

**281**

**Seguros para comunidades.  
Nuevas tendencias**

**Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**281**

**Seguros para comunidades.  
Nuevas tendencias**

Estudio realizado por: Ana M<sup>a</sup> Carrillo Carrasco  
Tutor: José Luis Marín de Alcaraz

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2020/2021

Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

## Presentación y agradecimientos

Tras casi veinte años en Mutua de Propietarios realizando diferentes funciones en el departamento de siniestros, actualmente desempeño el puesto de Supervisora de siniestros de asistencia.

Quiero agradecer al director de Operaciones del grupo Mutua de Propietarios y mi tutor en esta tesis, José Luis Marín, por su ayuda y apoyo en este trabajo, así como al director de Personas & Talento del grupo, José Antonio Ogazón y a la Mánager de Siniestros Marta Campos, por la confianza y la oportunidad que me han dado para poder crecer tanto profesional como personalmente en este Máster.

A los directores del Máster D. José Luis Pérez Torres y Dña. Mercedes Ayuso, así como a todo el profesorado, por el gran trabajo realizado, el esfuerzo a pesar de no poder ser presencial, y por todos los conocimientos y la maravillosa vivencia que me llevo.

También quiero dar las gracias a cada uno de mis compañeros de los que he podido aprender y tener una visión mucho más amplia del mundo del seguro, además de llevarme unos grandes momentos.

Por último, agradecer a mi marido Mario y a mis hijos Alex y Paula, por su apoyo y comprensión durante este año, y por su ánimo.



## Resumen

El objetivo de la presente tesis es analizar el seguro de comunidades en España, así como la evolución del objeto de este seguro, los edificios y sus necesidades crecientes.

A lo largo del trabajo iremos viendo, como las compañías han ido adaptándose a estas necesidades, incluyendo garantías que antes no tenían cabida u ofreciendo diferentes servicios en pro de mejorar el mantenimiento y la vida de sus edificios, dando el valor necesario a sus propietarios como clientes. Analizaremos también las tendencias, innovaciones, así como las gestiones a realizar en todos los procesos de gestión de la compañía en este tipo de seguro.

**Palabras clave:** Cliente, coberturas, cambio climático, edificios, tendencias, tecnología.

## Resum

El objectiu de la pesent tesis es analitzar l'assegurança de Comunitats a Espanya i l'evolució d'aquesta assegurança, els edificis i les seves necessitats creixents.

A mida que avançem el treball anirem veient, com les companyies s'han adaptat a aquestes necessitats, incluint garanties que abans no hi eren o oferint diferents serveis, intentant millorar el manteniment i la vida dels seus edificis reconeixent els propietaris com a clients. Analitzarem també les tendències, innovacions i les gestions a realitzar en els diferents pocesos de la companyia en aquest tipus d'assegurances.

**Palabras clave:** Client, cobertures, canvi climàtic, edificis, tendències, tecnologia.

## Summary

This thesis undertakes an analysis of homeowner association insurance in Spain and the evolution undergone by the object of this insurance, namely housing complexes and their changing needs. The study shows how insurance companies have adapted to these needs, including guarantees for coverage that were not previously contemplated and offering a range of different services aimed at improving the maintenance and life of the associations' buildings, thus seeking to provide homeowners with customer value. The thesis also analyses trends and innovations in this sector and examines the steps an insurance company takes in relation to providing coverage to homeowner associations.

**Keywords:** Homeowner Associations, Coverage, Climate Change, Buildings, Trends, Technology.



# Índice

1	Objetivo y presentación .....	9
2	El Seguro de Comunidad.....	11
2.1	Historia, evolución y concepto.....	11
2.2	Legislación .....	12
2.2.1	Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro .....	12
2.2.2	Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación..	12
2.2.3	Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal .....	12
2.2.4	Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. art.17	13
3	Grandes Tenedores y Edificios en España.....	15
3.1	Grandes Tenedores. ....	15
3.2	Población y viviendas en España.....	15
4	Situación sectorial del ramo de Comunidades.....	19
5	Coberturas y servicios para mejorar la vida de los edificios. ....	27
5.1	Adaptación del Seguro de Comunidades y nuevas coberturas.....	27
5.2	Coberturas destacadas incluidas en los Seguros de Comunidad durante su evolución. ....	27
5.3	Nuevos Servicios que pueden ofrecerse dentro del Seguro de Comunidad .....	32
5.4	El Impacto Climático.....	35
5.5	Consortio de Compensación de Seguros .....	38
6	La Transformación digital en el sector asegurador .....	45
6.1	Tendencias y tecnología en el seguro de Comunidad y Multirriesgo .....	50
7	El Cliente .....	53



7.1	Experiencia de Cliente .....	53
8	Procesos dentro de la Compañía y su digitalización .....	55
8.1	Tarificación y suscripción .....	55
8.2	Tramitación de Siniestros.....	55
9	La accesibilidad a los edificios.....	59
10	Conclusiones.....	61
11	Bibliografía.....	63

# Seguros para comunidades

## Nuevas tendencias

### 1 Objetivo y presentación

En la actualidad, estamos en un constante cambio, y el sector asegurador no es ajeno a este cambio continuo.

Empezaremos repasando los inicios de este ramo, cómo se creó y la legislación relacionada con este seguro. Posteriormente realizaremos un estudio de los edificios en España y su estado de conservación, ya que el mantenimiento de estos impacta directamente en el riesgo de las aseguradoras. Podremos ver la evolución del seguro de comunidades y el cambio que este ha sufrido en los últimos años, adaptándose con nuevas garantías y servicios para la mejor conservación de sus edificios, y para fidelizar a un cliente cada vez más autónomo y exigente, así mismo se mostrarán algunos datos que aporta este ramo *al mundo asegurador*.

También, podremos observar cómo algunos eventos como los climatológicos, cada vez más frecuentemente y con mayor intensidad, están impactado en las aseguradoras y están obligando a tomar medidas para reducir el impacto de éstos.

Veremos como las nuevas tecnologías han revolucionado la forma de trabajo y se están implantando para mejorar el control de calidad del servicio, la tramitación de los siniestros o la gestión de las reclamaciones.

Haremos un análisis de los procesos de trabajo y como la transformación digital ha impactado directamente en éstos, automatizando los más sencillos y mecánicos y dedicando el excedente de tiempo a que sus recursos aporten valor.

Por último, veremos unas pinceladas del estudio realizado por la Fundación Mutua de Propietarios sobre la accesibilidad en los edificios de España.



## 2 El Seguro de Comunidad

### 2.1 Historia, evolución y concepto

El seguro de incendio se creó en Inglaterra por el elevado riesgo que había, pues existía un gran número de edificios con unas características constructivas que propiciaban la ocurrencia y la propagación de los mismos. Su inicio fue, a raíz del gran incendio ocurrido en Londres en 1666, tras el cual empezaron a crearse compañías aseguradoras privadas.

En 1835 creada por un grupo de propietarios de edificios en Barcelona y con la ayuda del ayuntamiento, la real junta de Comercio y la Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos del País, se fundó, Mutua de Propietarios, con cobertura pura de incendio, siendo hoy en día la aseguradora más antigua de España en activo. En 1845 crearon un cuerpo de bomberos propio, dotado con las primeras bombas extintoras de Barcelona, y personal voluntario que daría origen al cuerpo de bomberos de la ciudad, posteriormente cedido al ayuntamiento.

A finales de los años 60 se ofreció el primer seguro multirriesgo en España, dando cobertura a las viviendas particulares y a sus ocupantes, con el seguro de hogar.

Una década después entra en el mercado el multirriesgo de comunidades de propietarios, donde cada compañía ha creado y diseñado sus productos, ofreciendo a sus clientes diversas coberturas según sus necesidades.

Los seguros de comunidades cubren riesgos, en las partes comunes y privadas de los edificios destinados principalmente a viviendas. En estos seguros se asegura el continente (todos aquellos elementos que componen la estructura tales como los cimientos, techos, paredes, suelos, puertas, ventanas, claraboya, cubiertas y todos los elementos que van fijos a la construcción, como sistemas eléctricos, cañerías.... ) y el contenido (los bienes de propiedad comunitaria destinados al servicio o seguridad del inmueble situados en las zonas de propiedad común tales como muebles, espejos, alfombras, utensilios de jardinería o limpieza... denominado, contenido comunal)

Entenderemos como partes comunes del edificio, aquellas que sean de propiedad y uso comunitario, exceptuando las terrazas que suelen ser comunitarias, pero de uso privativo.

Por otro lado, podemos encontrarnos con el contenido privado de cada vivienda o local, que no quedará asegurado en la póliza comunitaria, y como tal serán considerados bienes muebles que conforman el interior de la vivienda/local, siendo los elementos fijos de madera o material, y los bienes personales del propietario y de las personas que convivan en esa vivienda de forma permanente, como puede ser el mobiliario, joyas y dinero, objetos de valor esencial, objetos para la venta si se trata de un local comercial, etc...

## **2.2 Legislación**

Debemos destacar que no existe obligación legal, para que las comunidades dispongan de un seguro de comunidad contratado, aunque es absolutamente recomendable.

### **2.2.1 Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro**

El artículo 1 de la Ley de contrato de Seguro, de 8 de octubre del 1980 que regula los derechos y obligaciones de las entidades, los asegurados y los beneficiarios del seguro, establece:

“El contrato de seguro es aquel por el cual el Asegurador se obliga, mediante el cobro de una cantidad de dinero o prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas”.

### **2.2.2 Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación**

En la Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación en su artículo 16.1 establece:

“Son obligaciones de los propietarios conservar en buen estado la edificación mediante un adecuado uso y mantenimiento, así como recibir, conservar y transmitir la documentación de la obra ejecutada y los seguros y garantías con que ésta cuente”.

### **2.2.3 Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal**

La ley que rige el funcionamiento de las comunidades de propietarios es la Ley de Propiedad Horizontal del año 1960, que se ha ido actualizando en las últimas décadas y que regula, entre otros aspectos, los órganos de gobierno de una comunidad, las normas respecto a la convivencia o las definiciones de elementos comunes y elementos privativos.

En esta ley, casi no se hace referencia a los seguros de comunidades. El artículo 9 de la LPH, en su apartado f) indica que:

“con cargo al fondo de reserva la comunidad podrá suscribir un contrato de seguro que cubra los daños causados en la finca o bien concluir un contrato de mantenimiento permanente del inmueble y sus instalaciones generales.”

#### **2.2.4 Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. art.17**

Por lo que respecta a las reclamaciones que pueden ejercer los propietarios al constructor del inmueble en caso de siniestro, la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, establece en su artículo 17 que el constructor debe hacerse cargo: “Durante diez años, de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos que afecten a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales, y que comprometan directamente la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio.

Durante tres años, de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad del apartado 1, letra c), del artículo 3.

El constructor también responderá de los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras dentro del plazo de un año.”

Por lo que las aseguradoras no darán cobertura a estos supuestos por su seguro de comunidad, debiendo dirigirse al constructor en caso de siniestro.

A continuación, procedemos a definir la Propiedad vertical y la Propiedad Horizontal, viendo la diferencia entre ambas:

Una propiedad vertical es la que se compone de viviendas, locales y/o garajes que pertenecen a una única propiedad por lo que no se establece como una comunidad de propietarios, ni dispone de cuotas de participación.

El propietario no está sujeto al Régimen de Propiedad Horizontal, sin embargo, tiene el deber de mantener las instalaciones del edificio en buen estado de conservación y asumir las obligaciones fiscales que le corresponda.

En una propiedad horizontal el cometido de la vivienda es habitarla o alquilarla, si bien el propietario de una propiedad vertical, por lo general, suele beneficiarse del inmueble, a través del arrendamiento parcial o completo de la finca.

Una propiedad horizontal es la “institución jurídica vinculada a la división y organización de los inmuebles resultantes de la segregación de una construcción común, y que, por tanto, ejerce la división de la propiedad sobre viviendas, oficinas, locales o garajes”.

Consiste en que un edificio, con sus distintos inmuebles (locales o pisos) pertenecen en propiedad a diferentes personas físicas o jurídicas, al haber sido adquiridos de forma independiente por estos, siendo declarados como propietarios. Esto conlleva que cada uno de ellos tenga propiedad exclusiva sobre los mismos, si bien tienen ciertos derechos y obligaciones en común, por lo que estos sujetos serán también copropietarios a su vez de los elementos y zonas comunes que forman el edificio: escaleras, rellanos, ascensores, portales, piscinas...sin ser ninguno de ellos propietario del edificio en su totalidad.

Este tipo de inmueble está regulado por la Ley de Propiedad Horizontal, que determina, entre otras, unas normas de convivencia y la división y forma de actuación sobre las propiedades y zonas comunes. El código civil también se refiere a la propiedad horizontal en su artículo 396.

En una propiedad horizontal, a cada piso, local o parte del inmueble se le asigna en la escritura de división de propiedad horizontal, una cuota de participación en función de los metros cuadrados. El derecho de propiedad horizontal supone que el propietario de un departamento tiene un porcentaje de propiedad o cuota de participación sobre los espacios y zonas comunes. Dicha cuota es inseparable a la propiedad del departamento y va unido a este. Los copropietarios contribuirán a sufragar los gastos comunitarios en función de este coeficiente de participación. También recibirán su participación en los posibles ingresos comunitarios según la citada cuota de participación. Por ejemplo, si alquilan un local comunitario, la antigua vivienda del portero o se recibe una subvención.

## 3 Grandes Tenedores y Edificios en España

### 3.1 Grandes Tenedores.

Podemos hablar de grandes tenedores, entendiendo por tales las personas físicas o jurídicas que sean propietarios de más de diez inmuebles urbanos (excluyendo garajes y trasteros) o de inmuebles con una superficie construida agregada de más de 1.500 metros cuadrados.

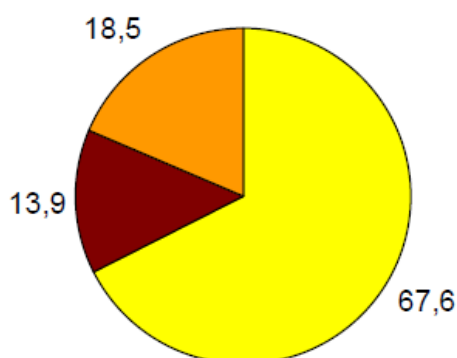
### 3.2 Población y viviendas en España

Según el Instituto Nacional de Estadística, en adelante INE, a 1 de noviembre de 2011 (fecha de realización de los Censos de Población y Viviendas) existían en España 25.208.623 viviendas, de las que 4.262.069 habían sido construidas en los últimos diez años, suponiendo un incremento del 20,3% sobre el parque de viviendas existente al inicio del periodo.

Podemos decir, que de las viviendas construidas durante este periodo el 67,6% son principales, el 13,9% son secundarias y el 18,5% están desocupadas.

Gráfico 1. Viviendas construidas en 2002 - 2011

Viviendas construidas en 2002-2011 según su uso (%)



■ Viviendas principales ■ Viviendas secundarias ■ Viviendas vacías

Fuente: INE Censo de población y viviendas 2011(nota de prensa 18 abril 2013)



Según esta fuente, se verifica, que existe un crecimiento de la población de España del 14,6% y un aumento del 27,5% del número de viviendas del 2001 al 2011. Así mismo este crecimiento viene unido a un aumento del número de edificios y del número de viviendas, sobre todo las principales.

El número de edificios era de 9.814.785, con un incremento del 13,2% del 2001 al 2011.

