticos en sus polígonos.

- Unos 42 polígonos industriales sufrieron daños de intensidad alta o muy alta.
- Miles de naves industriales resultaron afectadas, comprometiendo la actividad de miles de empresas.

La vulnerabilidad rural y periurbana

Aunque con cifras absolutas menores, el impacto relativo en municipios rurales o periurbanos como Chiva, Godolleta o Montserrat fue muy importante. Aquí predominan los daños en viviendas unifamiliares y en infraestructuras

agrarias vitales. La menor densidad de aseguramiento y la dispersión geográfica han hecho que la recuperación en estas zonas sea más lenta y dependiente de ayudas directas.

Lecciones aprendidas y futuro del modelo asegurador

La DANA de Valencia no ha sido solo un gran siniestro; se ha convertido en un laboratorio de aprendizaje forzoso para la gestión de desastres en un contexto climático cambiante. El análisis de lo sucedido permite extraer conclusiones vitales para reforzar la resiliencia de la sociedad española ante futuros eventos.

La cultura aseguradora como escudo social

La primera gran lección es positiva: la alta penetración del seguro es una herramienta de protección social de primer orden. El hecho de que un elevado porcentaje de los hogares y comunidades de propietarios en la Comunidad Valenciana estuvieran asegurados (y por tanto cubiertos por el CCS) ha sido determinante para amortiguar el golpe. Sin esta cobertura, el impacto social habría sido enorme.

Sin embargo, la experiencia ha dejado deberes pendientes:

- Para las familias: Se ha evidenciado la necesidad de revisar periódicamente las pólizas para evitar situaciones de «infraseguro» que recorten las indemnizaciones finales.
- Para las empresas: Queda patente la urgencia de contratar coberturas adecuadas de «pérdida de beneficios», vitales para sobrevivir al parón de actividad tras el desastre.

Adaptación al nuevo contexto climático: Un nuevo mapa para un nuevo clima

Finalmente, la DANA deja claro que el riesgo de inundación en el Mediterráneo está mutando. Los patrones de lluvia son más explosivos, concentrados y difíciles de prever. La gestión aseguradora del futuro podría incentivar la prevención.

- Incentivos a la mitigación: Las franquicias tienen un papel importante incentivando la adopción de medidas preventivas que minoren los daños de los siniestros.
- Urbanismo consciente: Incentivar la reutilización de la información aseguradora para que todas las administraciones públicas la tengan en consideración a la hora de la toma de decisiones en la ordenación del territorio.

La gestión pericial de la DANA de Valencia: retos, medidas y lecciones aprendidas

Pablo José López Vilares - Subdirector de Tasaciones

María del Carmen Morales Olmedo - Responsable de Área en la Subdirección de Tasaciones

Francisco de Asís Navarro Ruiz - Responsable de Área en la Subdirección de Tasaciones

Mayca Rodríguez Toquero - Responsable de Área en la Subdirección de Tasaciones

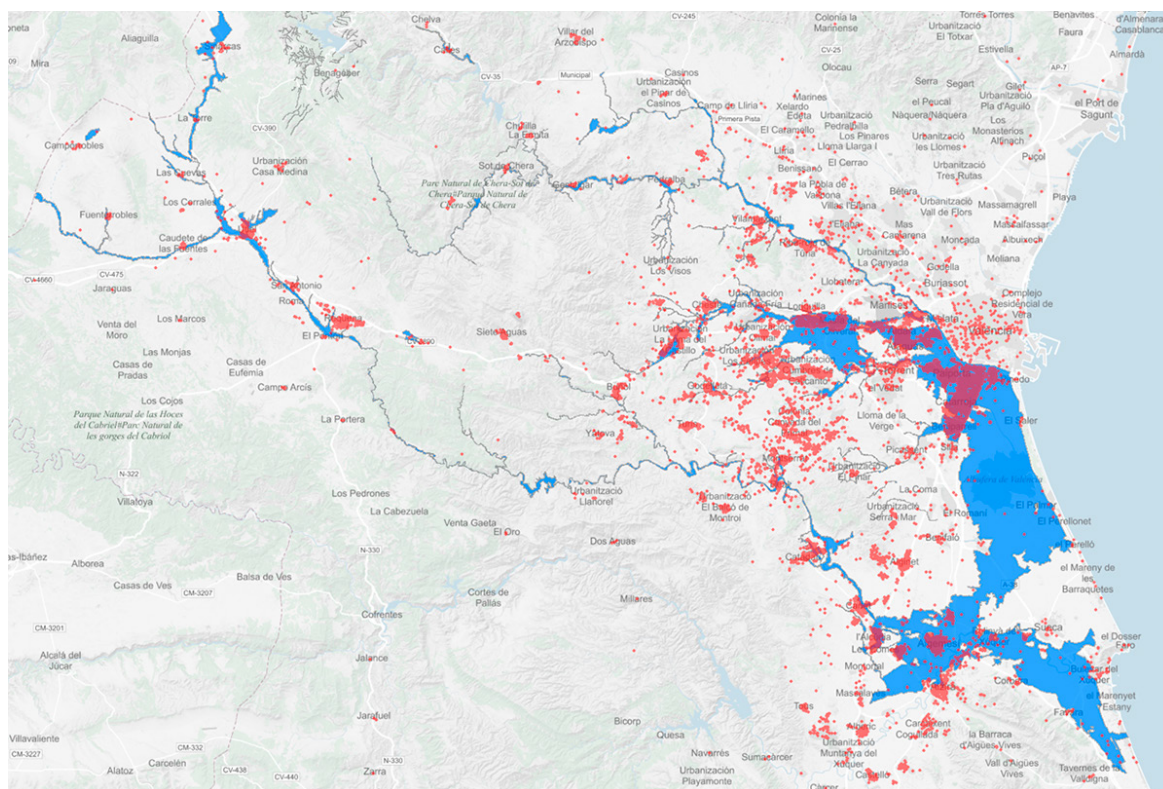
Carlos Baños Gallego - Responsable de Área en la Subdirección de Tasaciones
Consortio de Compensación de Seguros

Valencia es una provincia con alto riesgo de inundación que ha sufrido históricamente frecuentes e importantes siniestralidades, algunas de ellas tan devastadoras como la *Gran Riada* de octubre de 1957 que propició el desvío artificial del cauce del río Turia, o la *Pantanada* de Tous de octubre de 1982. Pero la DANA¹ de 28 de octubre a 4 de noviembre de 2024 es, sin duda, el episodio más catastrófico a que ha tenido que hacer frente el Consorcio de Compensación de Seguros en sus más de 70 años de historia, y la gestión pericial de esta macrosiniestralidad está suponiendo un reto sin precedentes.



La DANA de 28 de octubre a 4 de noviembre de 2024 es, sin duda, el episodio más catastrófico a que ha tenido que hacer frente el Consorcio de Compensación de Seguros en sus más de 70 años de historia, y la gestión pericial de esta macrosiniestralidad está suponiendo un reto sin precedentes.

¹ DANA es el acrónimo del fenómeno meteorológico denominado depresión aislada en niveles altos.



Mapa 2. Zona más afectada por la DANA de octubre de 2024.

Fuente 1 (en azul, la lámina de inundación de los cauces desbordados): Instituto Geográfico Nacional e Institut Cartogràfic Valencià.

Fuente 2 (en rojo, las solicitudes de indemnización georreferenciadas): Consorcio de Compensación de Seguros. Obsérvese que hay solicitudes de indemnización situadas fuera de la lámina de inundación fluvial, que corresponden a inundaciones de tipo urbano por incapacidad de las redes públicas de saneamiento.

Este artículo describe las medidas adoptadas por el Consorcio y sus peritos colaboradores para afrontar una siniestralidad inédita, tanto por el número de siniestros como por la gravedad de los daños y su repercusión social y mediática.

Características de la siniestralidad

Vehículos automóbiles

Una de las características singulares de esta siniestralidad es el elevadísimo número de vehículos automóbiles dañados en Valencia (más de 131.000), que suponen el 7 % del parque automovilístico de la provincia. Solo en la zona más afectada, L´Horta Sud², se inundaron más de 97.000 vehículos, que suponen el 75 % de toda la siniestralidad y el 33 % de los vehículos registrados en dicha comarca³.

En las inundaciones, lo habitual es que los vehículos automóbiles supongan entre el 20 y el 35 % de todas las solicitudes de indemnización. La cifra concreta es más o menos elevada dependiendo del día y hora en que se

² Los términos municipales con mayores daños de esta comarca situada en la zona sur del área metropolitana de Valencia han sido Paiporta, Catarroja, Aldaia, Alfafar y Sedaví.

³ Datos del parque de vehículos extraídos de la Dirección General de Tráfico.

produce cada episodio, del tiempo de concentración de la avenida y la consiguiente antelación con que pueden activarse los sistemas de alerta temprana y las recomendaciones y medidas de protección civil. En la DANA de octubre de 2024 dicho porcentaje fue altísimo, del 57,90 % (ver tabla 1).

	DANA oct-24		DANA sep-19		DANA sep-23	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Vehículos automóviles	145.082	57,90%	20.079	28,01%	6.350	26,47%
Viviendas	82.416	32,89%	42.716	59,59%	15.001	62,53%
Oficinas, comercios, naves, almacenes y otros riesgos sencillos	17.710	7,07%	7.299	10,18%	2.240	9,34%
Industrias	5.303	2,12%	1.511	2,11%	377	1,57%
Obras civiles	74	0,03%	76	0,11%	24	0,10%
TOTAL	250.585	100,00%	71.681	100,00%	23.992	100,00%

Tabla 1. Solicitudes de indemnización por clases de riesgo. Se compara la DANA de 28 de octubre a 4 de noviembre de 2024 (datos actualizados a 16/11/2025) con otros dos episodios graves y recientes de inundación: la DANA de septiembre de 2019 que afectó, principalmente, a Murcia y Alicante, y la de septiembre de 2023, que afectó sobre todo a Toledo y Madrid.

Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros. Elaboración propia.

Los vehículos automóviles con pérdida total han supuesto el 78,5 % del total de vehículos dañados, valor inusualmente elevado y muy superior, por ejemplo, al 48,1 % de la DANA de septiembre de 2019 en Alicante y Murcia o el 65,7 % de la DANA de septiembre de 2023 en Toledo y Madrid (ver tabla 2).



Foto 1. Vehículos inundados en Paiporta.

Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

También es significativa la gran cantidad de daños en camiones, autocares, vehículos industriales y agrícolas: se han recibido más de 8.300 solicitudes de indemnización de este tipo, lo que supone el 5,4 % del total de vehículos reclamados, porcentaje superior al 3,5 % de la DANA de septiembre de 2019 en Murcia y Alicante o el 1,9 % de la DANA de octubre de 2023 en Toledo y Madrid (ver tabla 2).



