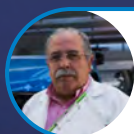


GESTIÓN DE DAÑOS POR TORMENTAS DE GRANIZO

*La Naturaleza es imprevisible... pero no siempre. Una adecuada **previsión**, unida a la correcta **planificación** y coordinación de los medios disponibles puede hacer que la **gestión completa** de un **siniestro de granizo** proporcione las **soluciones** necesarias en tiempo récord.*



Por **Francisco Livianos González**

ÁREA DE VEHÍCULOS

✉ vehiculos@cesvimap.com

El granizo es un fenómeno meteorológico que consiste en un tipo de precipitación formada por partículas de hielo de diámetro igual o superior a 5 mm. Se produce en muchas zonas de nuestro Planeta y va asociado tanto a importantes daños materiales como económicos. Por tanto, puede afectar de forma grave a viviendas, infraestructuras, vehículos o cultivos. En este último campo, solamente en España, las pérdidas económicas ascienden a cantidades del 10% de la producción agraria anual; es decir, alrededor de una de cada diez cosechas de cada temporada se ve afectada por este fenómeno y, como consecuencia, afecta a la pérdida de su producción.

En el caso particular de la Península Ibérica, por ser esta una región de latitudes medias, las precipitaciones intensas acompañadas de granizo son uno de los riesgos meteorológicos más frecuentes y puede ser observado en cualquier comunidad autónoma; aunque, de todas ellas, las zonas de mayor incidencia de tormentas severas se encuentran próximas a los sistemas montañosos y al noreste peninsular. También tienen incidencia en la Meseta Norte, zonas del Valle del Ebro e interior de las provincias de la Comunidad Valenciana, Lérida y Teruel.

Cambio climático

Los factores ambientales están cambiando en los últimos años y el escenario actual también cambia de tal forma que los siniestros causa-



El tamaño del granizo oscila entre los 5 y los 50 milímetros

dos por tormentas de granizo resultan cada vez más graves y frecuentes en cualquier lugar de la Península Ibérica. Ello se traduce en una mayor imprevisibilidad y en una intensidad también creciente, con cierta tendencia al aumento del calibre del granizo que llega al suelo.

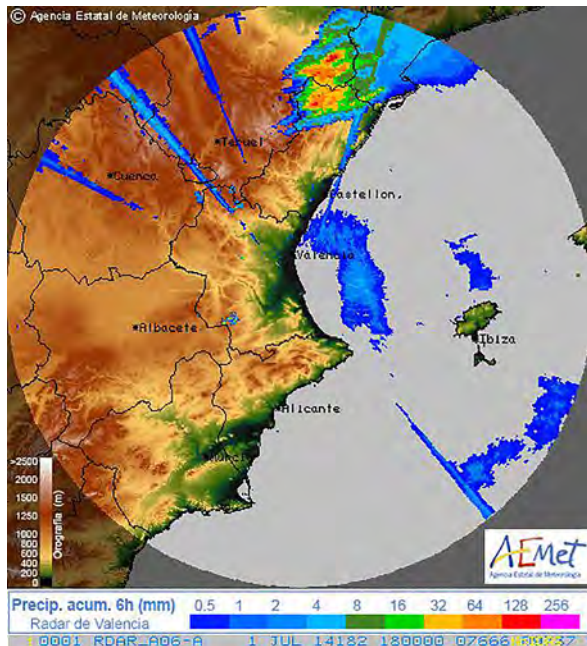
Examinando las zonas afectadas por las tormentas de granizo, que muestran la dañabilidad de este fenómeno, según la Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados (Agroseguro), 2020 está registrando "numerosas y reiteradas tormentas acompañadas de pedrisco", y desde la primavera ha contabilizado cerca de 405.500 hectáreas afectadas en toda España por este motivo; 77.000 de ellas solo en Aragón.

En esta importante superficie dañada, cuando se producen tormentas sobre las ciudades, también nos encontramos con los daños producidos en los vehículos estacionados en el exterior o que circulan en ese momento. Los aparcamientos o las campas de vehículos de

El pasado año han tenido lugar unas de las peores tormentas de granizo de los últimos años



Los agricultores suelen contratar seguros para sufragar los daños por granizo



Las imágenes de radar informan de la zona de granizo

concesionarios y fabricantes son asimismo zonas muy vulnerables a estas tormentas, debido a la gran cantidad de vehículos que pueden albergar.