**Tabla 1. Censo de Población y Viviendas 2011. Edificios resultados por comunidades autónomas y provincias Edificios según tipo de edificación por tamaño del municipio y número de inmuebles**

Unidades: edificios

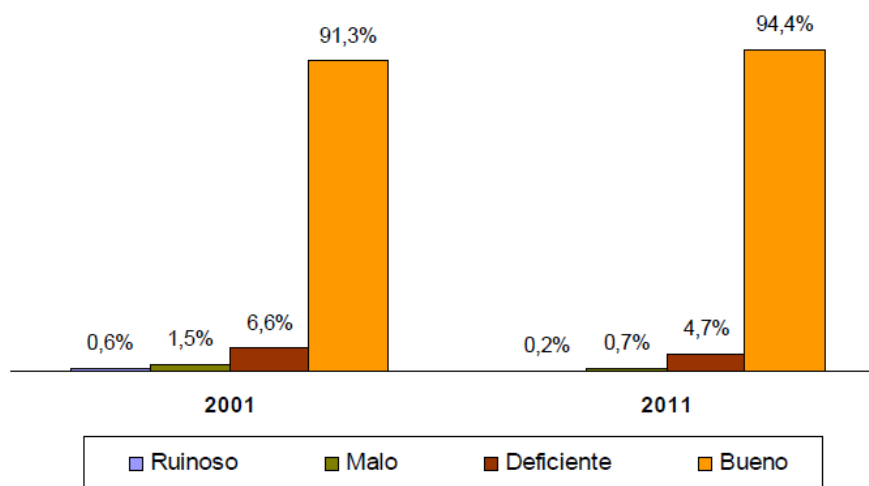
	Total	Destinado principal o exclusivamente a viviendas	Otros fines
<b>Total (tamaño de municipio)</b>			
<b>Total (nº de inmuebles)</b>			
<b>TOTAL NACIONAL</b>	9.814.785	9.730.999	83.786
<b>ANDALUCÍA</b>	2.032.475	2.014.676	17.799
<b>ARAGÓN</b>	300.957	299.042	1.915
<b>ASTURIAS, PRINCIPADO DE</b>	198.234	196.904	1.330
<b>BALEARS, ILLES</b>	257.705	255.643	2.062
<b>CANARIAS</b>	430.498	425.264	5.234
<b>CANTABRIA</b>	118.201	116.823	1.378
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	895.304	890.682	4.622
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>	791.054	788.517	2.537
<b>CATALUÑA</b>	1.192.463	1.177.321	15.142
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	1.054.151	1.039.893	14.258
<b>EXTREMADURA</b>	424.574	423.062	1.512
<b>GALICIA</b>	796.128	792.706	3.422
<b>MADRID, COMUNIDAD DE</b>	566.787	559.301	7.486
<b>MURCIA, REGIÓN DE</b>	389.965	387.820	2.145
<b>NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE</b>	119.601	118.892	709
<b>PAÍS VASCO</b>	164.491	163.642	849
<b>RIOJA, LA</b>	65.386	64.118	1.268
<b>Ceuta</b>	7.363	7.281	82
<b>Melilla</b>	9.448	9.412	36

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Por lo que respecta al estado de conservación en el que se hallan los edificios donde se sitúan las viviendas principales, según los datos del INE, éstos han mejorado en la década de 2001 a 2011. El porcentaje de viviendas que no presentan un buen estado de conservación (ruinoso, malo o deficiente), descendió del 8,7% al 5,6%.

Gráfico 2. Comparación del estado de las viviendas principales en 2001 y 2011

### Comparación del estado de las viviendas principales en 2001 y 2011



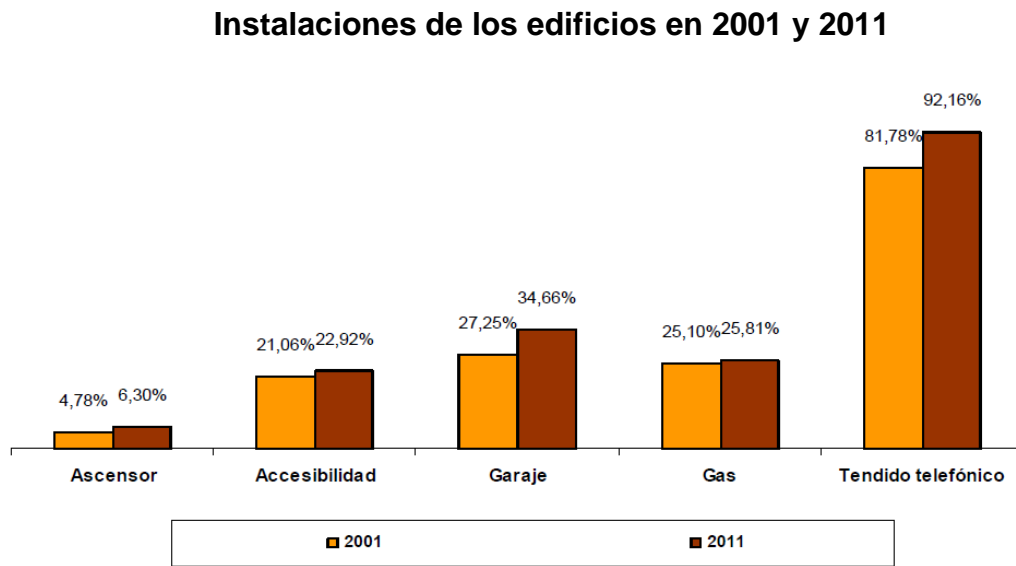
Fuente: INE Censo de población y viviendas 2011 (nota de prensa 18 abril 2013)

Entre los años 2002 y 2011 se construyeron 1.538.425 edificios en España.

El número de plantas medio pasó de 1,99 a 2,14, con una mejora generalizada también en las instalaciones, donde observamos que, en 2001, un 4,8% de edificios contaba con ascensor, siendo en 2011 un 6,3% de los edificios.

Además, el 22,9% de los edificios eran accesibles y el 34,7% tenían garaje frente al 21,1% y 27,3% de la década anterior.

Gráfico 3. Instalaciones de los edificios en 2001 y 2011



Fuente: INE Censo de población y viviendas 2011 (nota de prensa 18 abril 2013)

## 4 Situación sectorial del ramo de Comunidades

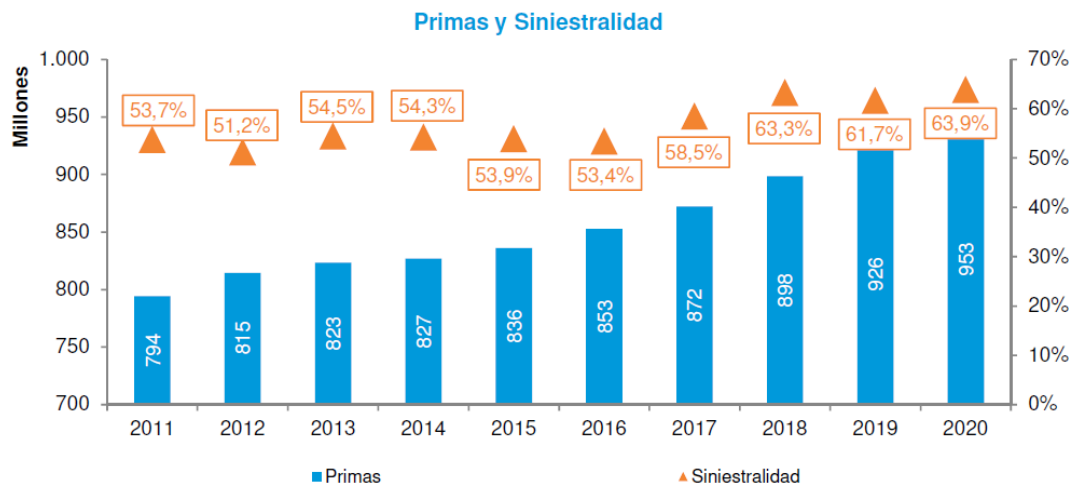
A continuación, mostraremos la evolución en la que se ha visto inmerso el ramo de Multirriesgo y en particular de Comunidades en los últimos años, según informe de Icea, Análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020 informe 1.649 abril 2021:

Empezaremos revisando el volumen de primas de los seguros de Multirriesgo donde alcanzaron 7.753,4 millones de euros, lo que supone algo más de una quinta parte del negocio total de No Vida, con un incremento del 3,1%.

Por lo que respecta al resultado técnico, el ramo de comunidades obtuvo una ratio de 6,34% y un 2,08% en el resultado financiero.

Las primas emitidas por los seguros de Comunidad han ido evolucionando e incrementado en la última década como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico 4. Primas y siniestralidad de 2011 a 2020

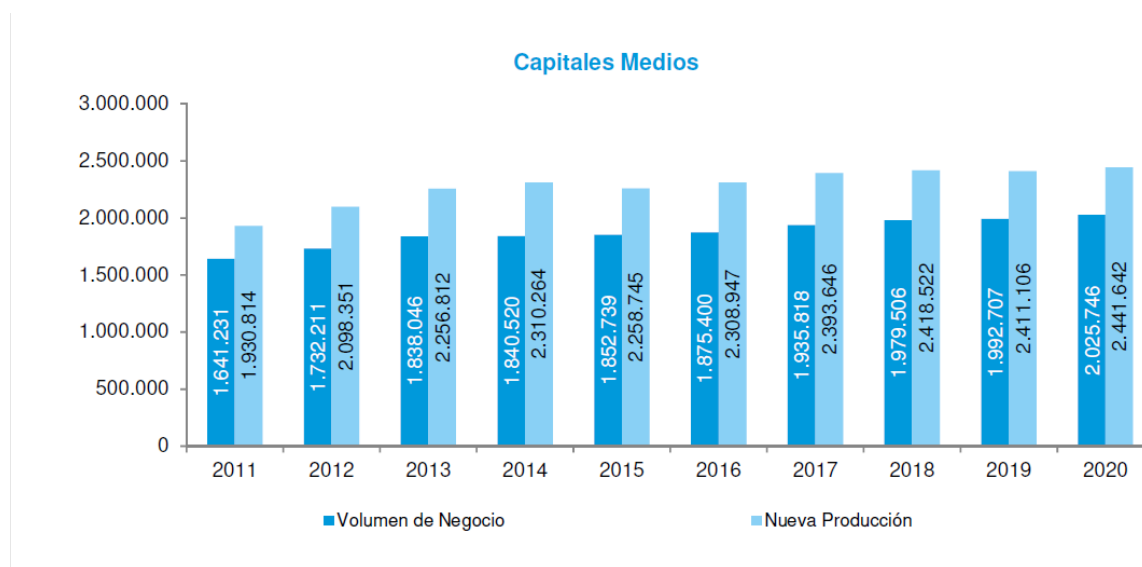


Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

El resultado de la cuenta técnica alcanzó su valor mínimo en 2020, siendo el año de mayor siniestralidad.

A continuación, adjuntamos gráfico de los capitales medios en volumen de negocio y nueva producción, donde se observa que en los últimos años existe una tendencia al crecimiento, con un incremento en el 2020 del 1,7% en volumen de negocio.

**Gráfico 5. Capitales medios seguros comunidades**

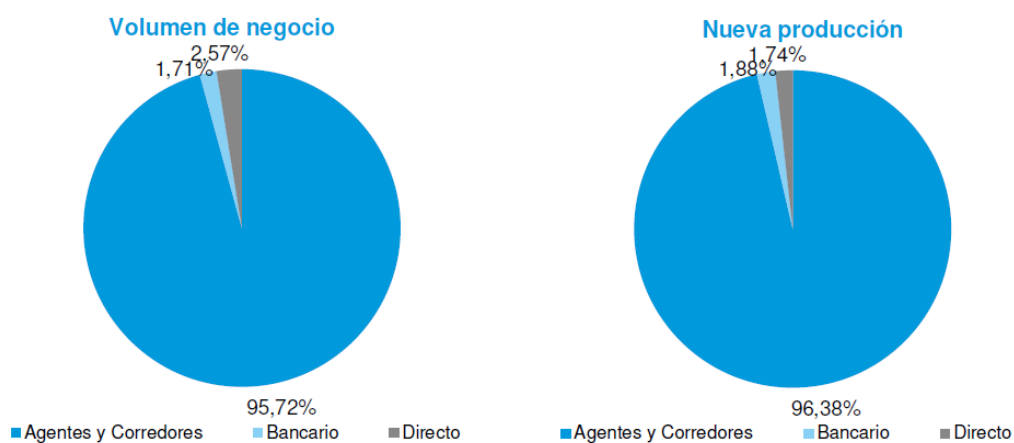


Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

Sobre los canales de distribución en este ramo, podemos decir que los agentes y corredores copan el porcentaje más alto con un 95,72% en Volumen de Negocio, siendo únicamente el 2,57% para el canal directo y un 1,71% para bancaseguros.

Respecto a la Nueva Producción los agentes y corredores acumulan un 96,38%, con un porcentaje muy inferior para bancaseguros y directo, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico.

**Gráfico 6. Volumen de negocio por canales de distribución**



Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

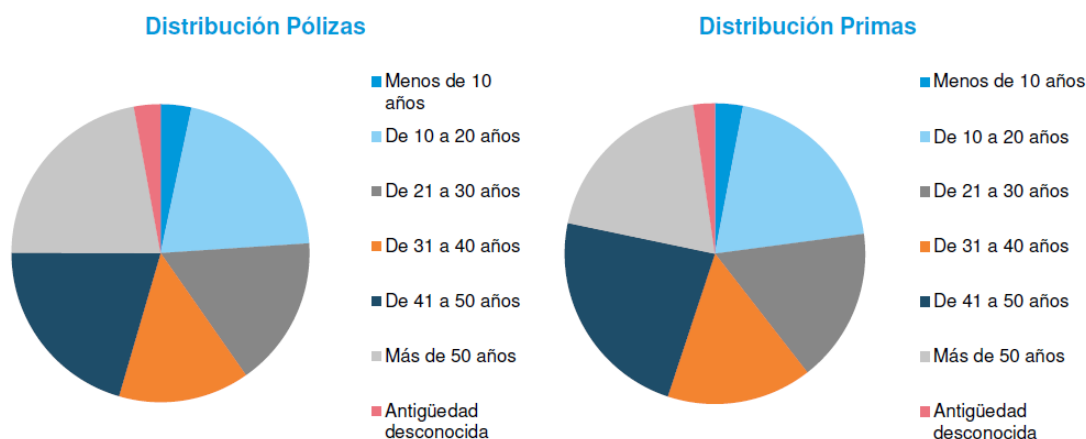
Seguidamente, veremos una tabla de distribución de pólizas y primas dependiendo de la antigüedad de los edificios en España, donde podemos observar que el mayor volumen de pólizas se encuentra en el tramo de edificios de más de 50 años de antigüedad, seguido del tramo de 10 a 20 años muy ajustado con el tramo de 41 a 50 años, siendo este último, el que mayor porcentaje de primas tiene de todos los tramos.

**Tabla 2. Distribución de pólizas y primas en función de la antigüedad de los edificios.**

Tramos de antigüedad de los edificios	Volumen de negocio	
	Pólizas	Primas
Menos de 10 años	3,35%	3,03%
De 10 a 20 años	20,60%	19,87%
De 21 a 30 años	16,32%	16,57%
De 31 a 40 años	14,24%	15,62%
De 41 a 50 años	20,54%	23,19%
Más de 50 años	22,06%	19,41%
Antigüedad desconocida	2,88%	2,31%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

**Gráfico 7. Distribución de pólizas y primas en función de la antigüedad de los edificios.**



Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

Muy relacionado con lo que acabamos de ver, también podemos analizar en el cuadro adjunto la distribución de siniestros y el importe siniestral en función a la antigüedad de los edificios. Se observa en este esquema que los siniestros

declarados y el importe siniestral son superiores en los tramos de 41 a 50 años y de 10 a 20 años, pues como hemos visto, son dos de los tramos donde teníamos el porcentaje más alto de pólizas.

