



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Memoria Responsabilidad Social 2020



CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>



**CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN**
• DE SEGUROS •

Pº de la Castellana, 32
28046 - MADRID
www.conorseguros.es
info@conorseguros.es



NIPO 094-20-079-6





Índice

Índice

Presentación	9
1. El enfoque de la responsabilidad social en el CCS	13
1.1. El CCS: perfil institucional y funcional	15
1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio	15
1.1.2. Organización y estructura	16
1.2. Fuentes y marco de referencia de la responsabilidad social del CCS	18
1.3. Principios y compromisos	19
1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social	23
1.5. Los principales grupos de interés	27
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	27
1.6.1. Atributos de la comunicación responsable	29
1.6.2. Canales de comunicación	31
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características	32
1.6.4. Página web y redes sociales	32
1.6.5. Folletos divulgativos	33
2. Relación con los principales grupos de interés: Prácticas del CCS	35
2.1. Los asegurados	37
2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados	38
2.1.2. Calidad del servicio	54
2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros, con los gerentes de riesgos de las empresas aseguradas y con los representantes de asociaciones de víctimas de accidentes de circulación	59
2.2. Las entidades aseguradoras	63
2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios	63
2.2.2. La colaboración en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil (SOA)	66
2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado	70
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos	71
2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras	71
2.3. Los proveedores	74
2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados	74
2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios	80
2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores	81
2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles	82
2.5. Los medios de comunicación	84
2.6. Otras instituciones públicas y privadas	85
2.6.1. Ámbito español	85
2.6.2. Relaciones internacionales	87
2.6.3. Colaboración en el campo de la formación	89
2.7. El personal	90
2.7.1. Comunicación y servicios al personal	90
2.7.2. Perfil de la plantilla	91
2.7.3. Igualdad e integración	91
2.7.4. Relaciones laborales	92
2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales	93
2.7.6. Conciliación	93
2.7.7. Selección externa y promoción	94
2.7.8. Formación	96
2.7.9. Gestión del talento y transmisión del conocimiento	97
2.7.10. Seguridad y salud	97
2.7.11. Código de conducta	99

3. Dimensión económica	101
3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios	103
3.1.1. Ámbito de cobertura: pólizas y capitales asegurados	103
3.1.2. Reclamaciones atendidas e indemnizaciones abonadas	104
3.1.3. La reserva de estabilización del CCS	105
3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles	106
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado	107
3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras	109
3.5. Inversiones socialmente responsables	111
3.6. Contribución tributaria del CCS	113
4. Dimensión medioambiental y preventiva	115
4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad	117
4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica	117
4.1.2. Consumo de papel	118
4.1.3. Ahorro y uso eficiente de la energía, del agua y de los materiales	119
4.1.4. Generación y gestión de residuos	122
4.2. Dimensión preventiva	123
4.2.1. Actuaciones de prevención, investigación sobre los riesgos y divulgación.	123
4.2.2. Revista digital "Conorseguros"	124
5. Gestión de riesgos y auditoría	127
5.1. Gestión de riesgos	129
5.2. Auditoría y control interno	133
6. Resumen de los principales indicadores	136
Glosario de abreviaturas	139
Los 10 principios del pacto mundial de naciones unidas y los 17 objetivos de desarrollo sostenible	142





Presentación





Presentación

El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) es una institución pública al servicio del mercado asegurador español y de la sociedad en general. Con esa vocación de servicio lleva a cabo sus múltiples funciones aseguradoras y no aseguradoras, mostrando siempre un compromiso con todas sus partes interesadas: los asegurados, las entidades aseguradoras y el resto de participantes en el sector asegurador, las administraciones públicas, sus proveedores, etc. En definitiva, con la sociedad.

La responsabilidad social corporativa es un concepto que relacionado con la puesta en valor de los beneficios generales que, en el desempeño de sus funciones principales, aportan las empresas a la sociedad más allá de los productos y servicios y la rentabilidad económica. Estos beneficios generales, más allá de los que se pueden reflejar en una la contabilidad financiera, pueden ser generados tanto por esos productos y servicios como, quizá aún más importante, por la forma en la que se lleva a cabo esa actividad.

Para el CCS, organismo público cuyo único objetivo son esos servicios que presta a la sociedad y que no se rige por criterios de beneficio económico sino por los de una gestión eficiente, la responsabilidad social es en realidad su razón de ser desde mucho antes de acuñarse este término. Por lo tanto, esta memoria pretende subrayar esta dimensión social que forma parte de la columna vertebral de la entidad y explicar que, además, su labor se realiza atendiendo a criterios de responsabilidad social tanto en la relación con sus partes interesadas como en su propia operativa.

Los objetivos que la entidad se ha fijado en el ámbito de la responsabilidad social quedan plasmados en el Plan de Actuación Trienal, aprobado por el Consejo de Administración del CCS para el periodo 2020-2022, uno de cuyos tres ejes estratégicos se dedica exclusivamente a la Responsabilidad Social Corporativa. Esta Memoria se complementa con la información que ofrece el CCS sobre los aspectos financieros relacionados con su actividad, publicados en su Informe Anual.

La publicación contiene una primera parte que define la estrategia del CCS en materia de responsabilidad social, su visión y su misión; una segunda que pone de manifiesto las relaciones y con los principales grupos de interés, entre los que destacan los asegurados y el resto del sector asegurador y el impacto, cuantitativo y cualitativo, que éstas suponen; una tercera que aporta información sobre la dimensión económica de la actividad de la entidad y una cuarta que hace referencia a la dimensión medioambiental y de fomento de la prevención de los riesgos que cubre el CCS. Se complementa con un resumen de los indicadores principales que sirven para evaluar el desempeño de la entidad.

Esta Memoria sigue varias referencias orientativas, entre ellas los principios del marco GRI (Global Reporting Initiative), adaptándolas adecuadamente a la singular naturaleza de la actividad que lleva a cabo el CCS, teniendo en cuenta que en muchos aspectos esta actividad (relación con los clientes, canales de distribución, etc.) se diferencia de forma notoria de la actividad aseguradora privada. También se contempla el impacto de la actividad del CCS sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados en la Agenda 2030.



1.
El enfoque
de la responsabilidad
social en el CCS



1.1. El CCS: perfil institucional y funcional

1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio

El CCS es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, así como con patrimonio propio distinto al del Estado. Su actividad aseguradora está sometida al ordenamiento jurídico privado, ajustándose en su funcionamiento a la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y a la de contrato de seguro.

El Consorcio de Compensación de Seguros

		
Naturaleza Jurídica	Funciones	Patrimonio
- Entidad pública empresarial. - Adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. - Personalidad jurídica propia. - Plena capacidad de obrar. - Actividad aseguradora sometida al ordenamiento jurídico privado.	Aseguradoras: - Seguro de riesgos extraordinarios. - Seguro de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor de suscripción obligatoria. - Seguro agrario combinado. - Otras actividades aseguradoras: • Riesgos medioambientales. • Riesgos nucleares. • Accidentes personales en la extinción de incendios forestales. No aseguradoras: - Liquidación de entidades aseguradoras. - Funciones informativas: • Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). • Registro de Seguros Obligatorios (RSO). • Información de primas del ramo de incendio. - Gestión y administración de: • Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización de la Economía Española (FRII). • Fondo de Compensación de Daños Medioambientales (FCDM). • Fondo Español de Reserva para Garantías de Entidades Electointensivas (FERGEI).	El CCS cumple sus funciones con recursos de la propia entidad que no forman parte de partidas consignadas en los presupuestos públicos, puesto que su patrimonio es propio y distinto al del Estado. Los recursos del CCS provienen de los ingresos por primas y recargos y del rendimiento de sus inversiones financieras e inmobiliarias.
Se desarrollan en estrecha colaboración con el sector asegurador privado		

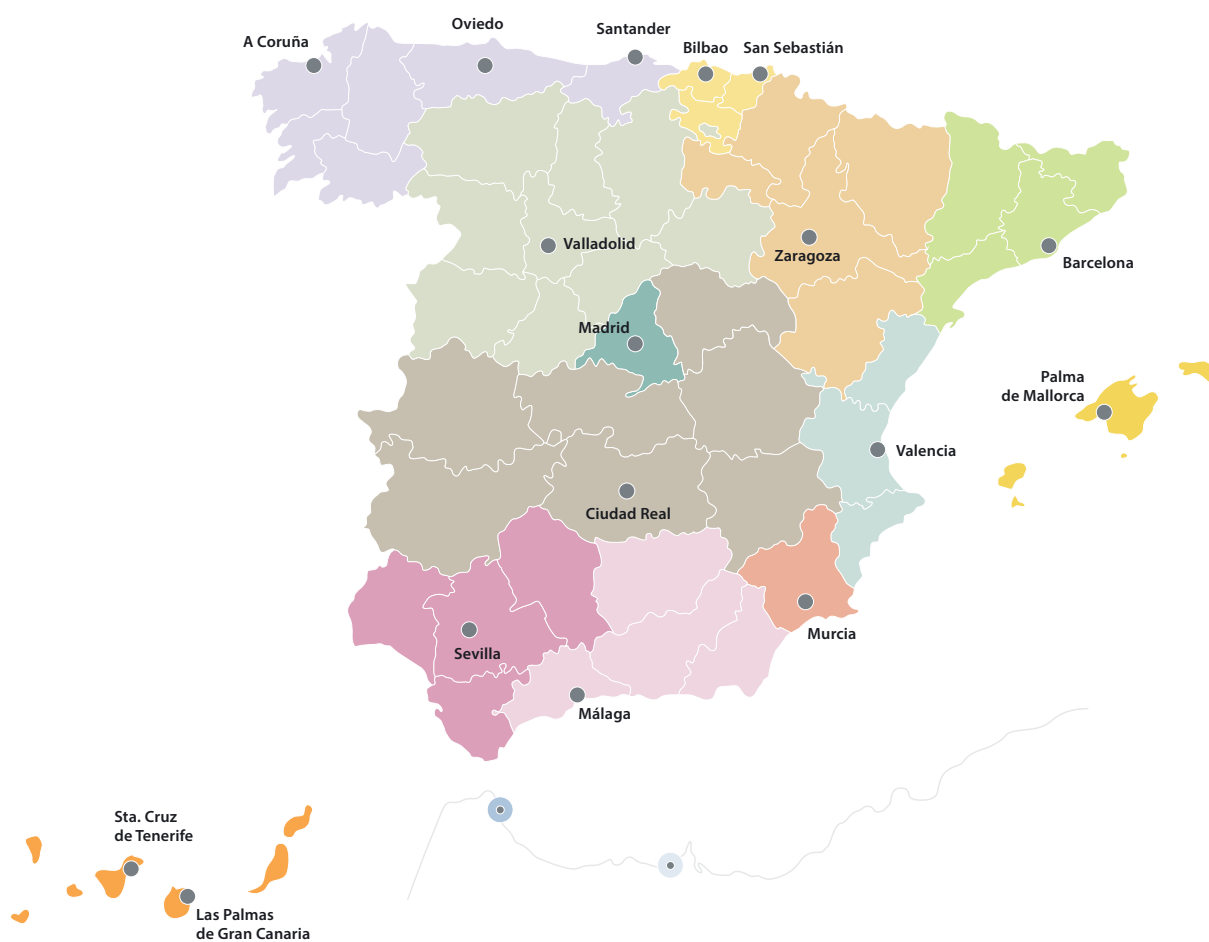
1.1.2. Organización y estructura

La supervisión general de la gestión del CCS está encomendada a su Consejo de Administración, presidido por el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones y compuesto por 14 vocales que representan paritariamente al mercado asegurador privado y a la Administración Pública. Del Consejo de Administración dependen la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora, con funciones ejecutivas en este ámbito de actividad, y la Comisión de Auditoría, con funciones de supervisión y control. En el año 2020, el Consejo de Administración se reunió en 11 ocasiones, la Comisión de Auditoría en 3 y la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora en 5. Asimismo, merece la pena destacar que en 2020 el Consejo de Administración fue parcialmente renovado y, con esta renovación, se alcanzó la paridad de género entre consejeras y consejeros.

Para su funcionamiento la entidad se organiza, bajo la dependencia de la Dirección General, en seis áreas funcionales con rango de Dirección: Dirección de Operaciones, Dirección Financiera, Dirección de Liquidación y Saneamiento de Entidades Aseguradoras, Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información, Dirección de Gestión de Riesgos y Secretaría General. El Servicio de Auditoría Interna, el Servicio de Atención al Asegurado y la Subdirección de Seguros Agrarios dependen directamente de la Dirección General.

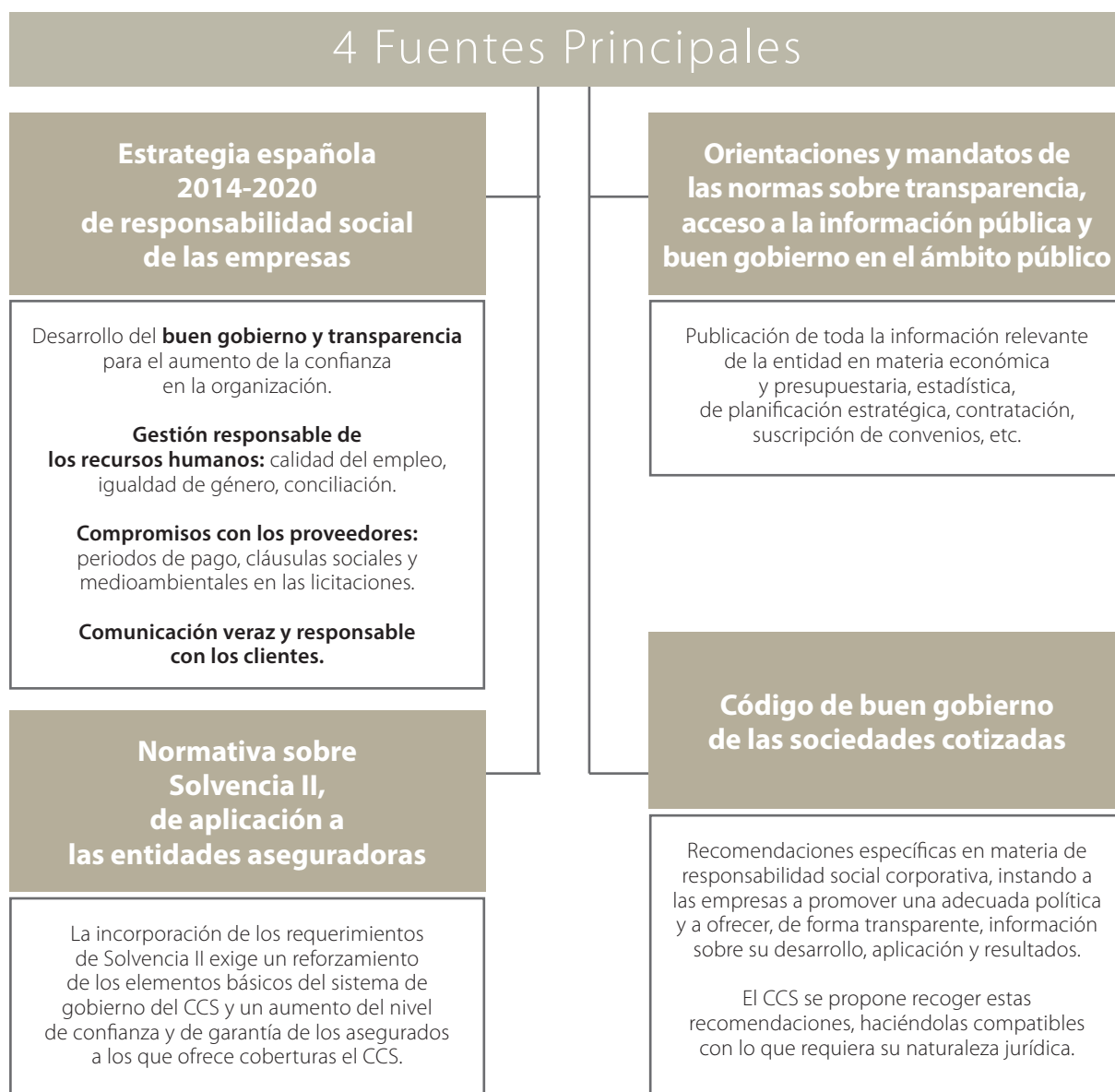


Por su parte, la presencia territorial del CCS se concreta en 17 oficinas distribuidas en 13 delegaciones territoriales, que cumplen el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



1.2. Fuentes y marco de referencia de la responsabilidad social del CCS

El CCS es una entidad aseguradora pública que asume la responsabilidad social en su planificación estratégica, destacando cuatro fuentes de las que emanan los principios, objetivos, estrategias y prácticas en las relaciones con los principales grupos de interés:



Las citadas fuentes son la referencia e inspiración del Consejo de Administración para el establecimiento y el impulso de una estrategia de responsabilidad social en el CCS, según queda recogido en su Plan de Actuación Trienal 2020-2022, cuyo segundo eje estratégico se orienta exclusivamente a la Responsabilidad Social Corporativa.

1.3. Principios y compromisos

Tomando como referente las fuentes indicadas además de la involucración en el impulso de la Agenda 2030 y en la contribución a la consecución de los ODS, el CCS pone de relieve su responsabilidad social según el siguiente decálogo de principios y valores:

<i>Soluciones aseguradoras a precios asequibles</i>	a. Compromiso con los asegurados El CCS tiene como finalidad atender, de forma eficiente, las necesidades de aseguramiento de la población española frente a riesgos de especial potencial destructivo o de particular incidencia social. En atención a este cometido, la entidad afronta el cumplimiento de sus objetivos con una predisposición abierta y sensible a esas necesidades. Por un lado, favorece el acceso a esas coberturas de forma generalizada y a un coste lo más reducido posible y, por otro, ampara y protege los derechos de los asegurados. En este sentido el CCS, ante interpretaciones y valoraciones discordantes frente a un mismo hecho, adopta por principio la opción más favorable al asegurado afectado. Además, favorece siempre la consecución de acuerdos extrajudiciales en la resolución de las reclamaciones de que pueda ser objeto.
<i>Al servicio del mercado asegurador español</i>	b. Integración y colaboración con el sector asegurador El CCS es un instrumento al servicio del mercado asegurador español, en el que se integra completamente, y pone al servicio del mismo las capacidades desarrolladas durante sus 66 años de funcionamiento y experiencia. Las fluidas relaciones de colaboración con el sector privado, con una clara delimitación de funciones, permiten ofrecer a una sociedad en constante transformación soluciones aseguradoras eficaces, viables y sostenibles.
<i>Calidad del servicio y uso racional de recursos</i>	c. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones El CCS no tiene entre sus prioridades la obtención de una rentabilidad o beneficio económico sino la prestación de un servicio. No obstante, persigue los máximos niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones, aplicando con rigor las pautas empresariales que provean a la gestión de sus asuntos económicos y a la utilización racional y equilibrada de sus recursos de los máximos niveles de calidad y de los mejores resultados.
<i>Soluciones a nuevas necesidades de seguro</i>	d. Experiencia, innovación y capacidad de adaptación Tantos años de experiencia acumulada en el ejercicio de sus funciones, tanto aseguradoras como no aseguradoras, suponen un valor de primer orden como garantía de sostenibilidad y proyección de futuro de la entidad. A ello contribuye también su acreditada capacidad de adaptación a las distintas circunstancias de la sociedad y del mercado asegurador a los que sirve. Dedicará, así, especial atención a las innovaciones en procedimientos y sistemas con el fin de ofrecer soluciones de calidad a las necesidades que en cada momento surjan en la realidad aseguradora.
<i>Respeto riguroso y estricto a la normativa</i>	e. Cumplimiento normativo Para garantizar, de forma proactiva, el riguroso y estricto cumplimiento de la normativa que le es de aplicación, el CCS ejerce una función de cumplimiento, integrada en la Dirección de Gestión de Riesgos.
<i>Código ético, información abierta y veraz</i>	f. Ética y transparencia Los miembros del Consejo de Administración, el equipo directivo y el personal de la entidad han de observar, en su actividad profesional y en las relaciones con los grupos de interés, los principios y las normas de conducta que se recogen en la Guía de Buen Gobierno y en el Código Ético del CCS, más allá, obviamente, del estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico. El Servicio de Cumplimiento ha de recoger y tramitar las comunicaciones de infracción que se produzcan en este ámbito. El CCS aplica unos procesos de gestión y de toma de decisiones enfocados con criterios de claridad, accesibilidad y transparencia. Apuesta, además, por una comunicación corporativa que haga identificable a la entidad ante sus grupos de interés y que difunda y muestre hacia el exterior la variada actividad del CCS a través de los canales pertinentes. Atendiendo a lo dispuesto en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el CCS hace pública la información que se establece en dicha norma y da respuesta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados que lo soliciten.

Garantizar la sostenibilidad de la entidad

g. Gestión y control de riesgos

El CCS asume el marco normativo de la Unión Europea en torno a la solvencia y control interno de las entidades aseguradoras (Solvencia II), poniendo especial énfasis en una adecuada identificación y gestión de los riesgos de la entidad, como garantía de sostenibilidad. A tal fin, el CCS ha implantado un amplio y completo sistema de gestión y control de riesgos, tanto en el terreno operativo como en la toma de decisiones.

Cualificación profesional e integridad

h. Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas

El CCS vela especialmente para que la reputación y la integridad personales, así como la aptitud (cualificación, perfil profesional y experiencia adecuados), sean valores identificables en los miembros de sus órganos directivos. Se trata de requisitos fundamentales en el ejercicio de una gestión sana y responsable y de las buenas prácticas que redunden en el mejor ejercicio de sus funciones.

El control y vigilancia de estas buenas prácticas se ejercen tanto desde la propia entidad, a través de instrumentos de auditoría y control interno, como desde la fiscalización externa, fundamentalmente en cuanto a la gestión y utilización de los recursos, por parte del Tribunal de Cuentas y de la Intervención General de la Administración del Estado.

Derechos laborales, conciliación, no discriminación

i. Derechos de las personas y gestión responsable de los recursos humanos

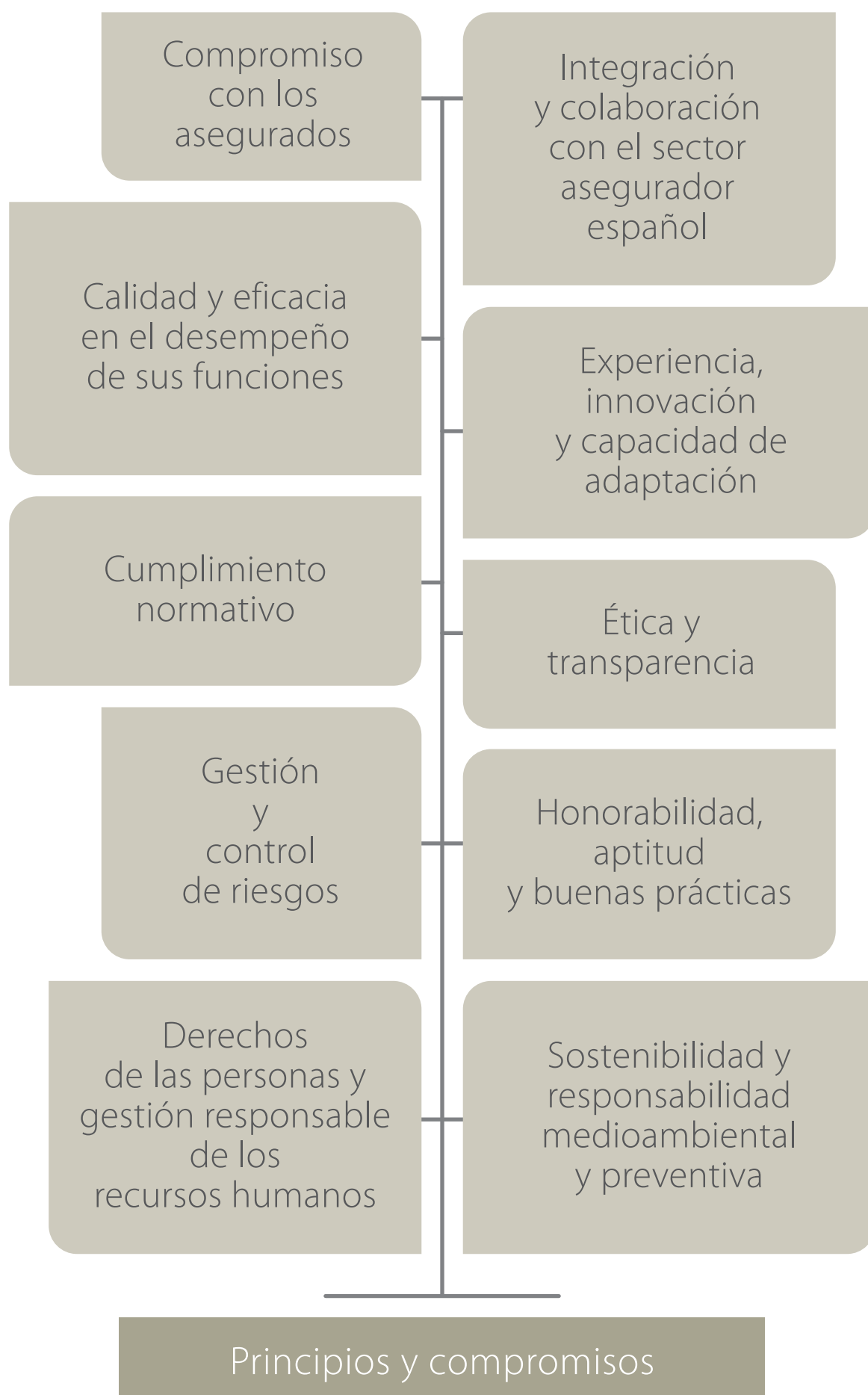
El CCS, como entidad pública regida por el principio de legalidad, proclama su compromiso con el respeto a ultranza de los derechos de las personas, y su determinación para promover en el ámbito de su actividad y de su influencia ese mismo cumplimiento; con el respeto de los derechos de su plantilla en el terreno de la legislación laboral, favoreciendo la conciliación de la vida laboral y personal y la corresponsabilidad en el ámbito familiar; con la promoción de la igualdad de trato y no discriminación con respecto al resto de grupos de interés.

Medio ambiente y prevención de riesgos

j. Sostenibilidad y responsabilidad medioambiental y preventiva

El CCS asume el compromiso de ejercer en su funcionamiento como organización una actitud medioambientalmente responsable y una utilización eficiente de los recursos. Por otro lado, el CCS asume el compromiso de, en colaboración con otras instituciones y organismos, estimular e impulsar el conocimiento de los riesgos susceptibles de ser objeto de cobertura por la entidad, así como de divulgar este conocimiento para favorecer, con vistas a la reducción de los riesgos, la adopción de medidas preventivas y de buenas prácticas por parte de todos los agentes públicos y privados que conforman sus grupos de interés.







El CCS, un instrumento para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El CCS es una entidad cuyo fin último es dar apoyo a un sector tan fundamental para el desarrollo de la economía como es el sector asegurador. Por eso, en el ejercicio de sus actividades, fomenta la protección y la resiliencia de la sociedad en general y de la economía en particular con un gran impacto en los ODS respectivos, que son:

- Como corresponde a una entidad que aporta un apoyo institucional evidente, tanto al estado como a la sociedad en su conjunto, hay un gran impacto en el ODS16: *paz, justicia e instituciones sólidas*. El impacto sobre este ODS se produce en todas las actividades y desde todos los puntos de vista que se considere a la institución.
- La prestación de apoyo a la sociedad frente a eventos catastróficos u otras adversidades financieras, la actividad del CCS tiene impacto en el ODS1: *fin de la pobreza*; ODS3: *salud y bienestar* y ODS8: *trabajo decente y desarrollo económico*.
- Las diferentes soluciones aseguradoras que presta el CCS tienen, además, impacto en los ODS11: *ciudades y comunidades sostenibles*, ODS13: *acción por el clima* y ODS15: *vida y ecosistemas terrestres*.

El modo en el que el CCS realiza esas funciones tiene también un impacto en los ODS. Esos impactos se pueden clasificar en externos e internos.

- En su relación con sus partes interesadas externas, incluyendo aquí a los asegurados, al sector asegurador, la comunidad técnico-científica o sus proveedores, tiene un impacto sobre los ODS4: *formación de calidad*; ODS5: *igualdad de género*; ODS8: *trabajo decente y desarrollo económico*; ODS10: *reducción de las desigualdades* y ODS17: *alianzas para establecer objetivos*.
- En el modo de gestionar su actividad y sus recursos humanos, financieros e inmobiliarios, se producen impactos sobre los ODS3: *salud y bienestar*; ODS4: *formación de calidad*; ODS5: *igualdad de género*; ODS8: *trabajo decente y desarrollo económico*; ODS9: *industria, innovación e infraestructura*; ODS10: *reducción de las desigualdades*; ODS12: *producción y consumo responsables* y ODS13: *acción por el clima*.

Es decir, la actividad del CCS tiene impactos, en mayor o menor grado, en 13 de los 17 ODS.



1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social

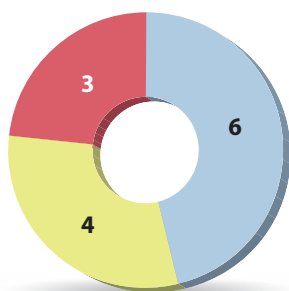
2020 ha sido el primero de los tres años de ejecución del vigente Plan de Actuación Trienal 2020-2022 (PAT 2020-2022).

El nuevo PAT 2020-2022 ha pretendido ser más concreto y aplicable. Se ha abordado una reducción del número de acciones del 25 % sobre el anterior PAT 2017-2019, transversalizando los contenidos entre toda la entidad, eliminando redundancias y aumentando el número de acciones compartidas.

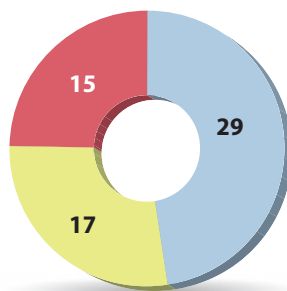
El PAT 2020-2022 se articula en 3 ejes estratégicos, 13 bloques temáticos, 61 programas y 309 acciones. Los tres ejes estratégicos son:

- **Eje 1:** Gestión empresarial, que incluye todos los aspectos de la actividad aseguradora y no aseguradora y la gestión financiera, de riesgos y de los recursos humanos.
- **Eje 2:** Responsabilidad social corporativa, que comprende todos aspectos relacionados con la relación entre el CCS y sus partes interesadas.
- **Eje 3:** Transformación digital y ciberseguridad, por el que se inscribe y armoniza el PAT con el Programa de Transformación Digital del CCS, fundamental en la actividad de los próximos años.

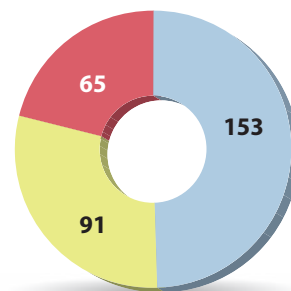
**PAT2022:
Distribución
de bloques temáticos
por ejes**



**PAT2022:
Distribución
de programas
por ejes**



**PAT2022:
Distribución
de acciones
por ejes**



■ Gestión Empresarial ■ Responsabilidad social corporativa ■ Transformación digital y ciberseguridad

La distribución de bloques temáticos, programas y acciones por ejes se muestra en las gráficas adjuntas. Es decir, como parece lógico en un plan que pretende ordenar la actividad de la entidad, aproximadamente la mitad de los contenidos del PAT se centran en el eje de gestión empresarial. Pero la otra mitad se distribuye entre los otros dos ejes, que hacen referencia a cómo se pretende hacer esa transformación estratégica, haciendo especial incidencia en la responsabilidad social y en la transformación digital.

Ciertamente, ambos aspectos, responsabilidad social y transformación digital, ya estaban contemplados anteriormente en la planificación, pero se explicitan aquí y se elevan al más alto nivel de la planificación: el de eje estratégico.

En el caso de la responsabilidad social, los bloques temáticos y los programas que se contemplan son los siguientes:



EJE 2: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2.1. Sostenibilidad corporativa

- 2.1.1. Establecimiento de una política de responsabilidad social en el CCS.
- 2.1.2. Aplicación de las normas de transparencia en el sector público.
- 2.1.3. Planificación estratégica del CCS: seguimiento y elaboración del PAT.
- 2.1.4. Prácticas sostenibles en la gestión del CCS y en el desempeño de sus funciones.
- 2.1.5. Gestión sostenible y socialmente responsable de las inversiones financieras.

2.2. Atención a los asegurados y perjudicados

- 2.2.1. Puesta en valor del Servicio de Atención al Asegurado.
- 2.2.2. Prestación de atención de calidad y personalizada a los asegurados, perjudicados y al público en general.
- 2.2.3. Mejora de la información proporcionada a los asegurados y perjudicados.
- 2.2.4. Mejora de la atención e información proporcionada a los afectados en procesos de liquidación.
- 2.2.5. Evaluación de la calidad de los servicios prestados por el CCS y por los colaboradores externos, a los asegurados y perjudicados.

2.3. Comunicación, relaciones institucionales e internacionales

- 2.3.1. Difusión de la institución del seguro y del modelo del CCS.
- 2.3.2. Fortalecimiento de las relaciones institucionales del CCS.
- 2.3.3. Refuerzo de las relaciones internacionales del CCS.
- 2.3.4. Potenciación de los canales de comunicación institucional del CCS publicaciones, internet, intranet y redes sociales.

2.4. Conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad

- 2.4.1. Fomento del conocimiento sobre los distintos riesgos cubiertos por el CCS.
- 2.4.2. Estudio de las características de la exposición al riesgo y de la siniestralidad del CCS, orientado a su reducción.
- 2.4.3. Estudio de la incidencia del cambio climático sobre las coberturas del CCS en el Seguro de Riesgos Extraordinarios y en el Seguro Agrario Combinado.

Es decir, hay un bloque temático específico para la sostenibilidad corporativa y su encaje con la planificación estratégica y en la gestión de la entidad; dos bloques temáticos orientados a la relación con las partes interesadas, con especial énfasis en los asegurados y perjudicados, pero también con el resto del sector y otras contrapartes a través de las relaciones institucionales e internacionales, y un último bloque específico para la sostenibilidad de la propia actividad aseguradora, mediante el conocimiento de los riesgos orientado a la reducción de la siniestralidad.

En general, las principales novedades del PAT 2020-2022 son las siguientes:

- Inclusión de un bloque temático para la gestión de situaciones de gran impacto, tanto en riesgos extraordinarios como en la liquidación de entidades aseguradoras.
- Una gestión de los recursos humanos que busque proactivamente la igualdad y haga incidencia en el mejor aprovechamiento de sus habilidades o soft skills.
- La explotación de la información sobre capitales expuestos y riesgos procedentes del nuevo Sistema de Información de Recargos (SIR).
- La inclusión de un bloque temático para el conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad, relacionado con el punto anterior, que aborde acciones proactivas para el conocimiento de los riesgos, la reducción de la exposición y la vulnerabilidad a los mismos y la consideración de los impactos del cambio climático en el seguro de riesgos extraordinarios y los seguros agrarios.
- El fomento proactivo de la sostenibilidad, tanto en la explotación de sus inmuebles y sedes, como en la de sus inversiones financieras.
- La inclusión de un tercer eje específico para la Transformación Digital y Ciberseguridad, que recoge y enmarca dentro del PAT 2020-2022 el Plan para la Transformación Digital del CCS, preexistente, y que considera cuestiones como el gobierno y la economía de los datos, la transformación digital y de los procesos de gestión y trabajo, o la ciberseguridad.

Ejes estratégicos y bloques temáticos	2020		Objetivos Fijados 2021	Objetivos Fijados 2022
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
1.1. Actividad Aseguradora	37%	40%	69%	100%
1.2. Actividad no aseguradora	37%	37%	72%	100%
1.3. Gestión de situaciones de gran impacto	42%	58%	71%	100%
1.4. Gestión de los recursos humanos	39%	38%	69%	100%
1.5. Gestión de riesgos y auditoría	32%	33%	66%	100%
1.6. Gestión financiera de los recobros e inmobiliaria	42%	42%	71%	100%
EJE 1. GESTIÓN EMPRESARIAL	38%	40%	70%	100%
2.1. Sostenibilidad corporativa	40%	34%	70%	100%
2.2. Atención a los asegurados y perjudicados	38%	36%	74%	100%
2.3. Comunicación, relaciones institucionales e internacionales	33%	35%	66%	100%
2.4. Conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad	35%	35%	67%	100%
EJE 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	37%	35%	70%	100%
3.1. Prestación de servicios	33%	36%	66%	100%
3.2. Digitalización y nuevas tecnologías	31%	38%	69%	100%
3.3. Ciberseguridad	33%	35%	65%	100%
EJE 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD	32%	36%	67%	100%
TOTAL PAT 2020-2022	36%	38%	69%	100%

No cabe duda de que el impacto de la pandemia de la COVID-19 ha supuesto un cambio de prioridades de cara a la ejecución de este plan estratégico. Cabe destacar que se ha avanzado mucho más de lo previsto en algunas cuestiones, como por ejemplo en el eje estratégico 3, transformación digital y ciberseguridad, o en bloques temáticos como la gestión de situaciones de gran impacto, como la que se ha manifestado, y que ese avance en algunas cuestiones ha implicado no poder avanzar según lo previsto en otras, aunque es de esperar que en los próximos ejercicios este efecto quede compensado completamente.

