

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

Consortio 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.