Foto 2. Vehículos industriales afectados en Riba-roja de Túria.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

	DANA oct-24 ⁴		DANA sep-19		DANA sep-23	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Vehículos automóviles dañados	143.293	100,00%	17.476	100,00%	5.669	100,00%
Turismos y motocicletas	127.024	94,59%	16.865	96,50%	5.562	98,11%
Autocares, camiones, tractores y vehículos industriales	7.269	5,41%	611	3,50%	107	1,89%
Vehículos dañados con pérdida total	105.377	78,47%	8.401	48,07%	3.724	65,69%

Tabla 2. Número de vehículos dañados por tipo de vehículo y magnitud.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros. Elaboración propia.

El parque de vehículos de la zona tiene una antigüedad media muy alta, superior a 13 años, lo que implica que las indemnizaciones previstas en los contratos de seguro se sitúen, frecuentemente, por debajo de los valores de reposición a valor de nuevo. En los vehículos con más antigüedad, esa diferencia se acentúa⁵.



Foto 3. Vehículos inundados con más de 20 años de antigüedad.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

⁴ Datos a 16 de noviembre de 2025.

⁵ En caso de pérdida total de vehículos con más de dos años de antigüedad, las pólizas suelen establecer la indemnización a valor de mercado de un vehículo de características, estado y antigüedad equivalentes a las que tenía inmediatamente antes del siniestro. En su caso, el importe indemnizable de las reparaciones queda normalmente limitado a dicho valor de mercado.

En los meses siguientes a la catástrofe se produjo un colapso generalizado de los talleres mecánicos de la zona, por exceso de trabajo o por imposibilidad de prestar servicio al haber sufrido directamente graves daños materiales por la inundación, y en consecuencia han aumentado mucho los plazos de reparación de los vehículos que no sufrieron pérdida total.

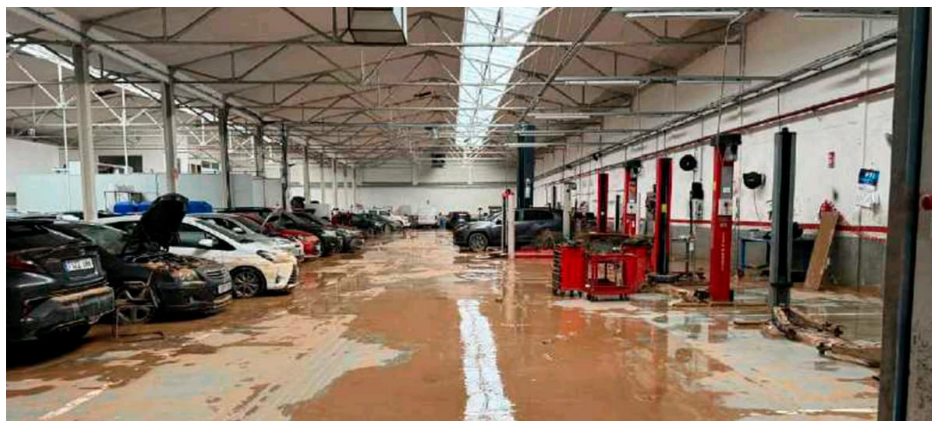


Foto 4. Taller de automóviles inundado en el área de Pista de Silla (Eje viario V-31).

Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

Viviendas y comercios

En la zona central de la siniestralidad el agua superó de forma generalizada el metro de altura y las viviendas, comercios y almacenes sufrieron graves daños en el continente de sus plantas bajas o bajo rasante, pérdidas totales del contenido e inhabitabilidad o pérdida de beneficios empresariales durante semanas o meses.

En muchos casos, la insuficiencia de capital asegurado hizo necesaria la aplicación de la regla proporcional por infraseguro⁶. Si bien la gran mayoría de las pólizas de vivienda incluían la garantía de inhabitabilidad, esto no sucedió con la pérdida de beneficios por paralización de actividad de comercios, almacenes, oficinas y otros riesgos similares, que con frecuencia no estaba incluida entre las garantías contratadas.



Foto 5. Fachada de vivienda inundada en Paiporta.

Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

⁶ La regla proporcional en los contratos de seguro establece que si el capital asegurado es inferior al valor de un bien, en caso de siniestro, la aseguradora indemniza el daño parcialmente, en la misma proporción existente entre el capital y el valor del bien.



Foto 6. Viviendas afectadas en Picanya, junto a la rambla del Poyo.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.



Foto 7. Detalle de restaurante reabierto provisionalmente a los pocos días de la DANA en Picanya.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.



Foto 8. Daños en un centro logístico en el polígono industrial Sur en Riba-roja de Túria (Eje de la Autovía A-3).
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

Industrias

Valencia es una de las provincias más industrializadas de España. En concreto, la zona afectada por la DANA tiene un tejido industrial potente y diversificado, y se produjeron inundaciones en fábricas del sector alimentario, de componentes eléctricos y electrónicos, auxiliares de la automoción, madera y muebles, plásticos y otros productos químicos, productos metálicos o textiles. En general, los daños fueron muy graves y produjeron paralizaciones de la actividad productiva, en muchos casos de larga duración y no siempre aseguradas.

Además, durante los primeros días y semanas hubo importantes problemas de acceso y movilidad en las zonas más afectadas, así como restricciones de suministro eléctrico, agua y telecomunicaciones, lo que dificultó la adopción de medidas por los asegurados para evacuar el agua, reducir la humedad o recuperar bienes dañados, así como la labor pericial inicial, que habrían contribuido a reducir las consecuencias económicas del siniestro.

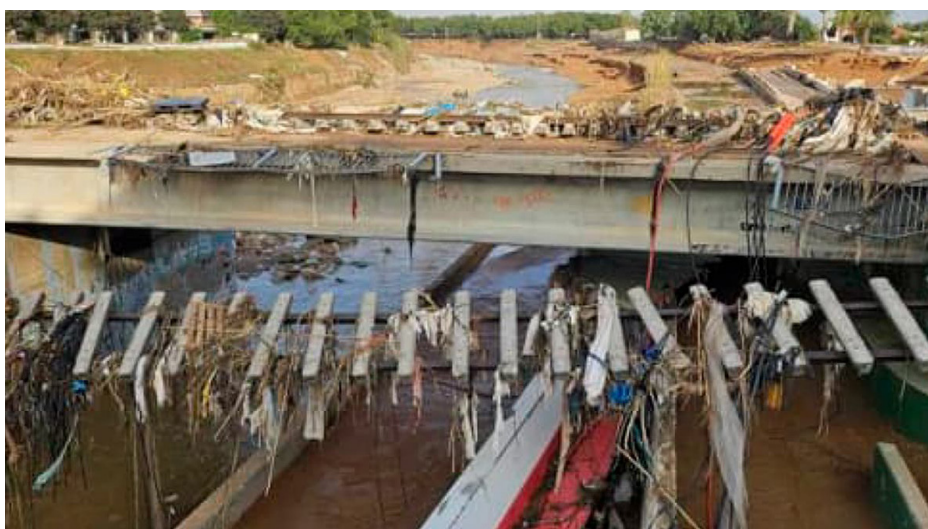
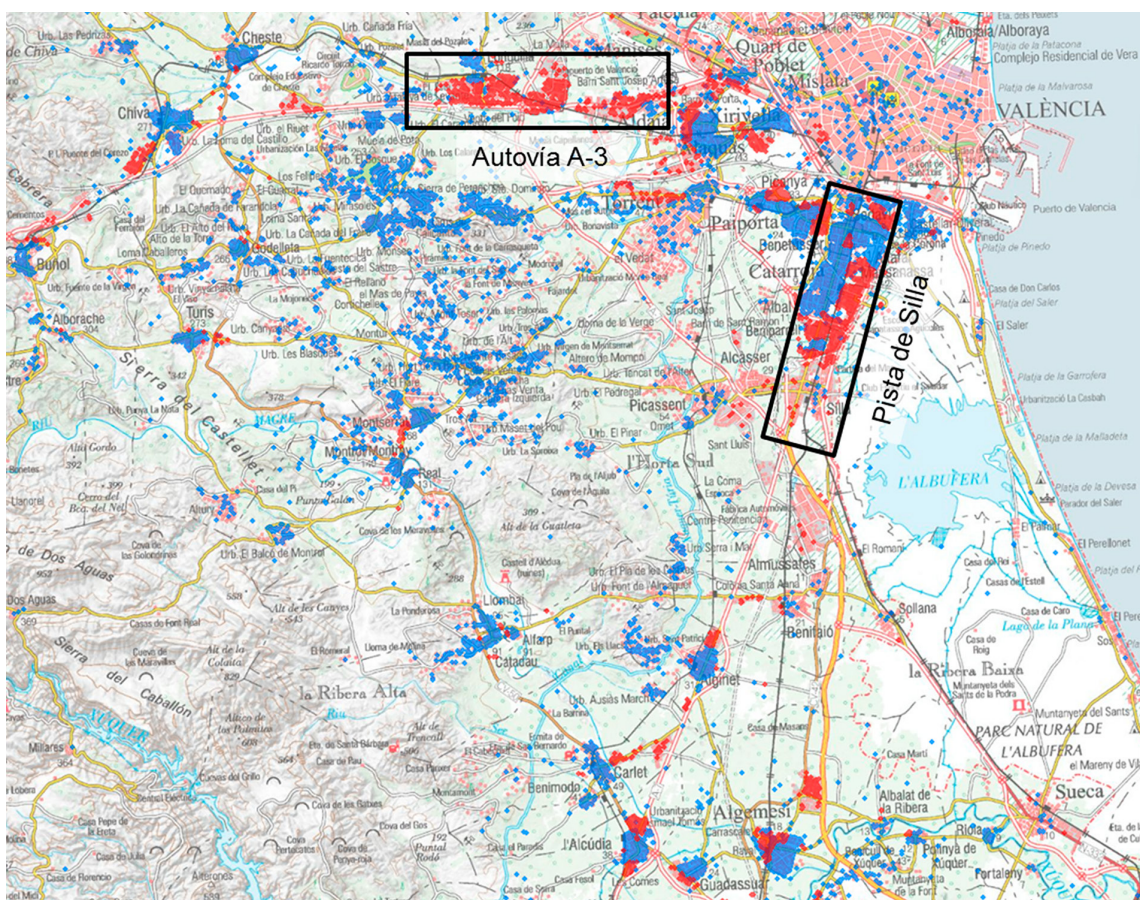


Foto 9. Daños en un viaducto de Metrovalencia sobre la rambla del Poyo.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

Las zonas industriales más afectadas fueron las siguientes (ver mapa 3):

- Eje de acceso a la capital por la autovía A-3 (zona industrial y logística de Riba-roja de Túria y Quart de Poblet).
- Eje de la Pista de Silla (Viario V-31) en municipios al sur de la capital (Sedaví, Benetússer, Alfafar, Massanassa, Catarroja, Albal, Beniparrell y Silla).
- Polígonos industriales de las poblaciones situadas entre los dos ejes anteriores (Aldaia, Xirivella, Alaquàs, Torrent, Picanya y Paiporta).
- Polígonos industriales de otras poblaciones como Chiva, en la cabecera de la rambla del Poyo, o Algemesí, en el río Magro.