2.1. SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA PROGRAMA	2020		Objetivos Fijados 2021	Objetivos Fijados 2022
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
2.1.1. Establecimiento de una política de responsabilidad social en el CCS	30%	28%	70%	100%
2.1.2. Aplicación de las normas de transparencia del sector público	39%	39%	77%	100%
2.1.3. Planificación estratégica del CCS: seguimiento y elaboración del PAT	22%	27%	44%	100%
2.1.4. Prácticas sostenibles en la gestión del CCS y en el desempeño de sus funciones	45%	42%	75%	100%
2.1.5. Gestión sostenible y socialmente responsable de las inversiones financieras	67%	36%	83%	100%
	40%	34%	70%	100%
2.2. ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS Y PERJUDICADOS PROGRAMA	2020		Objetivos Fijados 2021	Objetivos Fijados 2022
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
2.2.1. Puesta en valor del Servicio de Atención al Asegurado	50%	50%	75%	100%
2.2.2. Prestación de atención de calidad y personalizada a los asegurados, perjudicados y al público en general	33%	37%	66%	100%
2.2.3. Mejora de la atención e información proporcionada a los asegurados y perjudicados	47%	39%	94%	100%
2.2.4. Mejora de la atención e información proporcionada a los afectados en procesos de liquidación	33%	24%	73%	100%
2.2.5. Evaluación de la calidad de los servicios prestados por el CCS y por los colaboradores externos, a los asegurados y perjudicados	25%	33%	62%	100%
	38%	36%	74%	100%
2.3. COMUNICACIÓN, RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES PROGRAMA	2020		Objetivos Fijados 2021	Objetivos Fijados 2022
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
2.3.1. Difusión de la institución del seguro y del modelo del CCS	33%	33%	66%	100%
2.3.2. Fortalecimiento de las relaciones institucionales del CCS	33%	33%	66%	100%
2.3.3. Refuerzo de las relaciones internacionales del CCS	33%	33%	66%	100%
2.3.4. Potenciación de los canales de comunicación institucional del CCS: publicaciones, internet, intranet y redes sociales	33%	39%	66%	100%
	33%	35%	66%	100%
2.4. CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS Y REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD PROGRAMA	2020		Objetivos Fijados 2021	Objetivos Fijados 2022
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
2.4.1. Fomento del conocimiento sobre los distintos riesgos cubiertos por el CCS	40%	35%	70%	100%
2.4.2. Estudio de las características de la exposición al riesgo y de la siniestralidad del CCS, orientada a su reducción	33%	37%	66%	100%
2.4.3. Estudio de la incidencia del cambio climático sobre las coberturas del CCS en el Seguro de Riesgos Extraordinarios y el Seguro Agrario Combinado	33%	33%	66%	100%
	35%	35%	67%	100%

1.5. Los principales grupos de interés

Las relaciones con los principales grupos de interés constituyen el núcleo central del enfoque que el CCS hace de la responsabilidad social corporativa. La propia misión institucional de la entidad determina que estos grupos se clasifiquen en dos bloques:



Las actuaciones en las que se concreta la política de responsabilidad social para con cada uno de estos grupos se detallan en el apartado 2 de esta Memoria.

1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas



Las referencias de la política de responsabilidad social del CCS en el ámbito de la transparencia y la comunicación con los grupos de interés son las siguientes:

- El cumplimiento de los mandatos de la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- En las orientaciones que se contienen en el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.
- En la estrategia española 2014-2020 de responsabilidad social de las empresas, aprobada por el Consejo de Ministros en octubre de 2014.

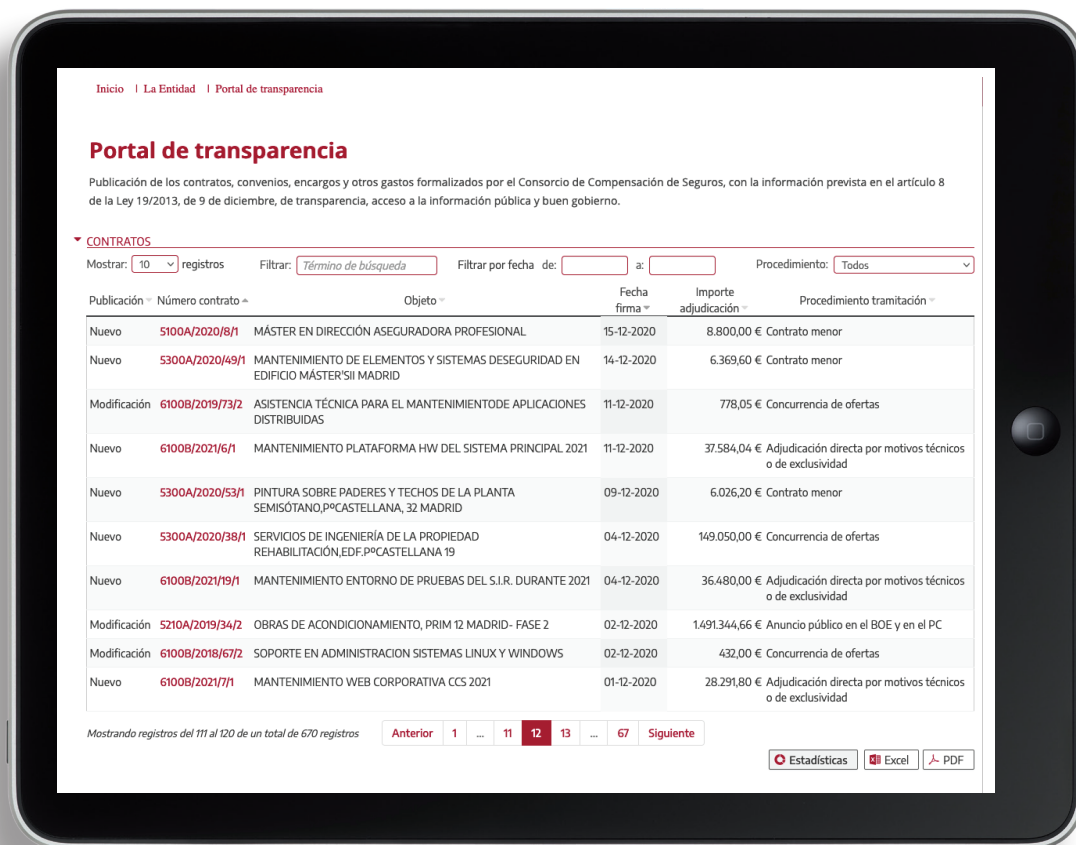
La última evaluación externa del grado de transparencia del CCS tuvo lugar en el año 2018, cuando el CCS participó en la evaluación de **INDEP, el Índice de Transparencia de las Empresas Públicas**, que evalúa, mediante 60 indicadores, el grado de transparencia de las 45 mayores empresas públicas estatales. Este informe fue realizado por Transparencia Internacional (TI), la única organización no gubernamental a escala mundial dedicada a combatir la corrupción, congregando a la sociedad civil, el sector privado y los gobiernos en una amplia coalición global.

Los datos se tomaron entre los meses de mayo y junio de 2018 y TI hizo públicos los resultados de INDEP en julio de 2018. En este informe, el CCS resultó en el 5º lugar de las empresas públicas estatales, con una puntuación de 67,5, muy superior a la media de 45,3.

En INDEP se evaluaron 6 áreas de transparencia:

- Transparencia activa e información sobre la empresa. En esta área el CCS ocupa el 4º puesto, obteniendo una puntuación de 73,8, siendo la media de 48,6.
- Relaciones con la sociedad, usuarios o partes interesadas y calidad de servicios. En esta área el CCS ocupa el 5º puesto, con una puntuación de 62,5 frente a la media de 49,7.
- Transparencia económico-financiera. El CCS quedó en 5º lugar, con una puntuación de 62,5 frente a la media de 44,0.
- Transparencia en las contrataciones y convenios. El CCS se clasifica 3º, con 72,2 puntos, siendo la media de 49,3.
- Derecho de acceso a la información. El CCS es la 3ª empresa pública en esta área, con 62,5 puntos, siendo la media de 36,1.
- Prevención de la corrupción y cumplimiento en transparencia y buen gobierno. El CCS ocupa la 3ª posición, con 58,3 puntos frente a la media de 30,6.

En el año 2019 se realizó un rediseño completo del Portal de Transparencia del CCS, que está albergado en su página web. A través de este portal se puede obtener, y buscar mediante filtrado, toda la información sobre los contratos, convenios, encargos y otros gastos formalizados por el CCS, con la información prevista en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



Portal de transparencia

Publicación de los contratos, convenios, encargos y otros gastos formalizados por el Consorcio de Compensación de Seguros, con la información prevista en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

▼ **CONTRATOS**

Mostrar: 10 registros Filtrar: Término de búsqueda Filtrar por fecha de: a: Procedimiento: Todos

Publicación	Número contrato	Objeto	Fecha firma	Importe adjudicación	Procedimiento tramitación
Nuevo	5100A/2020/8/1	MÁSTER EN DIRECCIÓN ASEGURADORA PROFESIONAL	15-12-2020	8.800,00 €	Contrato menor
Nuevo	5300A/2020/49/1	MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD EN EDIFICIO MÁSTER SII MADRID	14-12-2020	6.369,60 €	Contrato menor
Modificación	6100B/2019/73/2	ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DISTRIBUIDAS	11-12-2020	778,05 €	Concurrencia de ofertas
Nuevo	6100B/2021/6/1	MANTENIMIENTO PLATAFORMA HW DEL SISTEMA PRINCIPAL 2021	11-12-2020	37.584,04 €	Adjudicación directa por motivos técnicos o de exclusividad
Nuevo	5300A/2020/53/1	PINTURA SOBRE PADERES Y TECHOS DE LA PLANTA SEMISÓTANO, Pº CASTELLANA, 32 MADRID	09-12-2020	6.026,20 €	Contrato menor
Nuevo	5300A/2020/38/1	SERVICIOS DE INGENIERÍA DE LA PROPIEDAD REHABILITACIÓN, EDF. Pº CASTELLANA 19	04-12-2020	149.050,00 €	Concurrencia de ofertas
Nuevo	6100B/2021/19/1	MANTENIMIENTO ENTORNO DE PRUEBAS DEL S.I.R. DURANTE 2021	04-12-2020	36.480,00 €	Adjudicación directa por motivos técnicos o de exclusividad
Modificación	5210A/2019/34/2	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO, PRIM 12 MADRID- FASE 2	02-12-2020	1.491.344,66 €	Anuncio público en el BOE y en el PC
Modificación	6100B/2018/67/2	SOPORTE EN ADMINISTRACIÓN SISTEMAS LINUX Y WINDOWS	02-12-2020	432,00 €	Concurrencia de ofertas
Nuevo	6100B/2021/7/1	MANTENIMIENTO WEB CORPORATIVA CCS 2021	01-12-2020	28.291,80 €	Adjudicación directa por motivos técnicos o de exclusividad

Mostrando registros del 111 al 120 de un total de 670 registros

Anterior 1 ... 11 12 13 ... 67 Siguiente

Estadísticas Excel PDF

1.6.1. Atributos de la comunicación responsable

La comunicación responsable no solo es fundamental para establecer relaciones de confianza y credibilidad con los grupos de interés y con la sociedad en general, sino que, además, constituye para el CCS un factor reputacional de primer orden y es, por tanto, condición de sostenibilidad y de pervivencia. Así, el CCS informa, de forma abierta, transparente, veraz y completa fundamentalmente a través de su plataforma web (www.conorseguros.es), redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn) y a través del portal de la transparencia (transparencia.gob.es), sobre aspectos básicos de la entidad, como su estatuto jurídico, normativa, organización y estructura, Guía de Buen Gobierno, planificación estratégica (Plan de Actuación Trienal y su nivel de cumplimiento), principales magnitudes económicas (presupuesto y ejecución), memoria de gestión (informe anual), actividades que desarrolla (con datos estadísticos sobre las mismas), incidencias significativas en estas actividades (a través de notas informativas), memoria de responsabilidad social corporativa y canales habilitados de comunicación y de reclamación.

Notas informativas publicadas en la web



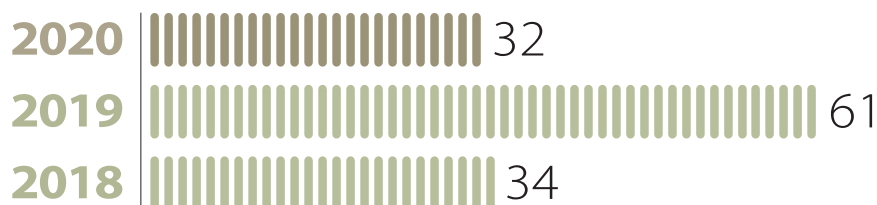
Además de esta información, que es abierta y accesible a todos los usuarios, el CCS proporciona información a los medios de comunicación, por propia iniciativa o a requerimiento de éstos, sobre aspectos relativos a su actividad (fundamentalmente sobre siniestros y sus circunstancias indemnizatorias) u otros supuestos de especial relevancia para la entidad, respetando siempre la normativa sobre protección de datos de carácter personal. La misma situación se da con respecto a instituciones y centros de investigación que solicitan información sobre siniestralidades atendidas por el CCS.

Las prácticas de comunicación del CCS están enfocadas a aportar información objetiva y veraz, que reduzcan los riesgos de manipulación y que sean plenamente respetuosas con la privacidad, integridad y honor de las personas e instituciones. Sobre esta base, la comunicación responsable se sustenta en los siguientes requisitos:

Requisitos de comunicación responsable del CCS

Suficiencia	Se difunde toda la información que requieran los grupos de interés, con una atención especial a las necesidades de los grupos de asegurados afectados por riesgos extraordinarios y por procesos de liquidación de entidades aseguradoras.
Rigor	Los máximos responsables de las direcciones operativas o de la Dirección General elaboran y supervisan las notas informativas, con el fin de garantizar el máximo rigor. Las relaciones con los medios de comunicación se reservan, con carácter general, a la Dirección General y a las direcciones operativas, en estrecha colaboración con los responsables de la política informativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
Rapidez y actualización temporal	En la provisión y la difusión de la información se procede con la máxima presteza posible sin, por ello, comprometer el rigor y la precisión de los contenidos a incluir, de manera que se reduzcan los riesgos de rectificación de informaciones ya publicadas. La información que afecte a grupos concretos de asegurados (sinietralidades extraordinarias o procesos de liquidación de entidades) se actualiza regularmente, con la periodicidad que resulte más adecuada según el caso.
Sencillez	La información pública se expone de forma sencilla y comprensible, evitando las referencias indirectas, así como los términos técnicos complejos que, en caso de tener que utilizarse, deberán explicarse adecuadamente.

Actuaciones en medios de comunicación (Nº de actuaciones)



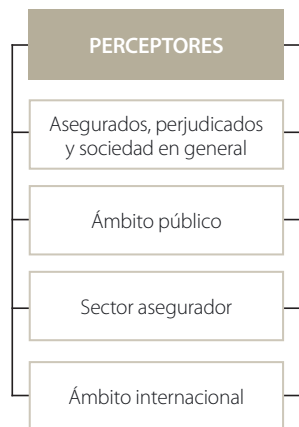
1.6.2. Canales de comunicación

Los canales a través de los cuales el CCS se comunica con cada uno de los grupos de interés se exponen en el apartado 2 y se resumen en el siguiente cuadro.

Canales de comunicación con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canal de Comunicación
Todos	- Página web institucional (www.conorseguros.es) - Memorias e informes anuales y planificación estratégica - Centro de Atención Telefónica - Revista digital "Conorseguros" - Redes sociales - Publicaciones periódicas - Prensa - Correo postal y electrónico (comunicaciones generales)
Asegurados	- Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Centro de Atención Telefónica - Servicio de Atención al Asegurado - Prensa - Redes sociales
Entidades aseguradoras	- Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Redes sociales - Revista digital "Conorseguros" - Publicaciones periódicas
Personal	- Autoservicio del Empleado - Intranet - Acceso remoto a Internet - Comunicaciones internas - Jornadas informativas
Proveedores de servicios profesionales especializados	- Vía telefónica - Correo electrónico - Recursos on-line de tramitación - Reuniones
Proveedores de obras, suministros y otros servicios	- Perfil de contratante en la web - Plataforma de contratación del sector público - Boletín Oficial del Estado - Vía telefónica - Correo electrónico - Reuniones
Medios de comunicación	- Página web institucional (www.conorseguros.es) - Redes sociales - Notas informativas - Revista digital "Conorseguros"
Instituciones públicas y privadas	- Reuniones, conferencias y congresos - Convenios de colaboración - Convenios y otros acuerdos y protocolos no sujetos a la Ley 40/2015 - Teleconferencia y videoconferencia - Revista digital "Conorseguros"

El CCS asume la responsabilidad de proporcionar información abierta, transparente, veraz y completa.



1.6.3. Imagen institucional: mapa de características

El CCS mantiene el propósito de especificar y dar a conocer sus señas de identidad, con claridad y transparencia y con una continua actualización, según recoge su Plan de Actuación Trienal, con el fin de prestar un mejor servicio y ser percibido por los grupos de interés de la forma más precisa posible. Estas señas vienen descritas en el Mapa de Características de la Imagen Institucional del CCS. En él se identifican los principales aspectos a destacar del CCS, tanto sobre su naturaleza y perfil institucional como en lo que respecta a sus funciones, y a través de los cuales la entidad ha de ser reconocida por los distintos tipos de perceptores.

1.6.4. Página web y redes sociales

En el año 2020, 266.000 usuarios consultaron más de 1,36 millones las páginas de la web del CCS (www.consortseguros.es). El 85,5 % de las consultas se realizaron desde España y el resto desde el extranjero. La web del CCS está disponible en todas las lenguas oficiales del Reino de España, así como en inglés y permite obtener gran cantidad de información sobre la entidad y sus funciones y realizar la mayoría de las gestiones que asegurados, perjudicados y aseguradoras necesiten en relación con la entidad. El número de visitas no tiene una tendencia constante, al ser muy dependiente de la siniestralidad, en número y alcance, de cada año. En 2020 se hicieron 126 actualizaciones de contenidos en la página web.

A través de la web también se puede acceder a la revista digital del CCS, Consorseguros (www.consortsegurosdigital.com), que edita dos números anuales, en primavera y otoño. Sus contribuciones pretenden ser el canal de difusión y de comunicación de las partes interesadas en las áreas que cubre la actividad del CCS, así como de las novedades más importantes de la institución. Cada número de esta revista digital se publica en español e inglés para aumentar su alcance. Las cifras demuestran que el alcance de la revista digital del CCS es global. La revista tuvo, a lo largo de 2020, casi 15.000 usuarios, de los cuales el 60,33 % (8.707) fueron españoles y el resto accedieron desde fuera de España.

El CCS tiene presencia en redes sociales y cuenta con perfiles en Twitter y Facebook, creados en 2013, y en LinkedIn e Instagram, creados en 2019.

La función que desempeña el CCS en las redes sociales es la de distribuir información a las partes interesadas, generando y compartiendo contenidos interesantes para la comunidad, y de este modo, en 2020 se alcanzó un total de 797 publicaciones en los cuatro perfiles. Asimismo, el CCS se ocupa de canalizar las eventuales consultas que se reciben por este medio a las vías específicas para la comunicación externa.

Con respecto al número de seguidores a finales de 2020, los perfiles de Twitter, Facebook LinkedIn e Instagram tenían 1.690, 944, 9.904 y 264 seguidores, respectivamente. Destaca el crecimiento en los perfiles de Instagram y LinkedIn siendo este último el que tiene más impacto en las partes interesadas, muy en particular en el sector asegurador.

Seguidores del CCS en redes sociales

Año	Twitter	Facebook	LinkedIn	Instagram
2020	1.690	944	9.904	264
2019	1.442	820	3.715	63
Diferencia	+ 248	+ 124	+ 6.189	+ 201
% Variación	+ 17,2	+ 15,1	+ 166,6	+ 319,0

1.6.5. Folletos divulgativos y hojas informativas

Folletos divulgativos

La publicación y distribución gratuita de folletos divulgativos sobre la naturaleza y funciones del CCS (algunos de ellos también en versión inglesa) es otro medio empleado asiduamente por la entidad para la comunicación externa. Son publicaciones destinadas a todos los usuarios que deseen conocer distintos aspectos de la actividad del CCS, pero con especial orientación a los profesionales de distintos sectores -incluido el asegurador, las asociaciones de consumidores y usuarios, etc.-. Estos folletos, que se distribuyen en los múltiples eventos (congresos, conferencias, jornadas, cursos, másteres, etc.) en que participa el CCS, están disponibles en versión digital desde la web institucional (www.consorsegueros.es).



Hojas informativas

El CCS ha iniciado la edición de una serie de hojas informativas que, de manera sucinta y en un solo folio, informen sobre la institución y sus principales funciones. Estas hojas se editan en español e inglés y están disponibles en formato papel en todas las oficinas del CCS, así como en formato digital en la página web. Hasta el momento se han publicado las hojas que informan sobre “¿Qué es el CCS?”, “El Seguro de Riesgos Extraordinarios”, “Las funciones del CCS en el Seguro Obligatorio del Automóvil” y “El CCS en el Seguro Agrario Combinado”. En 2021 se continuará esta línea editorial con la hoja informativa sobre liquidación de entidades aseguradoras.







2. Relación con los principales grupos de interés: prácticas del CCS

La atención a los asegurados en cifras (2020)

Puntuación del CCS



7,95

Otorgada por usuarios encuestados

Llamadas de usuarios

Centro de Atención Telefónica

212.356

recibidas

Centralita Sede Central

11.380

recibidas

Riesgos Extraordinarios

Solicitudes de Indemnización

138.889

recibidas

Importe total de

402,3 millones

de euros

Seguro de Responsabilidad Civil de Automóviles

Solicitudes de Indemnización

25.316

recibidas

Importe total de

58,0 millones

de euros

Plazo medio de tramitación de solicitud de indemnización de seguro

Riesgos Extraordinarios

60

días

Resp. Civil Automóviles

83

días

Entidades Aseguradoras en Liquidación

820

acreedores

Importe total de

1,4 millones

de euros

173

Quejas

atendidas a través del Servicio de Atención al Asegurado (SAA)

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados -FIVA-



1,95 millones

consultas

(3,7 Consultas Por Minuto)



Una vez identificadas y descritas las líneas básicas -principios, compromisos y estrategias- de la responsabilidad social corporativa del CCS, veamos cuáles son las prácticas concretas aplicadas por la entidad en sus relaciones con los distintos grupos de interés, así como el seguimiento de los resultados y su evolución.

Para desempeñar sus funciones, el CCS establece y mantiene varios tipos de relaciones a distinto nivel con una amplia gama de personas físicas, instituciones y organismos, a los que dedica especial atención como garantía de su propia sostenibilidad. En estas relaciones el CCS se guía tanto por las previsiones que incorpora la Ley de Transparencia, orientadas a facilitar el acceso directo de los ciudadanos a los servicios y prestaciones públicas, garantizando una actuación ética, eficaz, eficiente y transparente, como por otros códigos y guías anteriormente citados y que actúan como referencia.

2.1. Los asegurados

Cabe subrayar que los principales destinatarios de la actividad del CCS son, decididamente, los asegurados y, por extensión, los mediadores de seguros en tanto que sus representantes. Por ello el CCS les procura especial dedicación y atención procurando transmitirles una información adecuada, veraz y clara, así como simplificando y agilizando los procedimientos que les afectan y en los que intervienen. Entre los canales establecidos para atender a los asegurados, tienen especial importancia el portal institucional de Internet y el Centro de Atención Telefónica (CAT). Ambos están en permanente actualización y su objetivo es facilitar al máximo el contacto de los asegurados con el CCS mediante una creciente y paulatina generalización de los procesos automáticos de recepción y tratamiento de consultas, de comunicaciones de daños y de reclamaciones y quejas.

El Servicio de Atención al Asegurado (SAA) complementa a los canales directos, atendiendo aquellas reclamaciones que plantean asuntos en los que ya ha habido un pronunciamiento firme por parte de los servicios de la entidad.

En este sentido, el Plan de Actuación Trienal 2020-2022 (PAT), en su apartado 2.2., contiene programas específicamente orientados a que el CCS sea una entidad cada día más accesible, que suministre información precisa sobre cualquier faceta de su actividad y que la transmita con rigor y con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el asegurado o perjudicado. Además, se establecen acciones concretas dirigidas a proporcionar a los asegurados un acceso directo a la información sobre la tramitación de sus reclamaciones. A este respecto, el CAT tiene, obviamente, una relevancia muy especial, como también la tiene la revisión permanente de los contenidos informativos y la mejora continua de la accesibilidad e interactividad de la página web del CCS.

2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados

La relación del CCS con sus asegurados se lleva a cabo, fundamentalmente, en los siguientes ámbitos:

I. Información general y personalizada.

El CCS tiene a disposición de los asegurados los siguientes canales de información:

	Centro de Atención Telefónica (CAT) 900 222 665
	Página web: www.consorseguros.es
	Redes Sociales https://twitter.com/consorseguros https://www.facebook.com/ConsortioCompensacionSeguros/ https://www.linkedin.com/company/consorcio-de-compensacion-de-seguros/ https://www.instagram.com/consorcio.compensacion.seguros/
	Correo electrónico: ccs@consorseguros.es
	Correo postal
	Atención directa, personal y telefónica, en los servicios centrales y en las delegaciones territoriales.
	Prensa, Radio y Televisión

A. ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CAT

El CAT (900 222 665), como instrumento de comunicación de los asegurados con el CCS, ha ido ampliando progresivamente sus funciones hasta llegar a ofrecer un tratamiento integral a los usuarios.

Las llamadas atendidas por el CAT pueden estructurarse según figura en la tabla siguiente:

Llamadas atendidas por el CAT

Año	Contratación seguro RC automóviles	Comunicaciones de daños de RR.EE.	Información sobre siniestros		Partes de accidentes	Otros	Nº de llamadas atendidas
			Riesgos extraordinarios	RC automóviles			
2020	11.776	61.366	89.930	18.568	2.277	28.439	212.356
2019	12.507	72.934	90.175	23.624	2.837	30.170	232.247
2018	14.189	55.496	35.009	22.386	2.793	23.347	153.193

En el año 2020 el número total de llamadas atendidas (212.356) ha sido muy superior al de la media de años anteriores, aunque algo inferior al año 2019, que tuvo un volumen excepcional de siniestralidades.

Esta cifra total de llamadas atendidas ha sido debida principalmente al elevado número de llamadas relacionadas con la siniestralidad que se ha producido en el seguro de riesgos extraordinarios, con 151.296 llamadas que representan el 71,24 % del total de las llamadas atendidas durante el año.

El Centro de Atención Telefónica es una de las dos vías que el CCS pone a disposición de los asegurados y sus representantes para comunicar las solicitudes de indemnización relativas a daños sufridos tanto en los bienes como en las personas, siendo la otra vía la web del CCS. Y es la vía a través de la cual pueden solicitar información sobre los siniestros de este ramo.

La cifra de 151.296 llamadas correspondientes al seguro de riesgos extraordinarios se desglosa en 61.366 llamadas correspondientes a la realización de comunicaciones de daños, que representan el 28,9 % del total de llamadas, y en 89.930 llamadas correspondientes a información sobre siniestros de este ramo, que representa el 42,3 % del total de llamadas.

En 2020, las llamadas en relación con la contratación del seguro de responsabilidad civil para vehículos particulares (suscripción, anulación, emisión de suplementos, situación de la póliza...) representaron un 5,5 % del total. Esta categoría ha venido presentando una tendencia decreciente, en consonancia con el pronunciado descenso de la contratación registrado durante los últimos ejercicios, debido al menor número de propietarios de vehículos que han necesitado recurrir a la cobertura del CCS por existir una oferta de aseguramiento muy amplia en el mercado de seguros. En la cartera continúa existiendo un predominio de los vehículos de dos ruedas conducidos por menores de 30 años.

Los organismos públicos realizan la contratación del seguro para sus vehículos a través del Departamento de Producción o, en el caso de los organismos públicos previamente autorizados por el CCS, vía on-line a través de la página web del CCS. Desde 2013 también pueden realizar la contratación electrónica del seguro obligatorio a través de la página web del CCS los particulares que dispongan de certificado o DNI electrónicos y de una tarjeta bancaria con la que realizar el pago de la prima.

B. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



Con el fin de proporcionar el más alto nivel de calidad en la atención telefónica, el CCS cuenta con:

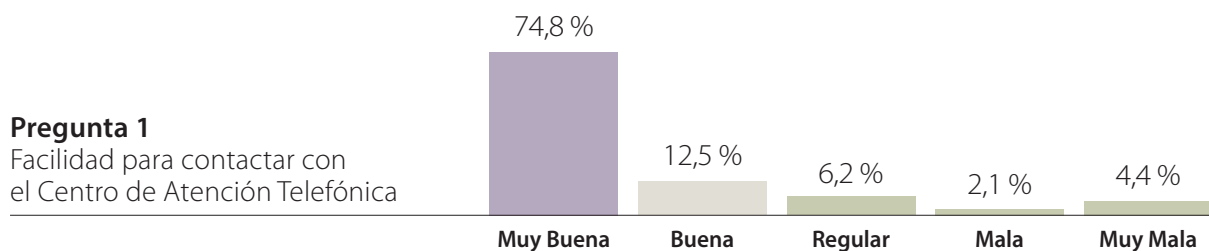
- Planes generales de formación y reciclaje de los operadores.
- Un programa de monitorización constante de llamadas atendidas, cuyos resultados son objeto de seguimiento mensual, así como sesiones conjuntas de monitorización "in situ" en la propia plataforma, con asistencia de la Supervisora y Coordinadores del CAT y con dos interlocutoras para el CAT designadas por el CCS.
- Protocolos para el suministro de información rápida y pormenorizada sobre el acaecimiento de grandes siniestralidades.
- Reuniones periódicas del Grupo de Información y Seguimiento de la Atención Telefónica, coordinado por la Subdirectora de Procedimientos y Criterios e integrado por las interlocutoras del CCS para el CAT y por representantes, tanto de la Dirección de Liquidación y Saneamiento de Entidades Aseguradoras como de la Unidad de Información de los Servicios Centrales del CCS. Su finalidad es la de reforzar su calidad y eficiencia mediante la puesta en común de toda la información que afecte al buen funcionamiento de dicha plataforma.

Para contrastar el grado de satisfacción de los asegurados perjudicados y demás usuarios del servicio de información telefónica suministrado por el CAT, a finales de 2014 el CCS puso en funcionamiento un programa de realización sistemática de encuestas a los usuarios del servicio que se activa en el momento del cierre de la conversación telefónica. El sistema pasó a estar plenamente operativo en 2015 y los resultados ponen de manifiesto un nivel de satisfacción con el servicio prestado a través del CAT significativamente elevado. Estas encuestas complementan las que se realizan a los asegurados indemnizados por riesgos extraordinarios, a las que se refiere el apartado 2.1.2 de esta memoria, encuestas que incluyen un apartado específico de cuatro preguntas relativas a la valoración por los perceptores de las indemnizaciones que hubieran utilizado el servicio del CAT del CCS el nivel de accesibilidad, de amabilidad en la atención, y de claridad y suficiencia de la información suministrada.

Encuestas a usuarios

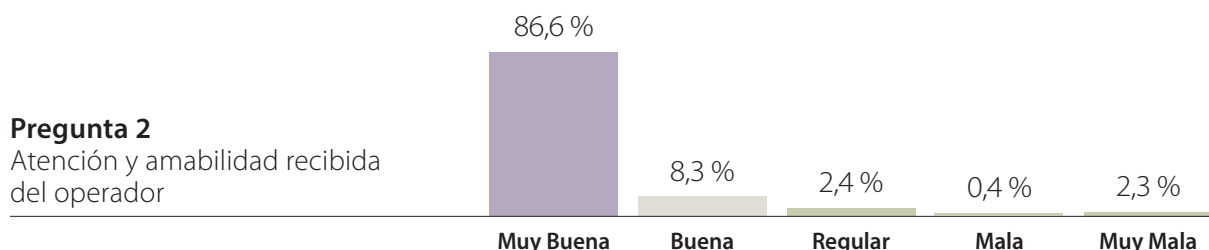
Pregunta 1

Facilidad para contactar con el Centro de Atención Telefónica



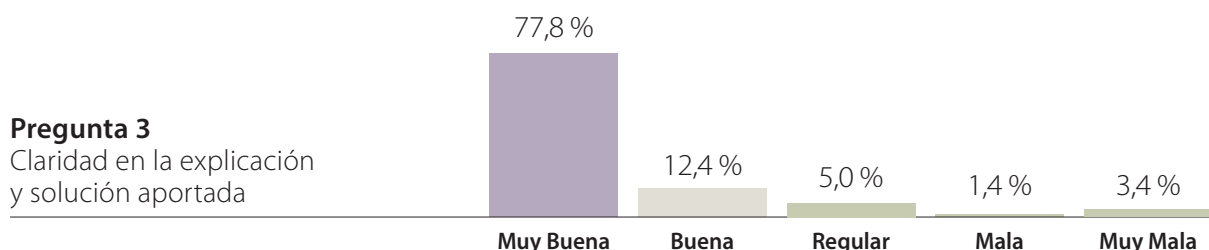
Pregunta 2

Atención y amabilidad recibida del operador



Pregunta 3

Claridad en la explicación y solución aportada



Algunos asegurados solicitan información a través de llamadas a la centralita o al número de información general de la sede central en lugar de hacerlo a través del CAT.

C. ATENCIÓN PERSONAL

Las medidas prevención, contención y coordinación necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 han provocado un cambio radical en la atención al público en nuestras oficinas.

Durante el periodo de confinamiento se hizo necesario que pudiera llegar la información que entraba en registro, buzón de correo general CCS/INFO y correo postal, a todos los tramitadores, colaboradores externos e internos, asegurados y perjudicados, así como realizar el envío postal de documentación en aquellos casos en los que no se contaba con direcciones de correo electrónicos.

Desde el 11 de marzo hasta el 26 de junio se suspendió la atención presencial en las sedes del CCS. A partir de esa fecha, en los servicios de atención al público se priorizó la atención telefónica y telemática y para el caso de atención presencial se hizo necesario el sistema de cita previa, limitándose el aforo y adoptándose las medidas necesarias para minimizar los posibles riesgos para la salud.

El CCS publica en su web los teléfonos y correos electrónicos de todas sus oficinas, tanto en la sede central como en las diferentes delegaciones territoriales, en aras de facilitar la cita necesaria. A consecuencia de esta situación, la atención presencial pasa a ser prácticamente inexistente, imponiéndose de manera clara la comunicación tanto por vía telemática, como por vía telefónica.

Al no existir casi atención presencial y como medida preventiva para evitar contagios, se decidió no volver a poner en marcha el Sistema RateNow, un sistema táctil que permitía evaluar la satisfacción en la atención presencial al público. Por este motivo no se dispone de datos estadísticos al respecto en esta anualidad.

Los datos recogidos sobre el número de personas atendidas han descendido a niveles históricos. Si en el periodo 2019 se atendieron 915 consultas, en el periodo 2020 el número se reduce a tan solo 420 consultas.

Algunas de las medidas novedosas que se han llevado a cabo desde el Departamento de Servicios Generales son:

- Acceso a la Plataforma Nexa, plataforma tecnológica diseñada para la generación, gestión y control de las comunicaciones físicas y electrónicas. Integra comunicaciones postales (cartas, burofax, notificaciones...) y electrónicas (sms, email...), permitiendo una conversación omnicanal con los clientes y usuarios, la trazabilidad de los procesos y su generación y distribución, bajo los estándares de seguridad de la información implementando las normas de la serie ISO 27000.

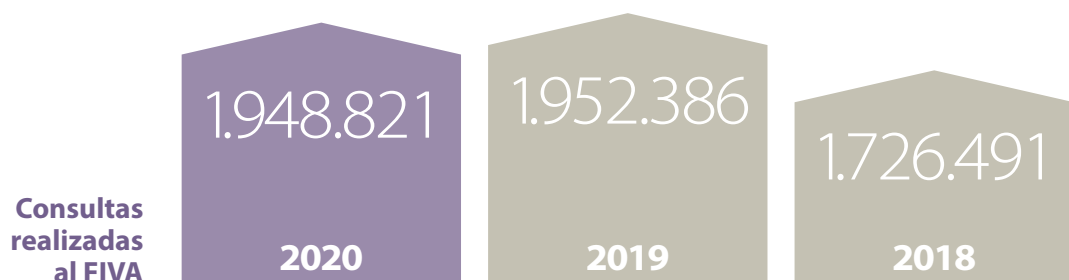
Activa desde junio de 2020, ha demostrado un alto nivel de satisfacción por los usuarios que la emplean.

- Se ha puesto en marcha el proyecto del Registro Electrónico, dentro del Proyecto de Administración Electrónica del Consorcio de Compensación de Seguros, a través de la plataforma Gestiona.

II. Consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

El Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA), gestionado por el CCS, es un instrumento a través del cual las personas e instituciones autorizadas, entre ellas las víctimas de accidentes de circulación, pueden obtener información sobre el aseguramiento de los vehículos implicados en tales siniestros. La consulta al fichero se realiza mediante impreso descargable desde la página web del CCS.

En el año 2020 las consultas realizadas al FIVA descienden de forma muy poco significativa con respecto al año anterior, estando su número muy próximo a los 2 millones, lo que supone una media de 3,7 consultas por minuto.



Las entidades aseguradoras, en representación de sus asegurados que hubieran sufrido un accidente de circulación, pueden realizar las consultas por vía electrónica, procedimiento que también puede ser utilizado por los centros hospitalarios que atienden a los lesionados en accidentes de tráfico sobre la base de los acuerdos que se celebran con el CCS y Unespa, la asociación empresarial de entidades aseguradoras. Estos mecanismos de consulta evitan en la práctica que sea el propio perjudicado en el accidente quien necesite realizar directa y personalmente la consulta al fichero. Por esta vía se realizaron el 99,5 % de las consultas durante 2020, casi tres de cada cuatro efectuadas por entidades aseguradoras.