Radares meteorológicos

Los automóviles son extremadamente susceptibles de dañarse con el granizo, ya que la "piedra de granizo" produce deformaciones sobre la chapa y, en el caso de un granizo más grande, la rotura de las lunas parabrisas, los faros, las molduras o las piezas de plástico.

Ante la ocurrencia de una de estas tormentas, que deja un gran número de vehículos dañados, una **compañía de seguros**, independientemente del coste económico que ello supone,



Los aparcamientos o las campos de vehículos son zonas muy vulnerables al granizo

precisa coordinar todo lo necesario para cumplir con el objetivo de reparar los daños ocasionados en los innumerables vehículos de sus asegurados.

Las tormentas de granizo pueden desarrollarse rápidamente, lo cual ofrece poco tiempo para prever sus efectos. Actualmente, los satélites meteorológicos, mediante imágenes de radar y sistemas de detección, permiten el seguimiento en tiempo real de las tormentas, analizando e identificando el tipo de precipitación. Su objetivo es identificar y caracterizar el granizo, así como mitigar el riesgo asociado en superficie. Para ello, se utiliza un gran número de técnicas, que tienen su origen en la observación de la capa de la atmósfera terrestre que está en contacto con la superficie de la Tierra, y se extiende hasta una altitud de unos 10 km, aproximadamente; en ella se desarrollan todos los procesos meteorológicos y climáticos (la troposfera).

La mayor parte de estas técnicas, generalmente, están basadas en el uso del radar meteorológico, por lo que los resultados de estimación de daños dependerán de la zona geográfica y del radar empleado. En cualquier caso, de las ecuaciones de probabilidad de granizo adaptadas al radar meteorológico y a la zona de estudio, es posible estimar el tamaño, obteniendo resultados de estimación del granizo de tamaño comprendido entre 10 y 30 mm de diámetro o superior.

Esta predicción de la evolución temporal de la tormenta, una vez formada, es de vital importancia para alertar a las compañías de los posibles efectos que sus zonas pueden sufrir en la próxima hora. Por lo tanto, les permite prepararse ante la inminente llegada del fenómeno. La AEMET cuenta con un elemento interno de estimación de severidad del granizo, en tiempo real, basado en sus imágenes del radar. Mediante toda esta información, no es difícil enterarse de dónde se va a producir una granizada y con qué severidad.

Planes de contingencia

Después de la ocurrencia de estos fenómenos y, tras haberse producido daños materiales importantes, las compañías de seguros activan planes de contingencia para atender a sus asegurados afectados por la tormenta de pedrisco.



El equipo AtoSCAN detecta y contabiliza los daños de granizo, mediante un escáner, en solo 10 segundos

Para aumentar la atención a través de ese dispositivo, refuerzan sus equipos, alertando a sus talleres y gestionando el desplazamiento de los peritos, para reparar lo antes posible los daños en las lunas de vehículos que no pueden circular o los vehículos de los clientes afectados con la chapa de la carrocería dañada.

En 2019 han tenido lugar unas de las peores tormentas de granizo de los últimos años, con piedras de gran tamaño, que destrozaron lunas y vehículos. En el presente año también han tenido lugar fenómenos importantes, como la tormenta en Ciudad Real el 12 de agosto, en la que los daños de granizo y agua, según la Asociación Provincial de Empresarios de Automoción, estimaba en varios centenares los vehículos afectados, en una única tormenta.

Es en estas circunstancias cuando la actividad aseguradora debe cobrar todo su sentido, con medidas que muestren la voluntad de estar al lado de los asegurados, ofreciéndoles apoyo y las mejores soluciones para una rápida vuelta a la normalidad.