Mapa 3. Zonas industriales más afectadas en la DANA. En rojo, las solicitudes de indemnización de industrias; en azul, el resto de solicitudes de indemnización (no industriales); en rectángulos negros, las dos zonas industriales con mayor concentración y gravedad de daños. Obsérvese que muchos polígonos industriales se sitúan en zona inundable.

Fuente: Instituto Geográfico Nacional y Consorcio de Compensación de Seguros.



Foto 10. Daños en una industria alimentaria en Torrent.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

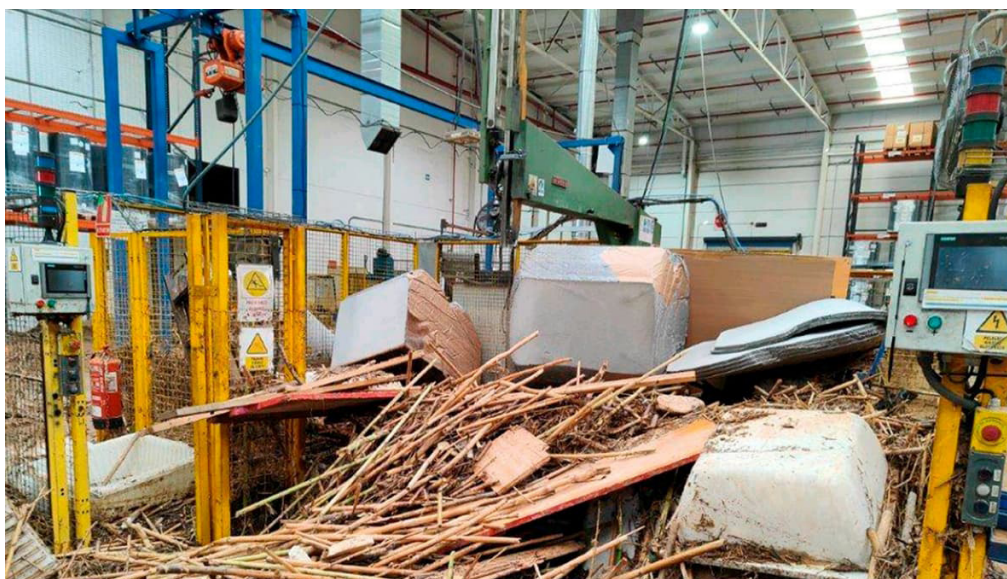


Foto 11. Daños en una industria auxiliar del sector de la automoción en Riba-roja de Túria. Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

En la siguiente tabla se relacionan los polígonos industriales más afectados:

Cuenca	Término municipal	Polígono industrial
Rambla del Poyo	Albal	P.I. Albal
	Aldaia	El Pou
		La Lloma
	Benetússer	P.I. Benetússer
	Beniparrell	Carrascal
		Vereda
	Catarroja	El Bony
	Cheste	Castilla
	Chiva	La Pahilla
	Loriguilla	Masía del Conde
	Massanassa	P.I. Massanassa
	Paiporta	La Mina
		La Pascualeta
		L'Estació
	Picanya	Alquería de Moret
		Alquería de Raga
Quart de Poblet	Valencia 2000	
	Zona industrial de la A3	

Cuenca	Término municipal	Polígono industrial
Rambla del Poyo	Riba-roja de Túria	Casanova
		El Oliveral
		Sector 12
		Sector 13
		Sector 14
		Sur
	Sedaví	P.I. Sedaví
	Torrent	Mas del Jutge
	Valencia	P.I. Forn d'Alcedo
	Ríos Magro y Júcar	Xirivella
Zamarra		
Algemesí		Cotes
		Xara
L'Alcúdia		La Creu
		Cami Reial
Guadassuar		La Garrofera
Alberic		La Marquesa
Carlet		Ciutat de Carlet
		Sant Bernat
Alzira		El Pla
		Río Verde
		Estació d'Alzira
		Carretera d'Albalat
Polinyà de Xúquer		P.I. Polinyà de Xúquer

Tabla 3. Principales polígonos industriales afectados.

Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros. Elaboración propia.

Costes medios

El coste medio por siniestro⁷ de la DANA de octubre de 2024 es de 23.338 €⁸, importe muy superior al de otros episodios recientes de inundación, como la DANA de 2019 en Alicante y Murcia (9.486 €) o la DANA de septiembre de 2023 en Toledo y Madrid (8.698 €), y solo equiparable al coste medio de las inundaciones en Zaragoza de julio de 2023 (25.939 €), que tuvo daños localizados pero muy importantes en zonas industriales próximas a la capital aragonesa.

⁷ Importe total indemnizado (actualizado a 31/12/2024) dividido por las solicitudes de indemnización recibidas e indemnizadas (sin incluir las denegadas).

⁸ Dato a 16 de noviembre de 2025.

Solicitudes de indemnización

El número de solicitudes de indemnización recibidas en los días siguientes a la catástrofe fue elevadísimo. En los 30 primeros días se recibieron más de 208.000 solicitudes (6.950 por día natural), con 9 días consecutivos –entre el 31 de octubre y el 9 de noviembre– en que se recibieron más de 10.000 solicitudes diarias y una punta de más de 23.000 solicitudes el 7 de noviembre, récord absoluto en la historia del Consorcio.

Todas estas circunstancias extremas superaron la capacidad del Consorcio para valorar los daños con sus medios habituales, y por ello fueron necesarias medidas especiales.

Soluciones adoptadas

Ampliación de la red pericial y del personal técnico del Consorcio

Con carácter general, el Consorcio contrata los servicios de peritación a sociedades o profesionales colaboradores externos previamente homologados, que deben cumplir los requisitos de formación y experiencia previstos en la normativa de contratación de la entidad. La red de colaboradores habituales del Consorcio en la situación previa a la DANA se componía de 337 peritos.

Debido a la magnitud de la siniestralidad fue necesario habilitar, por primera vez, el procedimiento de emergencia previsto en la normativa interna de contratación de peritos, que permite la incorporación inmediata de profesionales sin necesidad de homologación previa en caso de acontecimientos catastróficos o necesidades excepcionales. De esta forma se incorporaron 492 nuevos peritos que, junto con los 337 colaboradores habituales, conformaron una red pericial reforzada de 829 peritos de seguros, de tamaño inédito en la historia del Consorcio, pero aún insuficiente para acometer la ingente tarea de valoración de los daños producidos por la DANA.

El 13 de noviembre de 2024 –tan solo dos semanas después de la catástrofe–, el Consorcio y Unespa⁹, en representación de las entidades aseguradoras, acordaron un nuevo procedimiento de colaboración para la gestión de la DANA que permitió, entre otras decisivas medidas, la incorporación inmediata de 2.369 peritos de seguros colaboradores de las principales entidades aseguradoras privadas.

Este nuevo procedimiento, junto al Convenio aprobado en 2011 por las mismas entidades para la gestión de las tempestades ciclónicas atípicas, constituyen dos iniciativas ejemplares de colaboración público-privada en el ámbito del seguro español e internacional.

Para procurar el correcto desempeño de la labor pericial de todos estos nuevos peritos ha sido necesaria una intensa labor formativa inicial sobre el seguro de riesgos extraordinarios y los procedimientos periciales del Consorcio, así como frecuentes reuniones de coordinación para aclarar dudas y homogeneizar criterios.

La supervisión del trabajo desarrollado por esa enorme red pericial ha requerido una importante dedicación por parte de los servicios técnico-periciales de las entidades aseguradoras privadas, así como del propio Consorcio, que ha debido ampliar sus recursos mediante la contratación temporal de nuevos técnicos, la externalización parcial del servicio para los casos de menor complejidad y el refuerzo del personal dedicado a gestionar la facturación de los peritos y gabinetes periciales.

⁹ Unespa es la asociación empresarial de la mayoría de las aseguradoras que operan en España.

Videoperitación

A causa de las restricciones de movilidad durante las semanas siguientes a la catástrofe, el Consorcio recomendó a los peritos el empleo masivo de la videoperitación, bien sustituyendo a la inspección presencial, en los siniestros más sencillos, o como complemento a posteriores visitas presenciales, en los casos más complejos.

Para facilitar lo anterior, se puso a disposición de toda la red pericial, de forma gratuita, una plataforma de videoperitación de uso generalizado en el sector.

Anticipos a cuenta

Se comunicó a toda la red pericial el objetivo estratégico del Consorcio de realizar masiva e inmediatamente informes de anticipo a cuenta de la indemnización final para aquellos siniestros que no se pudieran indemnizar de forma rápida, y ello sin necesidad de visita presencial previa y una vez acreditado el aseguramiento y estimada, aun de forma muy preliminar, la magnitud de los daños.

En ese sentido, se recomendó a los peritos un criterio objetivo para pagar anticipos no inferiores al 80 % del capital de contenido en viviendas de una planta, o al 50 % en viviendas de dos plantas, si la altura de inundación superaba 1 metro. En el caso de trasteros situados en planta baja o bajo rasante, se recomendó anticipar el sublímite de indemnización establecido en la póliza –o un mínimo de 500 € si no existiera tal sublímite– cuando la altura de inundación superara el medio metro.

Ajuste de precios por inflación

Se recomendó a los peritos el empleo de cuadros de precios de amplio uso en la zona (como el Generador de Precios de la empresa Cype o la Base de Datos de Construcción del Instituto Valenciano de la Edificación) incrementados en un 20 %, en previsión de la inflación que se produciría por sobrecarga de trabajo de los gremios de reparación.

Resolución de dudas a favor del asegurado

En caso de que existieran diferentes interpretaciones razonables sobre cuestiones periciales o del contrato de seguro, se recordó a los peritos el criterio habitual del Consorcio de adoptar la interpretación más favorable a los intereses del asegurado afectado. En concreto, se facilitó a los peritos un modelo de declaración responsable para que los asegurados de las zonas más afectadas pudieran cumplimentarlo en caso de que los bienes dañados hubieran desaparecido antes de la inspección pericial o no hubiera sido posible su conservación, y no existiera soporte documental suficiente. Y se indicó a los peritos que dichas declaraciones tenían presunción de veracidad para el Consorcio.

Peritación de comunidades de propietarios

La aplicación del procedimiento de colaboración entre el Consorcio, Unespa y las entidades aseguradoras mencionado anteriormente fue, sin duda alguna, determinante para agilizar la valoración de los daños, aunque también introdujo un elemento de complejidad adicional en las peritaciones.

En las comunidades de propietarios de viviendas es frecuente que existan dos contratos de seguro sobre el continente de las viviendas: por un lado, la póliza comunitaria y, por otro, la póliza privativa que pudiera tener contratada cada propietario o inquilino. Por ello, siempre es recomendable que los daños en las viviendas, garajes o trasteros de una misma comunidad de propietarios se valoren de forma conjunta por un mismo perito o gabinete

pericial, asegurando así que no se omiten ni duplican daños y que se está considerando todo el capital asegurado a efectos de la posible aplicación de regla proporcional por infraseguro.

Pero en la DANA no siempre fue posible realizar ese tratamiento unitario, ya que en un mismo edificio podía intervenir, por un lado, el perito designado por el Consorcio, en aquellos expedientes de siniestro gestionados directamente por la entidad pública; y, por otro, los diferentes peritos de las entidades aseguradoras privadas en caso de gestión delegada por parte de estas.