III. Consulta al Registro de Seguros Obligatorios (RSO)

De acuerdo con la disposición adicional segunda de la Ley 20/2015, de 14 de julio, y del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, el CCS tiene legalmente encomendada la gestión de este RSO, cuya información es pública y está referida a los seguros obligatorios vigentes en cada momento en España, pudiendo consultarse a través de la página web del CCS. Para facilitar la obtención de información, además del acceso genérico a la misma, el CCS ha dispuesto distintos criterios de búsqueda, como son, entre otros, el ámbito territorial estatal o por comunidad autónoma de los seguros, las actividades para las que estos se exigen o las fechas de entrada en vigor.

Seguros obligatorios recogidos en el registro (Año 2020)

Ámbito	Número
Estatal	18
Autonómico	170
TOTAL	188

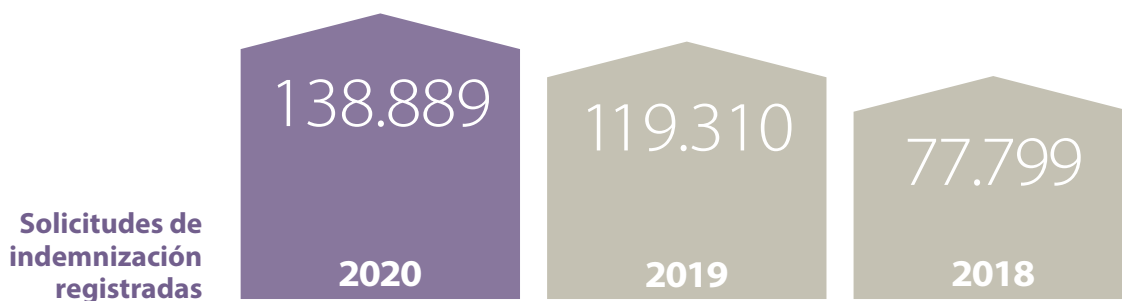
IV. Comunicación de daños y solicitud de indemnización.

A. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Los asegurados afectados por eventos cubiertos por el sistema de riesgos extraordinarios pueden presentar la solicitud de indemnización a través de las siguientes vías alternativas:

- Por teléfono, llamando al CAT en el caso de daños personales y materiales.
- A través de Internet, para los supuestos de daños personales y materiales.

La presentación al CCS de la solicitud de indemnización la puede realizar el propio asegurado directamente, o bien, y en nombre de éste, su entidad aseguradora o el agente o corredor de seguros que medió en la contratación de la póliza de seguro.



En el ejercicio 2020 se han recibido 138.889 solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios, un 16,4 % más que en el año anterior.



El teléfono es la vía más utilizada por los asegurados para la comunicación de daños. En 2020 el 61,11 % de las declaraciones de altas de expedientes de siniestros se realizó por esta vía. El resto de las declaraciones se realizó a través de Internet. Las solicitudes por correo postal o mediante entrega presencial en las oficinas del CCS son cada vez más infrecuentes.

El porcentaje de utilización de cada una de las vías de comunicación de daños para las siniestralidades extraordinarias más destacadas de 2020 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
Inundación, embate de mar y TCA: Gloria (enero)	64,54	33,26	2,20	100
Inundación en Valencia (noviembre)	41,15	58,61	0,24	100
TCA en Canarias (febrero)	74,06	23,75	2,19	100
Inundación en Castellón (marzo)	68,87	30,96	0,17	100
Inundación en Cataluña (diciembre)	82,53	16,50	0,97	100
TCA: Jorge, Karine, Miriam, Norberto (febrero-marzo)	35,49	19,35	45,16	100
Porcentajes promedio	61,11	30,40	8,49	100

Datos a marzo de 2021.

Según se aprecia en la siguiente tabla, en cuanto a quién comunica los daños, la vía telefónica es utilizada preferentemente por los asegurados; en tanto que el recurso de internet es utilizado en mayor medida por los mediadores de seguros y por las entidades aseguradoras.

Interlocutores en la presentación de la comunicación de daños por vía telefónica y vía Internet. Riesgos extraordinarios

	Vía	Entidad aseguradora %	Mediador de seguros %	Asegurado (*) %	Total %
2020	Telefónica	5,46	48,65	45,89	100
	Internet	40,66	47,12	12,22	100
2019	Telefónica	4,78	42,63	52,59	100
	Internet	29,94	42,83	27,23	100

* Asegurado, representante legal, familiar o amigo

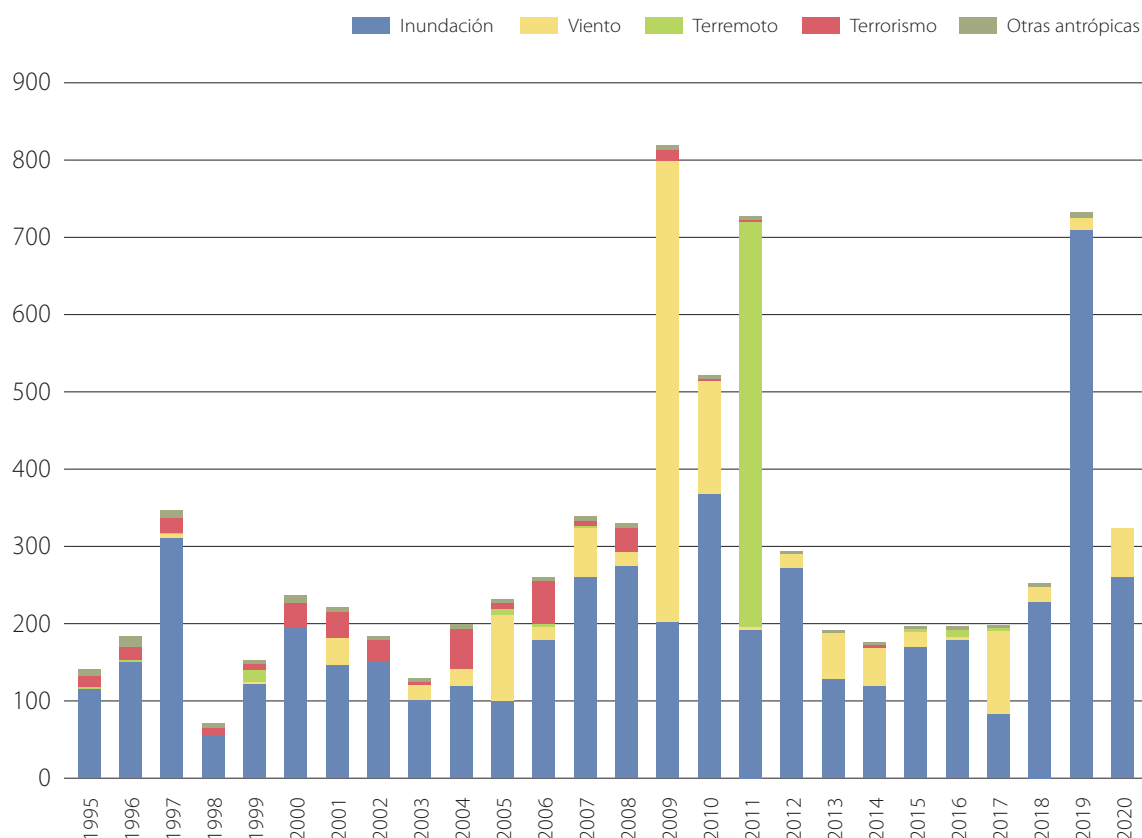
En períodos de siniestralidad importante o más frecuente, con significativo aumento del recurso al CAT, se activa un “buzón de rebose” para que ninguna llamada quede desatendida. Los operadores del CAT devuelven la llamada a los usuarios que no hubieran podido ser atendidos en su comunicación de daños por saturación de líneas. La devolución de la llamada por el CAT se realiza en la franja horaria solicitada por el usuario y en un plazo máximo de 72 horas.



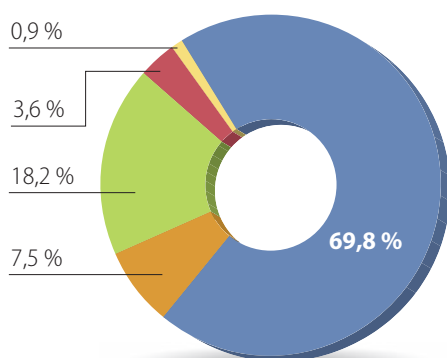
En el año 2020 el buzón de rebose del CAT fue activado en tres ocasiones con motivo de las siniestralidades producidas en Andalucía Oriental, Cataluña y Comunidad Valenciana durante los meses de enero y febrero; Madrid, Sevilla, Toledo y Ciudad Real durante el mes de agosto y Badajoz, Málaga y Comunidad Valenciana durante el mes de noviembre.

Tras un año con una siniestralidad tan elevada como 2019, 2020 ha sido un año relativamente más tranquilo, en la línea de la media móvil de los últimos años. Contemplando la serie de las indemnizaciones por daños en los bienes del seguro de riesgos extraordinarios durante los últimos 26 años aquí representados (1959-2020) se puede apreciar el impacto de eventos singulares importantes en la siniestralidad: la tempestad Klaus en 2009, el terremoto de Lorca en 2011 y la DANA del suroeste peninsular en 2019. También se puede apreciar cómo el riesgo de terrorismo ha desaparecido prácticamente de la serie desde el año 2009.

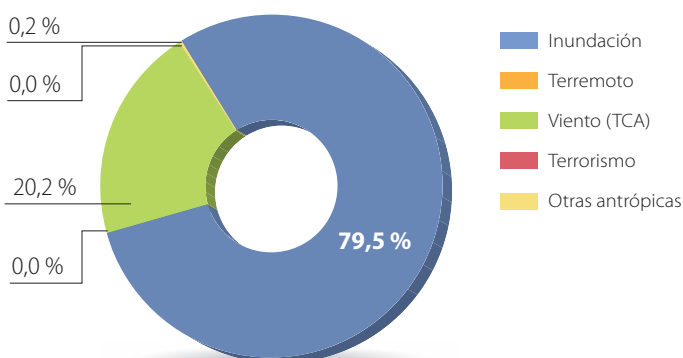
Indemnizaciones anuales del CCS por daños en los bienes según causa 1995-2020 (millones de €)



Composición de las indemnizaciones por daños en los bienes del seguro de riesgos extraordinarios (1995-2020)



Composición de las indemnizaciones por daños en los bienes del seguro de riesgos extraordinarios en 2020



2020 ha sido un año muy simple en la composición de las causas de la indemnización: el 80 % de los daños indemnizados han sido por inundación y el 20 % restante, por viento (tempestad ciclónica atípica, TCA). En comparación con la media de los 26 últimos años hay una mayor proporción de inundación, pero hay que considerar que los daños por terremoto se suelen concentrar en los años en los que hay un evento sísmico importante y que la media refleja la distribución de esos eventos con alto impacto y baja frecuencia a lo largo de la serie considerada, pero no son representativos de la situación normal de cada año.

La siniestralidad más importante del año fue la borrasca Gloria, en enero de 2020, que acumuló unos 17.000 siniestros por inundación, a lo largo de todo el litoral mediterráneo entre los cabos de Palos y de Creus, y otros tantos por viento. Solo este evento ha supuesto algo menos de 220 millones de euros en daños (146 por inundación y el resto por viento) y ha sido la octava siniestralidad más costosa en la historia del seguro de riesgos extraordinarios. La importancia relativa de la inundación costera ha sido otra característica particular de Gloria.

A primeros de abril volvieron a producirse inundaciones importantes en la provincia de Castellón, también con daños por embate de mar y posteriormente, en verano, una serie de tormentas estivales que afectaron a distintas áreas metropolitanas del país, causando inundaciones pluviales, y el año terminó con inundaciones en Cantabria, a primeros de diciembre, y en el Vallés, Cataluña, a finales de mes.

En cuanto al viento, además de Gloria en su faceta de TCA, otra serie de borrascas nombradas (Jorge, Karine, Myriam y Norberto), causaron diversos daños a lo largo de los meses de febrero y marzo, así como en Canarias en febrero.

B. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE AUTOMÓVILES

En el ámbito de la responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos a motor, los perjudicados pueden solicitar, cuando corresponda, la indemnización por daños sufridos en hechos de la circulación a través del CAT (teléfono 900 222 665) o bien presentando en la delegación territorial del CCS pertinente (según lugar del accidente) el impreso habilitado al efecto, que puede descargarse desde la página web (www.consorseguros.es).

En 2020, las coberturas correspondientes a la función del CCS como fondo de garantía en el seguro de automóviles (el CCS responde de los daños producidos por vehículos sin seguro, desconocidos, robados y asegurados por entidades en liquidación), originaron que la entidad indemnizara a 17.628 terceros perjudicados en accidentes de circulación, correspondiendo la mayoría de las indemnizaciones (el 82,8 %) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Recobros por el CCS (en miles de €)

Año	Controversia	Recobros Convencionales	TOTAL
2020	3.313,62	5.898,53	9.212,15
2019	8.823,59	6.594,18	15.417,77
2018	6.936,41	7.029,57	13.965,98

El CCS ejerce posteriormente una acción de recobro de los siniestros que abona a los perjudicados por hechos de la circulación causados por vehículos sin seguro. Con esta acción se reduce la carga financiera sobre el resto de los asegurados, al recuperar parte de los desembolsos del fondo de garantía en el seguro de automóviles. Los recobros por controversia se ejercen contra las aseguradoras al comprobarse que el accidente causado por un vehículo presuntamente sin seguro no era finalmente tal, mientras que los recobros convencionales se ejercen contra los particulares que circulaban sin seguro.

Número de solicitudes de indemnización registradas y no denegadas e importes pagados y provisionados por años de ocurrencia

Año	Seguro directo		Fondo de garantía				Total
	Particulares	Oficiales	Sin seguro	Desconocido	Robado	Entidades en liquidación	
2020	138	3.982	6.511	1.125	336	0	12.092
2019	180	4.892	9.169	1.681	475	0	16.397
2018	190	4.612	9.094	1.635	504	0	16.035

V. Evaluación de pérdidas e indemnización. Impulso de los acuerdos extrajudiciales

Los daños por los que se solicita indemnización al CCS son evaluados por un perito designado por la entidad. El perito, actuando por cuenta del CCS, recaba de los asegurados la información necesaria sobre las circunstancias del evento causante y las condiciones de aseguramiento: vigencia de la póliza en el momento del siniestro, pago del recargo, importe de capital asegurado, condiciones de la póliza, bienes siniestrados, etc. En función de estas comprobaciones y de la correspondiente tramitación se realiza, si procede, el pago de la indemnización que corresponda al beneficiario de la póliza.



La indemnización es la finalidad fundamental del seguro y, por tanto, constituye un aspecto esencial en la función aseguradora que desempeña el CCS. Se trata de una provisión de recursos para la reconstrucción y/o la recuperación de lo dañado tras un siniestro. Se resalta así el carácter de la cobertura aseguradora como solución fundamental para la financiación de pérdidas producidas por eventos extraordinarios o por los daños derivados de la circulación de automóviles que cubre el CCS.

Riesgos extraordinarios (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2020	719,2	402,3	55,9 %	138.889
2019	733,1	773,7	105,5 %	119.310
2018	766,0	279,1	36,4 %	77.799

RC Automóvil - Seguro directo (millones €)

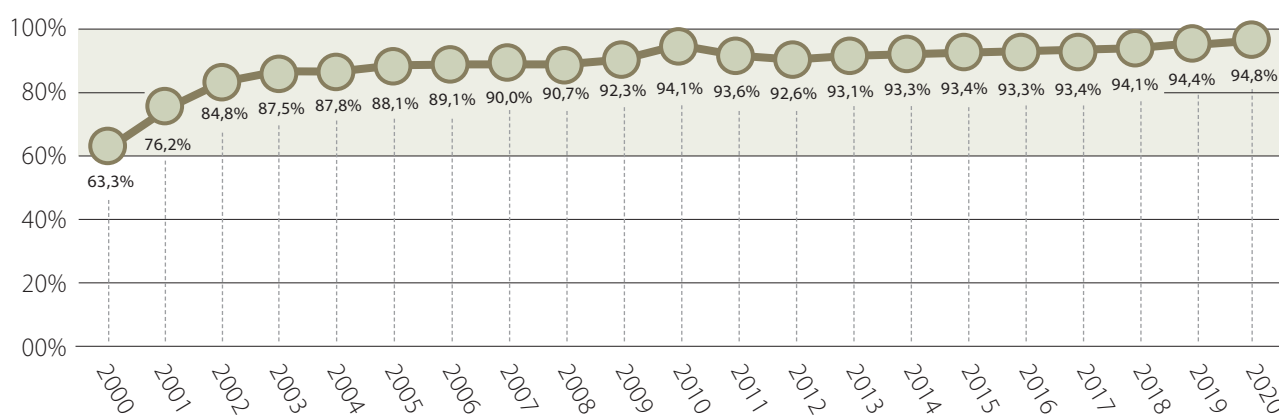
Año	Primas (P)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de solicitudes de indemnización
2020	8,6	10,1	117,4 %	7.688
2019	8,6	10,4	116,3 %	9.416
2018	8,6	8,8	102,0 %	9.016

RC Automóvil - Fondo de garantía (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2020	82,0	47,9	58,4 %	17.628
2019	83,2	49,2	59,1 %	22.273
2018	80,0	52,4	65,6 %	22.598

En el ámbito del seguro obligatorio de responsabilidad civil del automóvil, en el que la relación del CCS se establece no solo con el asegurado, sino –especialmente cuando el CCS actúa como fondo de garantía- con el tercero perjudicado en un accidente de circulación, la entidad lleva a cabo su compromiso de alcanzar acuerdos extrajudiciales y rápidos, fundamentalmente mediante la aplicación de criterios no restrictivos a la hora de interpretar el sistema legal de valoración de daños personales (conocido como “Baremo” del seguro del automóvil). Una muestra de esta decidida orientación transaccional, enmarcada en la política de responsabilidad social del CCS, es el muy elevado porcentaje de pagos realizados cada año a los terceros perjudicados a través de acuerdo amistoso en los supuestos en los que el CCS actúa como fondo de garantía. Los resultados mostrados en el gráfico permiten apreciar cómo, a través de una gestión proactiva y tuitiva, el CCS concluye mediante acuerdo con los perjudicados más de 9 de cada 10 siniestros –especialmente complejos de gestionar- que ocasionan, por ejemplo, los vehículos que circulan ilegalmente sin seguro, los que no han podido ser identificados o los que no fueron atendidos por aseguradoras insolventes en liquidación (aunque en los últimos años este caso no se haya presentado).

Evolución anual del % de pagos realizados por acuerdo amistoso por el CCS como fondo de garantía



Además de participar activamente en la elaboración de la propuesta de nuevo “Baremo” (convertida en Ley 35/2015), el CCS continúa participando en la Comisión de Seguimiento prevista en la disposición adicional primera de la Ley citada. La Comisión de Seguimiento tiene por objeto analizar la puesta en funcionamiento del nuevo “Baremo”, sus repercusiones jurídicas y económicas y proponer mejoras.

En primer lugar, la actividad desarrollada durante los años 2017 a 2019 estuvo centrada en la discusión y aprobación de numerosas recomendaciones dirigidas por parte de la Comisión a todos los intervinientes en el proceso de gestión de las indemnizaciones (aseguradoras, perjudicados, abogados, peritos médicos, centros hospitalarios y de rehabilitación, actuarios de seguros...). La finalidad de este conjunto de recomendaciones ha sido la de contribuir a que la gestión, la cuantificación y el abono de las indemnizaciones se lleve a cabo con arreglo al espíritu de la nueva normativa legal. Las recomendaciones han adoptado la forma de “Guía de Buenas Prácticas”.

Durante 2020, la Comisión de Seguimiento ha elaborado nuevas recomendaciones de muy especial relevancia, como son las acordadas en materia de indemnización para adecuar la vivienda a la situación del lesionado y para atender al aumento de sus gastos de movilidad, lo que se produce en situaciones de lesiones relevantes y fácilmente verificables. La recomendación pide una actitud proactiva al asegurador o al CCS, tanto a la hora de determinar que existe la necesidad de indemnizar por estos conceptos como a la hora de estimar o cuantificar el importe correspondiente, y de abonarlo anticipadamente y no por vía de reembolso a posteriori al lesionado de los gastos en los que hubiera tenido que incurrir por estos conceptos. La Comisión de Seguimiento pide, en contrapartida, la colaboración del lesionado para, por ejemplo, facilitar al asegurador o al CCS el examen pericial de la vivienda y de las adaptaciones necesarias.

De la misma forma, en este año 2020 la Comisión de Seguimiento completó sus recomendaciones de buenas prácticas en los casos en los que existan dudas o discrepancias acerca de si el lesionado menor de 30 años había accedido o no efectivamente al mercado laboral antes de ocurrir el accidente. La Comisión pretende evitar que las dudas puedan resolverse con interpretaciones restrictivas que perjudiquen los derechos del perjudicado y que, conforme a esas interpretaciones, pudieran quedar sin indemnización estos casos, poco habituales en la práctica, pero con daños severos que comportan incapacidad absoluta o total del lesionado menor de 30 años que no ha accedido de un modo claro al mercado laboral.

Finalmente, y también durante este ejercicio 2020, la Comisión de Seguimiento ha acordado recomendaciones para aclarar el concepto de “pensión pública” a deducir en el cálculo de la indemnización por lucro cesante y daño emergente, y para aclarar al tiempo que la facultad de acreditar la percepción de pensiones públicas distintas a las contempladas en las tablas del sistema de valoración corresponde exclusivamente al perjudicado para incrementar la indemnización, pero no a la aseguradora ni al CCS para reducirla. De este modo las cuantías de las tablas se consideran cuantías mínimas, seguras e irrenunciables.

Conviene recordar no solo la intervención activa del CCS en la elaboración de los textos finales de estas recomendaciones, que tienen una orientación aclaratoria y protectora de los intereses de las víctimas de los accidentes de la circulación, sino el compromiso explícito asumido por nuestra entidad y expuesto en su página web de realizar una aplicación rigurosa y sistemática de estas recomendaciones -que no pretenden sino dar un trato justo, ágil, transparente y protector a las víctimas de los accidentes- en la práctica de la gestión de las indemnizaciones.

El transcurso de 2020 los trabajos de la Comisión, sin perjuicio de avanzar en la emisión de nuevas recomendaciones, se han dirigido de forma muy especial a la elaboración de una Memoria –también prevista en la legislación- con el fin de realizar una evaluación ex post de la aplicación del nuevo sistema legal de valoración de los daños a las personas.

En efecto, la Ley 35/2015 prevé que la Comisión de Seguimiento elabore un informe razonado que incluya el análisis de la puesta en marcha del nuevo sistema y su repercusión jurídica y económica. También prevé la Ley que en ese informe razonado se incluyan, en su caso, sugerencias para la mejora del sistema.



Desde finales de 2018 y durante todo el ejercicio 2019 la Comisión fue muy activa para la elaboración de un documento que, a modo de Memoria completa, diera cumplimiento a esta innovadora encomienda legal. El CCS colaboró activamente en este proceso, aportando su propia visión del “Baremo” y los recursos materiales para la celebración de los paneles informativos en los que, en sesiones presenciales, se recabaron las opiniones de responsables de la valoración de daños corporales en entidades aseguradoras; representantes de asociaciones de víctimas de accidentes de circulación; representantes de la abogacía; miembros de la carrera judicial y fiscal; médicos valoradores del daños corporal; médicos forenses, y actuarios de seguros.

El proceso ha culminado en 2020 con la aprobación por la Comisión de Seguimiento del texto final de Memoria o informe razonado, editado por los Ministerios de Justicia y de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

En sus 171 páginas, la publicación explica, en primer lugar, la operativa seguida para la elaboración de la Memoria o informe razonado y recoge, a continuación y de una forma exhaustiva y muy detallada, todas aquellas opiniones y propuestas que se suscitaron y destacaron por los intervinientes en el proceso de contraste de opiniones, sistematizadas en cuatro bloques: aspectos procedimentales relativos al sistema de valoración; aspectos jurídicos sustantivos; aspectos médicos sustantivos; y aspectos económico-actuariales.

Tras un capítulo dedicado al impacto ex ante y ex post del nuevo Baremo, la Memoria o informe razonado expone unas conclusiones breves, claras e ilustrativas sobre la percepción de una valoración muy positiva del nuevo sistema legal de valoración por parte de todos los intervinientes en el proceso de evaluación; sobre la identificación -muy clara- y número -reducido- en comparación con la cantidad de aspectos novedosos contenido en el sistema- de los aspectos a revisar y mejorar, aspectos que no afectan a los principios ni a la estructura del sistema; sobre el impacto económico -en la línea inicialmente proyectada- del nuevo sistema; sobre su decisiva contribución para la consecución de acuerdos amistosos; sobre el efecto positivo de las recomendaciones contenidas en la Guía de Buenas Prácticas para mejorar la puesta en práctica del Baremo y sobre cómo, tanto en su proyección interior como fuera de España, el nuevo Baremo se ha constituido como una indudable referencia. El CCS suscribe íntegramente las conclusiones contenidas en este documento, tanto en su forma como en su contenido.

Finalmente, la Memoria o informe razonado contiene un capítulo dedicado a formular recomendaciones concretas para mejorar el sistema a la luz de la experiencia registrada desde su entrada en vigor el 1 de enero de 2016 y de las opiniones de los expertos y de los miembros de la Comisión de Seguimiento. Las recomendaciones se dividen en recomendaciones de la Comisión de Seguimiento emitidas por unanimidad -la inmensa mayoría- y recomendaciones particulares de alguno o algunos de los miembros.

De la misma forma que el CCS tuvo una participación activa en la elaboración del texto inicial elaborado por la Comisión de Expertos y de las posteriores recomendaciones de la Comisión de Seguimiento, ha intervenido en la elaboración de este análisis ex post de la normativa legal que constituye una experiencia innovadora en materia regulatoria en España.

Durante el año 2021 la Comisión de Seguimiento abordará una interesantísima iniciativa complementaria a la realizada en 2020 que acabamos de describir, que consistirá en trasladar las recomendaciones a una propuesta de texto articulado para modificar y mejorar el sistema legal de valoración con arreglo a las recomendaciones contenidas en la Memoria o informe razonado.

Para nuestra entidad la adecuada protección de los perjudicados en accidentes de circulación constituye uno de los objetivos institucionales prioritarios en el contexto de su actividad como Fondo de Garantía y como asegurador de vehículos rechazados por el seguro privado. El ejercicio 2020, al igual que ocurriera en los precedentes, le ha dado, como ha podido observarse, suficientes oportunidades para imprimir su sello y su orientación en todas las novedades que se han producido en el ámbito del seguro de responsabilidad civil de automóviles, y ello en beneficio de los perjudicados en accidentes de tráfico.

VI. Compra de créditos en los procesos de liquidación de entidades aseguradoras

Los afectados por la insolvencia de una entidad aseguradora cuya liquidación se hubiera encomendado al CCS pueden conocer su situación contactando, bien con los servicios de la propia entidad en liquidación, o directamente con el CCS. En la primera fase del proceso de liquidación las solicitudes de información se canalizan también a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) o de la página web del CCS.

Los asegurados en una compañía en liquidación, los acreedores por contrato de seguro, son los principales afectados por este proceso. Por ser ellos objeto de una especial protección, la Ley permite que el CCS pueda anticiparles el pago de sus créditos en un porcentaje superior al que, previsiblemente, resultase del plan de liquidación. Ello se lleva a cabo mediante la aplicación de los beneficios de liquidación o medidas de mejora como son, entre otras, la incorporación al activo de importes a reclamar a terceros, la valoración de las inversiones por la cuantía que resulte superior entre su precio de adquisición o el valor de realización, y la no consideración de los gastos de liquidación anticipados por el CCS.

Otro colectivo especialmente afectado por un proceso de liquidación es el de los propios trabajadores de la entidad afectada, pilar fundamental para garantizar un proceso de liquidación más ordenado y eficaz. Por lo tanto, el legislador, siendo consciente de su importancia, habilita al CCS para que pueda adquirirles anticipadamente sus créditos, tanto por salarios como por indemnizaciones, dentro de los límites del artículo 53.1.b) del Estatuto de los Trabajadores.

Una de las medidas que se pone en marcha cuando se encomienda un proceso de liquidación al CCS, con el fin de paliar los efectos negativos de la no continuidad en la gestión empresarial, es la cesión de oficio de la cartera de seguros de la entidad en liquidación. Con ello se persigue principalmente que los asegurados continúen con su cobertura de seguro, evitando situaciones de riesgo que se podrían producir en otro caso, además de, si fuera posible, salvaguardar puestos de trabajo, con el consiguiente beneficio para la economía nacional.

Nº de acreedores e importes pagados en la compra de créditos por contrato de seguro

Periodo	Número de acreedores	Importe nominal créditos (millones €)	Importe oferta compras (millones €)	% Importe oferta/Importe nominal
Año 2020	820	1,4	1,4	100,00 %
Año 2019	1.242	0,4	0,4	100,00 %
Año 2018	633	0,8	0,8	100,00 %
Acumulado hasta 31-12-2017	803.917	947,7	792,0	83,57 %
TOTALES	806.612	950,3	794,6	83,62 %



Durante el año 2020 se encomendó al CCS la liquidación de Seas, Mutualidad de Seguros de Prima. Al cierre del ejercicio se encontraban pendientes 9 procesos de liquidación y 2 procesos concursales. Desde que en 1984 se instituyera este procedimiento hasta el 31 de diciembre de 2020 se han asumido 295 liquidaciones de entidades aseguradoras y reaseguradoras y 10 procesos concursales.

Distribución por ramos de seguros en los que actuaban las entidades en liquidación y en concurso (1984-2020)

Ramo	Número de Entidades
No Vida	189
- Asistencia sanitaria y enfermedad	86
- Automóviles	66
- Crédito y caución	2
- Otros ramos	35
Vida	12
Reaseguro	5
Mutualidades de previsión social	98
Entidades de ahorro particular	1
Total	305



La actuación del CCS en este campo destaca por la protección de los derechos de los asegurados y de la reputación del sector asegurador, pues minimiza los posibles efectos negativos para los asegurados como consecuencia del proceso de insolvencia y posterior liquidación de una entidad aseguradora.



Desde el inicio de la actividad de la Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras (CLEA) en 1984 hasta la actualidad las ofertas de compra de créditos realizadas a los acreedores por contrato de seguro lo han sido, en promedio, por el 83,61 % del importe de los créditos que estos acreedores tenían con las entidades que han entrado en liquidación.



VII. Reclamaciones y quejas

El Servicio de Atención al Asegurado (SAA) recibe, tramita y resuelve las reclamaciones y quejas que los asegurados o sus representantes plantean al CCS por vía postal o por vía telemática. La presentación telemática se cursa a través de la web del CCS, donde puede consultarse como ayuda y orientación la "Guía práctica de tramitación de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Asegurado".

En 2020 se registraron en el SAA 173 reclamaciones, que representan un 1,05 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (164.210). Las citadas reclamaciones se resolvieron en su totalidad en el mismo ejercicio.

Reclamaciones y quejas formuladas al SAA

Año	Registradas en el ejercicio	Resueltas en el ejercicio	Pendientes	Nº de reclamaciones por cada 1.000 solicitudes de indemnización	% de resoluciones total o parcialmente estimativas
2020	173	173	0	1,05	39 %
2019	109	109	0	0,7	28 %
2018	92	93	0	0,8	29 %

En 2020 el número de quejas sobre aspectos relativos a la tramitación ha supuesto el 24 % del total, mientras que el número de reclamaciones relativas a discrepancias con la resolución final del expediente ha supuesto el 76 % restante.

Disconformidades sobre la resolución final

Procedimiento de valoración y cuantificación de daños	41%
Cobertura y procedencia de la indemnización	29 %
Consideración del evento como extraordinario	19 %
Bienes afectados y su inclusión o no en la cobertura	10 %
Reclamaciones no admitidas	1 %

En 2020 el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones que llegaron al SAA, desde que se registraron hasta que se resolvieron, fue de un día. A este respecto, cabe destacar que el Reglamento del SAA establece un periodo de dos meses para la resolución de estas reclamaciones.

2.1.2. Calidad del servicio

I. Medición de la calidad del servicio

En la línea de los objetivos estratégicos de la entidad, recogidos en los Planes de Actuación Trienal, y sobre todo en lo que se refiere a la mejora constante de las prestaciones, el CCS procura asegurar unos niveles elevados de calidad en los servicios que presta, que se concreta en el proceso de tramitación y pago de las solicitudes de indemnización, cuyos plazos la entidad procura reducir en lo posible.

Plazos de tramitación de las solicitudes de indemnización pagadas en el año

Riesgos extraordinarios

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2020	157.969	60	16	126
2019	63.437	63	57	87

RC Automóviles

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2020	3.357	83	71	135
2019	4.172	79	66	120

(1) Número de días promedio de tramitación de la totalidad de las solicitudes.

(2) Plazo de tramitación del 50 % de las solicitudes.

(3) Plazo de tramitación del 80 % de las solicitudes. En este plazo los siniestros ordinarios pueden considerarse resueltos. El resto se trata de solicitudes con algún tipo de incidencia especial.



Los plazos parciales empleados en la tramitación de las mayores siniestralidades de 2020 se reflejan en la siguiente tabla.

Tiempos de realización de cada una de las fases de tramitación (no acumulables)

Mayores siniestralidades de 2020		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
Inundación, embate de mar y TCA Gloria (enero)	Registro	1,50	1,00
	Tasación	77,39	54,00
	Último pago	24,48	7,00
Inundación en Valencia (noviembre)	Registro	1,05	1,00
	Tasación	44,84	54,00
	Último pago	8,06	7,00
TCA en Canarias (febrero)	Registro	1,64	1,00
	Tasación	58,89	54,00
	Último pago	7,67	7,00
Inundación en Castellón (marzo)	Registro	1,02	1,00
	Tasación	66,39	54,00
	Último pago	9,31	7,00
Inundación en Cataluña (diciembre)	Registro	1,12	1,00
	Tasación	37,54	54,00
	Último pago	7,40	7,00
TCA: Jorge, Karine, Miriam, Norberto (febrero-marzo)	Registro	3,46	1,00
	Tasación	116,29	54,00
	Último pago	7,50	7,00

Registro: Fecha reclamación/Fecha apertura expediente
Tasación: Fecha apertura expediente/Fecha tasación definitiva
Último pago: Fecha tasación definitiva/Fecha último pago
Datos a marzo de 2021



La histórica cantidad de siniestros ocurridos en 2020 y la severidad de los daños producidos han supuesto una inevitable prolongación de plazos, particularmente los de tasación, que ha supuesto que el plazo medio de tramitación de siniestros de riesgos extraordinarios haya ascendido a una media de algo más de 60 días para 2020. No hay que olvidar que la presteza que siempre se pretende conseguir debe conjugarse necesariamente con un imprescindible rigor técnico. No obstante, y con el propósito de ofrecer una respuesta rápida a las necesidades de los asegurados para la reparación o reconstrucción de lo dañado, el CCS impulsa una política de concesión de anticipos a cuenta de la indemnización final. Con tal objetivo el CCS, sobre todo ante siniestros de cierta cuantía, recomienda a los peritos la emisión de informes que, sobre la base de las estimaciones mínimas de los importes previsibles del daño, propongan el abono de cantidades a cuenta. Por esta razón y por las especiales características de las siniestralidades del año 2020, el importe de los anticipos en el último ejercicio ha superado de forma muy significativa al de los dos años anteriores.

Anticipos a cuenta de la indemnización final

Riesgos extraordinarios

	2020	2019	2018
Número de anticipos	917	476	210
Importe anticipado (€)	94.501.833	53.238.829	31.194.456
Importe promedio por anticipo (€)	103.055	111.846	148.545

II. Niveles de satisfacción de los asegurados

Es indudable que la cobertura de los riesgos extraordinarios reviste para el CCS una especial significación desde la perspectiva de los recursos operativos y financieros por el gran volumen de pérdidas indemnizadas y el elevado número de solicitudes de indemnización. Por esta razón, la entidad tiene mucho interés en conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con todo el proceso de gestión de sus expedientes de siniestro. Para ello se realizan estudios, a través de empresas especializadas, sobre la calidad del servicio según la percepción de los asegurados.

Esa medición se realiza a través de encuestas telefónicas en las que se solicita del asegurado una valoración de las variables que intervienen en el proceso de tramitación de los expedientes: conocimiento del CCS por el asegurado afectado con anterioridad al siniestro, la vía de comunicación de daños, la peritación, la duración de la tramitación y el importe de la indemnización. La muestra tomada es representativa de todos los riesgos (viviendas, oficinas, comercios, vehículos y riesgos industriales) y de todos los tramos de importe indemnizado (siniestros de escasa, mediana o elevada cuantía).

En cuanto al canal utilizado para la presentación de la solicitud de indemnización, además de analizar la facilidad de acceso, la amabilidad y la claridad de la información proporcionada por el CAT, las encuestas miden también el grado de satisfacción con la presentación de solicitudes a través de la página web, en sus aspectos de acceso, facilidad de navegación (usabilidad), y claridad y suficiencia de la información facilitada.

Aunque las encuestas han venido arrojando resultados altamente satisfactorios, el CCS mantiene una vigilancia permanente sobre ellos, con el propósito de mantenerlos e incluso mejorarlos en lo posible cada año.