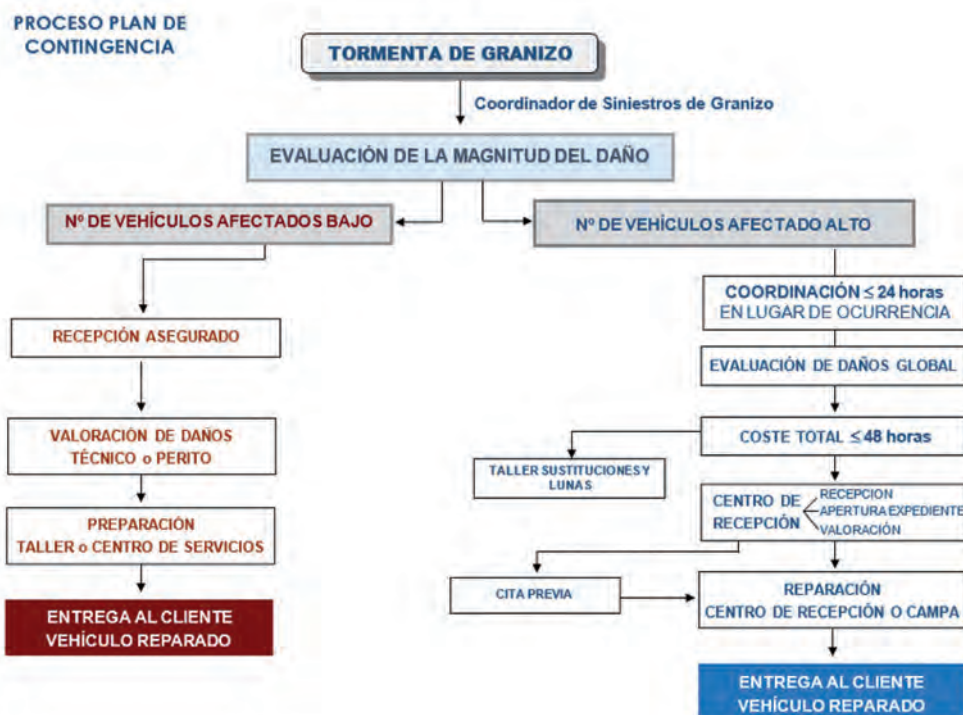
Protocolos de actuación

Es muy importante generar protocolos de actuación para aquellas ocasiones en las que se produce un fenómeno atmosférico por granizo cubierto en póliza. Pretenden coordinar todos los parámetros intervinientes en este tipo de situaciones para garantizar una respuesta ágil al asegurado y aminorar el coste de estos siniestros.

En caso de ocurrencia, la rapidez, incluso antes de la recepción de la petición del cliente afectado, hasta la entrega de su vehículo reparado provendrá de numerosos factores que intervienen en todo el proceso:

- **CSG (Coordinador de Siniestros de Granizo):** Es la empresa o persona física designada por la compañía, que coordina todos los aspectos inherentes al siniestro de granizo, incluso antes de que se produzca. Su labor preventiva es de suma importancia para aminorar tiempos, tanto para prestar un servicio rápido al cliente como para que toda la logística necesaria esté preparada en el menor tiempo posible. Con el conocimiento que el **CSG** tiene de este tipo de siniestros, de los medios humanos y materiales con los que la compañía de seguros cuenta en la ubicación del siniestro, así como de los reparadores especialistas, talleres y centros de servicio ubicados en la 'zona cero', campos disponibles y ubicaciones para desplegar los "hospitality" necesarios, organizará la logística para reducir los tiempos y todos los costes derivados.
- **Cliente:** Lógicamente, siempre demandará la máxima rapidez en la reparación del coche. Es crucial explicarle la situación, orientarle en la dirección más adecuada y proporcionarle las soluciones más ágiles a su problema en concreto.
- **Técnico en valoración de los daños:** Es un engranaje fundamental en la maquinaria

Hay que seguir protocolos cuando se produce un fenómeno de granizo cubierto en la póliza



puesta en marcha por causa del granizo por parte del CSG. Inspeccionará el trabajo a realizar, analizando cada situación para asignarle la solución más adecuada y valo-

Los satélites meteorológicos permiten el seguimiento en tiempo real de las tormentas

rarla mediante un sistema de estimación de daños específico.

- **Reparador:** Tras un proceso de revisión de los daños, deberá consensuar la planificación establecida y asegurar un tiempo de proceso total, entre la recepción y la entrega de cada vehículo ya reparado. Resaltan, por su importancia, los centros de servicios y los talleres colaboradores, aunque también pueden resultar necesarios los reparadores especialistas en granizo.
- **Otros intervinientes:** Hay otros factores que también integrarán esta difícil ecuación y que el **CSG** se encargará de que participen en su porcentaje adecuado: Medios humanos de la compañía de seguros (personal administrativo y de tramitación), proveedores de asistencia y servicios de campa y aparcamiento ●



Técnica de reparación de daños por granizo sin dañar la pintura



Para saber más:

- › "Soluciones al granizo". Juan Salvador Montes. Revista CESVIMAP, 104.
- › "Teledetección aplicada a la elaboración de mapas de peligrosidad de granizo en tiempo real y mapas de daños en cultivos e infraestructuras": Fundación MAPFRE, 2015.