Por el motivo anterior se estableció el siguiente criterio de reparto de daños:

Si existe póliza comunitaria:

- Incluir en el expediente de la póliza comunitaria los daños en las zonas comunes y en el continente privativo de las viviendas sin póliza propia.
- En las viviendas con póliza individual, incluir en el expediente correspondiente los daños en su continente privativo.

Si no existe póliza comunitaria:

- Incluir en cada expediente individual, aparte de los daños en su continente privativo, la parte proporcional de los daños de continente en zonas comunes según su coeficiente de participación en la comunidad de propietarios.
- Las viviendas sin póliza privativa no tendrían cobertura, y tampoco la tendría su participación en los daños en zonas comunes.

De esta forma se pudo mejorar el tratamiento de dicha concurrencia de aseguramiento y evitar la omisión o duplicación de daños.

Simplificación de las valoraciones de inhabilitabilidad

Se elaboró, además, un procedimiento para simplificar las peritaciones de inhabilitabilidad de viviendas, que permitió al perito calcular el periodo de afectación sobre la base de la gravedad de los daños materiales y la duración estimada de los trabajos de reparación, sin necesidad de que el asegurado tuviera que aportar documentación acreditativa del gasto de alquiler.

También se recomendó a los peritos incrementar en dos meses la duración de la inhabilitabilidad estimada por ellos, para tener en cuenta los retrasos de tramitación no imputables al asegurado. Y se les facilitó un cuadro de precios de alquiler elaborado por el Consorcio, basado en precios de mercado anteriores a la DANA e incrementado en un 20 % por la previsible inflación posterior a la catástrofe.

Ajuste del valor mínimo de vehículos con pérdida total

Se estableció como valor mínimo indemnizable de los vehículos automóviles con pérdida total el importe fijado para cada marca, modelo, versión y antigüedad concretos en el Boletín Blanco del Vehículo de Ocasión publicado por GANVAM¹⁰, incrementado en un 20 % por la previsible inflación del mercado de vehículos de ocasión.

¹⁰ GANVAM es la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios. Esta asociación publica periódicamente el denominado Libro o Boletín Blanco, publicación estadística de general aceptación que recoge precios de venta de vehículos de ocasión.

Eliminación del valor de restos de determinados vehículos

En pérdidas totales, la indemnización se determina por el valor del vehículo antes del siniestro menos su valor residual después del siniestro. Debido a la devaluación de los valores residuales por saturación de los Centros Autorizados de Tratamiento de Vehículos (CAT), se decidió no restar de las indemnizaciones el valor residual en los siguientes casos: para vehículos con valor de mercado inferior a 10.000 €; y para cualquier vehículo depositado como residuo en las campas habilitadas por la administración con destino final a un CAT y sin posibilidad de disposición de los restos por su propietario.

Triage de vehículos en campas

Las decenas de miles de vehículos arrastrados por el agua amanecieron el 30 de octubre repartidos de forma desordenada por las calles, carreteras, aceras, parques, descampados o cauces de las zonas más afectadas, a decenas o centenares de metros del lugar donde estaban estacionados. En los días siguientes a la catástrofe, las fuerzas y cuerpos de seguridad, la administración pública y las entidades aseguradoras comenzaron a retirar dichos vehículos de la vía pública, con maquinaria pesada y grúas de auxilio en carretera, para intentar recuperar rápidamente la movilidad urbana.



Foto 12. Vehículos arrastrados por el agua.
Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

En una primera fase los vehículos se apartaron de la vía pública y tuvieron que apilarse de forma apresurada y provisional en las zonas aledañas. Durante los meses siguientes, los vehículos se fueron trasladando a las campas habilitadas por la administración, o a las calles adyacentes a las campas cuando estas se llenaban. La gravedad de los daños, el insólito número de vehículos afectados y la necesidad de actuar con rapidez dificultaron el orden y el control en la operativa, y no permitieron que esta se hiciera siempre con el conocimiento de los propietarios de los vehículos.



Foto 13. Campa municipal en Sedaví.

Fuente: Consorcio de Compensación de Seguros.

En este contexto, el Consorcio de Compensación de Seguros empezó a recibir decenas de miles de solicitudes de indemnización por vehículos que nadie –ni el propietario, ni su entidad aseguradora, ni el propio Consorcio– sabía dónde estaban, pero cuya localización era imprescindible para poder determinar la causa y valorar los daños.

Ante esta situación tan extremadamente compleja, el Consorcio decidió actuar del siguiente modo:

- Se desarrolló una aplicación para inventariar los vehículos depositados, anotando su matrícula –o número de bastidor si el vehículo no conservara la matrícula–, georreferenciándolos, tomando fotos representativas de su estado y clasificando dicho estado en uno de estos tres tipos: pérdida total, reparable o dudoso.
- A partir del 11 de noviembre y durante 6 meses se desplegó a 90 técnicos por las campas para inventariar todos los vehículos depositados en ellas.
- Diariamente se cruzaba el inventario de vehículos registrados en la aplicación de triaje con los expedientes de siniestro y, en los casos de coincidencia, se incorporaba la información del triaje a la documentación del expediente para su utilización por el perito de seguros encargado de la valoración final de los daños.
- Con la información disponible, el perito podía confirmar la pérdida total –en cuyo caso procedía a realizar la valoración de forma inmediata– o inspeccionar el vehículo en los casos reparables o de reparación dudosa, si lo consideraba necesario, gracias a la georreferenciación realizada por el técnico de triaje.

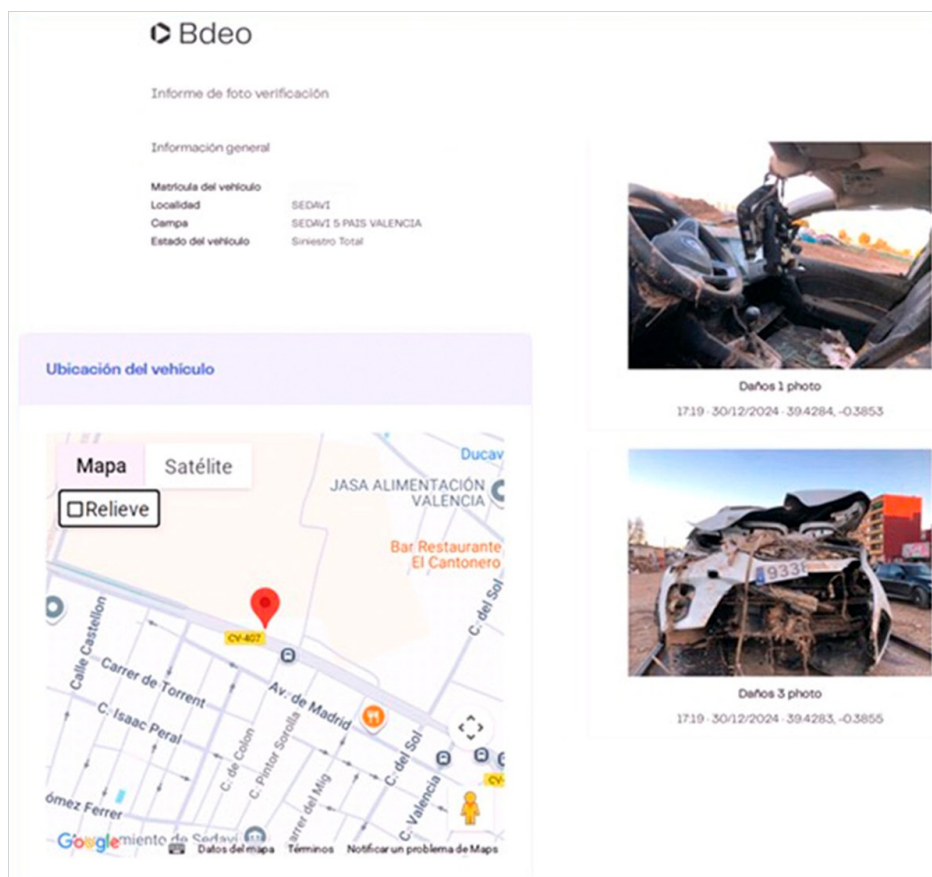


Imagen 1. Ejemplo de informe de triaje.
Fuente: Bdeo.

Este novedoso procedimiento funcionó bien y permitió generar orden y claridad en una situación extraordinariamente difícil. Se realizaron 78.109 triajes, con 69.305 vehículos evaluados preliminarmente como pérdida total (el 88,7 %), 2.469 como reparables y 6.335 como dudosos. Además, toda esta valiosa información se puso a disposición de las distintas administraciones involucradas por su evidente utilidad en la gestión de la DANA.

Lecciones aprendidas

La gravedad de los daños de la DANA ha puesto al límite, en muchos casos, los capitales asegurados y se han puesto de manifiesto no pocas imprecisiones en los contratos de seguro, que se han resuelto, en la medida de lo posible, tratando de favorecer al asegurado en caso de existir interpretaciones razonables de la póliza que le pudieran favorecer.

Algunas de las deficiencias detectadas son las siguientes:

- Situaciones de insuficiencia de capital asegurado y de aplicación de regla proporcional por infraseguro¹¹.
- Imprecisiones, omisiones y errores en la definición del riesgo o en el alcance de la cobertura aseguradora.

¹¹ El Consorcio no aplica regla proporcional si la insuficiencia de capital calculada por el perito no supera el 30 % del capital contratado para viviendas y pequeños comercios o el 15 % para industrias y grandes superficies comerciales.

- Situaciones de aseguramiento de la maquinaria industrial a valor real¹², en todos los casos o para máquinas a partir de determinada antigüedad, que suponen una reducción de la indemnización por depreciación en los casos de pérdida total.
- En los seguros de capital flotante¹³, errores u omisiones de comunicación por parte del asegurado de las existencias reales en cada mes y de la posterior regularización de prima por la entidad aseguradora, con la consiguiente reducción del capital asegurado y posible aplicación de regla proporcional.
- Insuficiente penetración del seguro de pérdida de beneficios en las industrias.

A la fecha de redacción de este artículo se ha peritado el 99,0 % de los vehículos automóviles y el 98,1 % de las viviendas, así como gran parte de los comercios, almacenes y otros riesgos similares (el 94,6 %) y de las industrias (el 89,7 %), pero aún están en fase de valoración buena parte de los siniestros más complejos y costosos, que suponen el 21 % del coste total de la siniestralidad¹⁴.

Entre las peritaciones pendientes de finalizar están las pérdidas de beneficios más complejas y graves, ya que ha sido necesario esperar a que finalice el periodo de afectación de los negocios y a que los asegurados o los peritos designados por ellos documenten suficientemente la pérdida sufrida.

Además, aún hay vehículos desaparecidos sobre los que aún no ha sido posible conseguir evidencias que permitan determinar la causa y valorar los daños.