Durante 2020 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

Encuestas de satisfacción realizadas en 2020 de siniestralidades ocurridas en 2019

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia)	Septiembre 2019	6.536	7,89

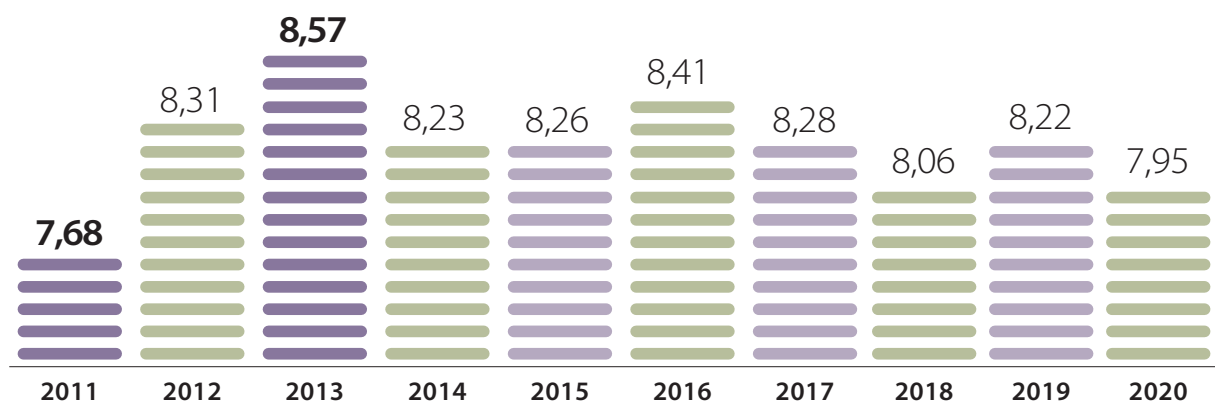
Encuestas de satisfacción realizadas en 2020 de siniestralidades ocurridas en 2020

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Inundación en Castellón	Marzo-abril 2020	1.009	8,33

Las encuestas correspondientes a las siniestralidades del último semestre de 2020 (que en parte continuarán siendo gestionadas durante los primeros meses de 2021) se realizarán en el próximo ejercicio y de sus resultados se dará cuenta en la memoria del próximo año 2021.

Grado de Satisfacción General 2011-2020

(Valoración escala 1 a 10, donde 1 es "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio")



Grado de satisfacción de los perceptores de indemnización del CCS como consecuencia de siniestralidades extraordinarias

A. Porcentaje de perceptores que conocían al CCS con anterioridad al siniestro

DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia) Septiembre 2019	66,6
Inundación en Castellón Marzo-abril 2020	78,5

En las dos siniestralidades analizadas un 68,2 % tenía conocimiento del CCS con anterioridad al siniestro sufrido.

B. Valoración general del Centro de Atención Telefónica (CAT) -escala de 1 a 10-

DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia) Septiembre 2019	8,05
Inundación en Castellón Marzo-abril 2020	8,68

La calidad de la atención prestada por el CAT ha sido una de las variables mejor valorada, con una puntuación media superior a 8. Se destaca la amabilidad de la persona que atendió la llamada y la información facilitada al asegurado.

C. Valoración general de la página web (escala de 1 a 10)

DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia) Septiembre 2019	7,90
Inundación en Castellón Marzo-abril 2020	8,40

Esta variable obtiene una puntuación media de 7,97, muestra de la satisfacción de los asegurados, que la utilizan sobre todo para realizar consultas sobre la tramitación del estado del expediente.

D. Valoración general del servicio prestado por el perito (escala de 1 a 10)

DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia) Septiembre 2019	8,16
Inundación en Castellón Marzo-abril 2020	8,52

En la inundación producida en Castellón el 30 de marzo y el 1 de abril de 2020 el CCS utiliza por primera vez en su historia la teleperitación, debido a los cierres producidos por el estado de alarma. Hay que destacar la alta puntuación obtenida por los peritos, que está en consonancia con el sistema de visitas – presenciales- realizado hasta esa fecha.

E. Valoración del tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud de indemnización hasta que se produjo el cobro (escala de 1 a 10)

DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia) Septiembre 2019	7,33
Inundación en Castellón Marzo-abril 2020	7,91

La DANA de septiembre de 2019 fue una de las mayores siniestralidades producidas a lo largo de la historia del CCS, con más de 70.000 siniestros, en la que hay que resaltar la gestión compartida de todas sus oficinas. Aún así, ha obtenido una puntuación de 7,33.

F. Valoración del grado de satisfacción con el importe de la indemnización recibida (escala de 1 a 10)

DANA septiembre 2019 (Andalucía Oriental, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Madrid, Murcia) Septiembre 2019	7,21
Inundación en Castellón Marzo-abril 2020	7,65

Esta es siempre la variable peor valorada pero, que no obstante presenta un grado notable de satisfacción, con más de un 7 sobre 10.

2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros, con los gerentes de riesgos de las empresas aseguradas y con los representantes de asociaciones de víctimas de accidentes de circulación.

El CCS dedica especial atención a las relaciones con los mediadores de seguros (agentes y corredores) y con ello quiere poner de relevancia la significativa contribución de estos profesionales en la atención a los asegurados, asesorando a estos y gestionando en su nombre las actuaciones ante el CCS. En ese contexto de colaboración y de mutuo entendimiento entre los mediadores de seguros y el CCS se enmarcan los habituales contactos y reuniones entre las diversas organizaciones del sector de la mediación de seguros y el CCS, así como las frecuentes jornadas que sobre la actividad aseguradora del CCS vienen organizando, con la participación de la entidad, los diferentes colegios y otras organizaciones de la mediación de seguros.

Las relaciones anteriores se han visto afectadas por las restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19 durante el ejercicio 2020. Así, por ejemplo, hubo que cancelar algunas jornadas programadas o en curso de organización con algunos Colegios de Mediadores de Seguros, como los de Castellón y Tarragona.

No obstante, la progresiva puesta en marcha de iniciativas virtuales o no presenciales por parte de la mediación de seguros conforme se alargaban las restricciones de movilidad por la pandemia, ha permitido mantener la fluidez de contactos entre el CCS y la mediación de seguros a pesar de las históricas dificultades del año 2020.

El CCS ha mantenido en remoto frecuentes contactos con el Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros (CECAS), en su nueva etapa de transformación en Escuela de Negocios del sector. Así ha ocurrido con motivo de la organización y de la celebración por vía telemática de las pruebas de aptitud en materias financieras y de seguros privados organizadas por el CECAS, correspondientes al ejercicio 2020, en las que se mantuvo la intervención de un representante del CCS. De la misma forma, destaca el diseño de un curso sobre el CCS y el seguro de riesgos extraordinarios por parte del CECAS, en el que nuestra entidad ha tenido ocasión de analizar y de formular sugerencias.



De la misma forma, el CCS ha mantenido reuniones o ha participado en sesiones por vía telemática de una forma regular con la presidencia del Consejo General, de ADECOSE y de FECOR. También ha sido invitado a participar y a asistir en foros como los Encuentros de FECOR –el más reciente de 2020 dedicado a la sostenibilidad-, los VIII Premios Solidarios de ESPABROK, diversas iniciativas de COJEBRO e intercambios de información para los corredores de seguros de E2K.

El CCS ha participado en las actividades de la Escuela Práctica de Corredores desde su intervención sobre la gestión de las indemnizaciones en el seguro de riesgos extraordinarios en la jornada inaugural del curso 2020, hasta su asistencia en la jornada de clausura del citado curso.

También participó activamente en los actos de entrega de premios al “Mérito Emprendedor Newcorred 2020”, haciendo entrega su Director de Operaciones del premio en su categoría “Más de 50 años de profesión”.

En el marco de FORINVEST 2020, el Consejo General de Colegios de la Comunidad Valenciana entregó el Premio de la Mediación 2020 del Foro Internacional del Seguro al Director de Operaciones del CCS, en un acto celebrado el 4 de marzo de 2020.

Todos son ejemplos de la indudable empatía y del fructífero entendimiento mutuo entre la mediación profesional de seguros y el CCS, que se han ido forjando e intensificando en las últimas décadas. Este entendimiento, ya consolidado, mejora y actualiza el conocimiento que tienen los mediadores del CCS, de sus procedimientos de actuación y de sus criterios y orientación estratégica. Los miles de profesionales de este sector, que asesoran y ayudan a los asegurados en los momentos de ocurrencia de los siniestros, facilitan, por tanto, la gestión de las indemnizaciones por parte del CCS y, en definitiva, redundan en beneficio último de los asegurados y terceros perjudicados que presentan sus solicitudes de indemnización al CCS.

A pesar de las dificultades derivadas de la pandemia, también se han mantenido los contactos institucionales con los representantes de las empresas aseguradas; es decir, con sus gerentes de riesgos y con las asociaciones – AGERS e IGREÁ – que los aglutinan. La misma empatía y entendimiento mutuo que se señalaba en el caso de la mediación profesional de seguros se puede predicar de la gerencia de riesgos.

Por lo que se refiere a AGERS, esta asociación, además de aglutinar a empresas aseguradas y a sus gerentes de riesgos, incluye otros asociados como entidades aseguradoras o corredurías de seguros. Por razón de esa composición diversa, el CCS aceptó en su día el ofrecimiento que recibió para ser miembro de AGERS. La relación con esta asociación ha seguido siendo en 2020 muy cercana y continúa como en los años precedentes. En este año, el CCS ha continuado participando muy activamente en los trabajos y estudios realizados en el seno de la asociación en materia de control de riesgos y de la función de cumplimiento.

Por su parte, IGREÁ es una asociación formada exclusivamente por gerentes de riesgos de grandes empresas aseguradas. La pertenencia a ambas asociaciones no es infrecuente. Las relaciones con IGREÁ se han convertido en muy habituales durante 2020.

El fortalecimiento de los vínculos del CCS con la gerencia de riesgos permite dotar de especial fluidez los intercambios de impresiones y de posiciones entre el CCS y muchas empresas aseguradas de importante dimensión en el marco de siniestros producidos por riesgos extraordinarios. Este enfoque transaccional facilita la resolución amistosa de expedientes de especial complejidad y el establecimiento, en algunos casos, de pautas acordadas entre el CCS y la empresa asegurada para la gestión de futuros siniestros de esta índole.

Respecto a las relaciones del CCS con los representantes de los perjudicados en accidentes de circulación, mantienen un carácter muy sólido y estable en el seno de la Comisión de Seguimiento del sistema legal para la valoración de los daños y perjuicios ocasionados a las personas en este tipo de accidentes. El CCS tiene un representante en dicha Comisión de la Ley 35/2015, a la que pertenecen también representantes de las asociaciones de víctimas. Buenos conocedores de los procedimientos y criterios que aplica el CCS en las indemnizaciones por fallecimiento y lesiones, cabe concluir que dichos representantes han mostrado siempre un enorme respeto por el CCS y por el carácter tuitivo y transaccional que nuestra entidad ha imprimido desde hace ya muchos años a la gestión de estas indemnizaciones. Esta orientación de la actividad del CCS se ha mantenido a ultranza con los accidentes de circulación producidos desde el 1 de enero de 2016, momento de entrada en vigor de las nuevas indemnizaciones –significativamente superiores en los casos relevantes–, lo que ha podido ser verificado por dichos representantes. En definitiva, cabe concluir que las relaciones en este ámbito siguen basadas en el mutuo respeto y en el mutuo entendimiento, siendo tan próximas y fluidas como en años anteriores. Así se ha manifestado por los propios representantes de las víctimas de los accidentes de la circulación, tanto en el ámbito interno de las distintas sesiones celebradas durante 2020 por la Comisión de Seguimiento como en sus manifestaciones públicas, como ocurrió durante las dos jornadas sobre el Informe Razonado, organizadas por UNESPA y por INESE, durante el ejercicio 2020, en las que se manifestó de modo expreso por dicha representación la satisfacción por la forma en la que el CCS gestiona las indemnizaciones de los terceros perjudicados en los accidentes de circulación. El mantenimiento durante 2020 por parte del CCS de su orientación transaccional y completamente ajustada a la Guía de Buenas Prácticas emanadas de la Comisión de Seguimiento contribuye, sin duda, a esta especialmente positiva relación entre el CCS y los accidentados de tráfico.



Algunos premios, reconocimientos y menciones otorgados al CCS

Premio	Año
Premio Puerta de Alcalá, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros Titulados de Madrid	1999
Premio Vinagre, XXV Semana Mundial del Agente y Corredor de Seguros	1999
Premio OLI, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros Titulados de Barcelona	2002
Premio Galicia Segura a Organismos e Instituciones	2003
Premio Espabrok, Corredurías de Seguros Profesionales	2004
Premio San Francisco Javier, otorgado por ANACOSE (Asociación Navarra de Corredurías de Seguros)	2009
Premio AEMES (Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros)	2010
Premio FECOR, otorgado por la Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España	2011
Placa 50 Aniversario de APCAS (Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías)	2012
Galardón de honor, otorgado por FAMA Internacional (Foro de Alta Mediación Aseguradora)	2013
Premio Pirineos, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Huesca	2013
Placa de agradecimiento VIII edición curso postgrado de la Universidad Politécnica de Madrid	2013
Premio otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Asturias	2014
Placa de agradecimiento otorgada por el Colegio de Mediadores de Álava	2014
Premio Instituciones – Foro Euskasegur, otorgado por el Consejo de Mediadores de Seguros del País Vasco	2014
Premio Mediaoro, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Navarra	2015
Premio otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel	2015
Premio a la Excelencia Empresarial, otorgado por Aprocese	2017
Placa de reconocimiento otorgada por el Colegio de Mediadores de Seguros de Murcia	2017
Placa de honor otorgada por el Colegio Oficial de Ingenieros Agrónomos de Centro y Canarias	2018
Placa de agradecimiento otorgada por el Colegio de Mediadores de Seguros de La Coruña	2018
Placa conmemorativa otorgada por el Colegio de Mediadores de Seguros de Alicante	2019
Premio a la Mediación, otorgado por el Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana	2020
Distinción 2019, otorgada por el Observatorio de Catástrofes de la Fundación Aon	2020



2.2. Las entidades aseguradoras



Para el CCS es fundamental mantener una colaboración lo más estrecha posible con las entidades aseguradoras para la operatividad y funcionalidad de la entidad y de las diferentes soluciones aseguradoras que gestiona. Las entidades aseguradoras son un interlocutor principal y un referente imprescindible en la dinámica y evolución del CCS, y están en el centro de la sostenibilidad y proyección futura de nuestra entidad.

Esta relación, fundamental y estratégica, se plasma en la propia composición del Consejo de Administración del CCS, la mitad de cuyos 14 miembros son ejecutivos del máximo nivel de destacadas entidades aseguradoras privadas dentro del sector, lo que facilita una relación fluida y constante en el tratamiento de las situaciones a las que se enfrenta el sector en la práctica aseguradora. En este espíritu de colaboración se enmarcan también las relaciones del CCS con Unespa, la asociación que representa a las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Como instrumento al servicio del sector asegurador español, su integración en él tiene por objeto complementarlo y contribuir a su desarrollo y estabilidad.

2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios

I. Producción y distribución de la cobertura

Las entidades aseguradoras emiten y gestionan las pólizas que dan soporte a la cobertura por el CCS de los riesgos extraordinarios, y a través de ellas el CCS se hace presente ante los asegurados. Se trata, así, de un sistema de colaboración automática entre el CCS y las aseguradoras, que constituye uno de los fundamentos del sistema.

Riesgos extraordinarios

Evolución del número de pólizas por ramos

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2020	56.971.807	16.788.747	54.835.095
2019	51.969.659	16.174.264	51.720.305
2018	53.673.583	16.937.698	59.211.746

Distribución de los capitales asegurados por ramos (millones de euros)

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2020	5.918.546	327.554	7.195.975
2019	5.781.322	324.349	8.058.181
2018	5.692.572	314.995	11.322.898

Euros constantes año 2020.

El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios es de casi 128,6 millones, con un importe total de capitales asegurados cercano a los 13,5 billones de euros, lo que evidencia la importancia cuantitativa de la colaboración entre el CCS y las compañías aseguradoras.

II. La colaboración del CCS y las entidades en el procedimiento de abono de indemnizaciones y, en especial, en las TCA

Para la tramitación de las solicitudes de indemnización, de valoración de los daños y de abono de la indemnización al asegurado por siniestros extraordinarios, existe un procedimiento de aplicación general para los riesgos cubiertos por el sistema: el CCS, como asegurador directo de los riesgos extraordinarios, asume desde el primer momento la gestión del siniestro (recepción y registro de la solicitud de indemnización, valoración pericial de los daños, tramitación del siniestro y abono de la indemnización al asegurado por transferencia bancaria). Por tanto, tras la ocurrencia de un siniestro de riesgos extraordinarios cubierto por el CCS el asegurado o su representante podrá presentar la solicitud de indemnización directamente al CCS, o bien podrá hacerlo a través de la entidad aseguradora con la que suscribió la póliza o del agente o corredor que actuó de mediador en la suscripción. En este contexto las entidades aseguradoras, así como los mediadores, colaboran con el CCS orientando a los asegurados o incluso presentado en su nombre las solicitudes a través de la página web o del CAT del CCS.

La excepción a este procedimiento general es la tempestad ciclónica atípica (TCA), que tiene un procedimiento específico porque, si bien, en general, la cobertura del CCS es automática e independiente de la intensidad del fenómeno de inundación, embate de mar, terremoto etc., en el caso de la TCA la actuación del CCS se produce cuando los vientos generadores de los daños hubiesen superado el umbral de velocidad de 120 Km/h o hubiesen adoptado la forma de tornado. Así, en este caso particular, será preciso conocer en qué territorios el viento ha alcanzado carácter extraordinario. Para ello la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) debe emitir, a solicitud del CCS, el informe correspondiente. Con el fin de evitar que para recibir la indemnización los asegurados perjudicados tengan que esperar a que se produzca dicha emisión de informe y a que el CCS, sobre la base del mismo, acuerde la relación de municipios afectados por TCA y difunda dicha relación, el CCS y las entidades aseguradoras, a través de Unespa, han convenido un procedimiento de gestión de las indemnizaciones que permite una atención inmediata a los asegurados afectados por el viento. En virtud del mismo, dichos asegurados son atendidos por sus respectivas entidades aseguradoras y éstas, una vez delimitado por el CCS el territorio en el que los vientos han alcanzado el umbral legal de la TCA, solicitan y obtienen el reembolso por parte del CCS de las indemnizaciones que hubiesen anticipado a los asegurados.

Este esfuerzo conjunto, ejemplo de la estrecha colaboración existente entre las entidades aseguradoras y el CCS, se ha materializado, a su vez, en dos formas de actuación diferentes, según la mayor o menor estimación inicial del número de asegurados afectados. Ambas tienen en común el suministro de la información al CCS por vía telemática y la aportación de documentación digitalizada para su revisión por el CCS.

a. En supuestos de TCA de gran alcance, con gran número de afectados asegurados, el CCS activa el acuerdo de colaboración suscrito con Unespa el 14 de noviembre de 2011 en virtud del cual las entidades aseguradoras, mediante la remisión al CCS de ficheros de datos, solicitan al mismo el reembolso de las indemnizaciones que hubieran anticipado a sus asegurados. El CCS procede a dichos reembolsos, una vez efectuadas las comprobaciones necesarias, a través de revisiones muestrales con criterios estadísticos o a través de revisiones individualizadas de siniestros, dependiendo de los importes de éstos, junto con la compensación por los gastos en que hubieran incurrido las entidades.

b. En los casos de TCA de menor repercusión, el CCS y las entidades aseguradoras gestionan los reembolsos expediente a expediente y por vía igualmente telemática, a través del servicio denominado SCCS. Este sistema SCCS también es aplicable para la tramitación de siniestros del seguro obligatorio de automóviles.



Atención preferente a los asegurados y afectados por una TCA

Los procedimientos de colaboración establecidos entre el CCS y las entidades aseguradoras para la tramitación de las solicitudes de indemnización por Tempestad Ciclónica Atípica permiten que los asegurados reciban en todo caso directamente y de forma rápida el importe de los daños por parte de su aseguradora a la que, con posterioridad, el CCS le reembolsa las cantidades abonadas.



Sistema de tramitación electrónica SCCS

El servicio SCCS (Sistema de Tramitación con el Consorcio de Compensación de Seguros) tiene por objeto la automatización de las gestiones que deben realizar las entidades aseguradoras con el CCS, y se plasma en una reducción de los costes de gestión, una mayor agilidad en el proceso de tramitación y, en definitiva, una mejora en la atención a los asegurados.

El SCCS consta de dos módulos claramente diferenciados, a los que la entidad aseguradora ha de adherirse con carácter previo.

- SCCS-SOA. A este procedimiento se hace referencia en el apartado siguiente.
- SCCS-TCA (viento no convenio). Las entidades aseguradoras adheridas al servicio SCCS, en aquellos casos en los que se determine la no aplicación del convenio de 14-11-11 firmado entre Unespa y el CCS, podrán solicitar el reembolso de las indemnizaciones abonadas a sus asegurados. La cantidad a reembolsar será, en principio, la indemnizada a su asegurado más los gastos externos de peritación en los que haya incurrido la entidad, así como los gastos de gestión interna de la siniestralidad.

Como características generales aplicables al servicio SCCS se contemplan las siguientes:

- Las reclamaciones siempre las inician las entidades aseguradoras.
- Documentación digitalizada aportada por la entidad.
- Posibilidad de solicitar documentación adicional por el servicio SCCS.
- Se establecen diálogos para la gestión: mensajes y respuestas.



2.2.2. La colaboración en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil (SOA)

I. Procedimiento de solicitud de indemnización al CCS en el marco del SCCS-SOA



En el marco del SCCS-SOA las entidades aseguradoras envían al CCS reclamaciones relacionadas con vehículos asegurados por el CCS o reclamaciones realizadas al CCS en su papel de fondo de garantía, cubriendo los casos siguientes:

- Vehículo causante del siniestro asegurado en el CCS.
- Fondo de garantía, cuando el vehículo causante sea robado o sin seguro (quedan apartadas de este procedimiento las reclamaciones por daños causados por vehículo desconocido).

Tramitaciones realizadas a través del sistema SCCS en 2020

Riesgos extraordinarios	RC Automóviles	RC Automóviles - Fondo de garantía		Total
	Seguro directo	Sin seguro	Robado	
6.633	17	1.755	65	8.470

II. Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

Se trata de un fichero que, gestionado por el CCS y alimentado por la información proporcionada por las entidades aseguradoras, tiene por finalidad facilitar información a las víctimas de accidentes de circulación y a instituciones y órganos autorizados -entre ellos, las entidades aseguradoras- sobre el aseguramiento de los vehículos implicados en dichos accidentes. Se pretende conseguir así un doble objetivo: por un lado, facilitar el proceso de indemnización de las víctimas y, por otro, controlar el efectivo cumplimiento de la obligación de aseguramiento de los vehículos automóviles. En este sentido, el CCS viene colaborando con la Dirección General de Tráfico para luchar contra la circulación de vehículos sin el correspondiente seguro obligatorio, para lo cual se ponen a disposición de ese centro directivo los datos existentes en el FIVA.

Todas las entidades aseguradoras que operan en el ramo de autos, incluidas las que lo hacen en régimen de Derecho de Establecimiento o en Libre Prestación de Servicios, están obligadas a comunicar diariamente al FIVA todas las altas y bajas de vehículos a motor asegurados por ellas. La comunicación de los datos se lleva a cabo de forma rápida y simplificada a través de un proceso telemático.



En 2020 facilitaron datos al FIVA 62 entidades por emitir pólizas de seguros de responsabilidad civil de automóviles.

Al objeto de que los datos obrantes en el fichero sean de la máxima calidad, el CCS realiza mensualmente controles del grado de fiabilidad de los datos remitidos por las entidades aseguradoras. Si se detecta algún error, el CCS emite una comunicación a la entidad responsable a fin de que proceda cuanto antes a su resolución. Asimismo, el CCS remite mensualmente un informe a la DGSFP en el que se incluye una relación de las incidencias e incumplimientos detectados.

Además de aportar los datos de sus vehículos asegurados, las entidades aseguradoras pueden solicitar información al FIVA sobre el aseguramiento de cualesquiera vehículos implicados en accidentes de circulación, bien utilizando la solicitud manual, descargando el correspondiente impreso de la página web del CCS, o bien utilizando la vía electrónica.



Consultas al FIVA

Casi tres de cada cuatro consultas efectuadas al FIVA en el año 2020 correspondieron a entidades aseguradoras, prácticamente todas ellas realizadas por vía electrónica. El resto de las consultas procedieron de particulares, juzgados, fiscalía, centros sanitarios y otros interesados.

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

	2020	2019	2018
Nº de vehículos en el fichero	32.023.762	31.776.323	31.452.863
Nº total de consultas	1.948.821	1.952.386	1.726.491
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	1.432.954	1.246.125	1.052.464

III. Representante para liquidación de siniestros. El CCS como Organismo de Información

La Cuarta Directiva europea del seguro de responsabilidad civil de automóviles, incorporada a la normativa española, creó unos mecanismos de protección encaminados a que el perjudicado en un accidente de circulación acaecido en un Estado distinto al de su residencia pueda: a) identificar con facilidad la aseguradora del vehículo que le ha ocasionado los daños; b) dirigirse a continuación a su representante en su propio Estado de residencia, y c) tramitar en él la solicitud de indemnización.

Conforme a esta Directiva –conocida como “Directiva de visitantes”– cada aseguradora tiene que designar un representante para la tramitación de estos siniestros en cada uno de los Estados miembros, y comunicárselo a los Organismos de Información de dichos Estados.

El CCS es el Organismo de Información designado en España. Como tal, el CCS recibe información sobre los representantes de cada aseguradora y suministra dicha información a las víctimas y los Organismos de Información de otros Estados miembros que la solicitan.

Organismo de Información. 2020 Nº de solicitudes de información recibidas/realizadas por el CCS

Recibidas sobre matrículas españolas	3.206
Realizadas sobre matrículas extranjeras	1.814

En la actualidad 56 entidades del total que operan en España tienen designado representante en cada uno de los países del Espacio Económico Europeo, y así consta en los registros correspondientes.

IV. Colaboración con OFESAUTO.

El CCS mantiene una especial colaboración con las entidades aseguradoras en el marco de la gestión de las indemnizaciones a perjudicados en accidentes transfronterizos, y lo hace a través de OFESAUTO, asociación sin ánimo de lucro integrada por todas las aseguradoras habilitadas para operar en el seguro de responsabilidad civil de automóviles y por el CCS (por sus funciones de asegurador directo y de fondo de garantía en el seguro citado).

La colaboración entre el CCS y OFESAUTO y las aseguradoras de automóviles asociadas está especialmente fortalecida e institucionalizada con la máxima intensidad por la condición que tiene el CCS de único vocal nato en el seno del Consejo Rector. Esta colaboración despliega todos sus efectos tanto en el ámbito de la actividad interna de ambas organizaciones como en el terreno de las relaciones internacionales que mantienen, en el terreno específico en ambos casos del seguro obligatorio de automóviles.

En el ámbito interno, durante 2020 han continuado los contactos regulares para analizar los expedientes de siniestro en los que tiene que intervenir el CCS en su condición de fondo de garantía del seguro obligatorio de automóviles, lo que ocurre principalmente cuando un vehículo sin seguro con estacionamiento habitual en España ocasiona un accidente fuera de nuestras fronteras en algún Estado del Convenio Multilateral de Garantía (es decir, Estados del Espacio Económico Europeo y otros Estados asociados firmantes del Convenio). Mediante estos contactos habituales, el CCS da a conocer a OFESAUTO los requisitos que exige para gestionar las indemnizaciones y se resuelven por ambas partes las dudas que pudieran generar los documentos aportados por el organismo extranjero correspondiente del país en el que se produjo el accidente. Estos contactos han facilitado la agilización de la tramitación de los casos más complejos o dudosos y el mutuo entendimiento entre los tramitadores de las dos organizaciones. Puede concluirse que este diálogo fluido entre las dos organizaciones permite clarificar y agilizar la tramitación de los siniestros: de una parte, OFESAUTO se encuentra claramente satisfecho con las respuestas que está dando el CCS a sus solicitudes de reembolso, sin que se produzca demora alguna desde el momento en el que la documentación y las aclaraciones precisas han sido aportadas al expediente que tramita nuestra entidad; y, de otra parte, el CCS obtiene a través de OFESAUTO el adecuado nivel de justificación documental por parte del organismo tramitador del país de ocurrencia del accidente.

En segundo lugar, en el transcurso de 2020 se ha desarrollado una intensa actividad en el ámbito del proyecto de digitalización del certificado internacional de seguro (conocido como “carta verde” por su tradicional color). El CCS ha colaborado con OFESAUTO, junto a las demás aseguradoras pertenecientes a su Consejo Rector, en este proyecto que pretende sustituir el soporte papel en color verde por un documento digital con un código QR. En una primera fase se trata de generar el certificado internacional del seguro en formato pdf que pueda ser remitido al asegurado por correo electrónico y que pueda, a su vez, ser impreso por su destinatario en blanco y negro. La emisión y registro se realizará de modo centralizado a través de OFESAUTO en su condición de Oficina nacional de seguro o Buró de España. El proyecto, fundamentado en un acuerdo previo de la Asamblea General del Council of Bureaux (CoB), persigue homogeneizar el formato de las cartas verdes; facilitar la comprobación del aseguramiento por medios digitales; comprobar la validez del aseguramiento mediante el código QR; facilitar la labor de verificación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y evitar fraudes y emisiones de falsas cartas verdes. El proyecto ha dado lugar a la constitución de un grupo de trabajo en el que participan representantes del CCS. La puesta en funcionamiento de este nuevo sistema de emisión y registro se ha producido en el ejercicio 2021, estando previsto que durante el segundo semestre de dicho año todas las aseguradoras –incluyendo al CCS– gestionen esta materia por medio del nuevo sistema puesto a disposición de OFESAUTO con el concurso de TIREA en el terreno tecnológico.

Un tercer aspecto relevante en el ámbito interno lo constituye la activación por parte de OFESAUTO del primer plan de ayudas para contribuir a la financiación de proyectos dirigidos a fomentar la seguridad vial y la protección de los perjudicados en accidentes de circulación. De acuerdo con la Orden EIC/764/2017, de 26 de julio, por la que se

dictan las normas de funcionamiento de OFESAUTO, esta asociación puede, entre sus “otras funciones” reguladas en el artículo 10, realizar actividades encaminadas a los dos fines antes citados. El CCS, en su condición de miembro del Consejo Rector de OFESAUTO, apoyó en su momento la aprobación de dicha Orden Ministerial, en general, y la inclusión del precitado artículo 10, en particular. Se trata de una iniciativa de un significativo componente social, que ha requerido, entre otras cosas, la designación de un grupo de trabajo en el seno del Consejo Rector para analizar los proyectos de seguridad vial y de mejora en la atención de víctimas de accidentes presentados por las correspondientes organizaciones que han participado en esta primera edición de las ayudas; el CCS, en una nueva muestra de apoyo a la iniciativa, ha formado parte de dicho grupo de trabajo. El proyecto ha concluido con la designación de las entidades beneficiarias de las ayudas y la entrega de sus correspondientes importes durante el ejercicio 2021, en el que, además, se iniciará y llevará a cabo la segunda edición de concesión de ayudas para los fines señalados.

En el ámbito internacional, en 2020 la coordinación entre OFESAUTO, como oficina nacional de seguro y organismo de indemnización, y el CCS, como fondo de garantía y organismo de información, ha sido una constante, al igual que en ejercicios anteriores. En este año se ha culminado el proyecto organización única aglutinadora de todos los organismos destinados al doble objetivo ya señalado de facilitar el tráfico transfronterizo y de proteger a las víctimas de accidentes de circulación que pudieran producirse en el ámbito de dicho tráfico internacional. El 15 de enero de 2020 se celebró en Bruselas la Asamblea General extraordinaria del CoB en la que se acordó la constitución y los estatutos de la nueva organización, además de la admisión de los organismos del sistema de la Cuarta Directiva que lo solicitaran; el 24 de septiembre de 2020 se celebró por vía telemática la primera Asamblea General del nuevo CoB (ya que no pudo celebrarse, a causa de la pandemia por Covid-19, la Asamblea prevista para el mes de junio de 2020 en Belgrado) y los días 3 y 4 de diciembre de 2020 se celebró, también de forma virtual por idénticas razones, la primera reunión del máximo órgano directivo de la nueva organización –denominado Supervisory Board–.

Esta coordinación ha permitido que el CCS se haya situado en la posición deseada en el momento de constitución del “nuevo” CoB: está presente, junto a OFESAUTO, en el Supervisory Board –nombre oficial del nuevo “Consejo Rector” del CoB–; forma parte del nuevo Comité de Organismos de Indemnización y Fondos de Garantía; preside el Comité de Organismos de Información y forma parte de los tres grupos de trabajo en materia de fraude, nuevos tipos de vehículos e insolvencias de aseguradoras de seguro de responsabilidad civil de automóviles.

La misma coordinación entre OFESAUTO y el CCS se ha mantenido en el otro aspecto relevante del ámbito internacional: el proceso de revisión de la Directiva del seguro obligatorio de responsabilidad civil de automóviles que inició en los ejercicios precedentes la Comisión Europea, que dio lugar a determinadas enmiendas en el Parlamento Europeo durante 2019 y que, tras la convocatoria y celebración de las elecciones al Parlamento Europeo en mayo de 2019, ha continuado durante 2020 en la fase de los llamados trílogos entre Comisión Europea, Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea.

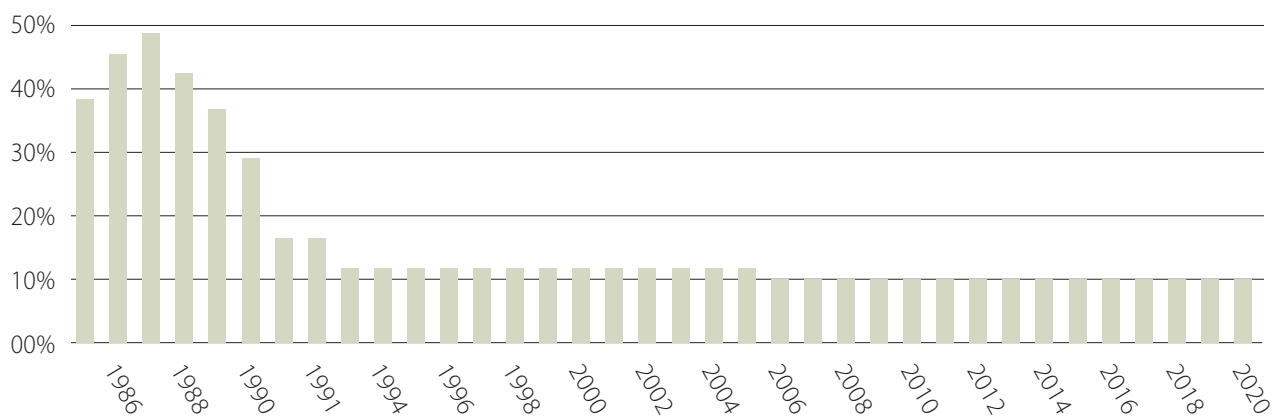
En todos los aspectos relevantes abordados durante este proceso de modificación de la Directiva se ha mantenido una posición común entre OFESAUTO y el CCS. Así ha ocurrido en las definiciones del alcance que debe darse al ámbito de la Directiva y de los vehículos a motor susceptibles de aseguramiento obligatorio; en la regulación de las situaciones de insolvencia de una aseguradora de responsabilidad civil de automóviles, tanto en las insolvencias domésticas como en las de entidades con actividad en régimen de sucursal o de libre prestación de servicios; o en la exclusión expresa del ámbito de la Directiva de los supuestos de empleo del vehículo como instrumento para cometer delitos violentos o en el marco de competiciones deportivas.

2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado

El CCS asume tres importantes funciones en el sistema español del seguro agrario combinado (SAC): su participación en el cuadro de coaseguro junto con otras entidades aseguradoras; el papel de reasegurador del sistema y el control de las peritaciones de las explotaciones siniestradas. Como tal, el CCS es un actor clave que aporta estabilidad y viabilidad al SAC, y así es valorado su papel por todos los intervinientes en el proceso: sector asegurador, sector público, regulador y asegurados.

El cuadro de coaseguro –gestionado por Agroseguro– es el ámbito en el que se da mayor nivel de colaboración entre el CCS y las entidades aseguradoras que forman parte de dicho cuadro, en el que el CCS tiene una participación del 10 %, habiendo llegado a ser del 49,65 % en el Plan de Seguros Agrarios de 1987, como correspondía al necesario apoyo a la consolidación del sistema en sus etapas iniciales.

Participación del CCS en el cuadro del coaseguro de Agroseguro



También en el marco del sistema del SAC el CCS es, además, el reasegurador del cuadro de coaseguro, pudiendo retroceder al reaseguro privado la parte que estime oportuna. En la actualidad ese recurso de retrocesión no se utiliza.



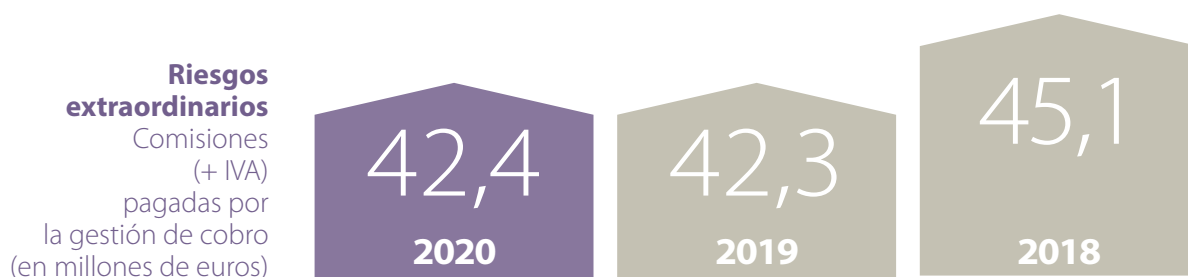
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos

En el ámbito de determinadas coberturas y conforme a la normativa vigente, los contratos de seguro suscritos por entidades españolas, o por entidades extranjeras en régimen de derecho de establecimiento o libre prestación de servicios, que cubran riesgos localizados o asuman compromisos en España, están sujetos a la aplicación de los recargos a favor del CCS. Las entidades aseguradoras cobran del tomador del seguro, junto con sus primas, el recargo del CCS por cuenta de éste. Posteriormente dichas entidades liquidan e ingresan ese recargo al CCS.