**Tabla 3. Distribución de siniestros e importe siniestral en Función de la antigüedad de los edificios**

Tramos de antigüedad de los edificios	Distribución de los siniestros declarados	Distribución del importe siniestral (*)
Menos de 10 años	3,55%	3,53%
De 10 a 20 años	23,07%	22,49%
De 21 a 30 años	15,28%	15,09%
De 31 a 40 años	13,77%	13,56%
De 41 a 50 años	24,21%	23,92%
Más de 50 años	18,38%	18,82%
Antigüedad desconocida	1,74%	2,59%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Importe siniestral: Importe de los siniestros pagados en el ejercicio más la provisión para prestaciones a cierre del ejercicio.

Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

Sin embargo, si vemos la distribución siniestral en función de la antigüedad de los edificios y la comparamos con las primas de la tabla 2 vemos que el tramo de 31 a 40 años es la que mejor impacto tiene porcentualmente, siendo el tramo de menos de 10 años el que peor resultado muestra.

**Tabla 4. Ratio de siniestralidad en función de la antigüedad de los edificios**

Tramos de antigüedad de los edificios	Frecuencia Siniestral	Tasa de Siniestralidad	Importe Medio por Siniestro (Euros)	Importe Medio por Póliza (Euros)
Menos de 10 años	184,85%	69,46%	374,24	691,77
De 10 a 20 años	195,07%	67,37%	367,05	715,99
De 21 a 30 años	163,13%	54,21%	371,91	606,72
De 31 a 40 años	168,46%	51,65%	370,68	624,45
De 41 a 50 años	205,36%	61,38%	371,86	763,68
Más de 50 años	145,16%	57,69%	385,34	559,35
Antigüedad desconocida	105,42%	66,68%	560,09	590,45

Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

Por lo que respecta a la tipología de siniestros, dentro del ramo de comunidades, la garantía de aguas es la más significativa con diferencia, como vemos en la siguiente tabla, copa un 60,73% de los siniestros declarados y más del 55% en la distribución del importe siniestral.

**Tabla 5. Distribución de siniestros e importe siniestral**

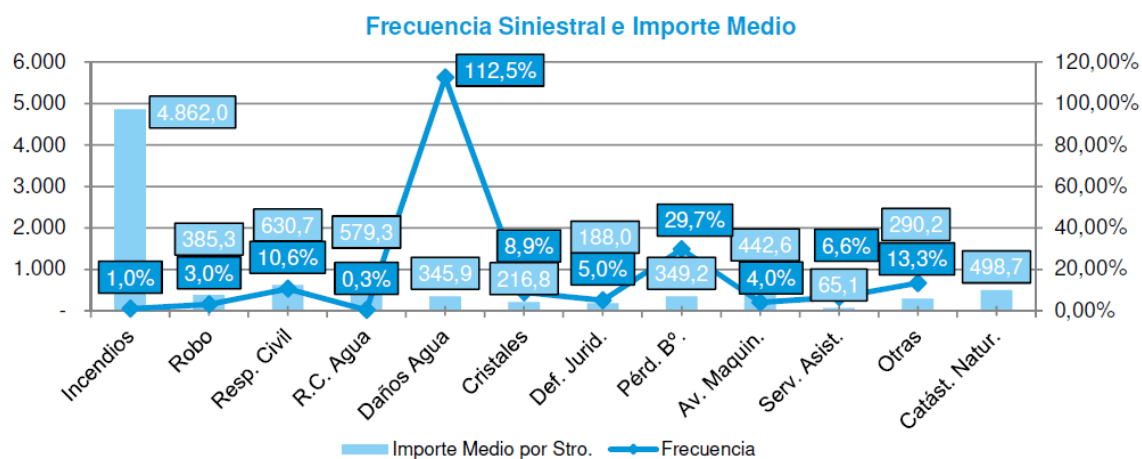
Naturaleza de los siniestros	Distribución de los siniestros declarados	Distribución del importe siniestral (*)
Incendios	0,56%	7,21%
Robo o Daños por Robo	1,53%	1,56%
Responsabilidad Civil	6,03%	10,07%
Responsabilidad Civil Agua	0,01%	0,01%
Daños por Agua	60,73%	55,77%
Cristales	4,75%	2,73%
Defensa Jurídica	1,56%	0,78%
Fenómenos Atmosféricos	16,38%	15,18%
Daños Eléctricos	2,12%	2,49%
Servicios de Asistencia	1,12%	0,19%
Otras	5,22%	4,02%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Importe siniestral: Importe de los siniestros pagados en el ejercicio más la provisión para prestaciones a cierre del ejercicio.

Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

Siendo esta garantía también la de mayor frecuencia siniestral, si bien el importe medio más alto es para la garantía de incendios.

**Gráfico 8. Frecuencia siniestral e importe medio**



Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

La siguiente tabla, nos muestra un análisis de distribución por provincias sobre el total de España.



Tabla 6. Análisis por provincias sobre el total nacional.

Provincia / Comunidad Autónoma	Pólizas	Primas Periodificadas	Número de siniestros	Importe siniestral
Almería	1,23%	0,97%	1,30%	1,08%
Cádiz	1,85%	1,53%	1,84%	1,50%
Córdoba	1,39%	0,93%	1,10%	1,02%
Granada	1,47%	1,36%	1,38%	1,18%
Huelva	0,79%	0,51%	0,64%	0,56%
Jaén	1,14%	0,72%	0,76%	0,64%
Málaga	2,66%	3,54%	4,05%	3,90%
Sevilla	2,58%	2,05%	2,53%	1,96%
<b>Andalucía</b>	<b>13,10%</b>	<b>11,63%</b>	<b>13,61%</b>	<b>11,84%</b>
Huesca	0,64%	0,67%	0,53%	0,54%
Teruel	0,26%	0,21%	0,20%	0,21%
Zaragoza	2,08%	2,51%	2,43%	2,80%
<b>Aragón</b>	<b>2,98%</b>	<b>3,38%</b>	<b>3,16%</b>	<b>3,55%</b>
<b>Asturias (Principado de)</b>	<b>3,03%</b>	<b>3,35%</b>	<b>2,84%</b>	<b>2,72%</b>
<b>Baleares (Illes)</b>	<b>2,10%</b>	<b>2,08%</b>	<b>1,55%</b>	<b>1,77%</b>
Palmas (Las)	1,49%	1,24%	1,64%	1,24%
S.C. Tenerife	1,41%	1,37%	1,25%	1,04%
<b>Canarias</b>	<b>2,90%</b>	<b>2,61%</b>	<b>2,89%</b>	<b>2,28%</b>
<b>Cantabria</b>	<b>0,99%</b>	<b>1,09%</b>	<b>1,07%</b>	<b>1,33%</b>
Albacete	0,65%	0,52%	0,54%	0,46%
Ciudad Real	0,69%	0,52%	0,65%	1,09%
Cuenca	0,21%	0,20%	0,21%	0,20%
Guadalajara	0,40%	0,44%	0,56%	0,45%
Toledo	0,75%	0,68%	0,87%	0,76%
<b>Castilla-La Mancha</b>	<b>2,70%</b>	<b>2,36%</b>	<b>2,83%</b>	<b>2,96%</b>
Ávila	0,33%	0,27%	0,32%	0,28%
Burgos	0,98%	1,15%	1,11%	1,04%
León	1,26%	1,17%	1,07%	0,92%
Palencia	0,35%	0,36%	0,34%	0,34%
Salamanca	0,80%	0,69%	0,66%	0,57%
Segovia	0,33%	0,28%	0,27%	0,25%
Soria	0,25%	0,25%	0,19%	0,21%
Valladolid	1,08%	1,45%	1,63%	1,42%
Zamora	0,34%	0,29%	0,29%	0,24%
<b>Castilla y León</b>	<b>5,71%</b>	<b>5,90%</b>	<b>5,87%</b>	<b>5,28%</b>
Barcelona	19,16%	17,59%	16,12%	18,31%
Girona	2,72%	2,55%	1,76%	2,59%
Lleida	1,46%	1,24%	0,76%	1,12%
Tarragona	2,49%	2,36%	2,20%	2,45%
<b>Cataluña</b>	<b>25,83%</b>	<b>23,74%</b>	<b>20,83%</b>	<b>24,48%</b>
Alicante / Alacant	4,14%	3,96%	4,07%	4,08%
Castellón / Castelló	1,62%	1,28%	1,53%	1,42%
Valencia / València	6,32%	5,49%	7,65%	7,42%
<b>Comunidad Valenciana</b>	<b>12,09%</b>	<b>10,72%</b>	<b>13,24%</b>	<b>12,92%</b>
Badajoz	0,69%	0,47%	0,69%	0,55%
Cáceres	0,49%	0,38%	0,53%	0,39%
<b>Extremadura</b>	<b>1,19%</b>	<b>0,86%</b>	<b>1,22%</b>	<b>0,93%</b>

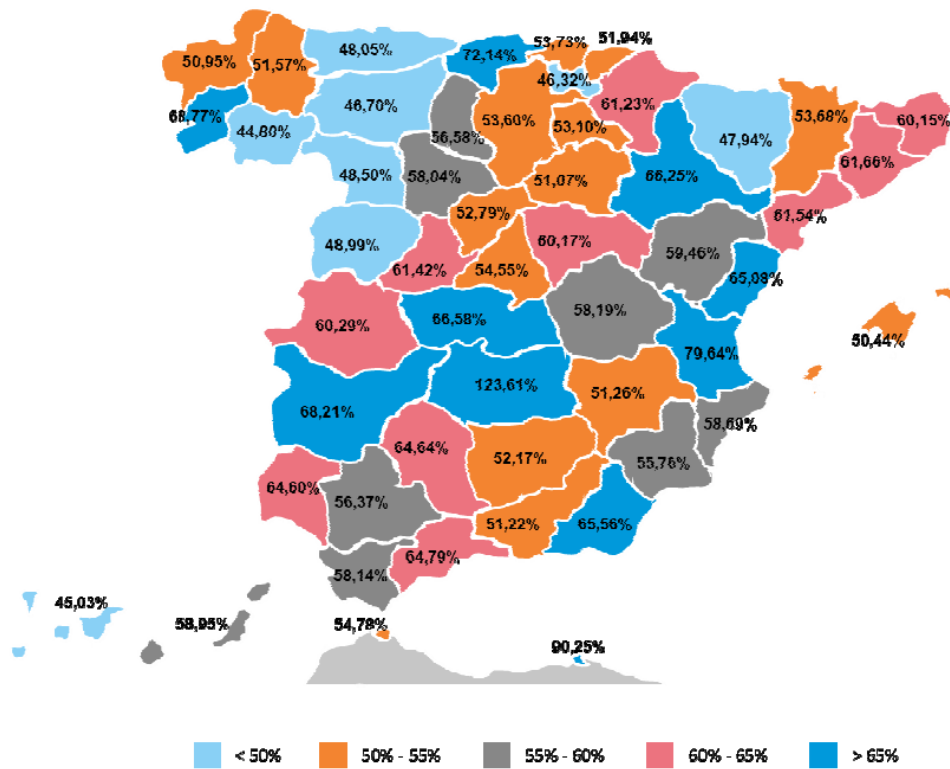
Provincia / Comunidad Autónoma	Pólizas	Primas Periodificadas	Número de siniestros	Importe siniestral
Coruña (A)	2,85%	2,75%	2,32%	2,37%
Lugo	0,71%	0,76%	0,71%	0,66%
Ourense	0,79%	0,66%	0,48%	0,50%
Pontevedra	1,80%	2,01%	1,93%	2,33%
<b>Galicia</b>	<b>6,16%</b>	<b>6,19%</b>	<b>5,44%</b>	<b>5,87%</b>
<b>Madrid (Comunidad de)</b>	<b>14,52%</b>	<b>18,16%</b>	<b>19,01%</b>	<b>16,72%</b>
<b>Murcia (Región de)</b>	<b>2,44%</b>	<b>2,22%</b>	<b>2,25%</b>	<b>2,10%</b>
<b>Navarra (Com. Foral de)</b>	<b>0,82%</b>	<b>1,25%</b>	<b>1,20%</b>	<b>1,29%</b>
Araba / Álava	0,54%	0,85%	0,57%	0,67%
Gipuzkoa	0,65%	0,98%	0,54%	0,86%
Bizkaia	1,26%	1,53%	0,89%	1,39%
<b>País Vasco</b>	<b>2,46%</b>	<b>3,36%</b>	<b>2,00%</b>	<b>2,91%</b>
<b>Rioja (La)</b>	<b>0,79%</b>	<b>0,93%</b>	<b>0,78%</b>	<b>0,83%</b>
<b>Ciudad Autón. de Ceuta</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,07%</b>
<b>Ciudad Autón. de Melilla</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,15%</b>
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

Si hacemos un ranking de resultados de porcentaje de importe siniestral por comunidades respecto de porcentaje de primas, podemos ver que las tres comunidades con mejores datos son: Asturias, Baleares y País Vasco y las tres peores: Melilla, Castilla la Mancha y Cantabria.

A continuación, veremos representado en el mapa de España la tasa de siniestralidad por provincias del año 2020, donde podemos ver que una de las zonas de mayor siniestralidad, debido al temporal Gloria, es Cataluña y la costa de la Comunidad Valenciana, así mismo si viéramos el mapa del año 2021 serían Madrid, Andalucía y las Castillas entre otros, con un gran impacto por culpa del temporal Filomena.

**Cuadro 1. Mapa de España con siniestralidad por provincias 2020**



Fuente: Icea análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020

## **5 Coberturas y servicios para mejorar la vida de los edificios**

### **5.1 Adaptación del Seguro de Comunidades y nuevas coberturas**

Los seguros a los que hoy llamamos “de comunidades” se iniciaron en España en la década de los 70 con un paquete de garantías básicas en torno a la garantía de incendios. Poco a poco se fueron incluyendo nuevas garantías y ampliando con nuevas coberturas que antes se excluían, adecuándose cada vez más a las necesidades de los asegurados.

Hoy en día aparte de un amplio paquete de garantías básicas y opcionales, podemos ver que las aseguradoras pueden ofrecer otro tipo de añadidos al seguro, como servicios para el mantenimiento y mejora de los edificios.

### **5.2 Coberturas destacadas incluidas en los Seguros de Comunidad durante su evolución.**

Tal y como hemos comentado, a lo largo de los años y debido a la competitividad entre las diferentes compañías, a una voluntad de diferenciación y a un concepto de mejora de la calidad del servicio, se han estudiado y analizado nuevas garantías, incluyendo y ofreciendo nuevas coberturas y servicios en aras de fidelizar al cliente.

Garantías, como el desatasco o las filtraciones que hace años estaban expresamente excluidas, se ha ido incluyendo en estos contratos.

Las aseguradoras han pasado de ofrecer una póliza que atendía únicamente los siniestros que ocasionaban un daño material, a ofrecer una serie de servicios que como veremos más adelante incluso pueden ayudar a prevenir que se ocasione el siniestro y velar por la salud del edificio o realizar trabajos que por falta de tiempo, recursos o herramientas, el asegurado no puede hacer.

A continuación, veremos algunas de estas garantías y qué es lo que cubren:

Desatascos: Por esta garantía hace unos años, únicamente se amparaba los daños por responsabilidad civil derivados de un atasco en conducciones comunitarias, quedando excluidos tanto los gastos de localización y la reparación o servicio de desatasco, así como los daños propios.

Hoy en día, en la gran mayoría de las compañías se dispone de esta cobertura incluida en la garantía de aguas comunes, con unos límites por siniestro y/o año

para el coste de localización y desemboce a través de camión bomba, grupos de presión o similares, siempre que sea una obturación accidental y repentina. En caso de no poder realizar el desatasco y ser preciso el cambio de la conducción debido a la obturación, se amparará de igual forma, pero sujeto al límite establecido a esta garantía. Sin embargo, si el emboce produce una rotura, la reparación y/o cambio de conducción quedará amparado por la garantía de aguas comunes.