No hay duda de que los plazos de peritación están siendo superiores a los de otras siniestralidades de riesgos extraordinarios. El retraso se ha debido, en muchos casos, a la altísima sobrecarga de trabajo de los peritos colaboradores del Consorcio y de los propios servicios de control y supervisión pericial de la entidad; pero también a la propia complejidad de muchos siniestros; a la larga duración de las pérdidas de beneficios empresariales; y a la sobrecarga de trabajo de los peritos designados por los asegurados.

La incertidumbre es consustancial a los riesgos extraordinarios y, desgraciadamente, no es posible adoptar medidas que eliminen completamente el riesgo: la naturaleza nos recuerda periódicamente que siempre habrá acontecimientos catastróficos que superen las expectativas y las medidas preventivas adoptadas. Pero hay consenso científico en que los fenómenos extremos hidrometeorológicos van a ser más frecuentes e intensos en el futuro, y por ello es necesario reducir la exposición y la vulnerabilidad de nuestro territorio con medidas a diferente nivel: desde la planificación urbanística hasta las medidas de autoprotección de cada asegurado en su vivienda, comercio o industria, pasando por un aumento del nivel de aseguramiento y de la precisión y adecuación de los contratos de seguro a cada situación de riesgo concreta.

Es necesario que los asegurados contraten los seguros con capitales suficientes y que mantengan actualizadas las pólizas, tanto en sus coberturas como en capitales asegurados y límites de indemnización. En esa labor es importante la intervención y el asesoramiento de las entidades aseguradoras y los mediadores de seguros.

¹² El valor real de un bien es su valor de reposición a valor de nuevo menos la depreciación por uso u obsolescencia que tenía inmediatamente antes de producirse el daño.

¹³ El denominado seguro de capital flotante, muy usado en España, es adecuado para el aseguramiento de existencias industriales o comerciales cuando existen fluctuaciones importantes. Al comienzo de la anualidad se establece un capital asegurado fijo o mínimo; al vencimiento de cada mes, el asegurado debe comunicar a la entidad aseguradora las existencias reales habidas en dicho mes; por su parte, la entidad aseguradora debe emitir trimestralmente, o con la periodicidad acordada, los correspondientes suplementos de regularización de prima; y, finalmente, el asegurado debe pagar la prima adicional que corresponda por el exceso de capital sobre el fijo habido en cada periodo de regularización.

¹⁴ Datos a 16 de noviembre de 2025.

La DANA de octubre de 2024 ha puesto de manifiesto el gran valor del trabajo en equipo, tanto más necesario cuanto más compleja es la tarea; que ninguna organización tiene capacidad para resolver sola este tipo de siniestralidades; y que la mejor forma de afrontar con garantías la gestión de futuras catástrofes es afianzar y mejorar la colaboración público-privada.

Afortunadamente, el sistema español de aseguramiento de los riesgos extraordinarios ha demostrado ser sólido y resiliente y, sin duda, tenemos motivos para afrontar con confianza y optimismo los nuevos retos que puedan surgir.

Comparativa de la DANA de Valencia de octubre de 2024 frente a los principales eventos de inundación en la serie 1971-2024

Belén Soriano Clavero

Subdirectora Técnica y de Reaseguro
Consortio de Compensación de Seguros

Introducción

El presente artículo muestra la comparación de las principales magnitudes que definen las inundaciones derivadas de la DANA de Valencia de octubre de 2024 frente a otras inundaciones significativas de la serie histórica del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) en la cobertura de los riesgos extraordinarios.

Los criterios seguidos para la determinación de los datos de número de expedientes y de importes económicos de indemnizaciones que se muestran en este artículo, tanto de la DANA de Valencia de 2024 como del resto de inundaciones, hacen que los distintos eventos sean comparables entre sí y que la información sirva para la toma de decisiones y la gestión eficiente del riesgo.

Los datos de este artículo pueden variar respecto a otros análisis de la DANA de Valencia de 2024 realizados por el CCS que, al perseguir objetivos diferentes, tienen otros enfoques.

En concreto, para este artículo, en lo relativo a número de expedientes, se tienen en cuenta exclusivamente aquellos que han dado lugar a pago o provisiones de siniestros pendientes de liquidación o pago y no aquellos que se han denegado o anulado; y, en cuanto a las indemnizaciones, se recogen los importes pagados y provisionados pendientes de liquidación y pago, actualizados a euros constantes de 31/12/2024.

Se trata, por tanto, de mostrar similitudes y diferencias entre las características de la reciente DANA y las inundaciones precedentes en cuanto a la vulnerabilidad y a ciertos parámetros de gestión.

Análisis de las 10 inundaciones más significativas de la serie 1971-2023 en comparación con las de la DANA de Valencia de octubre de 2024

Partiendo de la información contenida en la publicación «Estadística de Riesgos Extraordinarios, Serie 1971-2024», disponible en la página web del CCS, seleccionamos los mayores eventos por inundación en la serie histórica de los últimos 54 años.



La DANA de Valencia de octubre de 2024 tiene características propias que la diferencian del resto de las inundaciones que ha asumido el CCS a lo largo de su historia; el daño ocasionado por la misma no tiene precedentes en cuanto al número de expedientes ni a las indemnizaciones asumidas.

Los diez eventos de inundación más significativos del CCS en la serie histórica disponible, dejando al margen la DANA de Valencia de 2024 para su posterior análisis, por orden cronológico, son los siguientes:

Importes en euros actualizados a 31-12-24

Nº de Orden	AÑO de Ocurrencia	MES de Ocurrencia	Lugar de Ocurrencia	Nº de Expedientes	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
1º	1982	Octubre	Cdad. Valenciana	9.136	270.742.531	29.635
2º	1983	Agosto	País Vasco	25.664	1.004.654.201	39.146
3º	1987	Noviembre	Cdad. Valenciana	18.800	354.558.254	18.859
4º	1989	Noviembre	Andalucía y Cdad. Valenciana	7.548	198.410.515	26.287
5º	1997	Junio	País Vasco	5.701	135.480.529	23.764
6º	2000	Octubre	Cdad. Valenciana y Región de Murcia	8.939	123.556.509	13.822
7º	2007	Octubre	Cdad. Valenciana	10.790	116.938.110	10.838
8º	2012	Septiembre	Sureste Peninsular	25.650	268.054.435	10.450
9º	2019	Septiembre	Sureste Peninsular	56.510	536.059.462	9.486
10º	2023	Septiembre	Toledo y Comunidad de Madrid	20.234	175.996.613	8.698
TOTAL				188.972	3.184.451.160	16.851

Cuadro 1.

Para la correcta interpretación de los datos, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- En Nº de Expedientes se muestran los expedientes registrados, netos de anulaciones y denegaciones.
- En Indemnizaciones se muestran los importes pagados y provisionados, pendientes de liquidación y pago.
- Está incluida la siniestralidad de las tres modalidades que asume el CCS: daños en los bienes, pérdidas pecuniarias y daños a las personas.
- Las coberturas no han sido homogéneas durante la serie analizada, en concreto, en lo relativo a inundación, las diferencias son:
 - i. Las indemnizaciones hasta 1987 incluían los daños directos por lluvia que fueron excluidos tras la aprobación del primer reglamento de riesgos extraordinarios por [Real Decreto 2022/1986](#), de 29 de agosto, con entrada en vigor el 1 de enero de 1987; por tanto, las dos primeras siniestralidades de las seleccionadas incluyen esta cobertura de lluvia.
 - ii. Las coberturas de pérdidas pecuniarias se incorporaron al sistema de riesgos extraordinarios del CCS el 25 de febrero de 2004, fecha de entrada en vigor del segundo reglamento de riesgos extraordinarios, aprobado por [Real Decreto 300/2004](#), de 20 de febrero; por tanto, estas coberturas están incluidas en las cuatro últimas siniestralidades y no en las precedentes.
 - iii. La incorporación de las coberturas del ramo de vida (exclusiva o principalmente de fallecimiento) por [Real Decreto 1265/2006](#), de 8 de noviembre, con su correspondiente impacto en las cuatro últimas inundaciones.
 - iv. Las franquicias que aplica el CCS también han variado a lo largo del periodo analizado, sobre la evolución de la franquicia se puede encontrar información en el [número 18 de la Revista Digital del CCS](#).

- v. La incorporación del seguro de responsabilidad civil de vehículos terrestres como ramo con recargo obligatorio por Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre (disposición final tercera), con su correspondiente impacto en las dos últimas siniestralidades.

Es necesario conocer estas diferencias en las coberturas, lo cual no resta validez a la comparativa entre los distintos eventos de inundación, tanto entre sí como a la comparativa con la DANA de Valencia de octubre de 2024; además, como se indica en los cuadros, todos los importes están actualizados, es decir, expresados en euros a 31/12/2024.

Los eventos mostrados en el Cuadro 1, pero ordenados por importe de indemnización son:

Importes en euros actualizados a 31-12-24

Nº de Orden	AÑO de Ocurrencia	MES de Ocurrencia	Lugar de Ocurrencia	Nº de Expedientes	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
1º	1983	Agosto	País Vasco	25.664	1.004.654.201	39.146
2º	2019	Septiembre	Sureste Peninsular	56.510	536.059.462	9.486
3º	1987	Noviembre	Cdad. Valenciana	18.800	354.558.254	18.859
4º	1982	Octubre	Cdad. Valenciana	9.136	270.742.531	29.635
5º	2012	Septiembre	Sureste Peninsular	25.650	268.054.435	10.450
6º	1989	Noviembre	Andalucía y Cdad. Valenciana	7.548	198.410.515	26.287
7º	2023	Septiembre	Toledo y Comunidad de Madrid	20.234	175.996.613	8.698
8º	1997	Junio	País Vasco	5.701	135.480.529	23.764
9º	2000	Octubre	Cdad. Valenciana y Región de Murcia	8.939	123.556.509	13.822
10º	2007	Octubre	Cdad. Valenciana	10.790	116.938.110	10.838
TOTAL				188.972	3.184.451.160	16.851

Cuadro 2.

Con los mismos criterios se muestran los datos de la DANA que nos ocupa:

Importes en euros actualizados a 31-12-24

Nº de Orden	AÑO de Ocurrencia	MES de Ocurrencia	Lugar de Ocurrencia	Nº de Expedientes	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
11º	2024	Octubre	Cdad. Valenciana	209.470	4.964.113.446	23.689

Cuadro 3.

A la vista de esta información se observa:

- Que comparando el evento más costoso del Cuadro 2 (1983 País Vasco) con la DANA de Valencia 2024, esta última supera en un 394 % las indemnizaciones de la primera, lo que pone de manifiesto el esfuerzo económico necesario por parte del CCS para asumir la DANA 2024 y la capacidad destructiva del evento.
- Que comparando el evento de inundación con más expedientes del Cuadro 2 (2019 Sureste Peninsular) con la DANA de Valencia 2024, esta última supera en un 271 % el número de expedientes, lo que pone de manifiesto el esfuerzo de gestión necesario por parte del CCS para asumir esta DANA.