Los distintos recargos están destinados a financiar las funciones encomendadas al CCS: de compensación de pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España; de fondo de garantía en el seguro de responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos a motor y de liquidador de entidades aseguradoras.

La declaración y liquidación de ingresos se realiza mediante la cumplimentación de los modelos habilitados al efecto en función del tipo de prima o recargo de que se trate, realizándose su presentación por vía telemática (autoliquidación), con acceso desde la página web del CCS y, consecuentemente, a través de las páginas web habilitadas al efecto en las entidades bancarias colaboradoras.

Las entidades aseguradoras, por su labor recaudatoria de recargos a favor del CCS en el seguro de riesgos extraordinarios, perciben una comisión del 5 % del importe de los recargos liquidados. La reducción de la tarifa de los recargos del seguro de riesgos extraordinarios que entró en vigor en julio de 2018 ha supuesto un descenso en las comisiones retenidas por las aseguradoras.



2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras

El artículo 3.2 del Estatuto Legal del CCS faculta a este para concertar pactos de coaseguro o de reaseguro en aquellos supuestos en que concurran razones de interés público, atendiendo a la situación y circunstancias del mercado asegurador español. En aplicación de tal facultad cabe resaltar, entre otros, los siguientes casos:

- El CCS está integrado en el **Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)** desde el 1 de enero de 1998. Se trata de un pool de correaseguro que ofrece cobertura sobre los daños y perjuicios causados por contaminación a condición de que se hubieran producido de forma accidental y aleatoria. La participación del CCS en el Pool para el año 2020 es del 5,85 %.
- Asimismo, el CCS, desde el ejercicio 2003, participa en coaseguro con las entidades aseguradoras de responsabilidad civil de automóviles en la cobertura del seguro de frontera, que es gestionado por Ofesauto, prestando además respaldo al citado seguro como reasegurador único. La participación del CCS en este coaseguro fue del 0,21 % en 2020.

Cabe destacar, además, otros ámbitos de relación, como los siguientes:

- El CCS es el gestor y administrador del **Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización (FRRI)**, creado por la Ley 8/2014, de 22 de abril, sobre cobertura por cuenta del Estado de los riesgos de la internacionalización de la economía española, para la cobertura estatal de los riesgos derivados de la actividad exterior de las empresas españolas.

Mediante el mecanismo FRRI, que entró en funcionamiento el 1 de enero de 2015, se pone a disposición del sector empresarial y financiero español un sistema para la cobertura de los riesgos que conllevan las operaciones internacionales de las empresas españolas, minimizando los recursos a aportar por el Estado. Tanto es así que, a diferencia del esquema vigente hasta 2014, el equilibrio financiero alcanzado durante los últimos seis ejercicios no ha tenido impacto presupuestario alguno.

Tanto para la efectiva disposición de los recursos económicos por el sistema, como para dar cumplimiento a las obligaciones contables y de toda índole, el CCS mantiene una estrecha relación con el agente gestor de las coberturas, la Compañía Española del Seguro de Crédito a la Exportación (CESCE). Con el fin de actuar con la máxima eficiencia, ambas partes tienen suscrito un acuerdo de gestión en el que se recogen los respectivos derechos y obligaciones.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa legal, el CCS tiene firmado un convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Comercio, en el que se establecen las funciones a desarrollar por el CCS como gestor y administrador del fondo.

El impacto en la actividad económica a nivel nacional e internacional causado por el COVID-19 ha determinado la actividad del FRRI durante 2020; año que ha registrado una cifra récord de coberturas emitidas en un año. Este importante aumento en la contratación se explica en buena medida porque, con cargo al fondo, el Estado habilitó una línea extraordinaria de cobertura de financiación de circulante por 2.000 millones, con el fin de apoyar a aquellas empresas con problemas de liquidez por el efecto de la pandemia. Más de 750 empresas, en su mayoría pymes, han sido beneficiarias de esta cobertura.

En el ejercicio 2020, el CCS provisionó a CESCE los fondos necesarios para atender 175 pagos por un total de 48,29 millones de euros.

Es previsible que durante el año 2021 y siguientes, los efectos de la pandemia se dejen sentir sobre los riesgos cubiertos y las obligaciones indemnizatorias del fondo.

- Desde finales de 2018 el CCS también es el gestor y administrador del **Fondo de Compensación de Daños Medioambientales (FCDM)**. Este fondo está constituido con las aportaciones de los operadores que contraten un seguro para garantizar su responsabilidad medioambiental mediante un recargo sobre la prima de dicho seguro. Se cubrirán, para las actividades autorizadas y cesadas, los daños ocasionados durante el periodo de vigencia del seguro y que se manifiesten o reclamen después del transcurso de los plazos de manifestación o reclamación admitidos en la póliza (mínimo los tres años siguiente a la terminación de la vigencia del seguro). Estos daños podrán reclamarse como máximo en un número de años igual al que estuvo vigente la póliza de seguro, contados desde que ésta terminó, y con el límite de treinta años. Por tanto el periodo de la cobertura máximo del FCDM para cada operador es de veintisiete años.

El FCDM se puso en marcha tras la aprobación de la Orden APM/1040/2017, de 23 de octubre, por la que se establecieron las fechas para la constitución de las garantías financieras obligatorias.

- En 2020 el CCS ha sido designado administrador de un nuevo fondo de reserva estatal, el **Fondo Español de Reserva para Garantías de Entidades Electrointensivas (FERGEI)**, creado por Real Decreto-ley 24/2020, de 26 de junio, de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial. Este instrumento tiene por objeto la protección de la competitividad de la industria española electrointensiva mediante la cobertura por cuenta del Estado de los riesgos derivados de operaciones de compraventa a medio y largo plazo de energía eléctrica entre aquellos consumidores que tengan la condición de electrointensivos y los distintos oferentes de energía eléctrica en el mercado de producción. La creación de este fondo se enmarca en la estrategia nacional de promoción del desarrollo de fuentes de energía renovables, concibiéndose como un elemento favorecedor de la inversión en el sector, al dotar de mayor seguridad y certidumbre a los contratos.

Si bien a cierre del ejercicio el fondo aún no había iniciado su actividad, durante 2020 se han venido realizando trabajos preparatorios encaminados a cumplir con el mandato legal. Entre otros, el CCS firmó un convenio de colaboración con la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, al objeto de delimitar los derechos, obligaciones y tareas a desarrollar por el CCS y diseñó el plan general de inversiones del fondo, que fue aprobado por el Tesoro Público.

Asimismo, el CCS ha venido colaborando estrechamente con la entidad que tiene encomendada la gestión operativa del seguro, la Compañía Española de Seguro de Crédito a la Exportación, SA (CESCE), en la definición de las actuaciones y del intercambio de información a llevar a cabo por ambas entidades para la mejor gestión del fondo una vez entre en funcionamiento. Como resultado, se ha elaborado una propuesta de acuerdo de gestión entre las partes, que será suscrito durante el ejercicio 2021.

- El CCS ofrece un reseñable **servicio de información sobre primas del ramo de incendio y elementos naturales**. La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, estableció que, a partir del ejercicio 2016, el CCS gestionaría la información de las primas, a efectos de la liquidación de las tasas por el mantenimiento del servicio de prevención y extinción de incendios y de las contribuciones especiales por el establecimiento y mejora del servicio de extinción de incendios. Una vez tratada la información recibida al respecto de las entidades aseguradoras mediante un procedimiento informático específicamente habilitado, el CCS la traslada a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y a la Gestora de Conciertos para la Contribución a los Servicios de Extinción de Incendios A.I.E., a efectos de su difusión entre las corporaciones locales afectadas.
- El CCS, desde el 1 de diciembre de 2016, está adherido al **sistema CIDE-ASCIDE**, con inclusión en la plataforma CICOS. Se trata de acuerdos entre las entidades adheridas para la liquidación y pago de los daños causados a los vehículos en el ramo de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, y mediante los cuales el asegurado recibe la indemnización de su propia entidad aseguradora, independientemente de la entidad aseguradora del resto de implicados en el siniestro.

2.3. Los proveedores

Las relaciones con los proveedores, sean de suministros, de servicios, de obras o de otro tipo, revisten gran significación para el CCS en materia de sostenibilidad. Con carácter general, el CCS aplica para su selección el principio de transparencia que, en este caso, se basa en la concurrencia y en la publicidad para lograr los más altos niveles de rigor, profesionalidad, respeto y confianza mutua en la ejecución de las prestaciones.

La base jurídica de las relaciones con los proveedores es contractual, rigiéndose los contratos por el derecho privado civil y mercantil, y resultándoles de aplicación durante 2020 y con carácter general, las previsiones contenidas en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El propósito del CCS es favorecer la adopción de principios y prácticas de responsabilidad social empresarial por parte de sus proveedores, procurando incorporar en los pliegos de bases de las licitaciones criterios de valoración de los compromisos y prácticas de los proveedores en este ámbito, cuando ello sea posible.

Con carácter general, el CCS exige a sus proveedores el cumplimiento de los requisitos de solvencia financiera y técnica que establece la normativa pública, cuyo contenido toma como referencia los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que establecen pautas de comportamiento de las empresas en los ámbitos de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

De este modo, también se exige a los proveedores el cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental cuando corresponda, que faciliten cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que se apliquen a los efectivamente a los trabajadores, así como la garantía de que tienen cubierta su responsabilidad civil, que se encuentran al día en el pago de la Seguridad Social de los trabajadores y que cumplen con la normativa de prevención de riesgos laborales, etc.

2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados

Para llevar a cabo con el mayor rigor y eficacia la actividad relativa a determinados ámbitos de las funciones que tiene atribuidas, el CCS precisa de la contribución especializada de profesionales externos, que se rigen por sus propias exigencias deontológicas, corporativas, etc. El desempeño profesional de estos debe cumplir unos requisitos en cuanto a capacitación, calidad, rigor y objetividad en la labor que desempeñan; labor que, por su finalidad y características, es supervisada por el CCS, pero respetando rigurosamente y en todo momento su autonomía profesional.

I. Peritos tasadores de seguros

A. VALORACIÓN DE DAÑOS

La preceptiva valoración pericial de daños, previa a la indemnización que corresponda por la cobertura de los riesgos extraordinarios o por la de responsabilidad civil de automóviles, es encargada por el CCS en régimen de arrendamiento de servicios a profesionales externos, a los que se exige la titulación universitaria adecuada al tipo de cometido que se les encomienda.

La relación del CCS con los gabinetes periciales y con los peritos tasadores de seguros se formaliza mediante la firma de unas condiciones generales establecidas al efecto, que responden al principio del respeto máximo a la autonomía de los profesionales, con la exigencia de una adecuada prestación del servicio y mediante la aceptación por escrito de la oferta presentada. Los peritos son remunerados por cada encomienda de valoración realizada por el CCS y con arreglo a un baremo de honorarios convenido entre la entidad y estos profesionales.

La gestión de las peritaciones se realiza mediante una aplicación informática integrada en los sistemas de tramitación de siniestros del CCS. Se evita, de este modo, el traslado de documentación en soporte papel entre el perito y el CCS y se agilizan y simplifican los trámites para el asegurado.

Nº de peritos tasadores que prestan servicios al CCS

	2020	2019	2018
Gabinetes	48	48	48
Profesionales independientes	110	111	113

Índices relacionados con las actuaciones periciales

Seguro	2020	2019	2018
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	46.247	105.460	49.334
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	36,1 %	88,3 %	62,3 %
Fondo de garantía (SOA)			
Número de peritaciones	3.231	3.682	3.740
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	18,3 %	16,6 %	16,5 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	1.715	2.247	2.229
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	23,8 %	24,7 %	25,8 %

(*) El número de expedientes registrados incluye los tramitados por los convenios de reembolso en TCA, no así el porcentaje reflejado de expedientes tasados que recoge exclusivamente las peritaciones propias del CCS.

Dada la importancia que para el CCS tienen los servicios prestados por los colaboradores externos en general y los peritos tasadores en particular, en 2013 se puso en marcha un sistema de evaluación de la actuación de los peritos tasadores de seguros de daños materiales y pérdida de beneficios que intervienen en las siniestralidades más importantes, basado en encuestas a las unidades de las delegaciones territoriales y de los servicios centrales del CCS intervinientes en el proceso de tramitación. El CCS, además, realiza encuestas entre los asegurados para valorar la actuación pericial desde diversas perspectivas: trato recibido por el perito; calidad y suficiencia de la información y explicaciones facilitadas por éste, etc. Tal y como se refleja en el apartado 2.1.2, los resultados de las encuestas realizadas a los asegurados muestran un alto grado de satisfacción con el trabajo realizado por el perito.

El Plan de Actuación Trienal 2020-2022 incorpora, en su programa 2.2.5, la realización sistemática de encuestas anuales periódicas para realizar, con posterioridad, un análisis de los resultados de las mismas y poder verificar la calidad del servicio profesional de todos colaboradores externos.

B. CONTROL DE PERITACIONES SAC

En su papel de reasegurador del ramo del seguro agrario combinado (SAC), el CCS tiene encomendada la función del control de las peritaciones, que realizan los peritos designados por Agroseguro, con los siguientes objetivos:

- Ser un elemento de garantía, legal y técnica, no solamente para el propio CCS, como reasegurador, sino para todas las personas e instituciones intervinientes en los SAC: las dos partes del contrato y la propia Administración.
- Homogeneizar, en lo razonable, los criterios de actuación pericial.
- Conseguir tasaciones del máximo nivel técnico.
- Mejorar los métodos de peritación, y por extensión, de todo el funcionamiento del sistema de los SAC.

Para ese control pericial el CCS cuenta con su propio personal y además contrata –con análogos criterios y estructura de gastos que los peritos del seguro de riesgos extraordinarios y de responsabilidad civil del automóvil- los servicios de profesionales independientes, que elaboran informes sobre los aspectos técnicos y metodológicos de las peritaciones realizadas en campo por los peritos de Agroseguro.

De una parte, para la peritación de siniestros en producciones agrícolas y forestales, Agroseguro ha recurrido a los servicios de 362 peritos en 2020. Algunas de las tasaciones de 147 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en ese año. Ello supone que un 40,61% de los peritos activos en 2020 ha tenido relación profesional con alguno de los controladores del CCS en la campaña.

Y de otra, para la peritación de siniestros en producciones pecuarias, Agroseguro ha recurrido en 2020 a los servicios de 118 peritos. Algunas de las tasaciones de 51 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de un 43 % de los peritos activos en 2020 ha sido objeto de control.



Durante 2020 el CCS realizó el control de peritaciones en 2.880 parcelas agrícolas, con una superficie global de 3.600 hectáreas. Ello supone aproximadamente el 0,46 % de las parcelas siniestradas y el 0,44 % de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 305 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,33 % de los siniestros de este tipo.

II. Peritos médicos

En el seguro de responsabilidad civil del automóvil y en la cobertura de los riesgos extraordinarios el CCS recurre a los servicios de peritos médicos (sean personas físicas o gabinetes), profesionales expertos en daños personales que valoran las secuelas de los afectados y determinan la existencia y el grado de intensidad de las incapacidades temporales parciales, totales o absolutas de los perjudicados, si bien en ningún caso determinan el importe de la indemnización. Estos profesionales son remunerados por cada encargo solicitado conforme a un baremo de honorarios acordado con el CCS.

Cabe resaltar la labor de asesoramiento de los peritos médicos a las delegaciones territoriales en el marco de la dinámica transaccional y desjudicializadora emprendida por el CCS, bajo el impulso de la dirección de la entidad, en materia indemnizatoria dentro de la actividad del seguro obligatorio de responsabilidad civil del automóvil. La importancia de esta labor de asesoramiento se ha acrecentado desde 2016, momento en que entró en vigor el nuevo sistema legal de valoración de los daños y perjuicios ocasionados a las personas en accidentes de circulación (Ley 35/2015), conocido como “Baremo de daños personales”. El CCS ha pedido a sus peritos médicos informes periciales más exhaustivos,

adaptados en su estructura a la nueva normativa y con toda la información desglosada por conceptos indemnizatorios con el fin de que el CCS pueda emitir a los perjudicados ofertas motivadas de indemnización claras, ordenadas y totalmente adaptadas a las exigencias legales y pueda, simultáneamente, continuar impulsado su orientación transaccional a pesar de la mayor complejidad del nuevo marco legal. Al mismo tiempo, en los casos de lesiones graves que sufren de un periodo largo de evolución hasta su consolidación, la red pericial médica del CCS se ha convertido en un instrumento clave para que nuestra entidad pueda ir conociendo la evolución de las lesiones y concediendo al lesionado de forma periódica anticipos a cuenta de la indemnización final.

La comunicación del CCS con sus peritos médicos se mantienen a través de una plataforma web que agiliza significativamente la tramitación de las indemnizaciones en beneficio de los perjudicados.

El CCS está especialmente atento a la calidad de la prestación del servicio de los peritos médicos y a su capacidad de adaptación al nuevo sistema legal, y ello a través de encuestas de calidad realizadas a las unidades gestoras de las indemnizaciones, al estilo de las que se realizan en relación a los peritos de daños materiales y pérdidas de beneficios.

Peritos médicos

	2020	2019	2018
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	15	15	15

III. Letrados

Para la gestión de asuntos sometidos a procedimientos judiciales el CCS contrata los servicios de abogados colegiados en ejercicio, a los que se habilita como letrados sustitutos por la Abogacía General del Estado, puesto que la representación y defensa del CCS en los procedimientos judiciales la ostentan los Abogados del Estado. Dicha contratación se efectúa en régimen de arrendamiento de servicios.

Índices relacionados con las actuaciones de los letrados

Seguro	2020	2019	2018
Riesgos extraordinarios			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	280	277	242
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	0,2 %	0,2 %	0,3 %
Fondo de garantía			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	6.661	8.205	8.833
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	37,8 %	36,8 %	39,1 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	144	168	152
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	1,9 %	1,8 %	1,7 %

Los accidentes de circulación generan un alto número de procesos judiciales, sobre todo cuando se trata de daños personales. En estos supuestos el CCS pone su empeño en incentivar la resolución de siniestros mediante acuerdos entre las partes, en beneficio de las víctimas y de los perjudicados.

La comunicación entre el CCS y los letrados se realiza de forma electrónica mediante una plataforma web que, junto con las plataformas de peritos médicos y peritos tasadores de daños, ha venido a aumentar la eficiencia en el proceso de tramitación de los expedientes de siniestro y, a la postre, en la atención al asegurado.

Como en el caso de los peritos tasadores de seguros y de los peritos médicos, también en relación con los letrados se aplica un mecanismo de contraste de la calidad del servicio que prestan al CCS.

IV. Entidades bancarias colaboradoras

A la vista del gran número de transacciones y operaciones bancarias a que da lugar la actividad del CCS, es indudable la gran importancia de las relaciones con estas entidades, sobre todo en lo que afecta a la mejor y rápida atención a los asegurados y otros grupos de interés, por lo que a pagos y transacciones bancarias se refiere.

Con las entidades bancarias colaboradoras se han establecido sistemas de comunicación de banca electrónica que utilizan procesos homogéneos. A ellos se añaden servicios específicos, tales como:

- Servicio de pago en ventanilla de las primas del seguro obligatorio de vehículos a particulares e importes de las deudas exigibles pendientes de cobro en expedientes de recobro.
- Servicio telemático de ingreso de los recargos obligatorios sobre los contratos de seguro o pagos en ventanilla.
- Cobro por medio de tarjeta de crédito de la prima de los seguros del automóvil e importes de las deudas exigibles pendientes de cobro en expedientes de recobro.
- Gestión de ofertas de compra de créditos de entidades en liquidación.
- Gestión de embargos y devoluciones.

V. Centros sanitarios

Para la atención médica y hospitalaria de los lesionados en accidentes de circulación, el CCS, en el marco legal del seguro de responsabilidad civil del automóvil, viene suscribiendo convenios de asistencia sanitaria, conjuntamente con Unespa, con los diferentes servicios de salud públicos y privados, así como de emergencias sanitarias. Estos convenios constituyen –en el ámbito privado y en el público– un instrumento fundamental en el funcionamiento del seguro obligatorio de automóviles, cuyo fin prioritario es la protección de las víctimas de accidentes de tráfico.

El gran número de víctimas en accidentes de circulación de vehículos a motor que precisan de asistencia hospitalaria, el proceso de facturación por dicha atención y la complejidad en la determinación de las responsabilidades civiles en determinados asuntos, propiciaron la celebración de tales convenios en beneficio de todas las partes implicadas, con homogeneización de prestaciones y tarifas y la consiguiente presteza en la asistencia y en los pagos.

Para la tramitación ágil y simplificada de los partes de lesionados, de la facturación y del pago en beneficio de los centros sanitarios y de las propias entidades aseguradoras, se emplea un sistema informatizado y centralizado de facturación impulsado por Unespa (sistema CAS), respaldado por el CCS y articulado en la práctica a través del centro de proceso de datos de la sociedad TIREA, participada por las entidades aseguradoras y el propio CCS. Además, los centros sanitarios firmantes de los convenios cuentan con acceso on-line para la consulta del FIVA desde la página web del CCS.



Los convenios de asistencia sanitaria constituyen un inmejorable instrumento de protección a las víctimas de los accidentes, puesto que a través de ellos se evita, en todo caso, que la persona lesionada y hospitalizada tenga que adelantar el importe de la asistencia hospitalaria recibida.

Durante 2020 han estado en vigor los siguientes convenios:

Convenios de asistencia con centros sanitarios

Convenios de asistencia sanitaria derivada de accidentes de tráfico con los servicios públicos de salud de las diferentes comunidades autónomas.
(El Servicio Balear de la Salud no se ha adherido a este convenio)

Convenio Marco de asistencia sanitaria para lesionados de tráfico en el ámbito de la sanidad privada.

Convenio Marco para la atención de la asistencia sanitaria futura en el ámbito de la sanidad pública.

Convenio Marco de colaboración para el tratamiento y rehabilitación del daño cerebral adquirido como consecuencia de hechos de la circulación en el ámbito de la sanidad privada.

Convenio de atención a lesionados de tráfico mediante servicios de emergencias sanitarias.

Durante el año 2020, el CCS, junto con UNESPA y las entidades firmantes de los diferentes convenios, ha participado en diferentes negociaciones:

- Renovación del Convenio Marco de Emergencias Sanitarias 2021-2023.
- Prórroga del Convenio de Asistencia Sanitaria Pública para el año 2021.
- Sobrecostes de tarifas ocasionadas por la pandemia en los diferentes convenios de asistencia sanitaria.

De igual forma, representantes del CCS han participado en las subcomisiones y comisiones de ámbito nacional, de vigilancia de los diferentes convenios, así como en el grupo de trabajo para la elaboración de un manual de criterios del convenio con la sanidad privada.

2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios

El CCS, en la contratación de obras, servicios y suministros, aplica unos procedimientos que, basados en la transparencia, el equilibrio y el respeto mutuo, persiguen el mantenimiento de las buenas relaciones con las empresas proveedoras.

Los contratos que realiza el CCS se rigen por el derecho privado, civil o mercantil, siéndoles de aplicación las previsiones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, referidas a las entidades del sector público que no tienen el carácter de poderes adjudicadores.

Las licitaciones que realiza el CCS se ajustan, en lo relativo a los principios de publicidad y concurrencia, a los criterios siguientes:

- Anuncio público de las licitaciones en el BOE y en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<http://contrataciondelestado.es>) para los contratos de obras de valor estimado superior a 1.000.000 euros, y para los contratos de suministros, servicios y otros de valor estimado superior a 600.000 euros.
- Anuncio público de las licitaciones en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<http://contrataciondelestado.es>) para contratos de obras de valor estimado comprendido entre 500.000 y 1.000.000 euros, y para contratos de suministros, servicios y otros de valor estimado comprendido entre 300.000 y 600.000 euros.
- Concurrencia de ofertas mediante solicitud, al menos, a tres empresas capacitadas para la realización del objeto del contrato, para contratos de obras cuyo valor estimado esté comprendido entre 50.000 y 500.000 euros, y para contratos de suministros, servicios y otros cuyo valor estimado esté comprendido entre 25.000 y 300.000 euros. El número de ofertas a solicitar por las unidades gestoras será proporcionado a la cuantía del contrato, objeto, ámbito geográfico, características y circunstancias del sector, de manera que se asegure, en cada caso, un adecuado nivel de concurrencia.
- Tramitación con una sola oferta en los casos siguientes:
 - Cuando, por razones técnicas o artísticas o por motivos relacionados con la protección de derechos de exclusiva, el contrato solo pueda encomendarse a una empresa determinada o no resulte conveniente promover la concurrencia, debiendo, en estos casos, justificarse las circunstancias que motivan dicha actuación.
 - Suministros, obras y servicios adquiridos a través del sistema estatal de contratación centralizada a los proveedores adjudicatarios de los acuerdos marco de dicho sistema, en las condiciones establecidas en los mismos.
 - Contratos con proveedores homologados, conforme al Procedimiento de homologación de proveedores del CCS.
 - Contratos que, por una imperiosa urgencia resultante de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación y no imputables al mismo, apreciada por el Comité de Dirección de la entidad, se precisen realizar de manera inmediata.
 - Contratos menores, considerándose como tales aquellos cuya cuantía es inferior a 50.000 euros en obras y 25.000 euros en los restantes contratos.

Todas las contrataciones se formalizan mediante la firma de un contrato, garantizando siempre los principios de transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación a todos los licitadores.



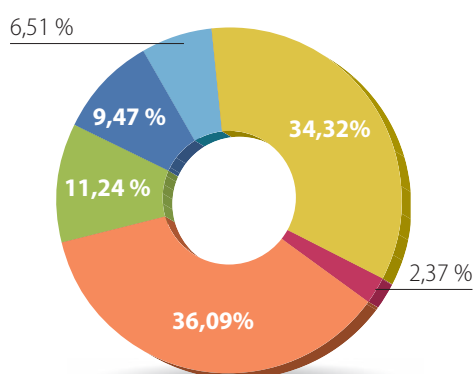
El CCS difunde, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público y de su página web todas las formalizaciones de los contratos que se realizan en la entidad.

Contratos formalizados

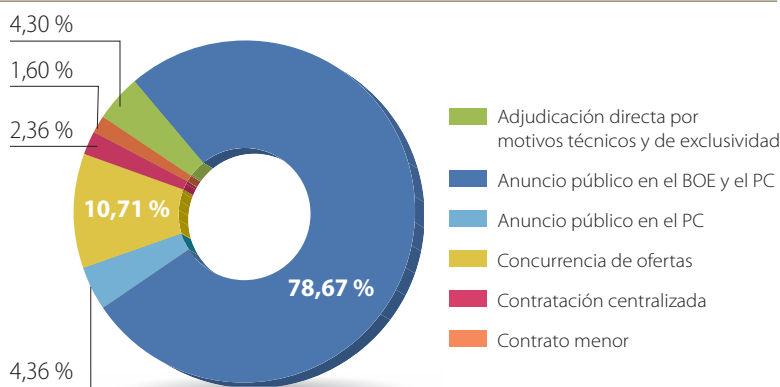
Procedimiento de tramitación	Nº de contratos	% por Nº de contratos	Volumen (€)	% por Volumen (€)
Adjudicación directa por motivos técnicos y de exclusividad	19	11,24 %	1.310.067,17	4,30 %
Anuncio público en el BOE y en el PC	16	9,47 %	23.385.973,53	76,67 %
Anuncio público en el PC	11	6,51 %	1.329.476,95	4,36 %
Concurrencia de ofertas	58	34,32 %	3.266.630,64	10,71 %
Contratación centralizada	4	2,37 %	719.400,01	2,36 %
Contrato menor	61	36,09 %	489.992,40	1,61 %

Mostrando estadísticas del 01-01-2020 al 31-12-2020

Porcentaje por Nº de contratos



Porcentaje por volumen (€)



En este contexto de relaciones, el objetivo del CCS es impulsar que los proveedores de suministros y servicios asuman un mayor compromiso en relación con la protección del medio ambiente, que ya se está aplicando en algunos aspectos, como es el caso de la exigencia de aplicación de la Norma ISO-14001 en algunos contratos de servicios, o el requisito de retirada por recompra en el pliego de suministro de equipos informáticos. Por otro lado, en los contratos de realización de obras se presta una atención especial al cumplimiento por el adjudicatario de todas las obligaciones y responsabilidades en materia de medio ambiente y residuos de la construcción.

2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores

El CCS, consciente de que el cumplimiento por las empresas de las obligaciones de pago con los proveedores es una de las claves del funcionamiento de la economía real (con mayor incidencia si cabe en el caso de las administraciones y empresas públicas, por la importancia de los flujos financieros que generan), se ha propuesto reducir lo más posible los plazos de pago (que será inferior a 30 días según lo previsto en el artículo 4 de la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales) y, en este sentido, tiene establecidas unas directrices internas para acelerar al máximo la conformidad de las facturas de los diferentes proveedores y disminuir así en lo posible los plazos de pago de las mismas. Para este fin el CCS tiene diseñados unos calendarios de pagos semanales, con un proceso muy simplificado de tramitación de las facturas que no compromete, en ningún caso, el adecuado control de las mismas.



El plazo medio de pago a los proveedores durante 2020 ha sido de 11,3 días.

A raíz de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, el Consorcio dio los pasos necesarios para crear un punto general de registro de facturas que estuviera integrado en el sistema de aplicaciones y en el que los proveedores de la entidad pudiesen presentar sus facturas electrónicas. Así, y en su condición de proveedor de las administraciones públicas, el CCS, a partir de enero de 2015 comenzó a emitir facturas electrónicas para el cobro de alquileres de edificios. A lo largo del ejercicio 2020 se emitieron 58 facturas electrónicas sobre un total de 366, lo que supone un 15,85 % de las facturas emitidas, que se corresponden prácticamente al 100 % con el número de arrendatarios públicos.

En el caso de los organismos públicos tomadores de pólizas de seguro obligatorio de automóviles contratadas con el CCS, se les emite a primeros de cada año una liquidación anual de las cuotas del seguro obligatorio del ejercicio correspondiente y regularización del ejercicio anterior, debiendo realizar el abono de la misma en el plazo de un mes desde su recepción.

A 31 de diciembre de 2020 constaban 208 organismos tomadores con pólizas vigentes y renovables anualmente, por lo que a principios de 2021 se procedió a la emisión de las correspondientes liquidaciones.

Aunque el documento de liquidación no es una factura sino el documento en el que se recoge el importe total de los recibos de seguro obligatorio de automóviles, a aquellos organismos que han facilitado los datos necesarios que establece la normativa sobre facturación electrónica se les facilita la liquidación a través de la aplicación de facturación electrónica. En concreto, la liquidación de las cuotas de seguro obligatorio del ejercicio 2021 y regularización de las cuotas del ejercicio anterior se ha facilitado a través de la aplicación de facturación electrónica a 92 organismos tomadores.

2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles

Los arrendatarios de inmuebles constituyen una categoría de clientes relevante para el CCS.

El CCS es propietario de todos los inmuebles que utiliza para uso propio: sede central más los pertenecientes a sus 16 delegaciones territoriales. Además, es propietario de otros 20 inmuebles (que totalizan en torno a 112.000 m²) que mantiene en régimen de explotación a través de contratos de arrendamiento, con rentas que se fijan de acuerdo con los parámetros del mercado y que, en su totalidad, se dedican a uso de oficinas.

La inversión en inmuebles representó, al cierre de 2020, el 5,9 % del total de las inversiones a valor de mercado, en línea con el promedio de las entidades aseguradoras de vida y no-vida que operan en el mercado español. En la búsqueda de la máxima eficiencia, la inversión inmobiliaria opera sobre la base del profundo conocimiento del mercado y de una selección cualificada en la compra de inmuebles y en la aceptación de los arrendatarios, preferentemente grandes clientes institucionales públicos y privados que ofrecen garantía de continuidad en los contratos. Estas inversiones tienen como expectativa una rentabilidad a medio y largo plazo, careciendo de una orientación especulativa.

El CCS dedica especial atención al mantenimiento y conservación de los edificios en explotación, desde una perspectiva sostenible y de protección medioambiental, con el fin de asegurar permanentemente la funcionalidad, operatividad y seguridad de los mismos. Las actuaciones en estos inmuebles pasan por un seguimiento continuo del estado general del edificio y de los trabajos de mantenimiento que se realizan en las instalaciones.

Las principales actuaciones de mejora y conservación en los inmuebles propiedad del CCS, a lo largo de 2020, se han realizado en los siguientes edificios:

- **Paseo de la Castellana, 44, Madrid.** Se han terminado los trabajos de reforma integral e implantación del usuario, logrando una Calificación Energética A.
- **Paseo de la Castellana, 32, Madrid.** Se ha procedido a la renovación del alumbrado de la planta baja, instalando equipos de tecnología led.
- **Prim, 12, Madrid.** Se han iniciado los trabajos de la reforma integral del edificio. El objetivo marcado es la obtención de una Calificación Energética A, así como la certificación de eficiencia energética LEED en la categoría Gold.
- **Paseo de la Castellana, 14, Madrid.** Se han iniciado los trabajos de redacción del proyecto de reforma del edificio. El objetivo marcado es la obtención de una Calificación Energética A.
- **Paseo de la Castellana, 19, Madrid.** Se han iniciado los trabajos de redacción del proyecto de reforma del edificio. El objetivo marcado es la obtención de una Calificación Energética A, así como la Certificación Passive House.

Además, durante 2020, con la aparición del coronavirus SARS-CoV-2, se ha prestado especial atención a las instalaciones de climatización y de ventilación adaptándolas, en lo posible, a los nuevos requerimientos.

Todos los edificios en explotación cuentan con su correspondiente seguro multirriesgo del tipo combinado industrial, además del seguro de responsabilidad civil del propietario.

Como consecuencia de la entrada en vigor del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, en 2013 se completó el proceso de obtención de las certificaciones de eficiencia energética para todo el patrimonio inmobiliario del CCS. Durante 2020 se ha continuado con el proceso de actualización y mejora de dichas certificaciones.



En 2020 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 21,8 millones de euros, lo que supone un incremento del 0,5 % con respecto a 2019, a pesar del ajuste del mercado de arrendamiento de oficinas. A cierre de 2020 el nivel de ocupación fue del 83 %, situándose ligeramente por encima del nivel de cierre del ejercicio anterior.



Edificio en Paseo de la Castellana, 14, Madrid.



Edificio en Paseo de la Castellana, 44, Madrid.

2.5. Los medios de comunicación

En la estrategia del CCS destaca como aspecto fundamental el mantenimiento de las mejores relaciones con los medios de comunicación, no solamente desde la perspectiva reputacional, sino sobre todo atendiendo a la gran contribución que pueden prestar y prestan para un mejor servicio del CCS a la sociedad, facilitando la más transparente, completa y clara información sobre los distintos aspectos de la actividad de la entidad.

La presencia del CCS en los medios de comunicación se realiza a través de medios de información general, que dan difusión a las distintas facetas de la actividad del CCS y, sobre todo, a través de los medios especializados del sector asegurador, que publican notas informativas, entrevistas o artículos. Ciertamente, los medios de comunicación representan un vehículo muy eficiente en la política de información del CCS con ocasión de siniestralidades importantes o en los supuestos de entrada en liquidación de una entidad aseguradora, mediante la inserción de anuncios en los medios de prensa.



Anuncios relacionados con las funciones del CCS.

A lo largo del año 2020 el CCS publicó:

- 6 anuncios informativos en diarios de ámbito nacional para informar a los asegurados sobre los procedimientos de liquidación de entidades aseguradoras.
- 24 anuncios en diarios de ámbito local y nacional sobre venta de inmuebles procedentes de la liquidación de entidades aseguradoras.

Por otro lado, durante 2020 y como es habitual, la entidad ha atendido múltiples solicitudes de información por parte de los medios de comunicación (principalmente periódicos y emisoras de radio locales) acerca de la gestión por el CCS de las siniestralidades que han tenido mayor repercusión social. En el marco de esa labor informativa, el CCS ha ido actualizando periódicamente a los medios los datos más relevantes sobre la evolución temporal de la gestión de siniestros y el volumen de pagos realizados a los asegurados afectados.

De cara a la información hacia el interior de la institución, el CCS realiza desde el año 2012 un resumen de prensa diario, que recoge las noticias más relevantes de la prensa impresa y digital sobre diversos aspectos: el propio CCS y la DGSFP, el sector asegurador, cuestiones económicas e inmobiliarias, así como otras de coyuntura nacional e internacional. Este resumen se difunde a una lista de destinatarios por correo electrónico, aunque desde el año 2018 está disponible para todo el personal del CCS a través de la intranet corporativa.