Además, se deberá distinguir si existen daños indemnizables o no, derivados del atasco, pues el siniestro, lo diferenciaremos en estos dos casos, con daños y sin daños, cada uno con sus límites.

Debemos aclarar, que no quedan amparadas las acciones de limpieza y mantenimiento de las conducciones. De igual modo los daños propios ocasionados por un atasco quedarán amparados en la póliza.

#### Hundimiento accidental del terreno por obras públicas ajenas al inmueble asegurado:

Esta garantía cubre los daños materiales directos que sufran los bienes asegurados como consecuencia de asentamientos o movimientos de tierra, ya sea hundimientos, corrimientos o desprendimientos, que tengan su causa exclusivamente en obras públicas de construcción o de reforma de construcciones, realizadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en el edificio asegurado, siempre que provoquen daños sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio. Para la cobertura, será indispensable que la autoridad competente declare oficialmente el estado de ruina total y el desalojo del inmueble.

Para esta garantía puede existir un periodo de carencia desde la inclusión en póliza y quedará expresamente excluidos los daños por obras realizadas con anterioridad a la fecha de efecto de la póliza, aunque estos se manifiesten durante la vigencia de esta.

Filtraciones: En esta garantía se ampara los daños por filtraciones de agua pluvial no canalizada, producidas a través de tejados, azoteas, techos, muros o paredes de cerramiento, que tengan su origen en el propio inmueble, siempre y cuando no sean debidos a defectos y/o vicios de construcción, o que tengan su origen en una clara y manifiesta falta de reparación y conservación del edificio y sus instalaciones, así como las que deriven de la omisión de las reparaciones indispensables para el normal estado de conservación o para subsanar el desgaste notorio de las instalaciones, conducciones y aparatos del edificio.

Esta cobertura quedará supeditada a la subsanación de la causa que originó el siniestro por parte del asegurado, acreditando o verificando la misma, y que no

hubiese ocurrido con anterioridad otro siniestro ocasionado por el mismo motivo y en la misma zona.

Por esta garantía se dará cobertura tanto a los daños propios como a la responsabilidad civil, si bien quedarán fuera de la misma, cuando la filtración se produzca a través de aberturas, tales como ventanas, balcones, puertas y techos descubiertos, así como paredes en mal estado o agrietadas, las procedentes del terreno, o las conducciones subterráneas que discurran por patios y jardines, así como las derivadas de la existencia de piscinas en terrazas o interiores del edificio.

Reparación de conducciones vistas sin daños: Por esta garantía se ampara los trabajos de reparación o a sustitución de las conducciones de agua comunitarias vistas y cuya rotura no haya producido daños materiales.

Exceso de agua: Por esta garantía se procederá al reembolso del desembolso extraordinario causado por el exceso de consumo de agua, producido por la rotura de las conducciones comunitarias amparado por un siniestro cubierto en la póliza y siempre que se haya subsanado el origen.

Daños por agua procedente de edificios colindantes: La aseguradora asumirá los daños materiales directos causados por aguas que procedan de los edificios colindantes al asegurado, vinculadas a una serie de exclusiones.

Restauración estética del continente privado: La aseguradora garantiza el pago de la restauración estética para mantener la armonía inicial en el **continente privado**, como consecuencia de la reparación de un siniestro amparado por la póliza, cuando no se disponga del material necesario para mantener dicha armonía. Se garantiza un determinado importe por siniestro / anualidad a primer riesgo.

Rotura de loza sanitaria privada: Por esta cobertura, se asume los daños materiales directos causados por rotura accidental, así como los gastos de transporte y colocación, de aparatos sanitarios de lavabos, baños y aseos situados en dependencias privadas de las viviendas o locales del edificio asegurado.

Rotura de equipos de instalaciones de energía fotovoltaica: Con esta garantía, se cubre la reparación o reposición de los equipos de la instalación de energía solar fotovoltaica detallada en las condiciones particulares como consecuencia de daños accidentales que se produzcan durante su utilización o en el curso de los trabajos de conservación.

Vehículos en garaje: Se garantizarán los daños materiales directos que puedan sufrir los vehículos /automóviles que se encuentren depositados en el interior del garaje a consecuencia de incendio, explosión o caída de rayo, en los términos establecidos en dicha garantía. Solo se garantizan, vehículos de asegurados, entendiendo como tales, copropietarios, inquilinos u ocupantes habituales de las viviendas y locales asegurados, así como otros usuarios que, de forma permanente, utilicen las instalaciones propias del garaje comunitario.

Brico-comunidad: Este servicio proporciona una ayuda profesional para realizar una serie de trabajos no urgentes de instalación, mantenimiento y adecuación de la comunidad asegurada. El servicio se presta en un máximo de horas, normalmente 48h y en horario laboral de lunes a viernes (no festivos) incluyendo normalmente una intervención por anualidad con un límite de horas por servicio e incluyendo el desplazamiento. Si los trabajos requieren de un tiempo que excede el indicado, el asegurado deberá asumir a su cargo este excedente. Los materiales necesarios no estarán incluidos por la garantía aseguradora, por lo que irán a cargo del asegurado. Los trabajos tendrán una garantía normalmente de seis meses.

Para esta garantía existe una serie de trabajos pactados, no pudiendo realizarse trabajos fuera de estos, entre los cuales suelen estar:

El aislamiento de ventanas y cambio o instalación de puertas interiores de bisagras, pomos y manetas.

Cambios y reposiciones de fluorescentes, tubos de neón, cebadores, bombillas, pulsadores, apliques y plafones, sin modificación de la instalación eléctrica y/o cableado.

Tapados de pequeños agujeros o grietas, así como la instalación de pequeños elementos, como tabloncillos de anuncios, papeleras, buzones...

Control de Plagas: Con este servicio, quedarán cubiertas las intervenciones necesarias para el control de plagas que afecten a la salud y calidad de vida de las personas de sus viviendas, instalaciones, recintos ...

Las plagas normalmente cubiertas son:

Insectos, cucarachas, gorgojos, polillas, pececillos de plata, pulgas, chinches y avispas.

Roedores como ratas, ratones y topillo

Si la plaga no está especificada en las condiciones, quedará excluida de servicio.

Los servicios, incluidos en la garantía suelen ser la inspección, informe y los productos y materiales necesarios para el control de la plaga, la mano de obra de los técnicos y los desplazamientos.

Este servicio no se prestará cuando la plaga se encuentre en el interior de las viviendas o locales que conforman la comunidad de propietarios. El servicio tampoco incluye los desperfectos, en estructura, mobiliario o materiales que la plaga haya podido causar.

Limpieza de Grafitis: Es un servicio que garantiza la intervención de un técnico en la limpieza de la superficie de la fachada afectada por el grafiti o si es decisión del asegurado el recubrimiento de la superficie afectada, cuando su acabado sea pintura. Para este servicio habitualmente existen una superficie y un coste de servicio máximo. A partir de este el coste será a cargo del asegurado. Normalmente se garantiza una intervención anual con un coste máximo que puede oscilar en los 500€.

La restauración estética o fachadas con evidentes signos de deterioro, los tratamientos antigrafitis, los grafitis realizados con otros medios distintos a la pintura, como ralladuras o con ácidos, las fachadas de locales, los grafitis anteriores a la firma del contrato, entre otros, no darán lugar a la prestación del servicio.

Reclamación a propietarios por impago de gastos: Esta cobertura dentro de la garantía de defensa jurídica, comprende la defensa de los intereses de la comunidad de propietarios, reclamando, de forma amistosa o judicialmente si lo requiere, contra aquellos propietarios morosos que no estén al corriente del pago de los gastos generales que, de acuerdo con su cuota de participación, deban satisfacer. También se reclamará el pago de aquellos gastos originados por la ejecución de nuevas instalaciones, servicios o mejoras, siempre que estas hayan sido válidamente aprobadas y el propietario moroso esté legalmente obligado a su pago.



### 5.3 Nuevos Servicios que pueden ofrecerse dentro del Seguro de Comunidad

Ofreciendo estos servicios, las compañías se aseguran de que sus edificios tendrán un correcto mantenimiento preventivo, una mejor calidad para sus propietarios y una reducción de siniestros, así mismo facilitan a sus clientes las gestiones y tramites necesarias para cumplir con lo requerido para el mantenimiento de éstos, favoreciendo al diagnóstico y las políticas preventivas.

En este tipo de coberturas, Mutua de Propietarios es pionera, entendiendo que *“traen al mundo del multirriesgo inmobiliario lo que ya se ha demostrado en el mundo de salud: favorecer que el cliente actúe en la prevención para mejorar su estado físico y su satisfacción con la compañía a largo plazo, al mismo tiempo que se reduce su siniestralidad”*.

Detallamos algunos de estos servicios que se ofrecen en póliza:

Análisis Técnico del Edificio (ATE): Análisis Técnico del Edificio, se puede realizar un análisis de las características reales del edificio y de su estado de conservación, el servicio se lleva a cabo por un técnico y proporcionará un asesoramiento a la comunidad, sobre posibles deficiencias observadas, además de un listado de recomendaciones para el correcto mantenimiento y conservación del edificio.

El ATE estará en todo momento disponible para que el asegurado pueda consultarlo, y se actualizará de forma gratuita cuando se realice cualquier actuación en el edificio.

Análisis de la facturación eléctrica: La aseguradora pone a disposición del asegurado, un servicio gratuito donde analizarán la tarifa y facturación del suministro eléctrico de baja tensión para las zonas comunes del edificio.

El informe se emite por un técnico donde de igual manera incluirá recomendaciones y asesoramiento profesional sobre posibles medidas de mejora y ahorro.

Tramitación y gestión de subvenciones para obras de rehabilitación y mejora: la aseguradora ofrece un servicio para la tramitación y gestión de la solicitud de subvenciones dentro del programa de fomento para la rehabilitación edificatoria, asesorando al asegurado sobre los importes, condiciones necesarias para optar a dicha ayuda.

Asesoramiento, estudio y tramitación de financiación de obras de rehabilitación y mejora: La aseguradora pone a disposición del asegurado un servicio de asesoramiento, estudio y en caso necesario, de tramitación y gestión de productos de financiación para la rehabilitación y mejora de los edificios asegurados. Asesorando a los asegurados sobre el alcance, importes y condiciones necesarias para optar a dicho producto, asesorando sobre la mejor alternativa de financiación y dado el caso, gestionando la solicitud en nombre del asegurado ante los organismos pertinentes.

Inspección Técnica de la Edificación (ITE): A través de una Inspección Técnica del edificio se establece un control periódico de los edificios asegurados, para verificar la necesidad y obligación que tienen los propietarios de conservar, mantener y rehabilitar sus edificios (inmuebles).

La elaboración de esta evaluación será gratuita y de obligado cumplimiento, dependiendo de antigüedad y según normativa.

Certificado de Eficiencia Energética del Edificio (CEEE): La aseguradora pone a disposición un servicio para el análisis del estado y características del edificio referente a la eficiencia energética de este. Este servicio se realizará por un técnico asignado por la aseguradora, que realizará una auditoría y asesoramiento sobre las medidas de mejora y ahorro. La auditoría, que tendrá carácter de certificado, se realizará en base a las normas vigentes en el momento de su realización.

Dossier de la vida del edificio: La aseguradora ofrece un servicio que consiste en un continuo análisis del estado de mantenimiento y conservación del edificio, se asesora por parte de un profesional cualificado sobre el estado y recomendaciones. Se actualizará con cada actuación que se realice en el edificio y sea informada, como obras de mejora, adaptación a normativas vigentes, reparaciones de siniestros....

El dossier de la vida del edificio ayuda a los asegurados, administradores y mediadores a:

- Constatar el estado del edificio.
- Acceder al histórico de actuaciones realizadas (siniestros, intervenciones, obras...).
- Obtener recomendaciones en materia de seguridad y mantenimiento.
- Realizar seguimientos, en tiempo real, de las intervenciones de su edificio.

- Planificar y gestionar actuaciones para conseguir ahorros.

Informe de Evaluación del Edificio (IEE): La aseguradora elabora gratuitamente el informe IEE de obligado cumplimiento. Se trata de un documento exigido por la ley 8/2013 de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas, donde se debe incluir:

- Evaluación del estado de conservación del edificio.
- Evaluación de las condiciones de accesibilidad, indicando los posibles ajustes para el cumplimiento.
- La certificación energética según procedimiento de la normativa vigente.

Análisis básico de factibilidad para implantación de instalaciones de eficiencia energética (puntos de recarga de vehículos eléctricos y/o instalaciones solares fotovoltaicas): La aseguradora pone a disposición de Asegurado un servicio gratuito anual que consiste en un análisis básico sobre la factibilidad para la implantación de instalaciones de eficiencia energética (instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos y/o para la implantación de instalaciones solares fotovoltaicas para el autoconsumo) en las zonas comunes.

Cédula de habitabilidad: La aseguradora pone a disposición de los propietarios y copropietarios de las viviendas del edificio asegurado, un servicio que consiste en el análisis de la habitabilidad de sus viviendas.

Asesoramiento telefónico: Las aseguradoras ponen a disposición del asegurado el asesoramiento por parte de un técnico sobre consultas referentes a su edificio tales como:

- Asesoría sobre inspecciones técnicas (ITE).
- Asesoría sobre cedula de habitabilidad.
- Asesoría sobre certificaciones de Eficiencia Energética.
- Asesoría técnica sobre mejoras, reparaciones, rehabilitaciones sostenibles y eficientes.
- Subvenciones.

- Contacto con organismos oficiales.
- Ayudas fiscales vigentes y tratamiento del IVA para rehabilitaciones y obras de mejora.
- Licencias de obra y actividades.

El coste de estos servicios será a cargo del asegurado con condiciones beneficiosas respecto a la tarifa habitual de mercado.

Servicios de ingeniería y arquitectura complementarios, como elaboración de proyectos para mejoras o rehabilitación, dossier del edificio, dirección de obras....

## **5.4 El Impacto Climático**

Los efectos del cambio climático aparecen en la lista de principales riesgos del Seguro desde hace años. Los datos demuestran que cada año los daños causados por catástrofes naturales son mayores y ocurren de forma más frecuente, por lo que las aseguradoras deben estudiar cómo hacer frente a estos eventos dentro de sus coberturas. La climatología impacta directamente a la siniestralidad, afectando al resultado técnico.

Hace unos años se desconocía lo que era una Ciclogénesis explosiva o una DANA, con vientos de más de 120km/h o lluvias de 150l/m<sup>2</sup> en unas pocas horas.

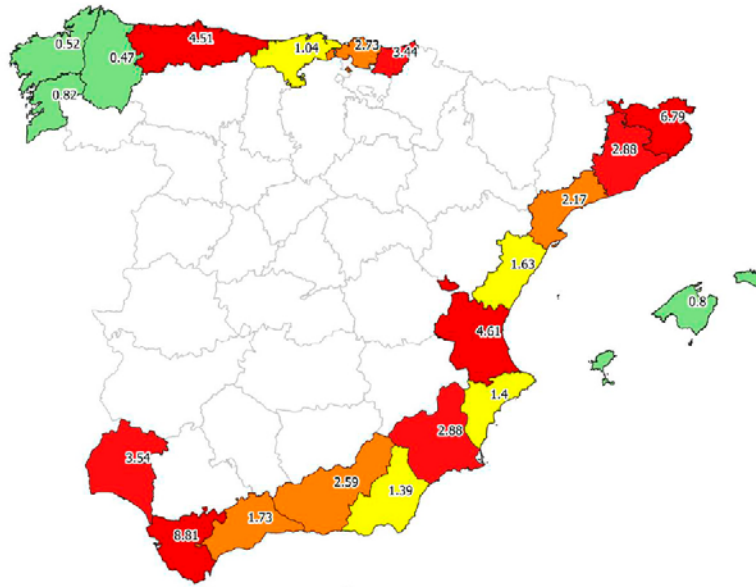
Con el avance del cambio climático estamos asistiendo a un aumento de desastres naturales que causan graves inundaciones con innumerables daños.

