

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.