2.6. Otras instituciones públicas y privadas

2.6.1. Ámbito español

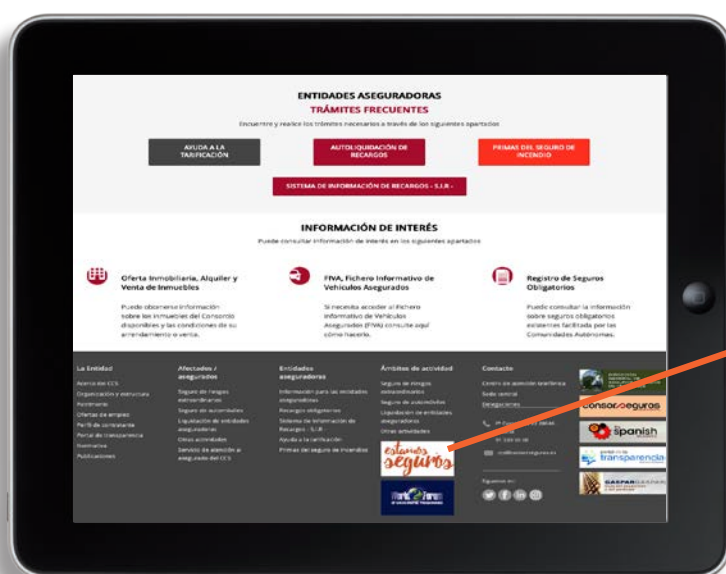
Otra vía que tiene el CCS para poner de manifiesto su presencia en la sociedad es a través de las múltiples relaciones que la entidad, en el ejercicio de sus funciones, establece con numerosos organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, siempre en un plano de colaboración y de respeto mutuos. El CCS se ubica en la sociedad en la intersección entre el sector asegurador privado y, por tanto, todos los asegurados en España, el Estado y todos los organismos con competencias en las funciones que abarca el CCS, públicos o privados. Por lo tanto, en esta posición pivotal, es natural que se establezcan relaciones con todos los actores para el beneficio de toda la sociedad española.

La relación del CCS con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) es de especial significación, pues tiene de ella una dependencia orgánica a través de la cual la entidad se integra en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Además, el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones es el Presidente del CCS y de su Consejo de Administración.

Lugar destacable merecen también las relaciones con las instituciones que representan a los principales colectivos del sector asegurador español, alguna de las cuales ya se ha mencionado con anterioridad. Estas relaciones empiezan por las aseguradoras, y siguen por los mediadores de seguros, los gerentes de riesgos y los peritos tasadores de seguros. En este sentido cabe citar a las siguientes instituciones:

- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Unespa)
- Colegios de Mediadores de Seguros y su Consejo General
- Asociación Española de Corredurías de Seguros (ADECLOSE)
- Asociación Española de Gerencia de Riesgos (AGERS)
- Iniciativa Gerentes de Riesgo Españoles Asociados (IGREA)
- Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías (APCAS)
- Confederación Española de Mutualidades (CNEPS)

El CCS es un activo participante en el Plan de Notoriedad del Seguro de Unespa, en el que se inserta la campaña “Estamos Seguros”. La campaña cuenta con una Web a la que se puede acceder desde la página Web del CCS a través de un enlace habilitado al efecto.



También se mantienen distintos tipos de relación, dependiendo de su diferente nivel de participación, con otras instituciones y organizaciones, y en algunas de ellas –representando un mayor grado de presencia institucional y de relación- la entidad está representada en sus órganos de gobierno, como es el caso de las siguientes instituciones:

- Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles (Ofesauto)
- Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras (TIREA)
- Agrupación Española de los Seguros Agrarios Combinados (Agroseguro)
- Instituto de Investigación sobre Reparación de Vehículos, S.A. (Centro Zaragoza)
- Centro Nacional de Prevención de Daños y Pérdidas (CEPREVEN)
- Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)

El CCS es, asimismo, miembro asociado de las dos siguientes organizaciones:

- Servicio de Estadísticas y Estudios del Sector Seguros en España (ICEA)
- Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros (SEAIDA)

De especial relevancia para la función del CCS es la prevención y mitigación de riesgos, sobre todo en lo que respecta a los riesgos extraordinarios, donde la entidad apuesta por uno de los aspectos fundamentales en este terreno: un mejor conocimiento de los riesgos, fomentando su identificación, la investigación y su divulgación. Por eso son destacables las relaciones de colaboración con instituciones y organismos, colegios profesionales y universidades que desarrollan su actividad en el campo de la investigación o de la gestión de riesgos catastróficos. En este ámbito son particularmente destacables las relaciones con, entre otros, los siguientes organismos e instituciones:

- Dirección General de Protección Civil y Emergencias (DGPCE), del Ministerio del Interior
- Dirección General del Agua (DGA), del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD)
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME), del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
- Instituto Geográfico Nacional (IGN), del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), del MITERD
- Oficina Española de Cambio Climático (OECC), del MITERD
- Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)

En el marco de la intensa cooperación del CCS con la Dirección General del Agua (recuérdese que la inundación es el riesgo extraordinario por el que la institución indemniza casi 70 de cada 100 euros) el año 2020 ha marcado un hito importante: la aprobación del Real Decreto 1158/2020, de 22 de diciembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones para el desarrollo de planes piloto de fomento de la adaptación del riesgo de inundación de las edificaciones, equipamientos e instalaciones o explotaciones existentes en los términos municipales de Los Alcázares, San Javier, Torre-Pacheco, Cartagena y San Pedro del Pinatar (Murcia), por parte del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD). Se trata de una iniciativa pionera, por la que se van a invertir 3 millones de euros de fondos públicos (del MITERD) para abordar mejoras en edificaciones públicas y privadas existentes de forma que se reduzca su vulnerabilidad frente al riesgo de inundación. Los cinco municipios del Campo de Cartagena seleccionados y la proporción del reparto de fondos entre ellos se basa directamente en la experiencia siniestral del CCS por inundación. De esta manera, se aborda un enfoque proactivo y directo para la reducción de la siniestralidad que afecta directamente al CCS y para la mejora de la resiliencia de una zona especialmente castigada por las inundaciones. El CCS aportará, además, su experiencia pericial para la evaluación de los proyectos y las propuestas presentadas.



Además, el CCS sigue colaborando en la realización de seminarios de concienciación del riesgo de inundación con actores locales y sectoriales, en colaboración con la Dirección General del Agua y los distintos organismos de cuenca. En 2020 se pudieron hacer dos de ellos en formato presencial, durante el primer trimestre, y el resto se ha hecho por medios telemáticos.

Durante 2020 también se ha mantenido y profundizado la colaboración con la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), que se ha plasmado en la activa participación del CCS en el nuevo Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (PNACC) 2021-2030. En 2020 también ha culminado un proyecto en el que se venía trabajando durante los años anteriores, la publicación, por primera vez en España, de una monografía sobre los "Impactos, vulnerabilidad y adaptación al cambio climático en la actividad aseguradora". El CCS, junto con otros actores importantes como Unespa, Agroseguro o ENESA y, naturalmente, la OECC, responsable de la edición, ha trabajado en la definición de los contenidos y la realización de esta monografía, adaptada a las circunstancias del mercado español, peculiar a este respecto por la propia existencia del CCS y el impacto –positivo– de sus funciones en la adaptación al cambio climático y el papel del sector asegurador en su conjunto al respecto.

Tras superar diversas dificultades burocráticas y administrativas, el proyecto para la estimación económica de los daños que puedan producir los maremotos en las costas españolas, para los que el CCS suscribió un Convenio en 2019 con el Instituto Geológico y Minero de España (IGME), ha alcanzado en 2020 un nivel de desarrollo adecuado y en la actualidad este proyecto progresa con normalidad y buen ritmo.

2.6.2. Relaciones internacionales

El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) es una institución singular a nivel internacional. Parte de su singularidad proviene de la forma en que presta sus funciones, de la naturaleza holística de sus coberturas, como es el caso del Seguro de Riesgos Extraordinarios o de sus funciones relacionadas con el Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA). Otra parte de esta singularidad se debe a su naturaleza de institución pública fuertemente integrada en el mercado asegurador privado, a quien complementa y fortalece, a su dependencia orgánica del regulador y a su relación directa con todos los asegurados. Por último, otra causa de singularidad es el hecho de que, en otros países, las funciones que realiza el CCS se llevan a cabo por diversas instituciones diferentes, o con sistemas muy diferentes entre sí, en no pocas ocasiones ad-hoc y con naturaleza reactiva, mientras que en el CCS se aglutinan todas estas soluciones aseguradoras y no aseguradoras en una sola institución, y estas funciones se llevan por lo general a cabo de modo proactivo, en lo que es un arreglo institucional y funcional con décadas de actividad y experiencia.

Por todo este cúmulo de singularidades, el CCS es una institución que suscita un gran interés a nivel internacional. Las fuentes de este interés son varias; por una parte proviene tanto de entidades que realizan parte de las funciones del CCS en otras jurisdicciones, como de aseguradoras extranjeras que necesitan un mejor conocimiento del funcionamiento del sistema español. Por otra, procede de entidades relacionadas o no con el seguro que abordan cuestiones sobre los riesgos y su aseguramiento, contemplando asuntos que van desde la capacidad financiera del seguro de catástrofes a los retos que plantea el cambio climático, tanto desde la perspectiva de la capacidad de asegurarlos como de la promoción del seguro como una herramienta para la adaptación. Igualmente, el CCS, como fuente de datos de daños catastróficos, atrae el interés de entidades internacionales implicadas en la reducción de los riesgos de desastre y por ello participa en varios proyectos europeos al respecto.

La aparición de la pandemia de la COVID-19 ha traído al primer plano del panorama internacional la cobertura de riesgos sistémicos emergentes o agravados. A los dos temas principales en este género -los ciberriesgos y el cambio climático-, se han añadido las pandemias. Si bien no era un tema ignorado, la percepción global del impacto de un evento como el que aún vivimos lo ha elevado al primer plano. Y esta consideración general de estos riesgos sistémicos de gran impacto ha llamado la atención sobre las asociaciones público-privadas para abordar su aseguramiento, lo cual ha elevado el interés preexistente sobre soluciones como las que aborda el CCS.

En este amplio contexto son muchas las actividades que se realizan en el seno de organizaciones multilaterales, como en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en cuyo grupo asesor de alto nivel para la gestión financiera de los riesgos catastróficos participa, cuya actividad durante 2020 se centró en el tratamiento del riesgo de pandemia y su asegurabilidad; o en la Comisión Europea, donde el CCS tiene presencia en el grupo de expertos sobre riesgos catastróficos, participando como parte interesada en algunos proyectos europeos orientados a la reducción de los daños por catástrofes naturales, particularmente por inundaciones, como Saferplaces (lugar de estudio en España, Pamplona), Naiad (Medina del Campo), LODE (Lorca) o RE5CCUE (Badalona).

También se han continuado los trabajos en la Red de Expertos en Riesgos Catastróficos del EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones), con numerosas reuniones centradas en la recopilación de datos de daños asegurados con el fin de establecer la cobertura aseguradora o el estudio de modelos predictivos para arrojar resultados que sean de utilidad para la previsión de los impactos en la actividad aseguradora.

En 2020, y de forma coordinada con Unespa, se ha materializado la participación del CCS en el Grupo de Sostenibilidad de Insurance Europe, cuyas actividades están bastante relacionadas, o son complementarias, a la de la Red de Expertos en Riesgos Catastróficos de EIOPA. Buena parte de su trabajo consiste en responder a las solicitudes de información de los proyectos de EIOPA y también hace hincapié en otras cuestiones como la definición de indicadores de sostenibilidad, la taxonomía de los productos de inversión o la contratación sostenible de seguros. Como no podía ser de otro modo, la pandemia y sus impactos también han ocupado parte de las actividades.

El CCS busca aprender conjuntamente y buscar sinergias a través de los foros, en general informales, de encuentro entre entidades o cuadros de coaseguro de naturaleza similar o con funciones parcialmente comunes a las del CCS, como son el Foro Internacional de Programas de Garantía del Seguro (IFIGS, por sus siglas en inglés), el Foro Internacional de Pools para el (Rea)seguro del Riesgo de Terrorismo (IFTRIP, por sus siglas en inglés) y el Foro Mundial de Programas de seguro de Catástrofes (WFCP, por sus siglas en inglés). En tanto que organismo que forma parte de los mecanismos internacionales para la compensación de víctimas de accidentes de circulación transfronterizos y lucha contra el fraude, el CCS participa en las reuniones y grupos de trabajo auspiciados por el Council of Bureaux para el seguro obligatorio del automóvil, que aglutina por primera vez en 2020 a todos los organismos nacionales de seguros de automóviles.

Por último, la web juega un papel cada vez más importante en la actividad internacional del CCS: sea a través de su página web institucional, un 14,45 % de sus usuarios proceden del extranjero, de la web del World Forum of Catastrophe Programmes, que se gestiona desde el CCS y, muy en particular, por la revista Consorsuros Digital, donde uno de cada tres visitas proceden del exterior. A lo largo de 2020 también se han reforzado singularmente las redes sociales del CCS que, con su alcance global, también tienen un impacto internacional.

2.6.3. Colaboración en el campo de la formación

El CCS tiene gran interés en mantener y profundizar en la colaboración con universidades, fundaciones y otras instituciones para la capacitación de estudiantes universitarios y profesionales en torno a materias relacionadas con la actividad del CCS.



Instituciones con las que el CCS mantiene acuerdos en el terreno de la formación, con vigencia en 2020:

- Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados
- Fundación INADE, Instituto Atlántico del Seguro
- Fundación de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)
- ICEA
- Universidad de Alicante

Desde 1999 el CCS colabora con el Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros para la realización de acciones formativas que se encuentren vinculadas al sector de los seguros privados.

Con la Fundación INADE (Instituto Atlántico del Seguro) el CCS colabora desde 2017 para desarrollar programas informativos y formativos que contribuyan al fomento de la cultura de riesgos y seguros en la sociedad y a la formación de profesionales cualificados, particularmente en el ámbito de la cobertura de los riesgos extraordinarios, además de impulsar estudios de investigación y su difusión sobre materias de interés para ambas partes.

El convenio de colaboración suscrito con la Fundación SEPI favorece la formación y la toma de contacto con el mundo de la empresa –en este caso, con el CCS- de jóvenes titulados universitarios, que son seleccionados por la Fundación sobre la base de sus expedientes académicos.

Con ICEA, el CCS colabora en el impulso y organización de jornadas o seminarios que sirvan para la divulgación de la institución aseguradora. Asimismo se promueven actuaciones conjuntas de investigación y estudios en materias relacionadas con su actividad.

Desde el año 2010 el CCS viene colaborando con la Universidad de Alicante mediante el patrocinio de un Máster en “Planificación y Gestión de Riesgos Naturales”, que ha hecho posible que dicha formación de postgrado haya sido recibida por más de un centenar de graduados universitarios. 2019 comenzó estrenando un nuevo convenio entre el CCS y la Universidad de Alicante que consolida y prolonga esta colaboración en el tiempo.

El CCS también participa en la docencia del Máster interuniversitario en Gestión de Desastres de la Universidad Complutense y la Universidad Politécnica de Madrid y en la del Máster de Ingenieros de Caminos de la Universidad Politécnica de Madrid, así como en otras actividades formativas de la Escuela Nacional de Protección Civil o la Confederación Hidrográfica del Júcar, por citar algunos ejemplos.

2.7. El personal

El personal es un pilar esencial en la sostenibilidad corporativa del CCS. Es obvio decir que es básico e imprescindible para el desarrollo eficaz de las funciones de la entidad, y es muy importante destacar que también se hace un esfuerzo para hacer efectiva la compatibilidad entre sus objetivos personales y profesionales con las necesidades de la organización.

Esta concepción estratégica de los aspectos laborales y de los derechos de los trabajadores se basa en normas reconocidas e internacionalmente adoptadas y desarrolladas por la legislación española. El CCS aplica en este marco el principio de no discriminación e igualdad de trato, no solamente con su personal, sino también en las relaciones con el resto de los grupos de interés.

La naturaleza jurídica del CCS implica necesariamente la aplicación de las políticas comunes al sector público en esta materia, lo que no impide que la entidad desarrolle, además, una estrategia propia en el área de los recursos humanos, amoldada a los objetivos específicos de la organización.

2.7.1. Comunicación y servicios al personal

La comunicación interna es un pilar básico en los actuales modelos de gestión empresarial. Informar al personal sobre los proyectos e iniciativas, actividades y los resultados alcanzados y transmitir cómo su trabajo puede incidir en la marcha de la empresa, ayuda a mejorar la efectividad, a promover la confianza y a dar sentido de pertenencia a la organización, haciendo llegar a toda la plantilla la estrategia, los objetivos y la cultura del CCS.

Es una herramienta que favorece el compromiso mutuo y una cooperación constructiva. Conocer la opinión de los empleados a la hora de identificar problemas y las posibles soluciones a los mismos, conduce a generar cambios y a una mejora de resultados y condiciones de trabajo.

I. Intranet corporativa

La Intranet corporativa, cuyos contenidos y servicios se actualizan continuamente, es esencial para el desarrollo de ese modelo de comunicación. Sus principales apartados contienen:

- Información y recursos de tipo institucional: normativa reguladora de la actividad, disposiciones internas, organigrama y listados de personal, manuales de procedimiento, memorias anuales, resumen diario de prensa y otras aplicaciones y herramientas necesarias para el buen desarrollo del trabajo.
- Información entre el personal: anuncios particulares, información sobre actividades recreativas y culturales, comunicaciones de la representación legal del personal, etc.
- Autoservicio del empleado: permite al personal gestionar personalmente asuntos como el cumplimiento del horario, diversos tipos de comunicaciones (viajes de trabajo, vacaciones, permisos, cambios de datos personales, formación, etc.) y consultas de documentos (nóminas, certificados de retenciones, evaluación del desempeño, etc.)

Se trata de un modelo consolidado con un uso generalizado.

II. Biblioteca

El CCS cuenta con un fondo documental próximo a los 7.000 títulos, que pone a disposición de todo su personal y colaboradores externos mediante un servicio de préstamo. De forma bimensual la plantilla es informada de las novedades documentales a través de notas que se difunden por la Intranet corporativa.

2.7.2. Perfil de la plantilla

La totalidad del personal que integra la plantilla del CCS tiene contrato fijo. Esta plantilla estaba constituida al final del ejercicio 2020 por 305 personas (eran 311 en 2019), de ellas 118 en las distintas delegaciones (el 38,7 %) y 187 en las oficinas centrales (el 61,3 %). El 65,6 % del personal posee titulación universitaria de nivel superior o medio y la media de edad de la plantilla se sitúa en los 52 años.

Perfil estadístico de la plantilla

Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	5	2	7
Responsables	50	42	92
Titulados	31	71	102
Técnicos operativos	20	84	104
Total	106	199	305
% del total	34,75 %	65,75 %	100 %

2.7.3. Igualdad e integración

La promoción de la igualdad entre mujeres y hombres en el CCS se entiende como una medida eficaz para alcanzar la igualdad en materia de selección, promoción, conciliación, formación y retribución salarial. Se fomenta una política de diversidad en cuanto a género, edad u origen étnico que permite aprovechar los beneficios derivados de la integración de diferentes colectivos.

El CCS analiza la composición de su plantilla para conocer y poder evaluar el grado de igualdad alcanzado. De este proceso se extraen las conclusiones que han servido para establecer los principios orientadores de la promoción de la igualdad real entre sexos:



Principios orientadores de la promoción de la igualdad real entre sexos:

1. Promover políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades y no discriminación entre mujeres y hombres.
- 2.- Impulsar y fomentar medidas para garantizar la igualdad de trato y oportunidades y no discriminación en el seno de la entidad.
- 3.- Difundir la cultura y valores asociados a la igualdad de trato y oportunidades y no discriminación a través de los cauces de comunicación de la entidad, con el objetivo de fomentar una política de no discriminación.
- 4.- Implantar las medidas tendentes a fomentar la conciliación de la vida familiar y profesional que, con carácter general, se establezcan en el sector público estatal.
- 5.- Prevenir las prácticas discriminatorias o lesivas de los derechos de los trabajadores por razones de sexo o de cualquier otra circunstancia personal o social que atente contra los derechos fundamentales protegidos por la Constitución, las leyes, las normas comunitarias y los tratados internacionales de aplicación directa en España.

El Plan de Igualdad del CCS se enmarca en la política general de Recursos Humanos de la entidad, establecida por el Acuerdo del Comité de Dirección de 14 de julio de 2010, sobre compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Cabe destacar que en 2020 se ha conseguido la paridad en el Consejo de Administración: la relación de vocales del Consejo de la entidad se reparte por igual entre hombres y mujeres. El CCS se convierte así en un ejemplo de promoción de la diversidad y un referente a seguir, tanto por otros organismos públicos como dentro del propio sector asegurador. El esfuerzo por impulsar la diversidad e igualdad en los puestos de responsabilidad dentro del organismo siempre ha marcado al CCS, un claro ejemplo es la participación activa en las reuniones de la Red EWI (Empowering Women in Insurance, o red para el empoderamiento de las mujeres en el seguro).

Al objeto de alcanzar el máximo respeto, promoción e impulso del principio de igualdad en la gestión empresarial, durante el año 2020 se ha estado trabajando en la definición de los diferentes ítems para llevar a cabo un nuevo diagnóstico de la situación de igualdad de trato para ambos sexos en la entidad, con el fin de comprobar la eficacia de las medidas que se contemplaban en el Plan de Igualdad del CCS y mantener, en su caso, la continuidad de aquellas que sean necesarias o de adoptar otras nuevas, de tal forma que exprese y formalice el compromiso de la entidad para favorecer la igualdad de oportunidades, el respeto a las diferencias y la no discriminación en todas las actividades relacionadas con la gestión de las personas, siendo abarcada esta materia tanto desde la perspectiva de género como desde la diversidad.

En esta línea se ha constituido la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, integrada de forma paritaria por los miembros de la Representación Legal de los Trabajadores y de la Empresa.

La aprobación de los Reales Decretos 901 y 902/2020 de 13 de octubre, por los que se regulan los planes de igualdad y su registro y la igualdad retributiva entre mujeres y hombres, respectivamente, establecen una serie de obligaciones para 2021, entre ellas contar con un registro retributivo de toda la plantilla, elaborar e implementar planes de igualdad de salarios y, además, incluir una auditoría retributiva.

2.7.4. Relaciones laborales

Las normas que rigen las relaciones laborales del CCS con su personal son las establecidas por la legislación vigente sobre la materia, así como por la regulación que al respecto atañe a las entidades públicas empresariales y, de forma específica y sin comprometer la legislación citada, por el Marco de Relaciones Laborales (MRL).

Este MRL procede del acuerdo inicial firmado entre la empresa y los representantes del personal en 1991, año en que el CCS se transformó en entidad pública empresarial. Es de aplicación a la totalidad de la plantilla y, además de recoger un catálogo de derechos y obligaciones del personal, constituye una guía de actuación para la resolución amistosa de posibles conflictos, así como para mejorar el funcionamiento de la organización y las condiciones del personal. La redacción del MRL ha sido actualizada en tres ocasiones y actualmente está sujeta a un nuevo proceso de negociación.

Tres representantes de la entidad y otros tres del personal componen la comisión paritaria encargada de la vigilancia del cumplimiento del MRL y de la interpretación de su contenido.

La representación legal del personal es desempeñada por el órgano unitario denominado Representación Legal del Personal, tal como establece el MRL. El CCS mantiene una relación fluida con dicha representación y pone a su disposición los medios necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones.

2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales

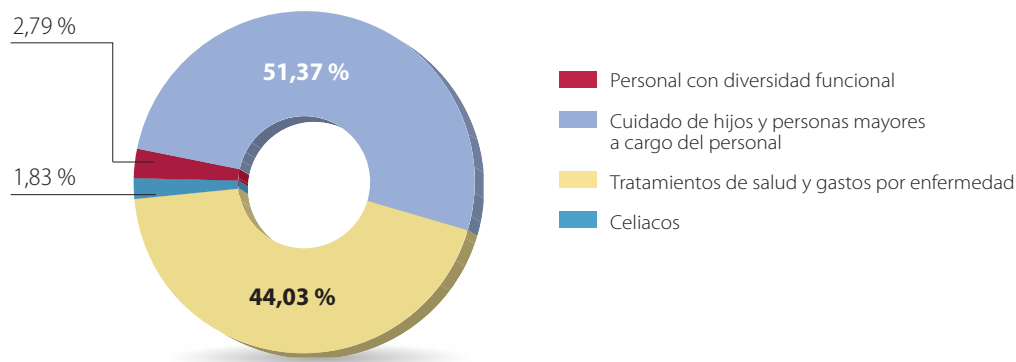
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otras consideraciones.

Dentro del marco legal que le es aplicable, el CCS mantiene un compromiso con su personal respecto a la mejora de sus condiciones económicas, teniendo en cuenta que, como entidad pública empresarial, ha de ajustar sus incrementos salariales a los criterios que se aplican con carácter general para el sector público.

El CCS evalúa anualmente a su personal en función del cumplimiento de objetivos y del desempeño alcanzado en el desarrollo de su trabajo. Este sistema de evaluación, utilizado por el CCS desde el año 1992 con las correspondientes actualizaciones, ha sido objeto de especial atención en numerosos encuentros y seminarios sobre la aplicación de esta herramienta en el sector público, habiendo merecido un juicio muy positivo por su fácil gestión y su eficacia en la implicación del personal en los objetivos de las respectivas unidades y de la entidad en general.

Por otro lado, en función de las disponibilidades y en línea con lo practicado en este ámbito por otros centros de la Administración del Estado, el personal del CCS disfruta de una serie de beneficios sociales que se adjudican como resultado de una convocatoria anual, cuyos criterios de aplicación se establecen de acuerdo con la representación legal del personal.

Distribución del gasto en Prestaciones Sociales 2020



2.7.6. Conciliación

El trabajo en el área de la conciliación de la vida laboral y familiar se ha hecho de una manera estructurada, conforme a un modelo de gestión de mejora continua. El objetivo final es que todas las personas de la entidad tengan la posibilidad de desarrollar sus carreras profesionales sin necesidad de renunciar a sus responsabilidades personales y familiares.

El personal del CCS tiene derecho a disfrutar de las medidas del plan integral de conciliación de la vida personal y laboral de la Administración General del Estado (Plan Concilia). Se adoptan medidas respecto a flexibilidad en el horario y permisos, permanentemente revisadas y adaptadas a los cambios legislativos, con objeto de conciliar la vida laboral y familiar, compatibilizándolas con las necesidades de la organización.



Conciliación

Hasta el 14 de marzo de 2020, fecha en la que se decretó el Estado de Alarma, estaban acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 36,1 % de los miembros de la plantilla. El 98,2 % lo hacía atendiendo a motivos familiares y el 1,8 % por adaptación de la jornada. Dentro de los motivos familiares por los que el personal se acogió al horario flexible, se distinguen los siguientes:

- El 38,2 % por cuidado de hijos menores de 12 años.
- El 1,8 % por atención a personas mayores o con diversidad funcional.
- El 58,2 % por enfermedad grave de familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

A partir del 14 de marzo, y debido a la situación excepcional producida por la pandemia y el Estado de Alarma, en aras de favorecer la conciliación se puso en marcha durante la etapa de confinamiento un nuevo horario de teletrabajo más flexible, que permitiera al personal compaginar su vida profesional y familiar, que se mantiene a lo largo de esta situación excepcional.

También se ha favorecido la conciliación flexibilizando la reincorporación a la actividad presencial del personal con hijos menores de 14 años, con personas dependientes a su cargo, y/o personal vulnerable.

2.7.7. Selección externa y promoción

Las organizaciones socialmente responsables, entre las que se incluye el CCS, prestan atención especial a la creación de empleo de mayor calidad con convocatorias de puestos de trabajo de duración indefinida, que contribuyen a un desarrollo sostenible de la sociedad.

La convocatoria de procesos de selección externa para la cobertura de plazas se realiza a partir de las previsiones que contiene la Ley de Presupuestos de cada año. Los criterios que se siguen en este ámbito están en consonancia con los que se aplican en la generalidad de los centros de la Administración del Estado y los procesos de selección del personal de nuevo ingreso se ajustan a los principios de publicidad, mérito y capacidad, propios de la naturaleza pública de la entidad.

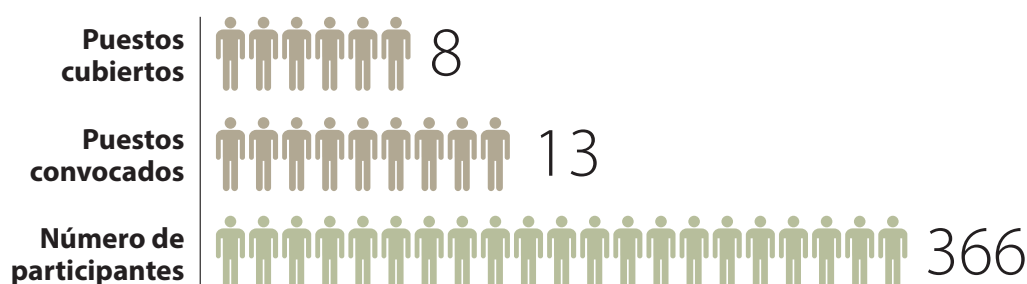
Con estos principios se logra generar una cultura integradora al incorporarse personas de distintas generaciones que aportan y enriquecen el trabajo con diferentes perspectivas.

Asimismo, se tiene en cuenta el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el II Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado y en sus organismos públicos. En los procesos de selección se evita cualquier riesgo implícito que pueda implicar discriminaciones y, en particular, que obstaculice la selección de personas por razones relacionadas con su sexo.

El año 2020 ha supuesto un reto a la hora de hacer frente a los procesos selectivos de la entidad. Al comienzo de la crisis sanitaria surgieron algunas dificultades que se lograron superar con la digitalización del proceso de reclutamiento. Cabe destacar el especial cuidado en la realización de las pruebas de selección, manteniendo siempre las medidas sanitarias recomendadas.

A lo largo de 2020 se han realizado 7 procesos de selección externa, cuyo resultado ha sido el siguiente:

Procesos de selección externa



Existen puestos convocados que se encuentran en 2021 con el proceso de selección abierto.

Resultado de los procesos de selección externa

Unidad organizativa	Grupo profesional			
	Directivos	Responsables	Titulados	Técnicos Operativos
Dirección General			1	1
Dirección de Operaciones				1
Dirección Financiera				
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				2
Dirección de Sistemas y T.I.				
Secretaría General		1		2
Dirección de Gestión de Riesgos				
Delegaciones territoriales				
Total		1	1	6

El CCS prioriza la promoción interna para la cobertura de vacantes frente a los procesos de selección externa con el fin de ofrecer oportunidades de crecimiento a los integrantes de la plantilla. Se establecen procedimientos de anuncio de las vacantes a las que el personal puede optar y postularse en el proceso, facilitando el desarrollo de una carrera profesional.

La cobertura de los puestos vacantes por promoción o traslado entre el propio personal de la entidad se lleva a cabo mediante un proceso similar al utilizado para la selección del personal de nuevo ingreso, con una convocatoria interna de los puestos a cubrir y la concurrencia del personal interesado a la realización de unas pruebas que permiten conocer si se reúnen las condiciones necesarias y quién es el candidato más adecuado.

En 2020 se han realizado 12 procesos de selección interna, con 14 plazas convocadas, de las cuáles se han cubierto 7.

Resultado de los procesos de selección interna

Unidad organizativa	Grupo profesional			
	Directivos	Responsables	Titulados	Técnicos Operativos
Dirección General				
Dirección de Operaciones			2	
Dirección Financiera				
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				
Dirección de Sistemas y T.I.		4		
Secretaría General		1		
Dirección de Gestión de Riesgos				
Delegaciones territoriales				
Total		5	2	

2.7.8. Formación

La formación dentro del CCS ha alcanzado una especial relevancia como herramienta fundamental que contribuye a la comprensión de nuevos objetivos y a la mejora del nivel de competencia del personal.

La formación tiene por objeto un alcance general, aunque se dirige especialmente a las necesidades concretas derivadas de los cambios legislativos y a la introducción de nuevas herramientas o sistemas de trabajo. En esta anualidad cabe destacar que la formación, a raíz del decreto del Estado de Alarma, ha pasado a ser virtual, destacando el elevado número de inscripciones a webinars referenciados a la situación derivada por la pandemia de COVID-19.

Han continuado funcionando, de manera virtual, los grupos de trabajo de “Mejores prácticas en la gestión de siniestros”, “Lucha contra el fraude en los seguros de daños materiales y daños personales” y “Comisión de implantación y seguimiento del Baremo”, además de grupos de trabajo internacionales como los del Council of Bureaux, que han conseguido sacar adelante nuevos proyectos a través del intercambio de experiencias y de la puesta en común de procedimientos de trabajo y prácticas de éxito, favoreciendo el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento.

El CCS contempla como elemento estratégico, dentro de sus Planes de Formación, la realización de acciones destinadas a promover el desarrollo profesional y personal y la mejora del desempeño del puesto de trabajo de las personas que forman parte de la entidad, en este sentido durante el año 2020 se ha querido dar continuidad al proyecto de formación en idiomas (inglés) adaptándonos a la nueva realidad impuesta, de manera que a partir del mes de mayo las clases de inglés cambiaron a la modalidad virtual y se vieron reforzadas con clases telefónicas semanales, con el objetivo de ayudar a la mejora de las habilidades comunicativas en inglés, tanto orales como escritas. En dicho proyecto han participado un total de 65 empleados y 14 profesores, con un total de 1.918 horas lectivas.

Al margen de la formación en idiomas, las horas totales de formación recibidas en 2020 ascienden a 1.850 horas de formación interna y a 3.662 horas de formación externa.

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
65 (*)	1.918	78	3.662

(*) El participante se contabiliza una sola vez aunque realice más de una acción formativa.

El retorno y feedback de las diferentes acciones formativas ayudan a mantener los estándares de calidad y excelencia. Se evalúa la transferencia del conocimiento a los puestos de trabajo con la utilización efectiva de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes adquiridas a través de las acciones formativas realizadas. Las encuestas de valoración de las diferentes acciones formativas se convierten, a su vez, en un instrumento necesario que mide la utilidad de los contenidos y la calidad de los formadores.

Dentro del ámbito formativo, cabría hacer especial hincapié en la colaboración académica suscrita entre el CCS y la Fundación SEPI, para fomentar prácticas formativas.

En el 2020 se ha firmado un nuevo convenio de colaboración con la Fundación SEPI para la incorporación de 35 becarios a las distintas unidades del Consorcio. Se trata de una oportunidad para jóvenes titulados en su proyección intelectual y laboral, al facilitarles periodos de formación práctica en los centros de trabajo del CCS bajo la supervisión de tutores idóneos, a la vez que se aporta una mayor diversidad generacional y cultural a la entidad.

Se han recibido de forma online 124 candidaturas y seleccionado entre las mismas a los 35 becarios que hoy desarrollan sus prácticas formativas en la entidad. Así mismo, se ha mantenido con todos ellos un intercambio constante de información en el que se destaca como marco principal el Plan de Actuación COVID-19.

La integración de los nuevos becarios ha generado un nuevo reto para la próxima anualidad, el desarrollo de planes de acogida digitales, ya no solo para el desarrollo de prácticas formativas, sino para las nuevas incorporaciones que se produzcan en la entidad. Estos nuevos planes de acogida virtuales conllevarán poner en marcha acciones con plataformas virtuales y encuentros online con el objetivo de facilitar la interiorización de la cultura y valores de la empresa.

2.7.9. Gestión del talento y transmisión del conocimiento

Según lo dispuesto en el Plan de Actuación Trienal 2020-2022, durante 2020 la Subdirección de Recursos Humanos ha promovido y coordinado las diferentes reuniones de un grupo de trabajo conformado para colaborar en la elaboración de un proyecto de Gestión de Talento y Transmisión del Conocimiento que permitiera, a su vez, aprovechar todas las capacidades de la plantilla, todas las posibilidades de la organización y todas las prácticas exitosas de los esfuerzos compartidos.

Como resultado de las diferentes reuniones, se ha diseñado una propuesta realista y práctica, que en un primer momento se centrará en desarrollar un programa de gestión del talento que permita la transmisión del conocimiento clave en las áreas críticas de la entidad e impulsar la implicación de los titulares de las funciones directivas para alcanzar un mayor compromiso y desarrollo de las personas que componen la organización, al objeto de garantizar el funcionamiento de las diferentes áreas del CCS. Se espera que entre en funcionamiento en 2021.

2.7.10. Seguridad y salud

Las materias relativas a la seguridad y salud en el trabajo están sometidas a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, disposiciones reglamentarias de desarrollo y normas concordantes.

Como complemento al modelo de organización de la prevención en la empresa y con el fin de favorecer la integración de la actividad preventiva en su seno, el Plan de Prevención recoge las figuras del Coordinador del Plan de Prevención y de los Delegados de Prevención, designados en cada uno de los centros de trabajo con funciones específicas en materia preventiva, con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores a su cargo.

El Plan establece también la composición y funciones del Comité de Seguridad y Salud de la empresa como órgano paritario y colegiado de participación y consulta de los trabajadores, compuesto por los delegados de prevención y por los representantes de la empresa. El Comité está encargado de velar por la prevención de los riesgos laborales y proponer las medidas preventivas oportunas para la reducción de accidentes.

El reto principal durante este 2020 ha sido trabajar para garantizar la seguridad y salud del personal del CCS frente a la pandemia sanitaria de la COVID-19 ocasionada por el virus SARS-Cov-2. Las actuaciones en esta área han sido múltiples y transversales.

Las primeras medidas adoptadas, siguiendo las directrices sanitarias, estuvieron dirigidas a procurar que el personal del CCS pudiera seguir prestando su servicio en remoto.

Se puso en marcha el Plan de Continuidad de Negocio del CCS, donde se recogen las pautas a seguir en caso de presentarse algún escenario que rompa con la normal ejecución de las actividades, identificando al personal clave y a los responsables de las actividades críticas cuyo funcionamiento debe estar garantizado.

El proceso comenzó a mediados de febrero, de tal manera que el 10 de marzo, el personal clave pasó a trabajar en remoto. El día en que entró en vigor el Real Decreto del estado de alarma, 14 de marzo, prácticamente toda la plantilla estaba ya desarrollando su actividad en remoto.