En los últimos años, podemos observar un incremento de frecuencia e intensidad de estos episodios, que impactan de una manera significativa en las cuentas técnicas de las aseguradoras.

Un estudio del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros y el Observatorio de la Sostenibilidad, indica que las inundaciones graves y las DANAS irán en aumento en España y afectarán cada vez a más población, siendo las provincias de Valencia, Barcelona, Alicante, Málaga, Murcia, Cádiz y Tarragona las de mayor riesgo de inundación. El estudio calcula que, en una década, más de 300.000 habitantes de la costa mediterránea sufrirán las consecuencias de grandes inundaciones.

Cuadro 2. Mapa de España con mayor peligro de inundación por provincias

**Mayor peligro de inundación, por provincias**  
Porcentaje de superficie construida en zonas de riesgo



Periodo de retorno de diez años. Fuente: Observatorio de la Sostenibilidad

Fuente: Observatorio de la sostenibilidad

En estos últimos años podemos destacar la borrasca Gloria y Filomena, siendo definidas como históricas. La primera que aconteció del 19 al 25 de enero de 2020 con extraordinarios registros de viento y lluvia sin precedentes hasta la fecha, y la segunda, Filomena se produjo en España del 6 al 19 de enero de 2021 dejando fuertes nevadas que no se habían registrado desde 1971, tras el paso de la borrasca, se sucedió una ola de frío con hasta 15°C bajo cero en áreas del interior de la península, decretando zona catastrófica, las comunidades autónomas de: Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla -La Mancha, Castilla y León, La Rioja, Madrid y Navarra, acumulando el 87% de los siniestros.

En el cuadro adjunto observamos el número de siniestros y volumen de pagos por comunidad autónoma en el Filomena, siendo Madrid seguida de Andalucía y Castilla-La Mancha las comunidades con mayor afectación.

Tabla 7. Siniestros y volumen de pagos por comunidad autónoma en Filomena

COMUNIDAD AUTÓNOMA	SINIESTROS	IMPORTE (€)
Madrid	15.081	10.123.291
Andalucía	3.842	1.094.550
Castilla-La Mancha	2.367	1.083.834
Aragón	998	443.706
Castilla y León	772	255.916
Asturias	608	135.162
La Rioja	100	33.511
Navarra	66	21.163
<b>Subtotal</b>	<b>23.834</b>	<b>13.191.133</b>
Resto de CC AA	4.999	1.545.933
<b>TOTAL</b>	<b>28.833</b>	<b>14.737.066</b>

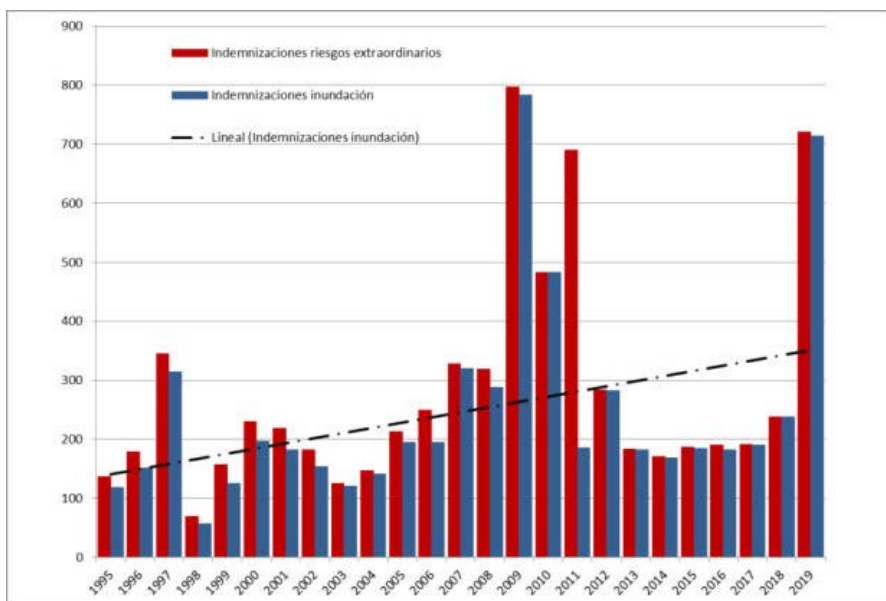
Fuente: Unespa impacto de la borrasca filomena y el posterior temporal en el seguro 12/04/2021

Este tipo de siniestros producidos en un breve espacio de tiempo impacta de forma muy acusada en la siniestralidad, y supone un obstáculo añadido en la gestión de los siniestros saturando tanto a los gestores y tramitadores, como a los gabinetes periciales y redes de reparadores, además pueden conllevar un incremento del coste medio por siniestro.

Cuando se produce una alta concentración de siniestros en una zona concreta y en un breve espacio de tiempo, como ocurre con estos fenómenos atmosféricos, los tiempos de respuesta se resienten, ya que la carga y volumen de trabajo aumentan de forma exponencial. Esto afecta sobre todo a las compañías de asistencia y a sus empresas reparadoras, ya que este tipo de servicios deben prestarse en tiempos muy ajustados para poder dar un servicio óptimo y atender al cliente de forma ágil. A la carga de trabajo que los profesionales de la zona dañada deben asumir, se le suma los problemas de accesibilidad a ciertas zonas, lo que hace que el servicio se resienta. Para poder hacer frente a estas eventualidades, se intenta reforzar con peritos o reparadores de otras zonas que

logran descongestionar una parte de esta saturación. En el caso de los peritos, el uso de la videoperitación ha supuesto una gran ayuda en estos casos.

**Gráfico 9. Indemnizaciones por inundación realizadas por el Consorcio de Compensación de seguros.**



Fuente: Consorcio de compensación de seguros

Como hemos visto, la presencia de este tipo de eventos extremos y que cada vez se repiten de forma más asidua, está obligando a las compañías a realizar cambios en coberturas o modificar sus tarifas, ajustándose a esta nueva situación realizando una mejor estimación de costes futuros.

A pesar de que el sector está evolucionando con referencia a los daños ocasionados por estos episodios, si el riesgo continúa aumentando y fuese necesario hacer frente a un incremento muy elevado de eventos, a priori, implicaría en un aumento de tarifas y recargos, si bien si se aplica un aumento de medidas predictivas, preventivas y mitigadoras podríamos reducir su impacto. La utilización de modelos estadísticos avanzados, el uso de sensores o avisos preventivos, podrían ser algunos ejemplos de estas herramientas, así como los avances en la capacidad de cálculo y las nuevas tecnologías, que a medio/largo plazo, podría ser la solución para anticiparse al riesgo climático, consiguiendo cada vez unos resultados, más fiables y ajustados.

## 5.5 Consorcio de Compensación de Seguros

El consorcio de compensación de seguros es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos con plena capacidad y dotada de patrimonio distinto al del Estado.

Uno de los fines del consorcio es cubrir los riesgos en los seguros determinados en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre y entre sus funciones está la de indemnizar en concepto de compensación las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios ocurridos en España y que afecten a los riesgos asegurados, sin cobertura por su póliza.

Las aseguradoras recaudaran junto con la prima y de forma obligatoria el importe destinado al consorcio.

Coberturas para riesgos extraordinarios, que nos interesan para los seguros de comunidades:

- Riesgos por fenómenos de la naturaleza: Las inundaciones extraordinarias, siendo de los riesgos más comunes en España definido por el CCS: “el anegamiento del terreno producido por lluvias o deshielo, por aguas procedentes de lagos con salida natural, de rías o ríos, o de cursos naturales de agua en superficie cuando se desborden de sus cauces normales. Asimismo, se incluye el embate de mar en la costa, aunque no haya anegamiento.”

También entran en este grupo, los daños causados por fenómenos atmosféricos y geológicos/ sísmicos, erupciones volcánicas y caída de cuerpos siderales y aerolitos, cubiertos, siempre y cuando existan informes expedidos por el Instituto Geográfico Nacional y la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET). En el caso de la tempestad ciclónica atípica, con un aumento de estas en los últimos años, como hemos hecho referencia en el punto anterior, quedan incluidos, entre otros, los tornados y los vientos extraordinarios, **con rachas superiores a los 120km/h, límite rebajado desde 2011, pues este umbral se situaba en 135 Km/h desde 2009.**

Entre 1987 y 2014 se han indemnizado más de 6.400 millones de euros en compensaciones, el 93% por desastres naturales. De estos, el 91% fue por causas hidrometeorológicas, correspondiendo al 74% por inundación fluvial o costera y el 17% por vientos extraordinarios.

- Los daños ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

No serán indemnizables por el consorcio, ni entrará en cobertura, cuando se den las siguientes circunstancias:

- Los bienes siniestrados que carecen de seguro.



- Cuando la causa de los daños sea distinta de los eventos extraordinarios incluidos en las distintas coberturas mencionadas en los riesgos cubierto, tales como: “la lluvia caída directamente sobre el riesgo asegurado, o la recogida por su cubierta o azotea, su red de desagüe o sus patios, como tampoco la inundación ocasionada por rotura de presas, canales, alcantarillas, colectores y otros cauces subterráneos artificiales, salvo que la rotura se haya producido como consecuencia directa del evento extraordinario cubierto por el Consorcio. Tampoco quedará cubierto, la nieve, el granizo, las goteras, filtraciones o humedades, la elevación del nivel freático, movimientos de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos sean provocados por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produzcan de carácter simultáneo con esta inundación.”
- Los conflictos armados.
- Los causados en el curso de reuniones y manifestaciones, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que puedan catalogarse como acontecimientos extraordinarios.
- Los derivados de energía nuclear.
- Oleaje o corrientes ordinarias cuando afecten a bienes, total o parcialmente sumergidos de forma permanente.
- Eventos que sean calificados por su magnitud por el Gobierno como catástrofe o calamidad nacional.
- Los debidos a vicio o defecto propio del bien asegurado.
- Los daños indirectos o pérdidas de cualquier clase derivada de daños indirectos o directos distintos de la pérdida de beneficios.

El Consorcio de Compensaciones ha informado que, en las últimas décadas, casi 70 de cada 100 euros que ha indemnizado por daños materiales, son a causa de la inundación, impactando esta causa directamente en el Consorcio que asume el 100% de los daños, pues no es un riesgo compartido con las aseguradoras privadas como puede ser los daños por viento.

Una de las zonas que más afectadas se ven por las inundaciones al recoger precipitaciones más intensas son, las provincias de Valencia, Alicante y Murcia, ya que en los meses de septiembre y octubre cuando todavía el mar está muy cálido y junto con la entrada de aire frío en las capas medias y altas, ocasiona precipitaciones abundantes que hace que en pocos minutos los caudales de los ríos y cursos fluviales de la zona pasen de estar secos a desbordarse.

En el cuadro siguiente podemos ver la acumulación de siniestros y el aumento de coste, en el último cuatrimestre del año, con especial incidencia en el mes de septiembre.

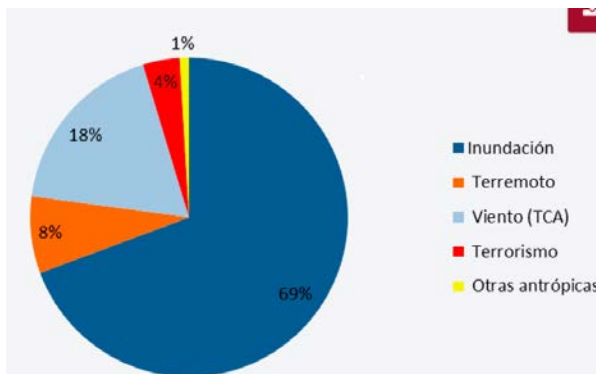
**Gráfico 10. Porcentaje mensual de indemnizaciones por inundación 1995-2019**



Fuente: análisis de la siniestralidad de los riesgos extraordinarios de compensación de seguros 1995-2019

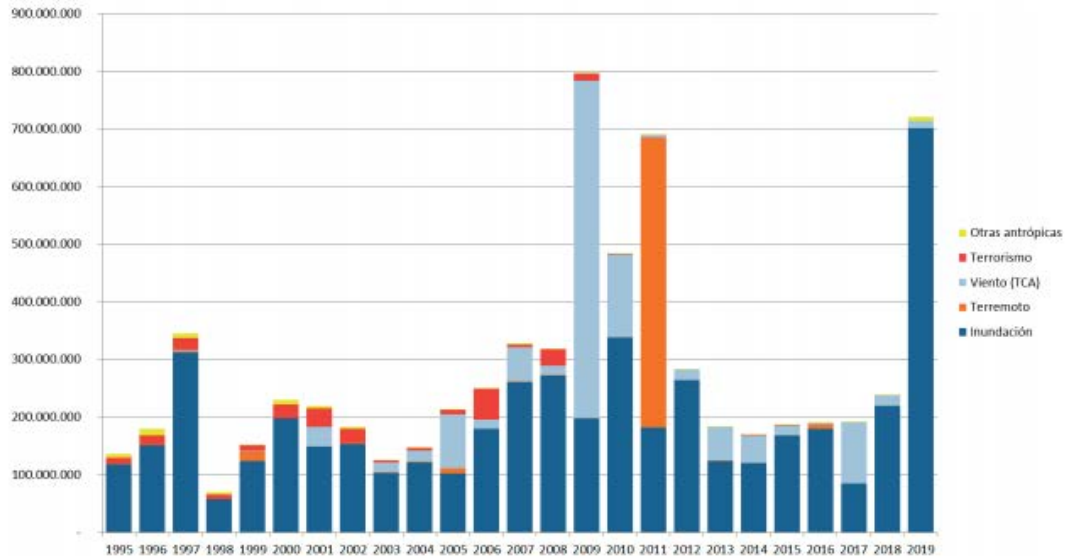
En el siguiente gráfico vemos, que el 69% de las indemnizaciones por el Consorcio es por inundaciones, seguido del viento (TCA)

**Gráfico 11. Composición total de los daños según sus causas principales 1995-2019**



Fuente: análisis de la siniestralidad de los riesgos extraordinarios de compensación de seguros 1995-2019

**Gráfico 12. Composición anual de los daños según causas 1995-2019**

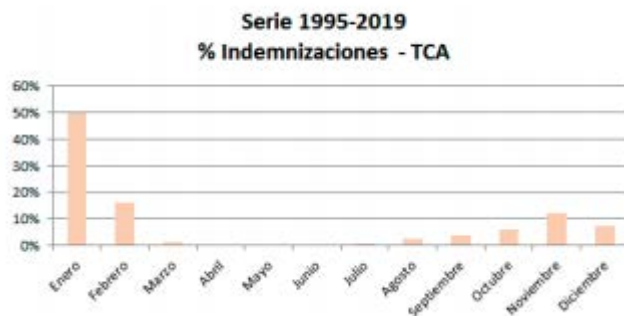


Fuente: análisis de la siniestralidad de los riesgos extraordinarios de compensación de seguros 1995-2019

Los daños producidos por el viento y sus indemnizaciones a través del Consorcio también han aumentado en los últimos años, uno de los motivos es por la propia dinámica meteorológica que aparece más activa y otro de los motivos es por la bajada del umbral de la racha mínima de viento en el reglamento de riesgos extraordinarios y la incorporación de tornados.