- c. Que comparando el número de expedientes y las indemnizaciones del conjunto de las 10 inundaciones del Cuadro 2 con la DANA de Valencia 2024, esta última supera en un 11 % el número de expedientes y el un 56 % las indemnizaciones del conjunto de las diez. Esto pone de manifiesto la envergadura de la DANA ocurrida en 2024.
- d. En cuanto a los costes medios, el correspondiente a la DANA de Valencia (23.698 euros) supera el correspondiente al promedio de las 10 inundaciones del Cuadro 2 (16.851 euros), si bien, es inferior a 4 de las inundaciones de las más antiguas (1982 Comunidad Valenciana; 1983 País Vasco; 1989 Andalucía y Comunidad Valenciana; y 1997 País Vasco).
- e. Geográficamente, en siete de los diez eventos seleccionados ha estado afectada la Comunidad Valenciana. El análisis de la distribución geográfica de la DANA de Valencia 2024 por código postal se encuentra en la publicación «Estadística de Riesgos Extraordinarios, Serie 1971-2024», en formato hoja de cálculo, [disponible en la página web del CCS](#).
- f. Desde el punto de vista de la ocurrencia mensual, en el 80 % de los casos de estos eventos se ha producido en los meses de septiembre, octubre y noviembre, concentrando el 83 % de los expedientes y el 64 % de las indemnizaciones. Los costes medios más altos corresponden al mes de agosto, marcado por el evento de 1983 en el País Vasco.

MES	Nº EVENTOS	Nº EXPEDIENTES	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
Junio	1	5.701	135.480.529	23.764
Agosto	1	25.664	1.004.654.201	39.146
Septiembre	3	102.394	980.110.510	9.572
Octubre	3	28.865	511.237.150	17.711
Noviembre	2	26.348	552.968.769	20.987
	10	188.972	3.184.451.160	16.851

Cuadro 4.

Nº EVENTOS

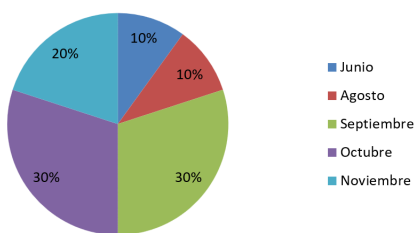


Gráfico 1.

Nº EXPEDIENTES

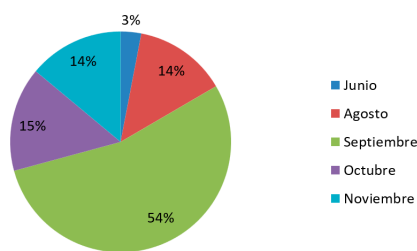


Gráfico 2.

INDEMNIZACIONES

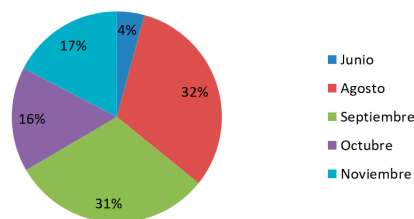


Gráfico 3.

COSTE MEDIO

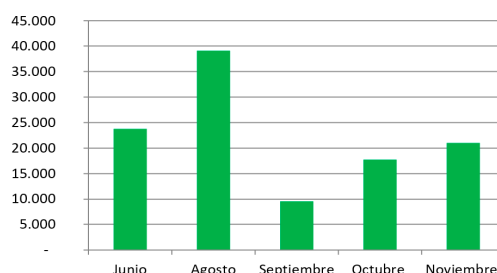


Gráfico 4.

El número de expedientes y las indemnizaciones de los eventos ocurridos en octubre sufrirá un importante aumento al incorporar la DANA de Valencia.

MES	Nº EVENTOS	Nº EXPEDIENTES	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
Junio	1	5.701	135.480.529	23.764
Agosto	1	25.664	1.004.654.201	39.146
Septiembre	3	102.394	980.110.510	9.572
Octubre	4	238.335	5.475.350.596	22.973
Noviembre	2	26.348	552.968.769	20.987
	11	398.442	3.184.451.160	16.851

Cuadro 5.

g. Para el análisis de la ocurrencia anual, los datos de los diez eventos se agrupan por décadas y parecen mostrar que, tras una disminución en el número de expedientes e indemnizaciones durante las décadas 1990-1999 y 2000-2009, se produce un agravamiento de la siniestralidad a partir de 2010, mayor en el número de expedientes que en las indemnizaciones, ya que los costes medios son claramente descendentes.

El mencionado agravamiento se hace mayor, lógicamente, al incorporar la DANA de Valencia 2024 y lo que en su caso ocurra en los años que quedan para terminar la década 2020-2029.

DÉCADA	Nº EVENTOS	Nº EXPEDIENTES	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
1980-1989	4	61.148	1.828.365.501	29.901
1990-1999	1	5.701	135.480.529	23.764
2000-2009	2	19.729	240.494.619	12.190
2010-2019	2	82.160	804.113.898	9.787
2020-2023	1	20.234	175.996.613	8.698
	10	188.972	3.184.451.160	16.851

Cuadro 6.

En la serie analizada no se ha producido en el mismo año más de un evento de los más significativos de la serie, pero sí ha habido décadas con hasta cuatro eventos de los más significativos:

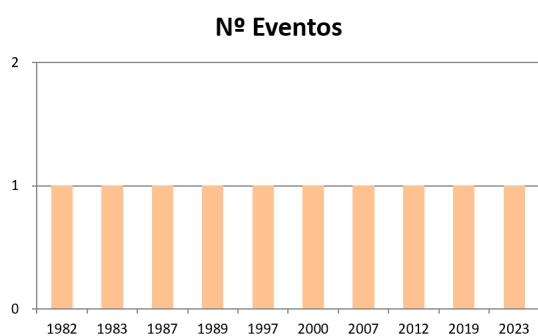


Gráfico 5.

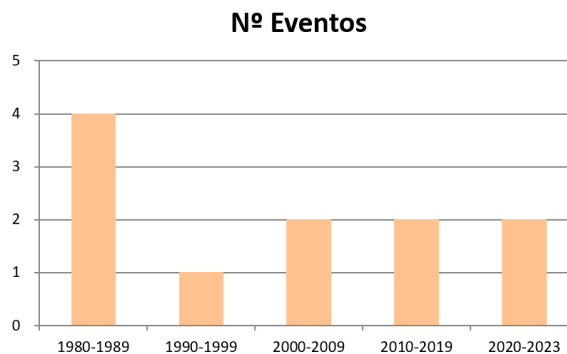


Gráfico 6.

Gráficamente, por décadas, se observan los principales parámetros:

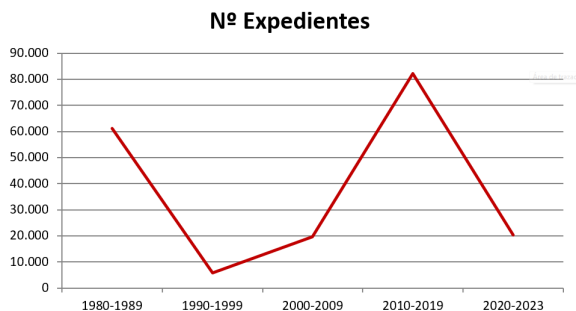


Gráfico 7.



Gráfico 8.

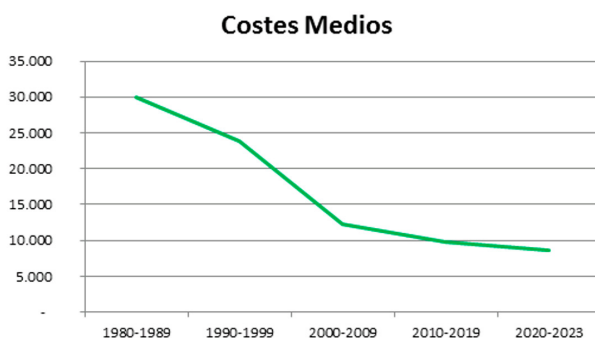


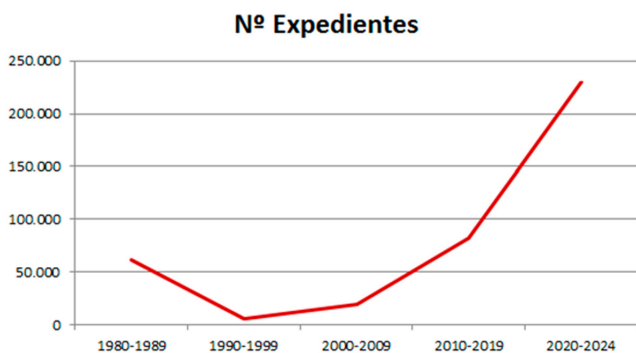
Gráfico 9.

Al incorporar la DANA de Valencia de 2024, los valores que quedan serían los siguientes:

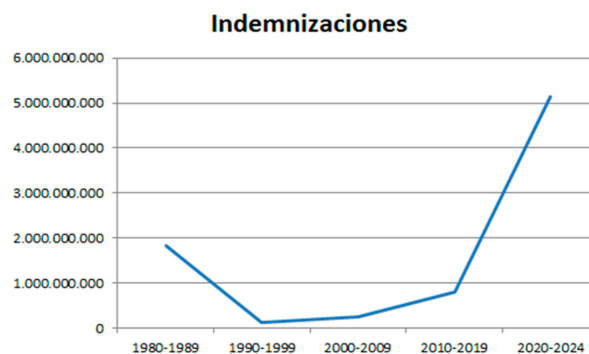
DÉCADA	Nº EVENTOS	Nº EXPEDIENTES	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
1980-1989	4	61.148	1.828.365.501	29.901
1990-1999	1	5.701	135.480.529	23.764
2000-2009	2	19.729	240.494.619	12.190
2010-2019	2	82.160	804.113.898	9.787
2020-2023	2	229.704	5.140.110.059	22.377
	11	398.442	8.148.564.606	20.451

Cuadro 7.

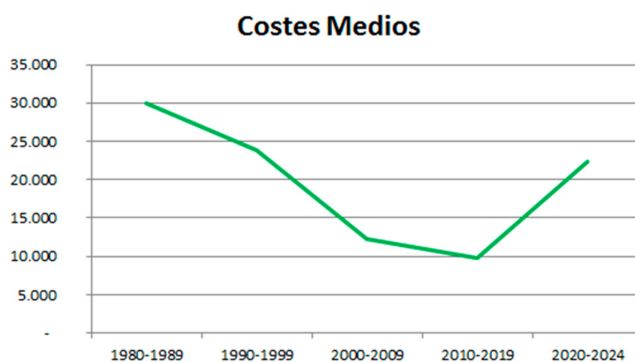
Al incorporar la DANA de Valencia de 2024, los tres gráficos anteriores quedarían de la siguiente forma:



Cuadro 7 bis.



Cuadro 8 bis.



Cuadro 9 bis.

Análisis de las 6 inundaciones más significativas de la serie 1996-2023 en comparación con las de la DANA de Valencia de octubre de 2024

Adicionalmente, se han seleccionado, de los diez eventos del apartado anterior, los últimos seis, ya que de éstos se dispone de información más completa tras la implantación en 1996 de un sistema informático de gestión de los expedientes de mayor alcance.