En todo momento se ha mantenido un seguimiento pormenorizado de las instrucciones, resoluciones, comunicados y normas, emitidos por las autoridades nacionales y locales, adaptando la gestión a situaciones muy cambiantes e inciertas y trasladando la información al resto del personal.

En estas circunstancias, en la que el personal se puede encontrar más aislado, era muy importante trabajar la cohesión del equipo y para ello, se reforzó la comunicación, informando de cualquier hito o decisión relevante. Se ha apostado por una comunicación fluida con el fin de generar un clima de confianza, utilizando desde los canales más tradicionales como comunicados informativos, carteles de señalización, hasta el empleo de tecnologías digitales como e-mails, Intranet, grupos de WhatsApp, reuniones virtuales... al objeto de lograr la máxima efectividad en la comunicación y priorizando a su vez la salud emocional de la plantilla.

Caben destacar dos momentos en los que la comunicación ha sido crítica:

- Información sobre los esfuerzos para garantizar la protección frente a la COVID-19, con la implantación de las adecuadas medidas preventivas de seguridad e higiene, como la disponibilidad de EPI necesarios, medidas especiales frente a situaciones de vulnerabilidad.
- Información operativa sobre el proceso de reincorporación a la actividad presencial, especialmente sobre los cambios organizativos con flexibilidad horaria, entrada escalonada, asistencia presencial controlada, etc.

Siguiendo las directrices de las autoridades sanitarias y de los servicios de prevención de riesgos laborales, se elaboró el Plan de Actuación frente a la COVID-19, que establecía el plan de actuación para el desarrollo del trabajo de forma presencial en los centros del CCS y en relación con las posibles situaciones que se pudieran originar respecto al virus SARS-CoV-2. Sobre la base de este plan de actuación se han implantado medidas higiénicas básicas, medidas técnicas como el distanciamiento interpersonal, medidas organizativas, medidas de prevención del riesgo y de daños derivados en personas de riesgo y especialmente sensibles y medidas de actuación ante la "sospecha o activación" de un posible contagio.

Las actuaciones relativas a la COVID-19 han sido, y continúan siendo, una parte central del trabajo de la Subdirección de Recursos Humanos. Se han mantenido frecuentes reuniones tanto con el Comité de Seguridad y Salud Laboral como con el Comité de Empresa, para informar sobre los planes de actuación e implementación de medidas preventivas.

Reconocimientos médicos y valoraciones de trabajadores especialmente sensibles

La vigilancia y control de la salud se lleva a cabo en el CCS mediante la programación, para todo el personal que voluntariamente lo desee, de una revisión médica anual. Las medidas de vigilancia y control de la salud se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad del personal y la confidencialidad de la información relacionada con su estado de salud. Durante todo el 2020 se realizaron reconocimientos médicos a 74 empleados, lo que supone un 24,26 % de la plantilla. Estos reconocimientos médicos tuvieron lugar durante los 2 primeros meses del año y el último trimestre de 2020, ya que durante el primer Estado de Alarma fueron suspendidos.

A partir del mes de mayo, y debido a la incorporación presencial de al menos un día a la semana, se realizaron reconocimientos médicos a todo el personal que, según los protocolos COVID establecidos por el Ministerio de Sanidad, era considerado especialmente sensible. 106 empleados fueron valorados por el Servicio de Prevención, emitiéndose la correspondiente carta de recomendación.

Al margen de dichas actuaciones, cabe señalar que a finales del 2020 se inició el proceso de licitación del Servicio de Prevención Ajeno y Coordinación de Actividades Empresariales.

2.7.10. Código de conducta

La existencia de un código de conducta, de referencia para directivos y personal, es un factor determinante en la sostenibilidad de cualquier proyecto de empresa socialmente responsable. La aplicación al CCS de cuanto estipula al respecto el artículo 52 del Estatuto Básico del Empleado Público garantiza el desempeño de las funciones con la debida diligencia y con atención a los intereses generales en el marco de la Constitución y del ordenamiento jurídico, así como con la observancia del siguiente cuadro de principios:

Objetividad	Integridad	Neutralidad	Responsabilidad
Imparcialidad	Confidencialidad	Dedicación al servicio público	Transparencia
Ejemplaridad	Austeridad	Accesibilidad	Eficacia
Honradez	Promoción del entorno cultural	Promoción del entorno medioambiental	Igualdad entre mujeres y hombres



Código Ético

El Código Ético del CCS, aprobado en octubre de 2013, recoge los principios y pautas básicas que garantizan una actuación ética de personal y directivos en el ejercicio de sus actividades, ya sea en las relaciones con otros empleados y directivos, o con los asegurados, proveedores y terceros en general. Asimismo, se regula en este ámbito el papel clave del Servicio de Cumplimiento (función que desempeña la Dirección de Gestión de Riesgos), informando a cuantos están sometidos a dicho Código y velando por su correcta aplicación.





3. Dimensión económica



En este apartado se reflejan las principales magnitudes económicas del CCS, como expresión de la contribución de la entidad a la sociedad desde sus diferentes ámbitos de actividad en el ejercicio de sus diversas funciones.

3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios

3.1.1. Ámbito de la cobertura: pólizas y capitales asegurados

El CCS asume la garantía de los riesgos extraordinarios en las pólizas emitidas por las entidades aseguradoras en la mayoría de los ramos de daños en los bienes, así como en las pólizas de vida y de accidentes personales. El resultado final es un número elevado de pólizas, casi 128,6 millones en 2020, con cobertura del CCS en caso de siniestro extraordinario, y a las que corresponde un importe muy significativo de capitales asegurados, cercanos a los 13,5 billones de euros en 2020, equivalente a 12 veces el PIB español.

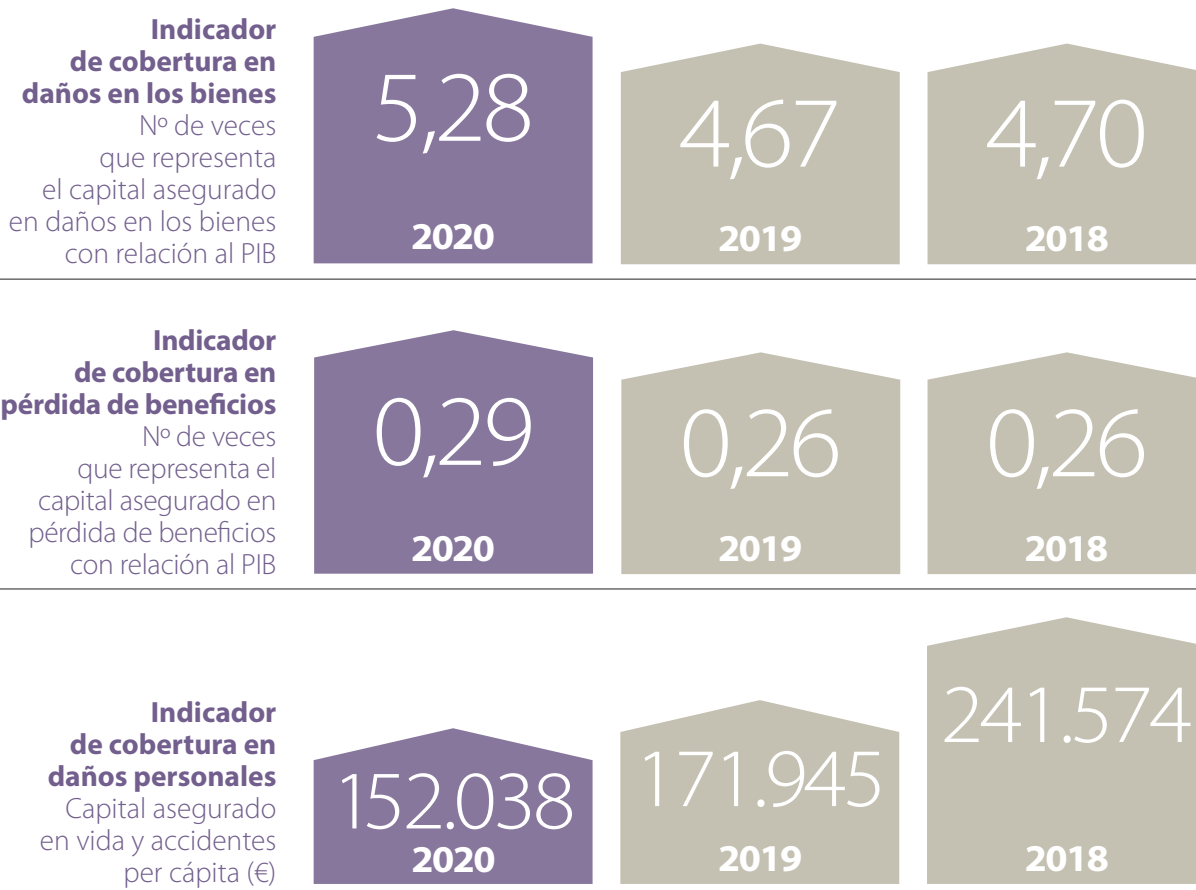
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

Año	Daños en los bienes		Pérdida de Beneficios		Daños Personales	
	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)
2020	57,0	5.918.546	16,8	327.554	54,8	7.195.975
2019	52,0	5.781.322	16,2	324.349	51,7	8.058.181
2018	53,7	5.692.572	16,9	314.995	59,2	11.322.898

Euros constantes de 2020.



El alcance cuantitativo que ofrece el seguro de riesgos extraordinarios en sus distintas coberturas, viene representado por los siguientes indicadores:



3.1.2. Reclamaciones atendidas e indemnizaciones abonadas

Por lo que respecta a la compensación de daños por eventos extraordinarios, las principales magnitudes referidas a 2020 son:

Número de solicitudes de indemnización registradas e importes pagados y provisionados, por año de ocurrencia

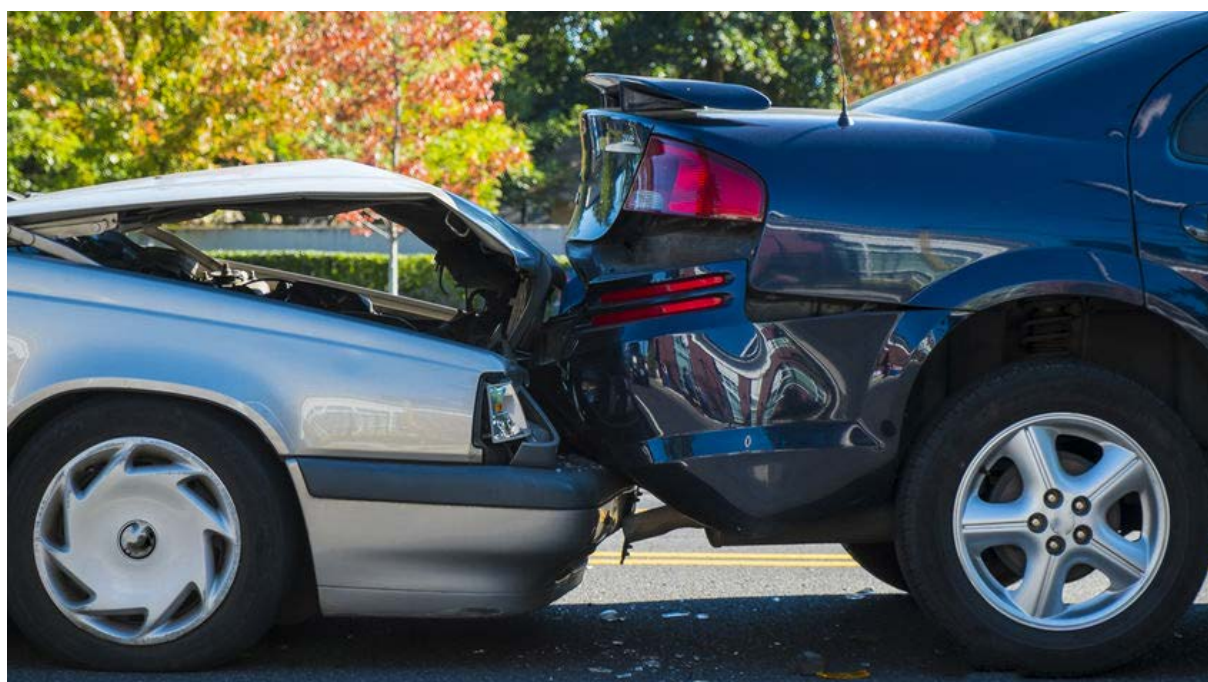
Año	Daños en los bienes		Pérdidas de beneficios		Daños personales	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2020	82.729	332,2	255	10,4	6	0,1
2019	133.812	702,3	857	14,1	15	1,5
2018	47.094	234,0	382	11,2	18	1,6

Euros constantes de 2020. Situación a 31 de marzo de 2021.

3.1.3. La reserva de estabilización del CCS

Para hacer frente a las reclamaciones de los daños que cubre, el CCS tiene constituida una reserva de estabilización, que es un auténtico fondo de catástrofes. Se trata de un mecanismo financiero de acumulación de recursos. Esta reserva se nutre con los resultados positivos de los años con baja siniestralidad con el fin de poder hacer frente con suficiente garantía financiera la siniestralidad de otros años en que las pérdidas sobrepasen los ingresos. Esta compensación temporal entre ejercicios viene requerida por la alta pérdida potencialmente resultante de los riesgos que se cubren, que se caracterizan por su baja frecuencia y alta severidad, así como por la irregularidad de su materialización.

Reserva de estabilización bruta de la Actividad General (millones de €)

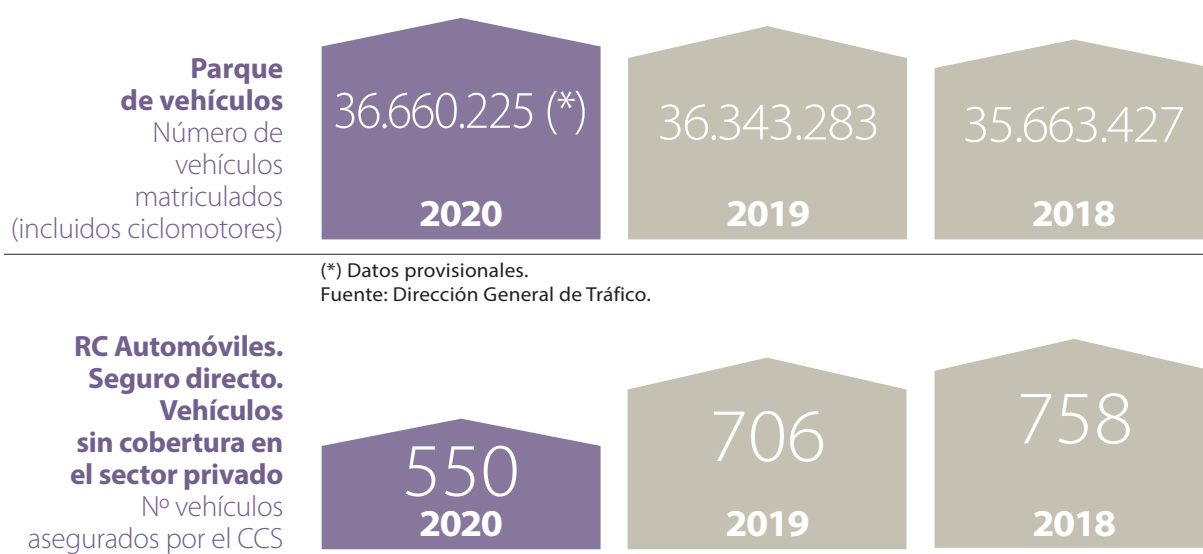


3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles

La Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor tiene por objeto la protección de las víctimas por accidentes de tráfico, procurándoles una indemnización justa, y a tal finalidad contribuye de forma sustancial la existencia de un seguro obligatorio. Para propiciar la mayor extensión de tal cobertura la ley encomienda al CCS proporcionar el seguro obligatorio a quienes no pudieran procurárselo en el mercado privado, así como indemnizar, en su condición de fondo de garantía en dicho seguro, los daños causados por vehículo desconocido, vehículo sin asegurar, vehículo robado o vehículo asegurado por una entidad insolvente o en liquidación.

Además de estas funciones como fondo de garantía en favor de los perjudicados por los accidentes de tráfico, el CCS tiene una función adicional y singular –que le distingue de los demás fondos de garantía del Espacio Económico Europeo– consistente en ofrecer el seguro obligatorio de responsabilidad civil del automóvil a aquellos propietarios de vehículos que no encuentran la cobertura en el sector asegurador privado. De esta forma puede concluirse que todo propietario de vehículo a motor residente en España puede cumplir en todo momento con la obligación legal de circular con seguro. El CCS, además, pone a disposición de todos los propietarios de vehículos rechazados por las aseguradoras sistemas muy rápidos y de gran comodidad para contratar el seguro: a través de internet en la página web del CCS o mediante llamada a su Centro de Atención Telefónica.

El número de vehículos asegurados en el CCS por no encontrar cobertura en las compañías aseguradoras mantiene su tendencia a la baja, evidenciando el mayor apetito del mercado por estos riesgos, que hace menos necesaria esta función subsidiaria del CCS.



Solicitudes de indemnización registradas y no denegadas e importes pagados y provisionados, por año de ocurrencia

Año	Seguro directo (*)		Fondo de garantía (**)	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2020	4.120	6,0	7.972	39,9
2019	5.072	8,4	11.325	51,3
2018	4.802	8,2	11.233	60,9

(*) Vehículos de organismos públicos que contratan el seguro voluntariamente con el CCS y vehículos particulares cuya cobertura ha sido rechazada por el seguro privado.

(**) Vehículos sin seguro, robados, desconocidos y asegurados en entidades insolventes o en liquidación.
Euros constantes de 2020. Situación a 31 de marzo de 2021.

3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

El CCS participa en el seguro agrario combinado (SAC) como coasegurador (con el resto de entidades aseguradoras que forman parte del cuadro de coaseguro) y como reasegurador obligatorio del sistema (ver apartado 2.2.3).

Seguro agrario combinado

Año	Primas imputadas netas (millones euros)	Pólizas	Capital asegurado (millones euros)	Número de siniestros	Indemnizaciones pagadas (millones euros)
2020	745,7	415.975	15.213	1.623.242	633,0
2019	718,4	397.188	14.167	1.623.748	640,7
2018	738,5	419.565	14.000	1.689.690	741,3

Fuente: Informes anuales de Agroseguro.

Producción agraria española. (millones de €)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
Datos a enero de 2021.

Indicador de cobertura del seguro agrario combinado

Relación entre capital asegurado y producción agraria en %

28,7 %

2020

27,4 %

2019

26,8 %

2018

El CCS, por su función reaseguradora, percibe unas primas (recargos) cuyo valor porcentual (aplicables sobre las primas de riesgo del seguro directo) se mantienen desde 2013.

Los términos contractuales se recogen anualmente en una disposición con rango de Orden Ministerial (la publicada en 2019 se ha prorrogado en 2020 y se prevé que se prorrogue también en 2021).

Evolución de las primas de reaseguro del CCS en % sobre las primas de tarifa

Año	Líneas experimentales			Viables	MAR-MER
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2020	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2019	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2018	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2

Nota: Las primas de reaseguro se fijan anualmente mediante una Orden del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con diferentes tarifas según se trate de riesgos experimentales (tienen mayor protección por estar sometidos a pérdidas potenciales mayores), riesgos viables (tienen un mejor comportamiento técnico) y los denominados MAR-MER, relativos a la retirada y destrucción de animales muertos.

La siniestralidad total del CCS por su actividad en el SAC (por su papel coasegurador y reasegurador) a cierre del ejercicio 2020 ascendió a 64,16 millones de euros (10 % de 633 millones más 0,9 millones como reasegurador), con datos actualizados a 31 de diciembre de 2020. El nivel de la reserva de estabilización en 2020 se situó en 858 millones de euros.

Reserva de estabilización bruta de la Actividad Agraria (millones de €)



Ratio Reserva de estabilización - Capitales asegurados

5,64 %

2020

5,65 %

2019

5,50 %

2018

3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras

El CCS asume la liquidación de las entidades aseguradoras que le encomienda el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital o el órgano correspondiente de las respectivas comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias de supervisión y control. Mediante esta actividad el CCS desempeña un importante cometido en la sostenibilidad del mercado asegurador español, contribuyendo a su saneamiento, al tiempo que se ofrece la necesaria protección a los acreedores por contrato de seguro afectados por las situaciones de insolvencia, evitando escenarios de alarma social que en otro caso se podrían producir, y contribuyendo a una mejor percepción del sector asegurador en general.

Hay que resaltar que las situaciones de insolvencia que se producen son mínimas y de muy reducido tamaño en relación con el volumen y solvencia del sector asegurador, que representa una aportación significativa en el producto generado por la actividad económica española, como indican las siguientes tablas:

Primas devengadas brutas del sector asegurador español (millones de €)

Ramos	2020	2019	2018
Vida	23.146	27.484	29.143
No-vida	37.016	36.763	36.766
Total sector	60.162	64.248	65.909

Fuente: Informe 2020 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.



Fuente: Informe 2020 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

Provisiones técnicas contables totales del sector asegurador (millones de €)

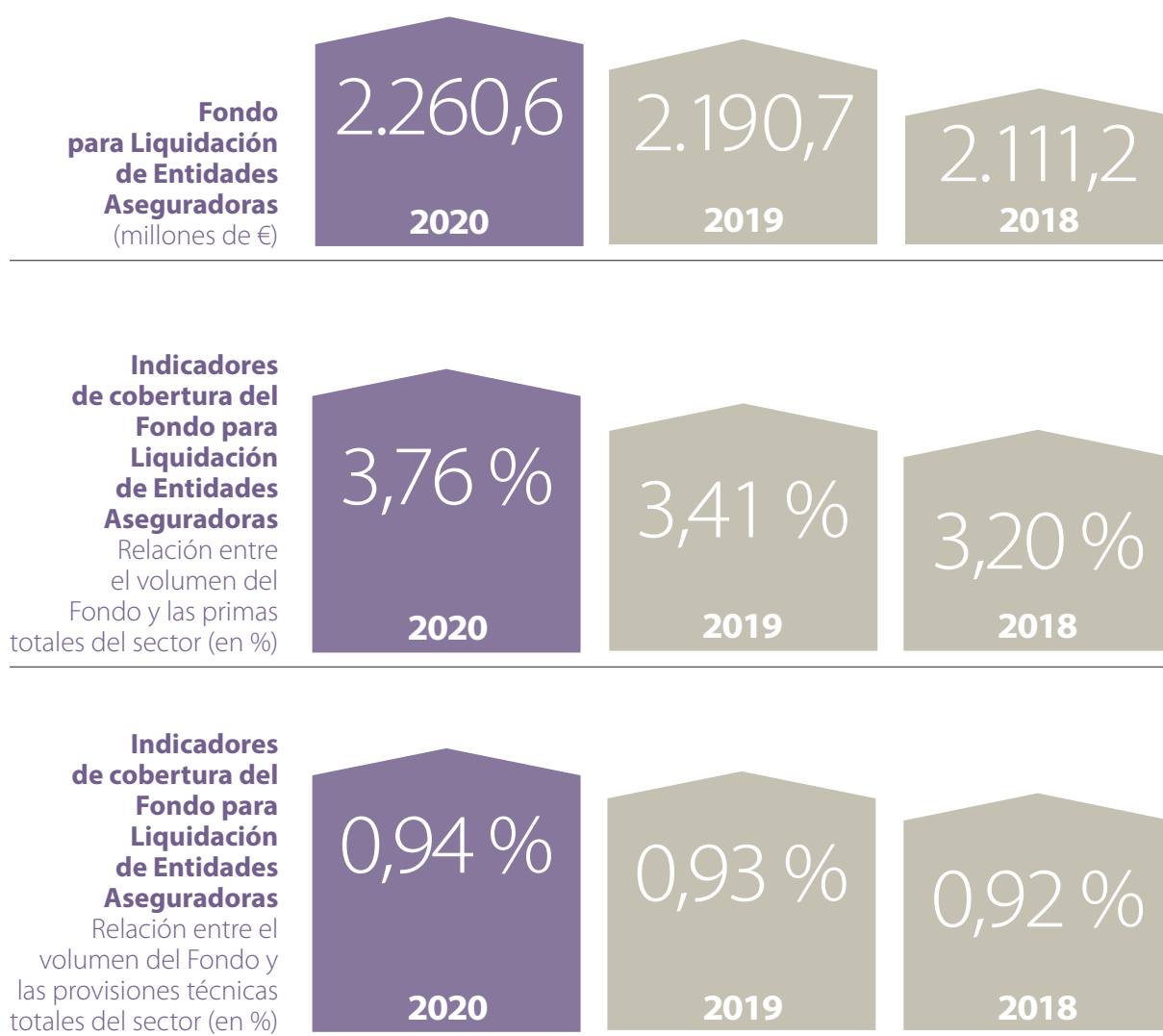
Ramos	2020	2019	2018
Vida	199.903	199.171	192.442
No-vida	40.319	37.388	37.644
Total sector	240.222	236.559	230.086

Fuente: Informe 2020 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

Estos indicadores muestran la fortaleza del sector, pudiendo afirmarse que el mercado asegurador español goza de muy buena salud financiera.

No obstante lo anterior, el CCS, con el fin de disponer de los recursos necesarios en caso de producirse una situación de insolvencia en una aseguradora, ha constituido un fondo para la liquidación de entidades aseguradoras, que se nutre con un recargo específico que se aplica únicamente sobre las primas de los ramos no vida.

Hay que destacar que el porcentaje del citado recargo ha experimentado una reducción del 50 % a partir del año 2009, pasando de un 3 por mil a un 1,5 por mil de las primas, con el consiguiente ahorro en el coste del seguro para los asegurados. La evolución del importe del fondo en los últimos tres años ha sido:



3.5. Inversiones socialmente responsables

La inversión de la reserva de estabilización y del Fondo para Liquidación de Entidades Aseguradoras, constituye un elemento de máxima trascendencia en la estrategia de responsabilidad empresarial del CCS.

La política de inversión del CCS se rige por las mismas normas y reglas generales de inversión aplicables a las entidades aseguradoras y, en particular, por los principios de congruencia, rentabilidad, seguridad, liquidez, dispersión y diversificación, desarrollados en los artículos 50 y siguientes del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre; y que se concretan en la tipología de activos que resultan aptos para cubrir los compromisos asumidos, su régimen de valoración, localización, disposición y diversificación, así como de la moneda de realización, con el propósito de evitar sobreexposiciones a determinados riesgos.

Durante el 2015 el CCS adaptó su política y procedimiento de inversión a lo establecido en la Directiva 2009/138/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre el seguro de vida y el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II) y al Reglamento Delegado de la UE 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, con efecto a partir de 2016.

Adicionalmente, el CCS cuenta con normas y procedimientos escritos que definen la orientación de su política de inversiones. Dichas reglas se desenvuelven en un doble nivel:

1. Las directrices generales de la política de inversiones, aprobadas anualmente por el Consejo de Administración, sin perjuicio de su revisión semestral, y que se concretan en la distribución de activos por tipología (asset allocation), en la que se habrá de posicionar en cada ejercicio la cartera entre renta fija, variable y fondos de inversión, sobre un índice de referencia (benchmark); lo que permite definir, en términos de riesgo (VaR) un importe de pérdidas máximas esperadas. También se somete a la aprobación del Consejo la propuesta de las principales líneas de gestión.
2. La gestión operativa, que aprueba el Comité de Dirección del CCS.

Igualmente se prevén pautas para limitar la exposición a los distintos riesgos:

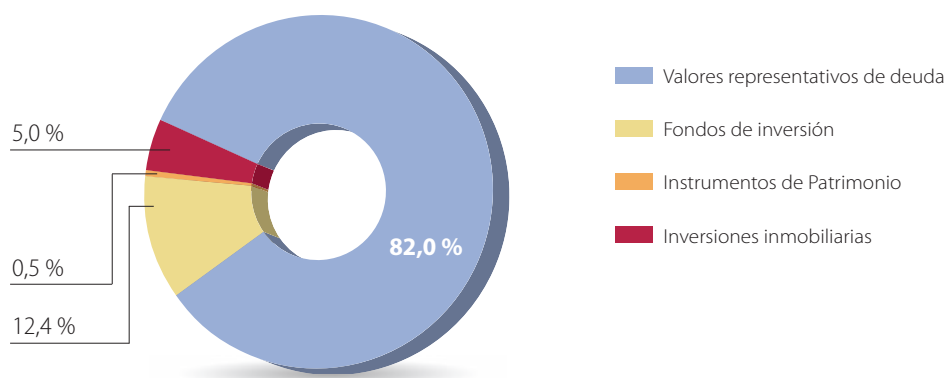
- Riesgo de mercado: mediante una gestión activa de la cartera junto con una reducida duración financiera en renta fija y una beta (riesgo en términos de volatilidad respecto al benchmark) baja.
- Riesgo de liquidez: (i) únicamente se adquieren emisiones con un volumen elevado, que aseguren cierta profundidad en el mercado secundario, y (ii) no podrá adquirirse más de un 10% de cada emisión.
- Riesgo de crédito: con carácter general el rating mínimo en el que se puede invertir es "A-", salvo para las entidades del IBEX y EUROSTOXX 50 que es el de grado de inversión.
- Riesgo de concentración: la posición máxima por emisor privado, salvo autorización del Comité de Dirección, es del 1,75 % de la cartera, salvo en emisores del Ibex 35 que es del 2 %.
- Riesgo de precio: las operaciones de compraventa de renta fija quedan documentadas con los precios en pantalla de los distintos proveedores en cada momento.

En la ejecución de la política de inversiones se contemplan principios de inversión responsable, en términos de sostenibilidad económica, social y ambiental, evitando la inversión en sectores o empresas que por sus características o ámbito de actuación quiebren los mismos. La totalidad de los valores representativos de deuda de la cartera de inversiones en renta fija que mantiene el CCS está dentro de los sectores incluidos en los índices de sostenibilidad más aceptados, en concreto el Dow Jones Sustainability Index y el MSCI World ESG Leaders Index.

A cierre de 2020 el CCS tiene en su cartera valores representativos de deuda de emisiones consideradas específicamente socialmente responsables (Green Bonds y Social Bonds) o emitidos por organismos supranacionales que desarrollan actividades consideradas socialmente responsables, por valor de 868,2 millones de euros, habiendo aumentado un 26,2 % con respecto al ejercicio anterior. Este importe supone el 8,06 % de su cartera de renta fija.

Durante este año se han incorporado a la cartera de activos ESG del Consorcio dos ETF's referenciados al índice MSCI WORLD SRI cuyo valor a cierre de ejercicio es de 129.2 millones de euros.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2020)



En relación con el sector asegurador, la proporción de las inversiones del CCS en cada categoría de activos se sitúan en un valor intermedio entre las proporciones de las entidades de vida y no-vida.

Comparación de las carteras de inversiones ICEA - CCS

Tipo de activo	CCS	ICEA - No vida -	ICEA - Vida -
Renta fija	82,21 %	52,05 %	87,78 %
Renta variable y fondos	12,82 %	33,28 %	9,93 %
Inversiones inmobiliarias	4,97 %	16,67 %	2,29 %

Fuente ICEA. Datos a septiembre de 2020.

3.6. Contribución tributaria del CCS

En paralelo a la importancia cuantitativa de las cifras de negocio de la entidad, su contribución tributaria es, también, muy destacada. En el cuadro siguiente se reflejan las cifras de esta contribución, entre las que sobresale la cantidad soportada por el Impuesto de Sociedades (114,5 millones de euros,) que ha aumentado su cuantía hasta volver a sus niveles normales. En 2019 esta cifra fue mucho más reducida como consecuencia de las importantes siniestralidades que tuvieron lugar en el último cuatrimestre del año.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

Concepto	2020	2019	2018
Impuesto sobre sociedades y retenciones			
Impuesto sobre sociedades corriente	114.546.599	29.654.638	132.227.600
Retenciones practicadas de operaciones de contrato de seguro	3.018	0	1.958
Retenciones por rendimientos del trabajo			
Retenciones practicadas e ingresadas	4.177.089	3.954.756	3.754.668
Cotizaciones a la seguridad social			
Seguridad Social a cargo de la empresa	3.700.617	3.653.404	3.847.260
Seguridad Social a cargo del personal	744.852	736.914	710.458
Impuestos indirectos			
IVA Soportado	0	4.273.406	4.141.575
IVA Repercutido e Impuesto sobre primas de seguro	501.346	5.203.487	5.626.402
Impuestos municipales			
Impuestos satisfechos	3.706.752	3.740.859	3.358.828
Otros conceptos			
Ingresado (OFESAUTO)	3.734	4.121	4.005
Total Ingresado por cuenta propia	121.953.928	41.322.307	143.575.263
Total Ingresado por cuenta de terceros	5.430.039	9.899.277	10.097.491



4.
Dimensión
medioambiental
y preventiva



4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad

De acuerdo con el mensaje central del Informe Brundtland (Naciones Unidas, 1987), la sostenibilidad consiste en aprovechar y disfrutar el entorno para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer el derecho de generaciones futuras a hacer lo propio. El CCS asume como propio el objetivo de protección del medio ambiente y de fomento de la sostenibilidad, lo que representa para la entidad el compromiso de una gestión eficaz, racional, sostenible y respetuosa del medio ambiente, de los recursos que emplea y de los residuos que genera.

A pesar de que -teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad que desempeña- la utilización de recursos y el consumo energético son muy limitados en valores absolutos, al igual que la generación de residuos, el CCS realiza acciones específicas que inciden en las buenas prácticas respecto de la sostenibilidad medioambiental, inscritas en lo estipulado en el artículo 35 de la Ley de Economía Sostenible, en lo relativo a la aplicación de criterios de sostenibilidad en la gestión por parte de las empresas públicas.

El CCS mantiene su propósito de profundizar en el compromiso de protección del medio ambiente, adoptando al respecto, paulatinamente, nuevas actuaciones en el marco de las iniciativas y normas nacionales e internacionales y, al mismo tiempo, incentivando el compromiso de proveedores y de clientes en esa misma línea.

4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica

Las principales realizaciones llevadas a cabo durante 2020 por la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información han estado relacionadas con el Plan de Sistemas en marcha y la pandemia generada por el COVID-19.

En el Plan de Sistemas se han realizado actuaciones para:

- Proporcionar la infraestructura de trabajo y soporte a los equipos de desarrollo para la conversión de código de los aplicativos de negocio.
- Licitación del servicio de infraestructura para la implantación del ERP SAP-HANA soporte del resto de aplicativos.
- Adecuación de las comunicaciones de datos para ajustarlas a la nueva configuración del servicio informático.

En relación a la pandemia, se ha actuado en dos líneas diferenciadas:

- Continuidad del negocio:
 - Refuerzo de la infraestructura de acceso remoto para permitir el teletrabajo al 100 % del personal.
 - Dotación de equipos de sobremesa para uso en el domicilio (All-in-One) para todo el personal.
 - Extensión de la videoconferencia corporativa de sala para uso individual en el equipo All-in-One.
 - Incorporación de un servicio de centralita virtual para la gestión de las llamadas del teléfono corporativo mediante un aplicativo software en el equipo All-in-One (softphone). (En pruebas).
 - Implantación de la gestión integral de incidencias del personal a través de un teléfono corporativo, punto único de acceso CAU 24x7, ampliando el servicio existente para colaboradores.

- Adecuación de los servicios centrales a un entorno mixto de trabajo (presencial y remoto):
 - Ampliación de salas para videoconferencia.
 - Implantación de WiFi corporativo para poder realizar videoconferencias individuales en cualquier planta de los servicios centrales.
 - Dotación de equipos portátiles configurados para videoconferencia, acceso remoto, auricular y micro.

Por otra parte, también cabe destacar entre las actividades realizadas la licitación y adjudicación de los contratos de renovación tecnológica para:

- Mejora de la red LAN de servicios centrales por renovación de los conmutadores de planta para conectar a 1 Gbps al puesto de trabajo. Los anteriores se remontan a 2005 y solo proporcionan 100 Mbps.
- Mejora de la seguridad perimetral por renovación de los equipos corta fuegos (firewalls) de última generación. Los actuales se remontan a 2012.
- Incorporación de un sistema de control de acceso a la red LAN para controlar los intentos de acceso no legítimos y que complementa los dos puntos anteriores.

4.1.2. Consumo de papel

En consonancia con el Plan de Contratación Pública Verde, y con la finalidad de compatibilizar la contratación pública con la implantación de prácticas respetuosas con el medio ambiente, el CCS ha venido adoptando una serie de medidas tendentes a impulsar y generalizar la utilización de papel ecológico, tanto para fotocopadoras e impresoras como para impresos institucionales. También ha procedido al ahorro del mismo, potenciando su reducción, e incluso supresión, en las tiradas en papel en informes, memorias y otras publicaciones, fomentando la digitalización de documentos.

En este marco de la aproximación a la “oficina sin papel”, la implantación durante los últimos años de nuevos procedimientos de gestión de expedientes ha permitido un considerable ahorro en los consumos del mismo, que no sólo benefician al CCS, sino también a los colectivos de peritos y letrados y a los propios asegurados. En concreto, merece ser destacada la relevancia del efecto combinado que produce la comunicación de los daños y la solicitud de la indemnización a través del CAT o de Internet, por una parte, y la asignación de la peritación e incorporación de la documentación del proceso pericial a través de la plataforma web. Desde 2011 el CCS está en condiciones de tramitar las solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios sin necesidad de utilizar ni trasladar la documentación en soporte papel, habiéndose limitado el uso del mismo a un número insignificante de expedientes que contaban con procedimientos judiciales.