Para los TCA's, los meses con mayor acumulación de siniestralidad son los de principio de año, destacando en este gráfico el mes de enero con el 50% del total de indemnizaciones pagadas sobre el total de meses.

**Gráfico 13. Porcentaje mensual de indemnizaciones por viento TCA (1995-2019)**



Fuente: análisis de la siniestralidad de los riesgos extraordinarios de compensación de seguros 1995-2019

A continuación, vemos las indemnizaciones por causas naturales desde el año 1995 al 2019 siendo, como ya hemos comentado, la de inundación la de mayor impacto. Cabe destacar que, en este intervalo, concretamente en el año 2009, la ocurrencia de Klaus (TCA) donde impacta también de forma importante.

**Tabla 8. Indemnización media anual por causas naturales**

SERIE 1995-2019	INDEMNIZACIONES	% INDEMNIZACIÓN	Nº EXPEDIENTES
INUNDACIÓN	4.875	69%	629.212
TERREMOTO	548	8%	42.549
TCA	1.279	18%	602.343
<b>TOTAL CAUSAS NATURALES</b>	<b>6.702</b>	<b>95%</b>	<b>1.274.104</b>

Importes en millones de euros actualizados a 31-12-19.

Nota: los porcentajes de indemnización de cada causa están calculados sobre el total, causas naturales más causas humanas.

Tabla 1. Desglose de indemnizaciones y número de expedientes de riesgos extraordinarios para la serie 1995-2019.

Fuente: análisis de la siniestralidad de los riesgos extraordinarios de compensación de seguros 1995-2019



## 6 La Transformación digital en el sector asegurador

La transformación digital es el proceso que integra la tecnología en todos los aspectos del negocio y requiere cambios tecnológicos, operacionales, organizacionales y culturales. La rápida evolución de las nuevas tecnologías está permitiendo a las empresas cambiar sus modelos de negocio para ofrecer soluciones innovadoras de forma ágil.

El rápido avance de tecnologías como Internet Of Things, Big Data o Blockchain ofrece la oportunidad a las compañías de reinventar nuevas formas de proporcionar valor a los clientes y el sector asegurador no es una excepción.

Veamos en qué consiste cada una de estas tecnologías y casos prácticos en los que se puede aplicar en este sector.

### 1. Internet of things (IOT) o internet de las cosas

El concepto IOT se refiere a la conectividad inteligente entre dispositivos que impulsan ganancias masivas en la eficiencia, crecimiento empresarial y calidad de vida. Se basa en sensores que proporcionan información a través de la conectividad la cual es explotada para obtener los beneficios nombrados anteriormente.

Como ejemplo práctico en el sector del seguro, el uso de IOT podría afectar al precio de las primas de los seguros de comunidades. La explotación de la información proveniente de los sensores de los dispositivos de los clientes podría proporcionar información valiosa para poder ofrecer un seguro personalizado. Datos por ejemplo del estado de los electrodomésticos o la frecuencia de renovación de estos podrían ser parámetros útiles para calcular el riesgo y ofrecer una prima ajustada al mismo.

### 2. Big Data

Big Data se refiere al almacenamiento y tratamiento de un gran volumen de datos variados y que se tratan a gran velocidad, lo que se conoce como las tres "V", Volumen, Velocidad y Variedad. Es decir, tiene que existir un gran volumen de datos, se tienen que tratar a gran velocidad y tienen que ser variados. La explotación de este gran volumen de información, mediante aplicaciones informáticas de procesamiento de datos y su posterior análisis dan lugar a la posibilidad de realizar ciertas acciones que tienen consecuencias en la sociedad digital.

La explotación de este gran volumen de datos proporciona a las aseguradoras información relevante para conocer mejor a sus clientes. A través de Big Data se pueden identificar patrones para poder formular predicciones que puede afectar al

precio de la prima, a la detección de fraude o la predicción de riesgos. También a través de Big Data se puede identificar patrones de conducta que permite personalizar mejor los productos a los clientes.

### 3.Blockchain

Blockchain es una tecnología que permite registrar transacciones de manera descentralizada e inmutable. Es como una inmensa base de datos donde la información se replica en una red de varios participantes que contiene la historia de todas las transacciones que se van ejecutando.

Las transacciones se van almacenando en bloques, que cada cierto tiempo el bloque se cierra y es verificado por los diferentes participantes. Una vez verificado la información que hay dentro de los bloques ya es inmutable, ya que la misma información está replicada en miles de ordenadores. El nombre de blockchain viene derivado de la encadenación de bloques a medida que se van cerrando se van añadiendo a la cadena formando un registro de transacciones inalterable.

En el sector financiero y asegurador se puede utilizar la tecnología Blockchain para realizar contratos sin intermediarios. Es lo que se conoce como contratos inteligentes o “Smart Contracts”. Las aseguradoras podrían cambiar su modelo de negocio y utilizar blockchain para establecer contratos entre asegurados e inversores. Por ejemplo, imaginemos que una aseguradora pone a disposición de los clientes una plataforma mediante la cual estos pueden solicitar asegurar una comunidad. Al introducir los datos del riesgo y realizar el cálculo de la prima podría poner a disposición de una red de inversores la suscripción del seguro de manera que el riesgo quedaría asegurado por un inversor o conjunto de ellos. La transacción entre el asegurado, la aseguradora y el inversor quedaría registrado en blockchain sin necesidad de ningún intermediario y con la total garantía de fiabilidad.

Aparte de la tecnología, los cambios organizacionales, operacionales y culturales también son necesarios para llevar a cabo una transformación digital. El concepto “Agile” que proviene de la ingeniería de software ha evolucionado en los últimos años hacia la agilidad empresarial. Una compañía ágil tiene principalmente las siguientes características:

- El propósito de negocio se basa en la aportación de valor tanto a los clientes como a los proveedores y empleados. El cliente está en el centro de toda la estrategia.
- La organización está construida alrededor del flujo de valor.
- Organización más horizontal con menor jerarquía.
- Los managers pasan a ser sirvientes de los equipos.
- Los equipos tienen un mayor empoderamiento y autonomía.
- Los procesos son simples y con poca burocracia.
- Retienen y atraen a los talentos.
- Se promueve y fomenta la innovación desde los equipos.

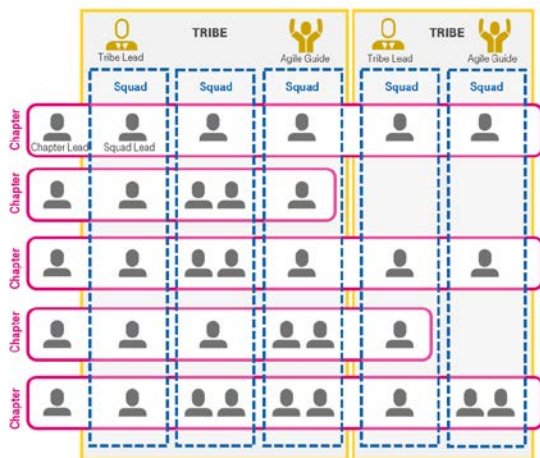
- Se utiliza tecnología de última generación.

Para convertir una compañía tradicional a una compañía ágil es necesario llevar a cabo un plan profundo de transformación, que puede tener una duración mínima de entre tres y cinco años, mediante el cual se implementen las siguientes transformaciones:

### 1.Transformación organizacional

La transformación organizacional se refiere a la modificación de las estructuras departamentales para hacerlas más eficientes y poder competir en esta era digital. Las organizaciones pasan de ser estructuras jerárquicas a estructuras líquidas, muy horizontales y organizadas en torno al flujo de valor con el cliente en el centro de todo. Este tipo de organizaciones permiten entregar valor a los clientes de manera mucho más rápida, en menos tiempo y con mayor calidad.

El modelo de organización ágil más conocido en el sector financiero asegurador es el modelo que utilizó la compañía Spotify. Esta organización se estructura en tres dimensiones:



- Squads: Equipos autoorganizados de máximo 8 personas, que trabajan con responsabilidad de principio a fin hacia una meta concreta.
- Tribus: Es una estructura muy ligera que tiene el objetivo de alinear y mantener a los Squads focalizados en una meta.
- Chapters: Se compone por personas que tienen las mismas competencias. La responsabilidad de estos es la de maximizar dichas capacidades y habilidades en cada una de las personas que forman el grupo.

### 2.Transformación operacional

La transformación operacional consiste en cambiar la manera tradicional de hacer el trabajo. Para cambiar los modelos tradicionales normalmente se implementan



marcos de trabajo o prácticas ágiles. Los más conocidos son Scrum y Kanban (pero no los únicos). También se pueden utilizar metodologías de mejora continua como Lean Seis Sigma.

**Kanban** es un sistema que te permite visualizar, gestionar y optimizar los flujos de trabajo. Nació en la industria automovilística a mediados del siglo XX en las cadenas de producción, pero actualmente se ha extendido a cualquier organización, ya que una organización es un conjunto de áreas interconectadas que ejecutan flujos de trabajo.

Se entiende por flujo de trabajo, los estados por los que pasa la realización de una actividad concreta. Por ejemplo, la resolución de un siniestro pasaría por el siguiente flujo:

Se recibe la notificación del siniestro, se apertura, se envía a tramitación, se solicita el encargo pericial o de reparador, se reciben los hitos con la información necesaria y finalmente se indemniza o se finaliza la reparación, en caso de cobertura o se realiza y envía la carta de rehusé en caso de no cobertura.

El objetivo de Kanban es optimizar el flujo de valor eliminando las ineficiencias y cuellos de botella, de manera que desde que llega la notificación del siniestro hasta que se resuelve se tarde lo menos posible. Visualizar el trabajo, limitar el trabajo en curso y gestionar el flujo son algunas de las prácticas de Kanban que ayudan a hacer el flujo más eficiente.

**Scrum** es un marco de trabajo que nació con el objetivo de ejecutar de forma más eficiente los proyectos de ingeniería de software, pero que actualmente se aplica en muchos ámbitos. Es un marco adecuado para hacer más eficiente el trabajo de equipos orientados a entregar resultados en forma de proyecto o servicio. Su mayor característica es la ejecución en forma de iteraciones en la que en cada una de ellas se entrega valor a los usuarios, se inspecciona y se adapta para mejorar el resultado en la siguiente iteración.

**Lean Seis Sigma** es la unión de dos metodologías complementarias Lean Manufacturing y Seis Sigma, orientadas a mejorar los procesos con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la eficiencia de los mismos y por tanto la rentabilidad.

Lean Manufacturing tiene como precursores a los estadounidenses Henry Ford y Frederick Taylor, si bien alcanza toda su dimensión gracias al japonés Taiichi Ohno que desarrolla tras la Segunda Guerra Mundial el sistema Just In Time en Toyota.

Seis Sigma, por su parte, fue desarrollado a finales de los 80 en Motorola por Bill Smith, por la necesidad de poder competir con las empresas japonesas de su sector. Jack Welch, CEO de General Electric, fue quien popularizó el modelo de manera definitiva.

La metodología, como vemos fue inicialmente creada en empresas industriales, pero cada vez se está implantando con éxito en empresas de servicios.

Lean Seis Sigma se gestiona con proyectos de una duración de tres o cuatro meses, en los que mediante el análisis de datos y el uso de herramientas estadísticas se pretende reducir la variabilidad de los procesos. El objetivo es adaptar el proceso a las necesidades del cliente, entendiendo que cualquier desviación es un fallo a corregir. El nivel de exigencia es muy elevado puesto que admite 3,4 defecto por cada millón de oportunidades de fallo (DPMO).

La metodología sigue cinco etapas en un modelo DMAIC, por sus iniciales en inglés.

Definir (Define): Delimitar el proyecto. Definir el objetivo. Identificar el equipo. Realizar la planificación.

Medir (Measure): Conocer el proceso. Hacer las preguntas sobre el proceso que serán respondidas en la siguiente etapa. Cuantificar la situación de partida y contrastarla con los requerimientos del cliente.

Analizar (Analyze): Estudiar los datos con la ayuda de herramientas estadísticas. Reajuste del proyecto en caso de ser necesario.

Mejorar (Improve): Identificación y análisis de las diferentes propuestas de solución para los problemas identificados. Planificación del plan de mejora.

Control (Control): Estandarizar las mejoras. Hacer seguimiento de las mismas. Comparar el antes con el después.

### 3.Transformación cultural

La transformación cultural es clave para poder llegar a ser una organización ágil. La cultura ágil de una organización se caracteriza por tener siempre presente el respeto y la transparencia hacia las personas, la simplificación y la mejora continua, el valor y la eficiencia, el empoderamiento de los equipos, la autonomía y responsabilidad colectiva, el desarrollo profesional, la innovación, proactividad, y permitir el error entre otros.

El cambio cultural es un proceso largo que debe ser liderado por la alta dirección de la compañía y que requiere de mucho esfuerzo por parte de toda la organización.

## 6.1 Tendencias y tecnología en el seguro de Comunidad y Multirriesgo

Debido a este proceso de transformación al que se enfrenta el sector asegurador, las compañías de seguros están innovando y adaptándose a las nuevas tecnologías para rentabilizar procesos y automatizarlos, trabajos, por ejemplo, como la atención telefónica mediante bots o automatizando la gestión de siniestros (cada vez más complejos) con un considerable ahorro, algo que veremos más adelante.

Además, se está produciendo una revolución a través de las Insurtech, que a pesar de que su impacto aún es pequeño, ya es algo integrado en el mundo asegurador, siendo empresas aseguradoras con avances tecnológicos y digitalización que automatizando sus procedimientos quieren conseguir una agilidad en las respuestas, una optimización y perfección en la administración y gestión, así como una prevención de riesgos, descubrimiento del fraude y un fácil intercambio de datos.

Por tanto, la innovación y la tecnología ganan también fuerza, entre los seguros de comunidad y hogar. La competencia entre las aseguradoras que proporcionan estos ramos y las expectativas cada vez más amplias de los clientes, son algunos de los componentes que se imponen en este mercado. Para ello, adquiere una especial importancia los sistemas de suscripción efectiva, de ajuste de precios y de óptima gestión de reclamaciones... Las nuevas tecnologías, como el internet de las cosas, la inteligencia artificial... se han unido con gran impacto, a las tareas y procesos que ya se venían haciendo en las compañías del sector.

Según la consultora Capgemini en su informe "Principales tendencias en los seguros Multirriesgo: 2020", algunas de las corrientes más relevantes en el sector son:

- Nuevas técnicas de evaluación de riesgos. El aumento de las catástrofes naturales y de las pérdidas ocasionadas por estos desastres han hecho que las aseguradoras fomenten mejoras en los modelos utilizados para identificar y cuantificar amenazas. Con ello, se avanza hacia el cierre de posibles brechas de cobertura y se ganará en efectividad en la tarificación. También podemos hablar del crecimiento de las reclamaciones a raíz del covid-19, haciendo que se evalúe también la fijación de precios. Otro punto, que está en auge, es el aumento del ofrecimiento de las aseguradoras de servicios de prevención y conservación.
- Inteligencia artificial. Las compañías de seguros promueven el uso de soluciones de inteligencia artificial para perfeccionar su gestión, y no solo aplicándola a la automatización de procesos, en lo que ya se ha hecho grandes avances, sino en las tareas más susceptibles de control y prevención de riesgos.