Este sistema nos permite disponer, entre otras cosas, de la siniestralidad por clase de riesgo (viviendas, oficinas, comercios, etc.).

Los datos de las 6 inundaciones son los siguientes:

Importes en euros actualizados a 31-12-24

Nº de Orden	AÑO de Ocurrencia	MES de Ocurrencia	Lugar de Ocurrencia	Nº de Expedientes	INDEMNIZACIONES	COSTE MEDIO
1º	1997	Junio	País Vasco	5.701	135.480.529	23.764
2º	2000	Octubre	Cdad. Valenciana y Región de Murcia	8.939	123.556.509	13.822
3º	2007	Octubre	Cdad. Valenciana	10.790	116.938.110	10.838
4º	2012	Septiembre	Sureste Peninsular	25.650	268.054.435	10.450
5º	2019	Septiembre	Sureste Peninsular	56.510	536.059.462	9.486
6º	2023	Septiembre	Toledo y Comunidad de Madrid	20.234	175.996.613	8.698
TOTAL				127.824	1.356.085.659	10.609

Cuadro 8.

La distribución conjunta, por clase de riesgo, es la que muestra a continuación:

Importes en euros actualizados a 31-12-24

CLASE DE RIESGO	Nº de expedientes	%	Indemnizaciones	%	Costes Medios
Daños personales	24	0,0	1.171.233	0,1	48.801
Viviendas y comunidades de viviendas	75.281	58,9	564.651.096	41,6	7.500
Oficinas	867	0,7	40.083.814	3,0	46.233
Comercios	13.386	10,5	321.319.171	23,7	24.004
Industriales	3.036	2,4	224.547.069	16,6	73.961
Vehículos Automóviles	35.162	27,5	169.564.317	12,5	4.822
Obras Civiles	68	0,1	34.748.959	2,6	511.014
TOTAL	127.824	100	1.356.085.659	100	10.609

Cuadro 9.

Esa misma información, referida a la DANA de Valencia 2024, es la siguiente:

Importes en euros actualizados a 31-12-24

Daños personales					
Oficinas					
Industriales					
Obras Civiles	29	0,0	41.500.570	0,8	1.431.054
TOTAL					

Cuadro 10.

Del análisis de los dos cuadros anteriores se observan diferencias evidentes que se pueden resumir en:

- El número de víctimas en daños personales es un 667 % superior en la DANA de Valencia de 2024 que en el conjunto de las 6 inundaciones previas más significativas.
- En cuanto a la distribución del número de expedientes por clase de riesgo, se observa que mientras que en las 6 inundaciones destaca la afección en viviendas, en la de Valencia de 2024 destaca la afección en vehículos; si bien, se pone de manifiesto que se mantiene relativamente estable el agregado de viviendas más vehículos y el de comercio más industria, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Nº EXPEDIENTES	6 INUNDACIONES	DANA VALENCIA 2024
VIVIENDA + VEHÍCULOS	86%	91%
COMERCIO + INDUSTRIA	13%	8%
RESTO	1%	1%
TOTAL	100%	100%

Cuadro 11.

Nº EXPEDIENTES - 6 INUNDACIONES

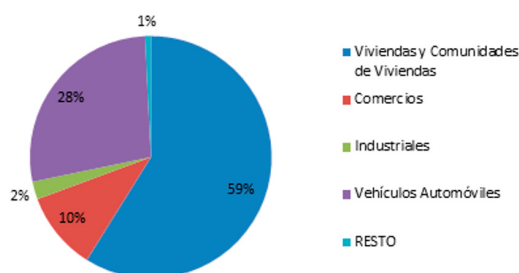


Gráfico 10.

Nº EXPEDIENTES - DANA VALENCIA 2024

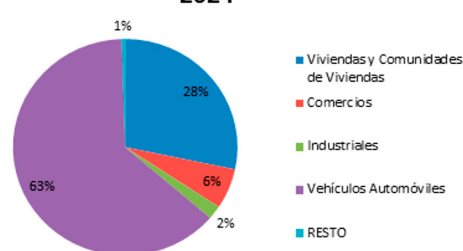


Gráfico 11.

- En cuanto a las indemnizaciones por clase de riesgo, en el caso de las 6 inundaciones previas más significativas destaca nuevamente la cobertura correspondiente a las viviendas, mientras que en la DANA de Valencia de 2024 las indemnizaciones se reparten, casi a partes iguales, entre viviendas, comercio, industria y vehículos.

INDEMNIZACIONES	6 INUNDACIONES	DANA VALENCIA 2024
VIVIENDA + VEHÍCULOS	54%	46%
COMERCIO + INDUSTRIA	40%	52%
RESTO	6%	2%
TOTAL	100%	100%

Cuadro 12.

En las 6 inundaciones previas más significativas, mientras que el 13 % de los expedientes son de comercio más industria y absorben el 40 % de las indemnizaciones, en la DANA de Valencia 2024 el 8 % de los expedientes son de comercio más industria y absorben el 52 % de las indemnizaciones, lo que pone de manifiesto la vulnerabilidad de estas clases de riesgo en la DANA que analizamos.

INDEMNIZACIONES - 6 INUNDACIONES

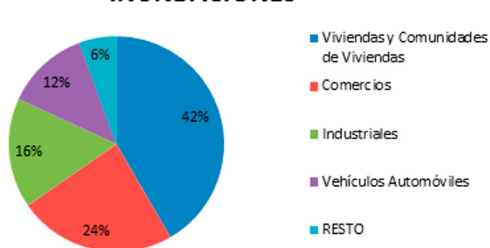


Gráfico 12.

INDEMNIZACIONES - DANA VALENCIA 2024

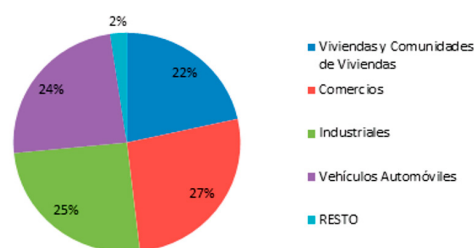


Gráfico 13.

- Del análisis de los costes medios por expediente para cada clase de riesgo, se observa que los de la DANA de Valencia 2024 son significativamente superiores, en parte por las medidas tomadas por el CCS en cuanto a la reducción de las franquicias y a la valoración de los vehículos pero, sobre todo, debido al incremento de la vulnerabilidad frente a la exposición. Se muestra gráficamente a continuación la comparativa de costes medios:

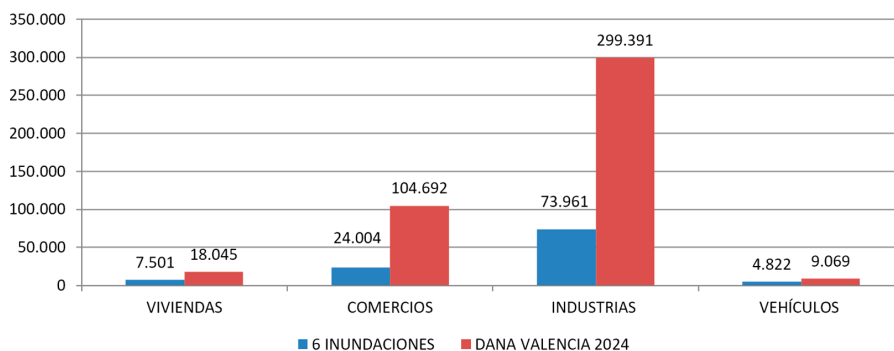


Gráfico 14.

El incremento porcentual en los costes medios de la DANA Valencia de 2024 frente a las 6 inundaciones previas seleccionadas, por clase de riesgo, es:

COSTE MEDIO	INCREMENTO DE LA DANA DE VALENCIA 2024 FRENTE A LAS 6 INUNDACIONES
VIVIENDAS	141%
COMERCIOS	336%
INDUSTRIAS	305%
VEHÍCULOS	88%
RESTO	41%
TOTAL	123%

Cuadro 13.

Una última referencia comparativa entre la DANA de Valencia de 2024 y las inundaciones previas es relativa a la velocidad con la que, una vez ocurrido el evento, los expedientes se han ido declarando al CCS.

Para ello, vamos a tomar, por un lado, los dos últimos eventos:

- 2019, septiembre en el sureste peninsular y
- 2023, septiembre en Toledo y Madrid.

Y, por otro, la DANA de Valencia.

En el gráfico siguiente se muestra una mayor velocidad de declaración en el caso de la DANA de Valencia de 2024, y esto a pesar de que el número de reclamaciones fue muy superior. La justificación se encuentra, principalmente, en el conjunto de medidas tomadas por el CCS para facilitar la apertura de los expedientes.

Por ejemplo, en la DANA de Valencia de 2024, al finalizar la segunda semana se había declarado un 78 % del total frente a un 68 % en las otras dos danas, tal y como se muestra en el siguiente gráfico de comunicación por semanas.

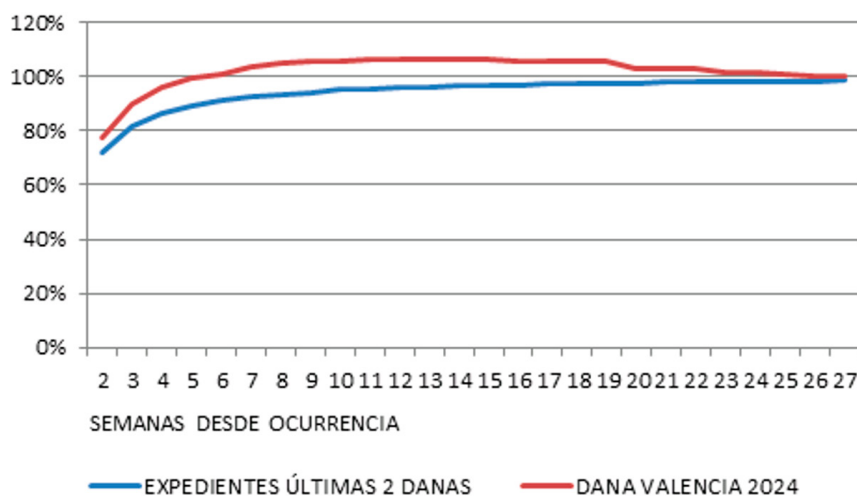


Gráfico 15.

En la DANA de Valencia 2024, durante ciertas semanas, se supera el 100 % de los expedientes totales. Esto es debido a que, por las particularidades del evento, se produjeron duplicidades en la apertura de los expedientes que se corrigieron con el trascurso de las semanas.

Otros datos de la DANA de Valencia de octubre de 2024

En la publicación «[Estadística de Riesgos Extraordinarios, Serie 1971-2024](#)», disponible en la página web del CCS, se incluye información adicional relativa a:

- Los daños (número de expedientes e indemnizaciones) por modalidad de seguro, es decir, daños materiales, pérdidas pecuniarias y daños personales.
- Los daños por clase de riesgo en un segundo nivel de detalle, distinguiendo, por ejemplo, dentro de las industrias las que son alimentarias, de automóviles, eléctricas, papeleras, químicas, etc. y, de igual forma, para las otras clases de riesgo básicas.
- En la versión hoja de cálculo de la Estadística de Riesgos Extraordinarios Serie 1971-2024 se facilita el detalle por clase de riesgo y código postal afectado.