- Protección de datos. El aumento en la recopilación y análisis de grandes bolsas de datos por parte de las aseguradoras se tropieza hoy en día con una mayor preocupación de los clientes y asegurados por su privacidad, además de una regulación más exhaustiva con el tratamiento de esta información. Llevando a las compañías aseguradoras a incorporar innovaciones dedicadas a proteger la seguridad de los datos, cuyo uso continuará permitiendo mejoras en la cadena de valor del seguro.
- Los gigantes tecnológicos continuarán utilizando sus conocimientos digitales y sus capacidades de gestión de datos para ofrecer una experiencia innovadora al cliente. De igual manera, facilitarán soluciones innovadoras a las aseguradoras tradicionales que cooperarán al mismo tiempo con insurtech.
- El uso del internet de las cosas (IOT), para mejorar la experiencia del consumidor.
- Las aseguradoras acuden a la nube para desplegar en ellas sus sistemas centrales con vistas a ganar agilidad comercial y eficacia operativa. Aprovechan también para introducir nuevos canales y aplicaciones que las ayudan a proporcionar una mejor experiencia al cliente.
- Automatización de siniestros, donde se comenzó con algunas gestiones básicas y de poco valor, si bien, hoy en día las entidades aseguradoras ya empiezan a aplicar nuevas tecnologías y la automatización de siniestros más complejos. Estas prácticas, pueden proporcionar un importante ahorro de costes en uno de los aspectos más delicados de la actividad del seguro. Con esta práctica, también se está avanzando en la digitalización del proceso de tramitación de las reclamaciones, un aspecto que cobra cada vez más importancia en las aseguradoras, y que causa insatisfacción en los clientes, destacando que todavía no ha avanzado lo suficiente.
- Sigue el auge de los canales digitales, pero con el papel del mediador de seguros ya que proporciona tranquilidad y una conexión emocional con el cliente.

- Aumento de los asistentes de voz para poder atender al cliente las 24 h los 7 días de la semana, una tendencia al alza que se ha acelerado tras el covid-19.
- Los seguros personalizados, siendo posible, en un futuro no tan lejano, la asociación de aseguradoras con empresas especializadas en análisis de datos de clientes en otros ámbitos, para diseñar ofertas innovadoras y acordes a las nuevas necesidades del cliente.

El IOT y las nuevas tecnologías parece que serán uno de los puntos clave en el futuro para reducir la siniestralidad. El hogar y las comunidades conectadas servirán para detectar situaciones y problemas de mantenimiento que puedan derivar en un daño susceptible de ser cubierto por la aseguradora. La instalación de sistemas para detectar posibles fugas de agua, inundaciones, daños/ cortes eléctricos o detección de humos, ayudarán a prevenir siniestros o a actuar con mayor rapidez por lo que el coste y la complejidad disminuirá de forma considerable tanto para las compañías como para los asegurados.

## 7 El Cliente

En los últimos tiempos, el mundo del seguro se ha visto inmerso en un cambio muy importante, un sector que siempre se había considerado conservador, ha tenido que adaptarse no solo por la llegada de la transformación digital, sino por el comportamiento de sus clientes, que se han convertido en la figura principal para todas las aseguradoras.

Por ello las compañías se están focalizando en el CLIENTE, con mayúscula, como centro de todo, orientándose hacia este, para poder ofrecerle soluciones permanentes, servicios y atención en todo momento y ante todo lo que necesite.

La fidelización del cliente se ha convertido en lo más importante, el cliente es cada vez más autónomo y mucho más exigente. Demandan soluciones personalizadas, sus expectativas son mayores y la rapidez y la información son primordiales para satisfacer sus necesidades.

Si para las empresas en general, no es fácil mantener a un cliente, en las aseguradoras todavía es más difícil, puesto que el “momento de la verdad” y el más crítico, es en la ocurrencia de un siniestro, por lo que el servicio debe ser excelente, superando las expectativas para fortalecer su vínculo y su compromiso, aspirando conseguir la confianza del cliente. El nivel de satisfacción de un cliente tras un siniestro será determinante en la renovación de una póliza.

Hoy en día, muchos clientes utilizan plataformas webs, dispositivos móviles y requieren de información inmediata a través de estos canales, por lo que la compañía debe avanzar en esta línea dando más información y de forma más ágil, sobre el estado y la resolución de los siniestros mejorando la experiencia de cliente, además es fundamental ofrecer una atención personalizada.

### 7.1 Experiencia de Cliente

La experiencia de cliente es el conjunto de relaciones y la interacción que el cliente tiene con la compañía, o sea, la percepción que tiene frente a un contacto con ésta ya sea directo o no, por lo que lo más importante es tener el enfoque en todos los procesos desde la perspectiva del cliente.

Para ello, las aseguradoras han apostado por incluir en su hoja de ruta y en su estrategia al “**cliente como centro**” no solo con el concepto de captarlo, sino de conseguir que se quede y fidelizarlos, utilizando todas las herramientas necesarias y generando nuevos protocolos, para conseguir que toda la organización se vea involucrada, estudiando los hábitos y el comportamiento, así como los datos e información que tienen de estos para llegar a satisfacer sus necesidades.

Diferenciación: las compañías quieren que el cliente nos vea como únicas y diferenciadas del resto. Esto se puede conseguir mediante la combinación de

productos y servicios y también creando una relación con un estilo reconocible en todos los contactos con el cliente.

Trato excelente y personalizado: Lo que antes era gestores inaccesibles y respuestas generales, se ha convertido en dar un trato personalizado, con respuestas muy ágiles, generando una relación mucho más cercana y ofreciendo facilidades a nuestros asegurados.

Calidad: Las aseguradoras apuestan por los departamentos de calidad, donde entre otras cosas, atienden las reclamaciones y demandas del cliente, por lo deben ofrecer soluciones satisfactorias e inmediatas, y conseguir que esa situación se revierta, convirtiéndose en una grata experiencia. La comunicación, los servicios y la calidad de la atención al cliente son primordiales. Por otra parte, las compañías realizan encuestas y estudian a sus clientes para conseguir y aumentar los estándares de calidad, frente a sus competidores.

Canales digitales: Las entidades aseguradoras han invertido en tecnología, adaptándose a sus clientes a través de sus redes sociales, páginas web, app móvil.... Poniendo a disposición de sus clientes diversos canales de comunicación, que ha pasado de ser multicanal a omnicanal, siendo conscientes de que el asegurado es soberano para cambiar de canal para diferentes procesos o incluso dentro de un mismo proceso.

Servicios de valor añadido: a los paquetes y ofertas cada vez más personalizados, se están añadiendo nuevos servicios de forma gratuita o con condiciones preferentes por ser cliente.

Marketing: Para conseguir que los clientes se conviertan en seguidores de nuestra compañía, se realizan acciones de marketing, convocando eventos, realizando premios, regalos, sorteos, beneficios....

## **8 Procesos dentro de la Compañía y su digitalización**

Avanzar en digitalización dentro de los procesos, es un objetivo que tienen todas las compañías del sector seguros, adaptarse a sus clientes cada vez más tecnológicos y digitales y a sus necesidades, es un reto que están asumiendo, y para ello deben transformar y adaptar todos sus procesos de negocio.

### **8.1 Tarificación y suscripción**

La transformación tecnológica aporta tanto en la distribución de los productos, como en los procesos de tarificación. La tecnología y el IOT nos ayudará a poder identificar los factores de riesgo en las comunidades, con toda la información que puedan obtener de este entorno conectado, las aseguradoras se ajustarán totalmente a las necesidades del cliente en cada momento, adaptando capitales y garantías según las instalaciones de los edificios, las situaciones determinadas o incluso por periodos de tiempo como podría ser un edificio de segundas residencias, ajustando el precio a las requisitos reales y aplicando los recargos o descuentos necesarios y acordes al cliente. Si bien la inteligencia artificial, implica un desembolso y una inversión costosa por lo que todavía entiendo, no veremos estos avances a corto plazo.

Una ventaja en la suscripción es la posibilidad de entrar automáticamente a todos los catastros, aportando una mayor seguridad en las valoraciones y rapidez.

### **8.2 Tramitación de Siniestros**

La gestión de siniestros también se ha visto beneficiada por las nuevas tecnologías, desde el inicio en la apertura, pasando por todas sus fases hasta la indemnización o rehúse.

Aumentar los procesos on-line y el autoservicio, permitiendo realizar transacciones en tiempo real, es una de las ventajas y mejoras de las que ya podemos beneficiarnos.

El uso de los bots es una de las herramientas cada vez más extendida para mejorar la experiencia cliente, estos tienen una gran capacidad de gestión y absorción de llamadas.



### Apertura:

A raíz del Covid-19, hemos visto como se ha acelerado la incursión de los bots dadas las ventajas que aporta, como la disponibilidad 24h /365 días, además están dotados para dar una resolución óptima con tiempos excelentes. De esta forma las aseguradoras liberan la tensión de los centros de atención al cliente en sus puntas de llamadas, garantizando el servicio.

Para la apertura de siniestros podemos utilizar bots por voz o por texto, ya que son autogestiones ágiles que pueden resolver mediante procesos sencillos y acciones automatizadas vinculadas a un ramo y gestionarse a través de aplicaciones, webs, WhatsApp, por teléfono..., facilitando una atención ininterrumpida.

Un bot es capaz de interactuar con un cliente como si se tratase de un gestor de la compañía, identificando sus necesidades y realizar acciones sencillas como el alta de un siniestro o la concertación de citas con los reparadores.

### Peritación:

Otro de los procesos muy importante dentro de la gestión de los siniestros es la peritación, hasta no hace mucho, la peritación presencial era la más usual, donde el perito concertaba una cita y realizaba la visita al riesgo valorando los daños in situ. Ahora, podemos complementarla y realizar valoraciones a través de videollamadas sin tener que desplazarse a la comunidad. Esto es conocido como la tele peritación o peritación telemática.

Este tipo de peritaciones ya eran conocidas, pero su uso se ha acelerado durante la pandemia. Esta situación de emergencia ha hecho que la peritación a distancia sea una realidad, permitiendo ver las ventajas que aporta tanto a los clientes, como al perito y a las aseguradoras. La rentabilidad es muy amplia pues se traduce en agilidad y eficiencia, reduciendo los plazos y por ende la resolución de los siniestros, además de los costes. Además, de poder ofrecer instrucciones a un reparador a tiempo real. Por lo que podemos decir que a pesar de que volvamos a la "normalidad", este tipo de peritación y servicio continuará extendiéndose.

En este caso el cliente desde su vivienda puede mostrar los daños al perito, en cualquier momento, sin que este tenga que desplazarse, utilizando únicamente el teléfono móvil.

Otro de los innovadores servicios para peritar es la peritación analítica o la foto peritación, donde se le facilita al perito fotografías del origen y los daños, así como presupuestos o facturas, para que estos verifiquen si es acorde el gasto ocasionado con los daños generados, facilitando una solución muy ágil con un coste muy reducido.

Si vamos más allá, podemos encontrar como algunas compañías han empezado a automatizar los pagos de siniestros sencillos, sin necesidad de gestión alguna

por parte de recursos humanos, insertando los informes periciales a su sistema automáticamente, el cual realiza una serie de validaciones donde identifica el origen y la causa, así como los daños y el importe correspondiente preparando el pago para ser ejecutado de forma autónoma.

### Asistencia:

Dentro del proceso y la gestión de un siniestro, existe el servicio de asistencia, donde reparadores de la compañía reparan los daños ocasionados en el siniestro sin coste alguno para el asegurado, por lo que según estudios realizados más del 60% de los asegurados prefieren que la compañía le envíe un reparador a ser indemnizados.

Dentro de este servicio podemos disponer de una **asistencia internalizada**, donde la aseguradora dispone de una red propia o dispone de una empresa de asistencia de su propiedad, o **externalizada/subcontratada**, donde el servicio lo presta una o varias asistencias no vinculadas a la compañía aseguradora.

En cualquier caso, ya sea de forma internalizada o externalizada, las aseguradoras deben apostar por una asistencia con una red amplia, profesionalizada y digitalizada, donde la tecnología permita agilizar la comunicación y acortar los tiempos mejorando los plazos de respuesta y resolución de un siniestro, teniendo la información de los reparadores a tiempo real, no solo por parte de la aseguradora sino también por el mediador y asegurado.

Para que una empresa de asistencia externalizada sea atractiva y consiga que una aseguradora apueste por ella, deberá definir una estrategia de competitividad que garantice una gran calidad del servicio sostenido en el tiempo con un control de costes adecuado, soluciones rápidas, personalizadas, flexibles y rentables además de productivas siendo capaces de diferenciarse del resto de las compañías de asistencia del mercado.

Durante todo el trabajo hemos hablado del impacto climatológico en este ramo, siendo también importante en el área de asistencia, pues es un punto débil para estas empresas al igual que para las aseguradoras. La alta frecuencia y el gran volumen de siniestros hace que las redes de la zona siniestrada se saturen, con el añadido de la reactivación del sector de la construcción, que hace que los profesionales más competentes que se habían incorporado a las redes vuelvan a la construcción, por lo que deben trabajar constantemente en oxigenar sus redes y fidelizar a sus reparadores mejor valorados para mantener la calidad necesaria.



## 9 La accesibilidad a los edificios

En España un gran número de edificios no está adaptado ni cumple con la normativa para la accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida que debería cumplirse desde el 2017.

La ley 8/2013 de rehabilitación y renovación urbanas, obliga a las comunidades a realizar las reformas necesaria para adaptar y habilitar todas las zonas de su edificio, para que personas mayores y con discapacidad puedan utilizarlas sin obstáculos. Existen personas que no pueden realizar su vida cotidiana o salir diariamente a la calle por no disponer de accesos necesarios en sus comunidades que le permitan poder salir de sus viviendas.

Según el informe realizado por la Fundación Mutua de Propietarios en colaboración con la cátedra Unesco de Vivienda de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona se informa que “solo un 0.6% de los 9.8 millones de edificios españoles cumplen con los criterios de Accesibilidad Universal, un 63% no son accesibles de la calle al portal, un 22% no dispone de ascensor y solo un 29% cuenta con video portero”.

Además, se incluye que aproximadamente un 25% de los encuestados destaca que tiene dificultades para poder utilizar la puerta de acceso a la finca y hasta un 44% indica que la puerta no se aguanta sola o se cierra muy rápido, por lo que esta dificultad se agrava cuantiosamente si la persona es discapacitada precisando de ayuda para entrar, por otro lado, los buzones en un 64% no son accesibles desde una silla de ruedas y en más del 70% no se dispone de barandillas. Destacar que más de la mitad de las comunidades no están adaptadas en sus zonas comunes como jardines y piscinas para que puedan ser disfrutadas por personas de movilidad reducida, pues sus accesos no están preparados para ello.

Por todo ello, los edificios y sus comunidades deberían realizar las obras pertinentes para que tuvieran la accesibilidad necesaria para que cualquier persona tuviese acceso con facilidad. Para ello algunos de los elementos a tener en cuenta seria: las entradas con escalón deberían tener también acceso con rampa, los porteros automáticos deberían estar en una zona de fácil acceso y con disponibilidad desde una silla de ruedas al igual que los buzones, las puertas deben ser amplias, sin peso y que se aguanten solas de cierre lento para facilitar la entrada, y los accesos a zonas comunes y garajes, así como los ascensores deberían estar a un mismo nivel de la entrada al edificio o disponer de accesos con rampas. Además, los ascensores deben ser lo suficientemente espaciosos, con botones braille, señales acústicas y puertas automáticas entre otros.



## 10 Conclusiones

Como hemos ido viendo, el ramo de Comunidades ha ido evolucionando y adecuándose a las necesidades crecientes de los asegurados. El parque de edificios aumenta con la nueva construcción y los edificios existentes requieren de un mantenimiento para que la vida de estos continúe y puedan ser habitados según las diferentes normativas.

Para ello, hemos visto la evolución durante la década del 2001 al 2011 según estudio realizado por el INE, donde se ha podido ver como los edificios se han ido adaptando y mejorando sus instalaciones, por ello no solo es importante disponer de un buen seguro de Comunidad para cubrir los siniestros que puedan ocasionarse, sino también es importante disponer de un servicio que pueda dar soluciones a imprevistos, obras, mejoras... que el edificio pueda necesitar o requiera por ley.

Hoy en día dentro de las pólizas de Comunidad se incluyen numerosas garantías que hemos detallado, donde no solo amplían coberturas, sino que ofrecen servicios antes inimaginables, sin coste o con importes mucho más económicos, además de asesoramiento por especialistas. Con estos servicios, además, las aseguradoras pueden anticiparse o prevenir futuros siniestros.

El ramo de comunidades tiene siniestros masa, siendo los de daños por agua los más comunes. En los últimos años se ha visto un incremento de daños producidos por el cambio climático lo que está provocando un gran impacto en las compañías que se dedican al multirriesgo.

Debido a estos cambios, las aseguradoras han tenido que adaptar sus coberturas y sus tarifas a estas inclemencias cada vez más frecuentes, para poder hacer frente a este incremento de siniestralidad, pero sin dejar de prestar servicio a sus asegurados, pues como hemos destacado, el Cliente y su fidelidad es lo más valorado hoy en día.

Para dar valor al Cliente y prestar un servicio el cual sea considerado positivamente a la hora de renovar la póliza, debemos estar siempre a su disposición, con tiempos de respuesta y resolución muy cortos y con un servicio de calidad excelente. Para ello, las aseguradoras apuestan por una transformación digital tanto en sus procesos como en su cultura y organización, creando departamentos de Calidad así como procesos que estudian los comportamientos y el perfil de cada cliente pudiendo segmentarlo para ofrecer a cada uno la mejor experiencia de usuario.

También hemos visto que gracias a la tecnología y a la informatización de los procesos podemos mejorar la tramitación y gestión de los siniestros, así como disponer de grandes volúmenes de información que, tras ser analizada, nos permite incrementar la prevención de siniestros, así como ajustar mejor la prima al riesgo asegurado.



# 11 Bibliografía

## Artículos:

Revista Actualidad Aseguradora d nº 2 Año 129, Asistencia El seguro nunca duerme 24 febrero 2020.

Revista Actualidad Aseguradora nº 8 Año 128, Mediación y tecnología 27 mayo 2019

Revista Actualidad Aseguradora nº1 año 128, Entorno regulatorio 28 enero 2010

Revista Actualidad Aseguradora nº1 año 129, Fidelización 27 febrero 2020

## Capítulos de libro:

Perez Torres, José Luís. Fundamentos del seguro. Editorial Umeser S.A, febrero 2011, págs. 527-530

Alonso Alvarez, Sara Aguilera, Susana Jurado, Miquel Rodriguez. La empresa Ágil. Anaya Multimedia 2020, págs. 81-86 y 113-114

## Informes:

INE Censo de población y viviendas 2011 (nota de prensa 18 abril 2013)

Icea. Análisis técnico de los seguros Multirriesgo año 2020 informe 1.649 mayo 2020

Unespa impacto de la borrasca filomena y el posterior temporal en el seguro 12 de abril de 2021

Adn del seguro, hogar, comunidades y mascotas mayo 2019

## Fuentes de internet:

<http://www.encyclopedia-juridica.com/d/propiedad-horizontal/propiedad-horizontal.htm> fecha consulta (4/04/2021)

Siniestralidad de los riesgos extraordinarios del consorcio de compensación de seguros 1995-2019. <https://www.conorsegurosdigital.com/es/numero->



[13/portada/analisis-de-la-siniestralidad-de-los-riesgos-extraordinarios-del-consorcio-de-compensacion-de-seguros-1995-2019](#) Otoño 2020 (Fecha consulta: 22/06/2021 )

Diferencia entre la propiedad horizontal y la propiedad Vertical 25marzo 2015  
<https://www.avmlexfincas.com/blog/diferencia-entre-propiedad-horizontal-y-propiedad-vertical/> (Fecha consulta: 07/02/2021)

Claves del seguro español: Una Aproximación a la historia del Seguro en España  
<https://app.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/claves-seguro-espanol-aproximacion-historia-seguro-espana-183.pdf>  
(fecha consulta: 19/03/2021)

Historia del seguro en España: Origenes MV Aseguradores  
<https://www.mvaseguradores.com/noticias/otros-seguros/historia-del-seguro-en-espana/> (fecha consulta: 19/03/2021)

<https://www.expansion.com/empresas/2020/01/04/5e10c604e5fdea80068b4602.html> (Fecha consulta 05/03/2021)

<https://www.conorsegurosdigital.com/es/numero-04/portada-04/consecuencias-del-cambio-climatico-para-el-seguro-de-catastrofes-naturales-en-francia> (fecha consulta: 17/06/2021)

<https://www.seguroscatalanaoccidente.com> (fecha consulta: 9/05/2021)

<https://www.conorseguros.es/web/inicio> (fecha consulta: 8/05/2021)

<https://www.conorsegurosdigital.com/es/numero-13/sumario/colaboraciones/representacion-del-riesgo-de-inundacion-en-espana-a-partir-de-los-datos-del-seguro-de-riesgos-extraordinarios> (fecha consulta: 22/06/2021)

<https://www.admifin.es/preguntas-frecuentes/111-seguros-comunidad-propietarios.html>(fecha consulta: 21/06/2021)

<https://segurosnews.com/hogar-comunidades/innovar-para-avanzar-en-la-atencion-de-siniestros-en-hogar> (fecha consulta: 21/06/2021)

<http://www.gpnor.com/que-es-la-teleperitacion/> Fecha consulta: 25/06/2021

<https://www.crscontrol.es/es/servicios-tecnicos-asociados-al-riesgo/teleperitacion>  
(fecha consulta: 25/06/2021)

<https://www.inese.es/teleperitacion-buenas-perspectivas/> (fecha consulta:25/06/2021)

<https://fonetic.com/bots-para-aseguradoras/> (fecha consulta:14 mayo 2021)

<https://www.conceptosjuridicos.com/codigo-civil-articulo-396/> (Fecha consulta: 9/05/2021)

<https://www.grupoaseguranza.com/noticias-de-seguros/tendencias-marcaran-2021-seguros-vida-multirriesgos> (fecha consulta: 28/02/2021)

[https://www.google.com/search?q=mapa+inundaciones+espa%C3%B1a&rlz=1C1CHBD\\_esES893ES893&sxsrf=AOaemvKmOrpt2qDL5un9jtD4qY3V6bnZBA:1630617209007&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=PUu9pHih1csshM%252CKTiOXdpXmxjnDM%252C\\_&vet=1&usg=AI4\\_-kS3XEes-bF8-ktcSBN-k1Ekk7DveQ&sa=X&ved=2ahUKEwjtgoe8muHyAhUPXsAKHaiFBLEQ9QF6BAqGEAE&biw=1280&bih=648#imgrc=PUu9pHih1csshM](https://www.google.com/search?q=mapa+inundaciones+espa%C3%B1a&rlz=1C1CHBD_esES893ES893&sxsrf=AOaemvKmOrpt2qDL5un9jtD4qY3V6bnZBA:1630617209007&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=PUu9pHih1csshM%252CKTiOXdpXmxjnDM%252C_&vet=1&usg=AI4_-kS3XEes-bF8-ktcSBN-k1Ekk7DveQ&sa=X&ved=2ahUKEwjtgoe8muHyAhUPXsAKHaiFBLEQ9QF6BAqGEAE&biw=1280&bih=648#imgrc=PUu9pHih1csshM) Observatorio de la sostenibilidad (fecha consulta: 10/08/2021)

### **Fuentes Oficiales:**

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (BOE 17/10/1980)

Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (BOE 6/11/1999)

ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal (BOE 23/07/1960)



## **Ana M<sup>a</sup> Carrillo**

Nacida en Barcelona, el 31 de agosto de 1978.

Inicio mi experiencia en el mundo asegurador en el año 1997 realizando prácticas en la compañía Commercial Union. En el año 1999 empecé a trabajar en una oficina de agente de Winterthur realizando tareas administrativas y proyectos de seguro.

Posteriormente en el año 2001 me incorporo al departamento de siniestros de la compañía Zurich para dar apoyo en tareas administrativas.

En julio de 2002 llegué a Mutua de Propietarios, donde llevo casi veinte años vinculada al departamento de Siniestros, en el año 2017 me nombran Supervisora de siniestros de asistencia, puesto que ejerzo actualmente.



**COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”**  
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras  
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

**PUBLICACIONES**

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PPlan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanca: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: “Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos” 2004/2005

- 30.- Isabel M<sup>a</sup> Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M<sup>a</sup> Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarnier: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009

- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M<sup>a</sup> del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009



- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Texidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004

- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Costumer Experience as a Sorce of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Sinistros Diversos" 2012/2013

- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.

- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- María Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jéssica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017
- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017
- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018
- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018

- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018
- 239.- María del Pilar Álvarez Benedicto: "Los seguros de Asistencia en Viaje. Análisis de caso: estudiantes universitarios desplazados" 2018/2019
- 240.- Jaume Campos Díaz: "La educación financiera como base de la cultura del ahorro y la previsión social" 2018/2019
- 241.- David Elías Monclús: "El agente de seguros exclusivo, más allá de la digitalización" 2018/2019
- 242.- Daniel Fraile García: "El seguro de impago de alquiler: contextualización en España y perspectivas" 2018/2019
- 243.- Guillermo García Marcén: "Contratación de la póliza de Ciberriesgos, tratamiento del siniestro y la importancia del reaseguro" 2018/2019
- 244.- Esther Grau Alonso: "Las quejas de los clientes y cómo estas nos brindan una oportunidad para crecer y mejorar" 2018/2019
- 245.- Ester Guerrero Labanda: "Compliance y ética empresarial. La cultura ética como motor del cambio de la actividad aseguradora" 2018/2019
- 246.- Sergio Hernández Chico: "El riesgo de mercado en Solvencia II y su optimización" 2018/2019
- 247.- Silvia Martínez López: "El papel de la Salud en los Planes de Retribución Flexible en las empresas" 2018/2019
- 248.- Marta Nadal Cervera: "El seguro bajo demanda" 2018/2019
- 249.- Carla Palà Riera: "Función Actuarial y Reaseguro" 2018/2019
- 250.- Silvia Paniagua Alcañiz: "Seguro Trienal de la Edificación" 2018/2019
- 251.- Agustí Pascual Bergua: "Solución integral para las Pymes: un nuevo concepto de Seguro" 2018/2019
- 252.- Eduardo Pérez Hurtado: "Estrategias de desarrollo para una mutua aseguradora de tamaño medio" 2018/2019
- 253.- Paquita Puig Pujols: "Inversiones socialmente responsables. Análisis del impacto de una cartera de inversiones en la sociedad y en los ODS" 2018/2019
- 254.- Maria Puig Pericas: "El seguro de Defensa Jurídica para la explotación comercial de Drones" 2018/2019
- 255.- Paula Rubio Borralló: "Soluciones al actual sistema de pensiones individuales privadas. Con una visión internacional" 2018/2019
- 256.- Sara Sánchez Rámiz: "Implementación de IFRS17: principales fases" 2018/2019

- 257.- Adela Agüero Iglesias: "La aplicación de la Directiva de Distribución de Seguros en una aseguradora No Vida" 2019/2020
- 258.- Marina Ayuso Julián: "Diseño de una herramienta orientada a la planificación de la cuenta de resultados en Seguros Generales" 2019/2020
- 259.- Jordi Azorín Subirá: "Mutualitats d'assegurances en el segle XXI: reptes i oportunitats" 2019/2020
- 260.- Miguel Ángel Camuesco Andrés: "El Agente de Seguros en el S. XXI. Transformación y evolución de una agencia de seguros" 2019/2020
- 261.- Emma Elson Baeza: "Privacidad y protección de datos en el sector asegurador. Identificación y análisis de los principales desafíos que plantea la regulación actual a las entidades aseguradoras" 2019/2020
- 262.- Albert Estruch Tetas: "Los bajos tipos de interés. El mayor desafío para el sector asegurador europeo" 2019/2020
- 263.- Albert Gambin Pardo: "Smart Contract. Tecnificar Servicios de Poderes Preventivos del asegurado en los seguros de Dependencia" 2019/2020
- 264.- Isaac Giménez González: "La Renta Hipotecaria: una solución eficaz para el riesgo de longevidad en la población española" 2019/2020
- 265.- Nuria Gimeno Martret: "El carsharing y el motosharing. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica" 2019/2020
- 266.- Omar Granero Jou: "El seguro de mascotas. Situación del mercado español y visión internacional" 2019/2020
- 267.- David Lafer Margall: "Post Covid: la nueva era del teletrabajo en el sector asegurador" 2019/2020
- 268.- Marcel Martínez Castellano: "Modelo de gestión para siniestros de Responsabilidad Civil. Foco en empresas y siniestros de cola larga" 2019/2020
- 269.- Anass Matna: "Impacto de los fenómenos meteorológicos en el sector asegurador" 2019/2020
- 270.- Matías Ignacio Pujol Troncoso: "La Caución como elemento estabilizador en el sector de las Agencias de Viajes" 2019/2020
- 271.- David Solé Monleón: "El Seguro de Salud, propuesta de valor diferencial en las sociedades longevas" 2019/2020
- 272.- Gisela Subirá Amorós: "La prueba genética y su impacto en los seguros de vida y salud" 2019/2020
- 273.- Meritxell Torres Ayala: "IT y Machine Learning en Seguros. Aplicación práctica en Fraudes" 2019/2020
- 274.- Oscar Vázquez Bouso: "Suscripción 2.0: Onboarding digital y firma electrónica" 2019/2020
- 275.- Ana María Velasco Luque: "El aseguramiento de los Vehículos de Movilidad Personal" 2019/2020
- 276.- Alejandro Villalón Castaño: "El Seguro de Responsabilidad Civil profesional de Abogados" 2019/2020
- 277.- Ricard Alonso Portillo: "¿Debería el CEO estar preocupado? Cambios en el comportamiento de los consumidores y aceleración de la digitalización" 2020/2021
- 278.- Lluís Carles Avellà Riera: "Passat, present i futur del món de l'assegurança i la seva mediació" 2020/2021
- 279.- Josep Beltrán Bausells: "El impacto de los cambios normativos en la oferta de los Planes de Pensiones de Empleo" 2020/2021
- 280.- Francesc Bertran Faus: "La búsqueda de las eficiencias comerciales internas en las aseguradoras" 2020/2021
- 281.- Anna María Carrillo Carrasco: "Seguros para comunidades. Nuevas tendencias" 2020/2021
- 282.- Míriam Hernández Barrilado: "Diseño de pólizas de movilidad personal" 2020/2021
- 283.- Lidia Jiménez Pérez: "Covid-19: retos y oportunidades que se han generado en la gestión de siniestros multirriesgos y sus equipos" 2020/2021
- 284.- Marc Jumilla Hernández: "Soluciones de fidelización de clientes e Inteligencia Artificial" 2020/2021
- 285.- Eva Madroñal Bueno: "Recomendador de Seguros Personales. Afectación a la integridad de la persona" 2020/2021
- 286.- Enric Mariño García: "Impactos de la COVID-19 en las entidades aseguradoras" 2020/2021
- 287.- Ricardo Martí Ortuño: "Desarrollo de Redes Comerciales. Eficientes, rentables y con visión 360º" 2020/2021

288.- Raúl Perán Giménez: “Análisis del impacto en la transición hacia un modelo de pensiones adecuado y sostenible en España” 2020/2021

289.- Juan Manuel Rodríguez Muñoz: “La discapacidad en menores. Soluciones Aseguradoras” [JLPT1] 2020/2021

290.- Victor Tinoco Closa: “ Sinergias entre Seguros de Pérdidas de Beneficios y Seguros de Crédito” 2020/2021