Por último, se incorporan algunos gráficos sobre la evolución de la DANA de Valencia de 2024 desde su ocurrencia hasta la actualidad:

En cuanto al Nº de Expedientes, se muestra la evolución en el tiempo del registro de los mismos y cuántos de ellos tienen pagos.

Como se observa, el registro se produjo masivamente en las primeras semanas, tal y como se ha indicado anteriormente, y, una vez iba avanzando la valoración de los daños, se comenzó con los pagos; en la actualidad solo un porcentaje residual de los expedientes no tienen algún pago realizado.

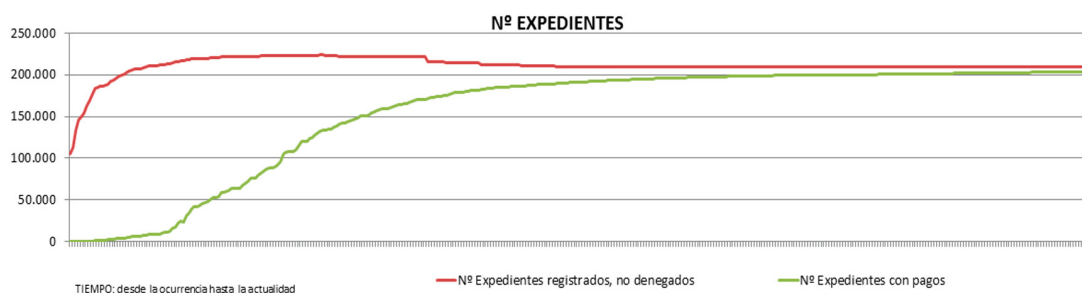


Gráfico 16.

En cuanto a las Indemnizaciones, en la actualidad, el 80 % de las correspondientes a la DANA de Valencia de 2024 han sido abonadas, el 20 % restante afecta solo al 4 % de los expedientes y corresponden, en su mayoría, a siniestros de grandes asegurados que requieren de mayor tiempo para la valoración de los daños.

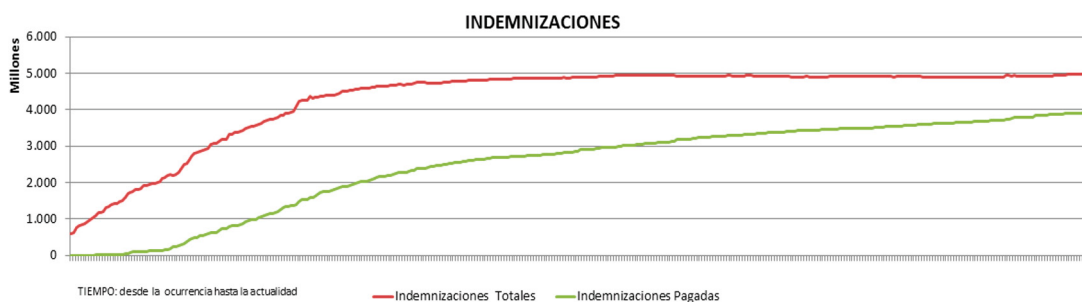


Gráfico 17.

Se comprueba que el 55 % de la siniestralidad total (4.964 millones de euros) se concentra en pólizas de 6 aseguradoras o grupos de entidades aseguradoras, por cada una de ellas el CCS ha asumido indemnizaciones comprendidas entre los 300 y los 687 millones de euros.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL ASEGURADORAS

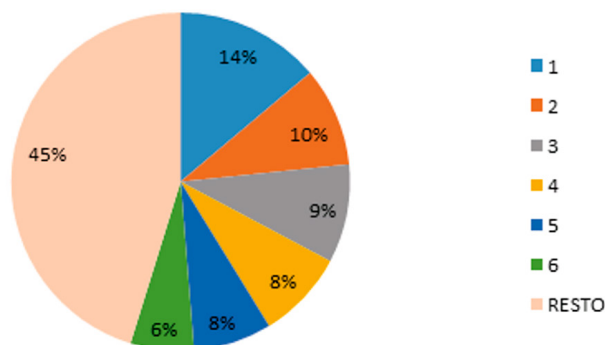


Gráfico 18.

Conclusiones

La DANA de Valencia de octubre de 2024 tiene características propias que la diferencian del resto de las inundaciones que ha asumido el CCS a lo largo de su historia; el daño ocasionado por la misma no tiene precedentes en cuanto al número de expedientes ni a las indemnizaciones asumidas.

Esta situación, lejos de suponer un riesgo para el sistema de cobertura de riesgos extraordinarios del CCS, ha puesto de manifiesto sus fortalezas, ya que:

- i. el CCS ha demostrado tener la capacidad económica suficiente para cubrir grandes eventos sin necesidad de apoyos financieros externos y sin la necesidad de aumentar sus tarifas de recargos para 2025 o 2026;
- ii. el CCS ha demostrado tener el dinamismo y la capacidad necesarios para enfrentarse a la gestión de un gran número de expedientes, bien de forma directa o a través de apoyos sectoriales que afianzan el papel de la industria aseguradora en nuestro país.

Prueba de ello es la evolución de la reserva de estabilización de la actividad general del CCS de los últimos 34 años:

RESERVA ESTABILIZACIÓN ACTIVIDAD GENERAL

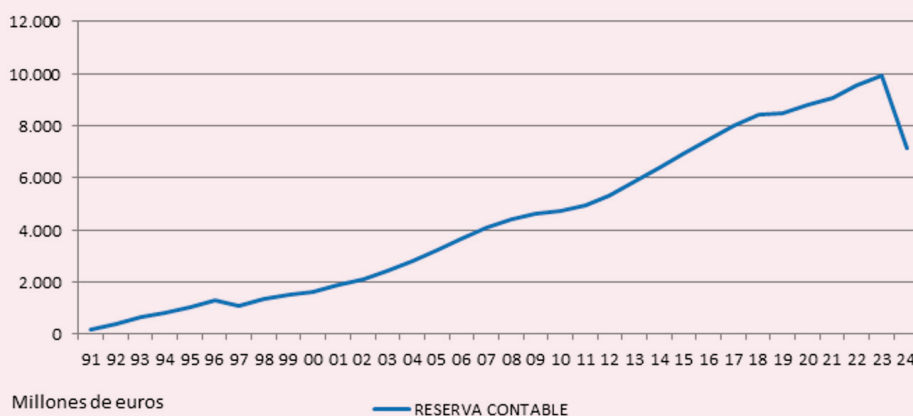


Gráfico 19.

La visión desde Valencia

Luis Delibes Senna-Cheribbo

Delegado Territorial del CCS en la Comunitat Valenciana

La Delegación Territorial del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) en Valencia tiene un papel crucial en la gestión de los riesgos extraordinarios, especialmente en lo que se refiere a inundaciones. Esto se debe a que la Comunidad Valenciana es una de las zonas más afectadas por este tipo de siniestros en España.

El 29 de octubre de 2024 se produjo en Valencia el episodio más importante de la historia del Consorcio. En ese momento la oficina se encontraba cerrada en periodo de obras de reforma y el personal estaba trabajando en remoto. La mayor parte del mobiliario estaba depositado en un guardamuebles que incluso resultó afectado por la inundación. No obstante, y a pesar de las dificultades, el equipo reaccionó y un día después se habilitó la oficina, ya que la prioridad era atender a los perjudicados, escuchar, informar y ayudar a cada persona.

El equipo de la delegación, como toda la sociedad valenciana, se ha sentido especialmente unido y cercano a las víctimas, afectados y perjudicados de esta gran catástrofe. Como residentes en Valencia compartíamos el dolor y sufrimiento de los afectados y al mismo tiempo éramos conscientes de nuestra obligación, tras el rescate llegaría la recuperación y el momento de actuar el Consorcio.

El mismo día de la DANA se informó a la Dirección de Operaciones, se confirmaron los focos de la siniestralidad, se encargó la realización de informes de siniestralidad a gabinetes, se advirtió de la imposibilidad de desplazarse en ese momento y de que el evento continuaría al día siguiente y, asimismo, se indicó la especial atención a los posibles desbordamientos. Por último, una vez recibidos los informes de siniestralidad, se actualizarían estimaciones y se informaría al centro de atención telefónica.

El día 30 se abrió al público la oficina de la Delegación: ya era factible realizar la atención personal sin problemas y con seguridad.

A partir de ahí se produjo la puesta en común de un torrente de sugerencias, propuestas, iniciativas y medidas de organización, orientadas a reforzar la atención al asegurado y a los equipos de tramitación. En mi opinión, de todas ellas destaca la lucidez y el acierto de que era una oportunidad única para mostrarse unido el sector asegurador español.



El equipo de la delegación, como toda la sociedad valenciana, se ha sentido especialmente unido y cercano a las víctimas, afectados y perjudicados de esta gran catástrofe. Como residentes en Valencia compartíamos el dolor y sufrimiento de los afectados.

La gestión de una siniestralidad tan desmesuradamente grande genera una ingente cantidad de tareas como Delegación Territorial de origen: multitud de procesos en la agenda del tramitador, muchos correos electrónicos para ser atendidos o distribuidos, anexión de documentación vía internet, informes provisionales, notificaciones de perito, consultas de mediadores y asegurados... En resumen, tareas iniciales que quedan a cargo de la delegación de origen, si bien posteriormente se distribuyeron por gestión compartida entre las demás delegaciones territoriales. La consecuencia es un ritmo alto al que se añaden el control de duplicidades, la respuesta a requerimientos con plazo y la subsanación de errores de registro.



El reparto de expedientes entre las distintas unidades intervinientes ha sido esencial para la resolución de la siniestralidad y quiero destacar su nivel de compromiso y altas capacidades. Como consecuencia del reparto, la delegación conservó las tareas propias de delegación de origen, y por otro estuvo en primera línea de la atención al público, lo que nos brindó la oportunidad de ser correa de transmisión con todas las unidades de tramitación. Es natural que una siniestralidad con tantas reclamaciones, tantos intervinientes, tantos procesos operativos, supusiera un reto en la gestión de expedientes. Por esta razón, enseguida se tomó conciencia del nuevo papel de la Delegación de Valencia en la organización: conocer los problemas de primera mano permitía informar a los perjudicados del estado de la tramitación y resolver cualquier problema con la gestión de su expediente.

Cronológicamente la atención al público y al correo han ido variando. En un primer momento se trataba de ayudar a presentar la reclamación; en un segundo momento de confirmar su registro y en un tercero, de procurar la asignación de perito. A partir de ahí la labor de la Delegación se centró en ayudar a las personas aseguradas perjudicadas en todo lo que fuesen necesitando.

Los empleados del CCS, una vez más, hemos demostrado diligencia, compromiso y capacidad de respuesta y esperamos que este trabajo haya servido para la recuperación de la sociedad valenciana tras un impacto tan grande.

consor**seguros**
REVISTA DIGITAL

www.conorsegurosdigital.com