En este sentido, el Plan para la Transformación Digital del CCS (2018-2022) está suponiendo un refuerzo e impulso de una serie de acciones que redundan en la reducción de las necesidades del consumo de papel. Dentro de estas acciones destacan la promoción de la tramitación electrónica de los expedientes de siniestro, desde su inicio hasta su resolución, sin conversión a papel en ninguna fase, y el intercambio de información entre las distintas unidades gestoras de la entidad a través de medios electrónicos.

Dentro del contexto de evolución hacia una “oficina sin papel”, en enero de 2019 se llevó a término el despliegue de la “Nube del Consorcio”, que ha permitido la eliminación del papel en todas las reuniones del Consejo de Administración y de sus Comisiones.

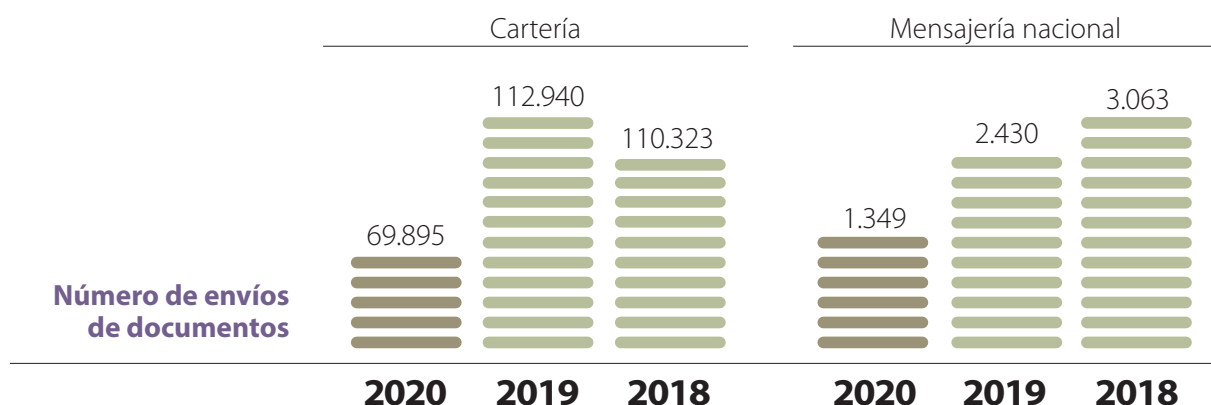
Durante 2019 el CCS sustituyó el papel reciclado por ecológico. Su consumo en 2020 ha sido de 8,87 t, un 37,54 % menos que durante el año anterior, que fue de 14,20 t. La principal causa de esta caída se encuentra en la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 que propició que, para la gestión de la situación de crisis, se adoptaran medidas preventivas como el teletrabajo, cuyo efecto inmediato ha sido que la entidad se adaptara a formatos electrónicos que no requieren la utilización de este suministro.

La producción de este tipo de papel ecológico busca minimizar el impacto ambiental que caracteriza a la industria de fabricación de mismo, utilizando prácticas responsables con el medio ambiente. Las etiquetas de que dispone son:

- Ecolabel, etiqueta oficial gestionada por la Comisión Europea, que indica que procede de fuentes sostenibles y que minimiza los riesgos a la salud y al medioambiente vinculados a la utilización de sustancias químicas peligrosas.
- FSC, que apoya la renovación del bosque y la conservación de los recursos de madera, a la vez que fomenta la biodiversidad y el sustento de las poblaciones locales.
- Green Star System, 4, que están fabricados con fibra virgen sostenible.
- Dispone además de las certificaciones normativas de Gestión de la Calidad, ISO 9001, Gestión Medioambiental, ISO 14001, y cumplen los requerimientos de los estándares de la ISO 9706, Información y documentación – Papeles para documentos – Requerimientos de permanencia.

La tramitación electrónica de los expedientes de siniestros ha permitido poder disminuir el número de servicios utilizados para el envío de documentación física de documentos y, por ende, de los costes.

Además, durante 2020 esta disminución se ha visto incrementada, reduciéndose prácticamente a la mitad desde los meses de marzo y abril, debido al considerable esfuerzo en digitalización que ha realizado la entidad para adaptarse a las nuevas necesidades producidas por efecto de la pandemia.



4.1.3. Ahorro y uso eficiente de la energía, del agua y de los materiales

Como continuación a las actuaciones llevadas a cabo en años anteriores con referencia al Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de 2008 se ha mantenido el control de los horarios de calefacción y de climatización, adaptando los consumos tanto a las condiciones climatológicas de cada período del año como a las necesidades de los usuarios, con el fin de optimizar la relación confort-consumo de energía.

Consumo de combustibles

Planes de ahorro energético

Año	Gas Natural		Gasóleo	
	Kwh	Δ año anterior	Litros	Δ año anterior
2020	743.676	-4,62 %	89.000 (*)	+35,88 %
2019	779.689	-16,70 %	65.500 (**)	-50,77 %
2018	935.973	+40,01 %	129.004	0 %

(*) El aumento del consumo viene provocado por la modificación de las condiciones de trabajo de los sistemas de ventilación y de climatización de los inmuebles, al adaptarlos a la situación derivada de la Covid-19.

(**) La reducción del consumo en el año 2019 viene dada por el cierre del edificio del Paseo del Castellana, 44 y por el elevado remanente en los depósitos del año 2018.

Consumo de electricidad y agua

Planes de ahorro energético

Año	Electricidad		Agua	
	Kwh	Δ año anterior	M³	Δ año anterior
2020	3.694.751	-4,21 %	13.993	-28,44 %
2019	3.856.959	-2,89 %	19.555	+7,78 %
2018	3.971.669	-12,96 %	18.144	-16,16 %



Los equipos de oficina con los que cuenta la entidad son multifunción e incorporan, entre sus funciones, la impresión automática a doble cara para reutilizar el papel y reducir su consumo. El fabricante tiene acreditado el sistema de gestión medioambiental UNE-EN ISO14001 y todos los equipos con los que cuenta la entidad están certificados con la etiqueta Energy Star, lo que indica que los equipos son particularmente eficientes. También disponen de los etiquetados ecológicos Der Blaue Engel, Environmental Choice y EPEAT, que garantizan una baja incidencia en el medioambiente.

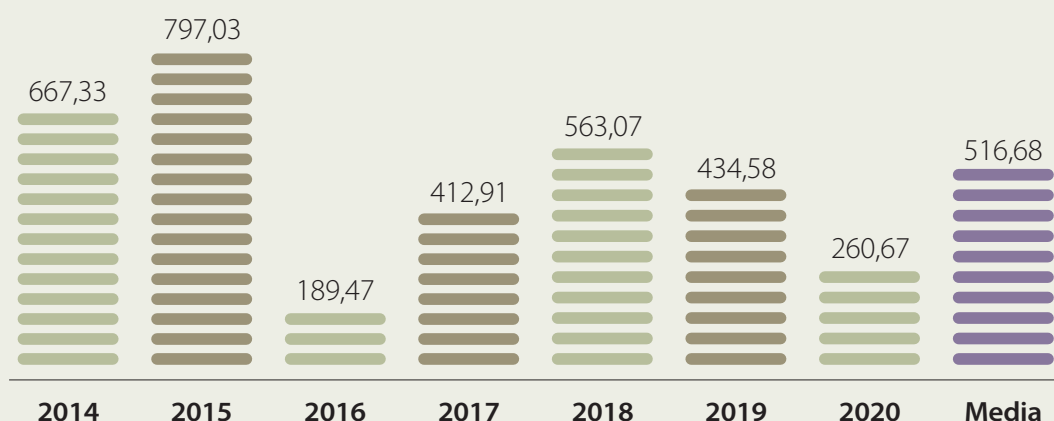


Evaluación de la huella de carbono del CCS

El cálculo de la huella de carbono del CCS comenzó a realizarse en 2016 para los ejercicios 2014 y 2015 en cooperación con la Oficina Española de Cambio Climático. Desde entonces se ha continuado esta evaluación, con medios propios, como una de las medidas para el seguimiento del desempeño medioambiental de la entidad y se ha incorporado como una acción del Plan de Actuación Trienal 2020-2022.

Consecuentemente, el cálculo se ha efectuado para todas las sedes del CCS (central y delegaciones territoriales) y para el único vehículo que gestiona directamente la institución y se expresa en toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂eq), de los llamados alcance 1 (emisiones de fuentes propias o controladas por la organización) y alcance 2 (emisiones indirectas, como por ejemplo las producidas por la generación de la electricidad consumida).

En el gráfico adjunto se refleja la evolución de la huella de carbono del CCS de 2014 a 2020. A lo largo de 2020 el total de emisiones producidas por el CCS fue de 260,67 tCO₂eq, que se sitúa muy por debajo de la media del septenio ya evaluado debido al teletrabajo realizado por el personal como consecuencia la pandemia y a la disminución de los factores de emisión del mix eléctrico de la energía consumida. El 82,42 % de las emisiones corresponden a consumo eléctrico y el 17,58 % restante a combustibles fósiles, utilizados únicamente en la sede central y en la delegación de Madrid.



Habida cuenta el gran peso del consumo eléctrico en la huella de carbono del CCS, más de 8 de cada 10 tCO₂eq se emiten por este concepto, el origen de esa energía es fundamental para controlar la huella. Al estar el CCS sujeto a los contratos de suministro eléctrico que establece la Administración General del Estado, la organización no tiene capacidad para controlar este factor, más allá de actuar sobre la propia reducción del consumo. En el período de estudio (2014-2020) las emisiones debidas a los consumos eléctricos se han reducido casi un 35 % desde el inicio del estudio y en torno al 53 % respecto a las emisiones medias del período (403,7 tCO₂).

4.1.4. Generación y gestión de residuos

Los residuos que se generan en el desarrollo de la actividad ordinaria del CCS se resumen fundamentalmente en papel y cartón usado y cartuchos de tinta y otros fungibles de impresión, cuya gestión se encomienda a empresas especializadas para su recogida y tratamiento de reciclaje. Menor significación en cuanto a volumen tienen otros residuos, como aceites, gas refrigerante, baterías (de climatización, grupos electrógenos y controles informáticos) y lámparas de alumbrado, que son gestionados también por empresas especializadas.

Durante el año 2020 se ha llevado a cabo la remodelación de dos edificios en Madrid: Paseo de la Castellana, 44 y Prim, 12. En ambos inmuebles se ha cumplido con el Real Decreto 105/2008, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de residuos de construcción y demolición, cuya finalidad es fomentar su prevención, reutilización, reciclado y otras formas de valoración, asegurando que los destinados a operaciones de eliminación reciban un tratamiento adecuado, y contribuir a un desarrollo sostenible de la actividad de la construcción.

Estos planes de reciclado de residuos se han implantado también en los proyectos de la obras de remodelación de los edificios del Paseo de la Castellana 14 y Paseo de la Castellana, 19.

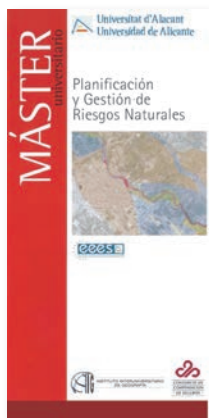
En lo relativo a los equipos informáticos que han agotado su vida útil, el sistema de contratación que utiliza la entidad (renting) hace posible que no se generen residuos debido a que el equipamiento es reutilizado por el proveedor o sometido a destrucción cumpliendo la legislación y normativa ambiental vigente.

El volumen de papel recogido para reciclaje durante 2020 fue de 4.080 kilos, 1.280 menos que en el año anterior. El motivo fundamental de este descenso se debe a que gran parte de la plantilla de la entidad ha estado teletrabajando desde el mes de marzo de 2020 a causa de la pandemia.

En las condiciones de los distintos contratos de los servicios de limpieza de los edificios propiedad del CCS y gestionados por la entidad se exige la utilización de productos altamente biodegradables y exentos de sustancias tóxicas. Todas las empresas contratadas disponen de certificados de gestión medioambiental. Los contenedores para la recogida de residuos, bolsas de basura, toallitas de celulosa para el secado de manos, etc. que se utilizan tanto en la sede central como en las distintas delegaciones territoriales están fabricados con materiales reciclados.



4.2. Dimensión preventiva



El artículo 16 del Estatuto Legal del CCS otorga a éste funciones en el campo de la prevención y de la reducción de riesgos. La estrategia a través de la que el CCS ejerce dichas funciones se centra prioritariamente en el fomento del conocimiento y concienciación respecto de los peligros que cubre, fundamentalmente en lo relativo a los riesgos extraordinarios. Ello se sustancia en una variada gama de actuaciones: presencia institucional, patrocinio y apoyo financiero en proyectos de investigación, cursos, jornadas, masters, etc., así como publicaciones varias, de distribución gratuita.

En esa línea, y en el marco de la responsabilidad social corporativa, recogida en sus últimos Planes de Actuación Trienal, el CCS ha adoptado como objetivo impulsar el desarrollo de actuaciones en materia de prevención y reducción de los riesgos catastróficos, en colaboración con los organismos e instituciones competentes en estos ámbitos, y con especial atención al riesgo de inundación. En el PAT 2020-2022 existe, dentro del eje estratégico dedicado a la responsabilidad social corporativa, un bloque temático específico sobre “conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad” que se plasmará en el propio conocimiento de los riesgos, en la reducción de la siniestralidad mediante la evaluación y reducción de la exposición y la vulnerabilidad frente a los peligros cubiertos y en la continuación del estudio de la incidencia del cambio climático sobre el Seguro de Riesgos Extraordinarios y el Seguro Agrario Combinado. En 2020 se han abordado acciones relevantes a estos efectos, que se han detallado en el apartado 2.6.1 de esta Memoria sobre cooperación institucional.

4.2.1. Actuaciones de prevención, investigación sobre los riesgos y divulgación

Por lo que se refiere a la prevención y reducción del riesgo de catástrofes en general, el CCS ha participado activamente en 2020 en varios grupos e iniciativas, tales como:

- Máster Universitario de Planificación y Gestión de Riesgos Naturales, de la Universidad de Alicante, patrocinado por el CCS y en cuyos cursos imparte docencia personal de la entidad.
- Máster de grado en Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, de la Universidad Politécnica de Madrid, en el que han impartido docencia profesionales del CCS.
- Máster Interuniversitario de Gestión de Desastres, organizado por la Universidad Complutense y la Universidad Politécnica de Madrid. Profesionales del CCS han impartido docencia en sus cursos.
- Curso de Medidas Preventivas Estructurales y No Estructurales frente a Riesgos Naturales, organizado por la Escuela Nacional de Protección Civil.
- Convenio con el Instituto Geológico y Minero de España para la realización de un estudio sobre estimación de pérdidas económicas causadas por tsunamis en España.
- Cooperación con la Comisión Europea, en coordinación con la Dirección General del Agua, la Oficina Española de Cambio Climático, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y Unespa, en el estudio de la incidencia del cambio climático en los peligros cubiertos por el seguro, las formas más eficientes de darles cobertura aseguradora y las vías para la reducción de los riesgos. La adaptación al cambio climático es, en definitiva, reducción de riesgos de desastre a largo plazo.

Se remite de nuevo a los apartados 2.2 y 2.6 de esta Memoria para más información sobre estas cuestiones.



Instituciones con las que el CCS ha mantenido acuerdos de colaboración en el terreno del conocimiento, la divulgación y la prevención de riesgos naturales y su aseguramiento, con vigencia en 2020:

- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)
- Fundación INADE, Instituto Atlántico del Seguro
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME)
- Unespa
- Universidad de Alicante

4.2.2. Revista digital “Conorseguros”

En 2020 se han publicado dos nuevos números de la revista “Conorseguros Digital”, que edita el CCS desde septiembre de 2014. De periodicidad semestral, y en versión española e inglesa, su contenido trata de temas relativos a la actividad del CCS en sus distintas funciones, con especial incidencia en aspectos relacionados con la cobertura de los riesgos extraordinarios, el seguro de automóviles de suscripción obligatoria, el seguro agrario combinado y la liquidación de entidades aseguradoras. Se destacan también, con preferencia, los contenidos relacionados con el conocimiento de los riesgos naturales catastróficos, con vistas al fomento de la prevención y mitigación.

En 2019 se introdujo un cambio en la revista en el sentido de intentar una mayor homogeneidad de los contenidos de cada número, que se convierten prácticamente en monográficos. El número 12, de primavera de 2020, estuvo dedicado a la importancia de la prevención en el riesgo de inundación (pluvial, fluvial y costera) y el número 13, de otoño de 2020, a los riesgos extraordinarios en España y su estadística.



Estos son los contenidos de ambos números:



Revista nº 12

- Prevención, protección, preparación y reparación: medidas para la disminución del riesgo de inundación en el eje del Ebro.
- Casos piloto de adaptación al riesgo de inundación.
- El cambio climático en la costa y las medidas de adaptación.
- Inundaciones pluviales en zonas urbanas españolas: un modelo de estimación de daños basado en la experiencia pericial.
- Sistemas de aseguranza natural: actuar antes en el ciclo de gestión del riesgo con soluciones y estrategias basadas en la naturaleza.
- El concepto de “hecho de la circulación” en la jurisprudencia comunitaria.
- Informe de la OCDE sobre la “Respuesta al COVID-19 y a la brecha de protección frente a las pandemias en el seguro”.
- Viviendo tiempos interesantes.



Revista nº 13

- Análisis de la siniestralidad de los riesgos extraordinarios del Consorcio de Compensación de Seguros 1995-2019.
- Mejora de la estimación de los costes reales de los desastres.
- Datos de pólizas y capitales 2019 obtenidos a través del nuevo Sistema de Información de Recargos SIR: expectativas de mejora y alcance de la información en el futuro.
- Recargos 2019: impacto de la aplicación de la Resolución de 28 de marzo de 2018.
- La valoración de los daños materiales ocasionados a un vehículo automóvil.
- Guía de AGERS sobre la función de la gestión de riesgos en la entidades aseguradoras.





5. Gestión de riesgos y auditoría



El sistema de gobierno del CCS se basa en el modelo de las tres líneas de defensa, que constituye una metodología generalmente aceptada y adoptada dentro del sector asegurador y que está en clara consonancia con los requerimientos exigidos por la normativa de Solvencia II al sistema de gobernanza de las entidades aseguradoras. A continuación se presenta, de manera gráfica, la estructura del sistema de gobierno en el CCS:



5.1. Gestión de riesgos

Todo sistema de gobierno requiere de una estrecha coordinación entre las funciones clave de la entidad. En este sentido, el CCS tiene unificadas bajo la Dirección de Gestión de Riesgos las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento, asegurando de esta forma la coherencia y sinergias entre todas ellas.

1. La **función de gestión de riesgos** contempla en sus análisis todos los riesgos, es decir, cualquier amenaza de que un evento, acción u omisión pueda generar una pérdida o impedir a la entidad lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito. En este sentido, todos los riesgos a los que está expuesto el CCS se clasifican en:
 - **Riesgo de suscripción:** la gestión del riesgo de suscripción se concreta en analizar la suficiencia de prima y la composición de la cartera, así como en calcular el capital de solvencia obligatorio por riesgo de suscripción conforme a la fórmula estándar.
 - **Riesgo de mercado:** la gestión del riesgo de mercado debe garantizar el cumplimiento de la política de inversiones aprobada. El CCS tiene como elemento fundamental en la medición y gestión del riesgo de mercado de su cartera financiera, el análisis y seguimiento del concepto "valor en riesgo" (VaR).
 - **Riesgo de crédito o contraparte:** esta gestión se realiza tanto desde un punto de vista global para toda la cartera, como individual por producto y emisor.
 - **Riesgo de liquidez:** el CCS con carácter general invierte en emisiones que se estimen líquidas.

- **Riesgo estratégico y reputacional:** dado que, tanto la actividad como la finalidad del CCS como entidad pública empresarial están totalmente reguladas a nivel normativo, el margen de maniobra a la hora de tomar decisiones que puedan suponer un riesgo estratégico para el mismo está muy limitado.

Por lo que respecta al riesgo reputacional, en el mapa de riesgos operacionales del CCS se ha identificado el posible impacto reputacional que pudieran tener cada uno de estos riesgos identificados y se ha diseñado un plan de acción al objeto de mitigar el riesgo de aquellos que tienen un impacto reputacional elevado.

- **Ciberseguridad y riesgo tecnológico:** el análisis de riesgos tecnológicos se realiza a través de la herramienta PILAR, en el marco del Informe Nacional del Estado de la Seguridad de los sistemas de las tecnologías de la información y la comunicación (INES), previsto en el artículo 35 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- **Riesgo operacional:** el riesgo operacional es el que se deriva de un desajuste o un fallo en los procesos internos, en el personal, en los sistemas o a causa de sucesos externos. El CCS dispone de distintos mecanismos para mitigar el riesgo operacional. En primer lugar, dispone de un mapa de riesgos y controles que los mitigan, para cada uno de los procesos de negocio a los que están vinculados. En este sentido, los responsables de identificar, medir, controlar, gestionar, reportar y mitigar estos riesgos son los responsables de los procesos, de los riesgos y de los controles, quienes, además, se encargarán de la identificación de riesgos emergentes en un proceso de evaluación continua. Por otro lado, los Planes de continuidad de negocio tienen como finalidad garantizar la continuidad de las operaciones ante un fallo de los sistemas. Por último, el cálculo del capital de solvencia obligatorio por riesgo operacional se realiza por la Dirección de gestión de riesgos conforme a la fórmula estándar.

Durante el ejercicio 2020 la función de gestión de riesgos ha monitorizado y revisado el mapa de riesgos que recoge la identificación y valoración de todo el conjunto de riesgos y controles internos derivados de los múltiples procesos gestionados en el CCS y, paralelamente, ha estado trabajando en la implementación de una nueva herramienta para la evaluación de riesgos y controles, la cual se ha puesto en funcionamiento en el último trimestre del ejercicio.

En el mes de marzo, a consecuencia de la pandemia originada por la COVID, tuvo lugar la activación del Plan de Continuidad de Negocio, al objeto de dar adecuado seguimiento a las medidas adoptadas para garantizar la prestación continua de todas las actividades del CCS. En el mes de junio se aprobó el informe sobre la Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia (ORSA), que se elabora al objeto de garantizar que se disponen de fondos propios suficientes para cubrir a medio plazo los riesgos a los que el CCS está expuesto.

2. La **función de cumplimiento normativo** tiene como objetivo primordial el evaluar y prevenir el riesgo de cumplimiento normativo, para lo cual llevará a cabo las siguientes tareas:
 - Asesorar a los miembros del órgano de administración y dirección acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como acerca del cumplimiento de su normativa interna.
 - Identificar la normativa vigente relevante y anticipar la entrada en vigor de nueva normativa, valorando, en su caso, su impacto en los procesos y procedimientos del CCS.

- Llevar a cabo la gestión del riesgo de cumplimiento del CCS, mediante la autoevaluación de riesgos y controles.
- Participar en la elaboración de normas internas y externas del CCS.
- Facilitar y supervisar el cumplimiento por parte de las unidades operativas del CCS, de obligaciones normativas relevantes.
- Coordinar la revisión anual de las políticas del CCS.
- Llevar a cabo las funciones encomendadas a la función de cumplimiento en el Código Ético del CCS.
- Gestionar las solicitudes de información presentadas por el Portal de Transparencia.

Durante el ejercicio 2020 la función de cumplimiento ha continuado con el seguimiento de la adaptación de la actividad, procesos y operativa del Consorcio a la normativa de protección de datos y a la normativa de transparencia y ha realizado el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de reporting y de los requisitos exigidos a las actividades externalizadas. Por otro lado, se ha desarrollado un módulo de cumplimiento en la nueva herramienta, que va a permitir gestionar de forma óptima toda su actividad.

En 2020 se ha elaborado por primera vez un informe sobre la revisión y el cumplimiento las políticas del CCS, que fue presentado en el Consejo de Administración del mes de diciembre.



3. La **función actuarial** abarca actividades tanto de supervisión como de evaluación, principalmente correspondiente a los siguientes aspectos:

- Provisiones técnicas: Es cometido de la función actuarial realizar un análisis detallado de la adecuación de las hipótesis empleadas y de las metodologías actuariales y estadísticas aplicadas en el cálculo, así como de la calidad de los datos utilizados.
- Política de suscripción: Es cometido de la función actuarial pronunciarse sobre la suficiencia de las primas a cobrar para cubrir los siniestros y gastos futuros, y la repercusión de las opciones y garantías incluidas en los contratos de seguro y reaseguro sobre la suficiencia de las primas.
- Acuerdos de reaseguro: La función actuarial revisará el perfil de riesgo y la política de suscripción, así como la adecuación de los proveedores de reaseguro.
- Gestión de riesgos: Las distintas tareas desarrolladas por la función actuarial deben contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos, en particular, en lo que respecta a la modelización del riesgo en que se basan los requerimientos de capital y el análisis ORSA.

La función actuarial recoge en un informe anual elaborado durante el ejercicio las revisiones realizadas y las conclusiones alcanzadas.

Una adecuada gestión de los riesgos y del control interno de la entidad, junto con la garantía de cumplimiento de la normativa vigente realizada por la función de cumplimiento y la adecuación de los fondos propios y solvencia desde un punto de vista actuarial, dotan a la entidad de unos sólidos criterios de buen gobierno y transparencia propios de una entidad socialmente responsable.



5.2. Auditoría y control interno

Auditoría Interna actúa como tercera línea de defensa en el sistema de gobierno, supervisando las actuaciones de la primera y segunda línea con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable al órgano de dirección y administración de la entidad sobre la eficacia y eficiencia de los sistemas de gestión de riesgos y de control interno.

La función de auditoría interna del CCS es una función clave de la entidad, que comprende la comprobación de la adecuación y eficacia del sistema de control interno, manifestando su opinión a los órganos de gobierno, administración y dirección del CCS, así como a la autoridad de supervisión, en su caso.

El Servicio de Auditoría Interna ejerce sus funciones de manera objetiva y es independiente de las funciones operativas. Con el fin de establecer y preservar la independencia y autoridad de los auditores internos, la Jefa del Servicio de Auditoría Interna se adscribe orgánicamente a la Dirección General del Consorcio, y funcionalmente depende de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración.

La Comisión de Auditoría es un órgano de gobierno, administración y dirección del Consorcio, constituyéndose como una Comisión del Consejo de Administración.

La Comisión de Auditoría tiene entre sus atribuciones supervisar la eficacia de los servicios de auditoría interna, a cuyo efecto tendrá pleno acceso al conocimiento de sus planes de actuación, así como a los resultados de su trabajo, verificando que la dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes, y conocer y elevar al Consejo de Administración el informe anual de los servicios de auditoría interna.



La creciente complejidad regulatoria, exposición al fraude y el cambio permanente son algunos de los crecientes desafíos y responsabilidades a los se enfrentan los comités de auditoría y la dirección de las compañías que demandan contar con un sistema de aseguramiento sobre la eficacia del control y la gestión de riesgos, fiable, sostenible y continuo.

Las áreas de auditoría interna tienen el reto de dar respuesta a esta demanda de aseguramiento y hacerlo de una manera proactiva, proyectiva y continua. Para ello, dentro del PAT 2020-2022 se está diseñando, desarrollando e implementando una herramienta de auditoría interna y continua con la suficiente flexibilidad en su diseño para ir adaptándola a las cambiantes necesidades de la organización.

Esta función ayuda a la organización a cumplir con sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo.

Durante el año 2020 se han llevado a cabo todas las auditorías incluidas en el Plan de Auditoría aprobado de ese año, cabe destacar que se ha auditado el Plan de Continuidad de negocio que ha tenido que activarse debido a la pandemia mundial del COVID-19, concluyendo que el Consorcio ha podido funcionar adecuadamente en los tiempos de la pandemia y que ha continuado realizando eficazmente todas sus actividades.

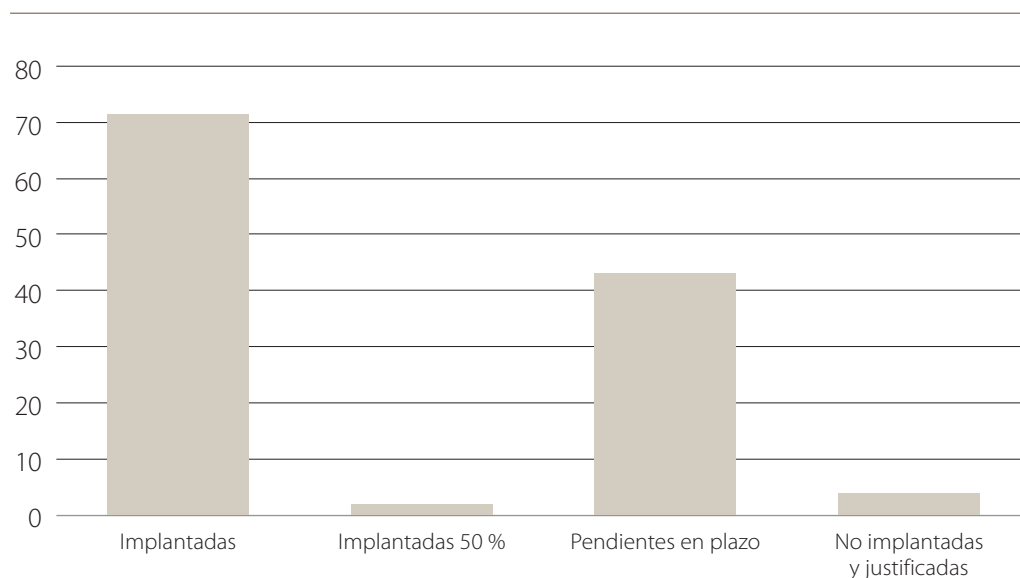
Otra de las tareas fundamentales que tiene Auditoría Interna es el seguimiento de las recomendaciones derivadas de las auditorías. En el año 2020 se han seguido 117 recomendaciones y, como se puede ver en la tabla adjunta, se han implantado 71 que representan el 61 %, no se han implantado tres (justificándose su no implantación), 42 recomendaciones están pendientes en plazo, que representan el 36 %, y hay una recomendación pendiente con un grado de implantación del 50 %.



Estado	Riesgo			TOTAL	%
	Alto	Medio	Bajo		
CERRADAS	4	41	29	74	63 %
Implantadas	4	40	27	71	61 %
Vencidas no implantadas y justificadas	0	1	2	3	3 %
PENDIENTES	8	20	15	43	37 %
Implantadas 50 %	0	1	0	1	1 %
Pendientes en plazo	8	19	15	42	36 %
TOTAL GENERAL	12	61	44	117	100 %

Se puede apreciar que hay 12 recomendaciones con riesgo alto, 61 con riesgo medio y 44 con riesgo bajo.

Acciones recomendadas



En conjunto, de los resultados de las revisiones y evaluaciones efectuadas sobre la efectividad de los procedimientos del Sistema de Control Interno a través de los trabajos de auditoría interna, se puede concluir que su funcionamiento resulta razonable y adecuado, permitiendo garantizar, con carácter general, la eficacia y efectividad de sus controles internos para mantener los riesgos dentro de los niveles establecidos por la Dirección.

Por todas las tareas que tiene encomendada la función de auditoría interna contribuye a que el Consorcio sea una institución sólida y eficaz, que se enmarca en el objetivo 16 de responsabilidad social de "Paz, justicia e instituciones sólidas".



6. Resumen de los principales indicadores

Indicadores de la relación con los asegurados

Concepto	2020	2019
Nº de llamadas telefónicas atendidas	212.356	232.247
Nº de vehículos registrados en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados	32.023.762	31.776.323
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	1.948.821	1.952.386
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	164.205	150.999
Seguro de riesgos extraordinarios	138.889	119.310
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	17.628	22.273
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	7.688	9.416
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	460,3	833,3
Riesgos extraordinarios	402,3	773,7
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	47,9	49,2
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	10,1	10,4
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	550	706
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	173	109
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	1,0	0,7
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	7.545	3.510

Indicadores de la cobertura de riesgos extraordinarios

Concepto	2020	2019
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	128,6	119,9
Cobertura de daños a los bienes	57,0	52,0
Cobertura de pérdida de beneficios	16,8	16,2
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	54,8	51,7
Capitales asegurados (miles de millones €)	13.443	14.161
Daños a los bienes	5.919	5.781
Pérdida de beneficios	328	324
Daños personales (vida y accidentes)	7.196	8.058
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	5,28	4,67
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,29	0,26
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	152.038	171.945
Ratio Reserva de estabilización de la actividad general /		
Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,47 ‰	1,44 ‰

Indicadores de las coberturas en el seguro agrario combinado

Concepto	2020	2019
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	28,7 %	27,4 %
Ratio Reserva de estabilización de la actividad agraria del CCS /		
Capitales totales asegurados en el SAC	5,6 %	5,6 %

Indicadores de la actividad liquidadora de entidades aseguradoras

Concepto	2020	2019
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras /		
Primas totales del sector (vida y no vida)	3,76 %	3,41 %
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras /		
Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	0,94 %	0,93 %





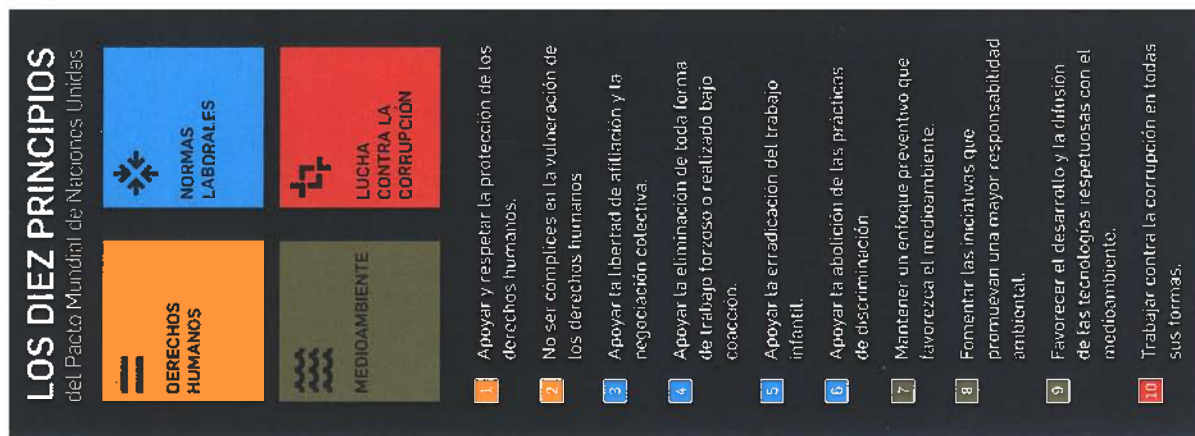
Glosario

Glosario de Abreviaturas

ADECOSE	Asociación Española de Corredurías de Seguros
AEMES	Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros
AEMET	Agencia Estatal de Meteorología
AGERS	Asociación Española de Gerencia de Riesgos
AGROSEGURO	Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados
ANACOSE	Asociación Navarra de Corredurías de Seguros
APCAS	Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías
APROCOSE	Asociación Profesional de Corredores de Seguros
ASCIDE	Acuerdo suplementario al Convenio de Indemnización Directa Español (CIDE)
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAT	Centro de Atención Telefónica
CCS	Consorcio de Compensación de Seguros
CECAS	Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros
CEPREVEN	Centro Nacional de Prevención de Daños y Pérdidas
CESCE	Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A.
CICOS	Centro Informático de Compensación de Siniestros
CIDE	Convenio de Indemnización Directa Español
CLEA	Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras
CNEPS	Confederación Española de Mutualidades
CoB	Council of Bureaux
COVID	Coronavirus disease
DANA	Depresión Aislada en Niveles Altos
DGA	Dirección General del Agua
DGPCE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EE.AA.	Entidades aseguradoras
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
ENESA	Entidad Estatal de Seguros Agrarios
ENS	Esquema Nacional de Seguridad
EPEAT	Electronic Product Environmental Assessment Tool
ESG	Environmental, Social, and Governance
ETF	Exchange-traded funds
EWI	Empowering Women in Insurance
FAMA	Foro de Alta Mediación Aseguradora
FCDM	Fondo de Compensación de Daños Medioambientales
FECOR	Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España
FEMP	Federación Española de Municipios y Provincias
FERGEI	Fondo Español de Reserva para Garantía de Entidades Electointensivas
FIVA	Fichero Informativo de Vehículos Asegurados
FCDM	Fondo de Compensación de Daños Medioambientales
FRRI	Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización
FSC	Forest Stewardship Council
GRI	Global Reporting Initiative
ICEA	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
IFIGS	International Forum of Insurance Guarantee Schemes
IFTRIP	International Forum of Terrorism Risk (Re)Insurance Pools

Glosario de Abreviaturas (cont.)

IGME	Instituto Geológico y Minero de España
IGN	Instituto Geográfico Nacional
IGREA	Iniciativa Gerentes de Riesgos Españoles Asociados
INADE	Instituto Nacional de Desarrollo
INDEP	Índice de Transparencia de las Empresas Públicas
INES	Informa Nacional de Estado de la Seguridad
ISO	International Organization for Standardization
LAN	Local Area Network
LEED	Líder en Eficiencia Energética y Diseño
MITERD	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
MRL	Marco de Relaciones Laborales
MSCI	Morgan Stanley Capital Investment
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OECC	Oficina Española de Cambio Climático
OFESUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
ORSA	Own Risk and Solvency Assessment
P	Primas
PAT	Plan de Actuación Trienal
PERM	Pool Español de Riesgos Medioambientales
PIB	Producto interior bruto
PNACC	Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático
R	Recargos imputados
RC	Responsabilidad civil
RESCCUE	Resilience to cope with Climate Change in Urban Areas
RR.EE.	Riesgos extraordinarios
RSO	Registro de Seguros Obligatorios
S	Siniestralidad
S.A.	Sociedad anónima
SAA	Servicio de Atención al Asegurado
SAC	Seguro Agrario Combinado
SARS COV-2	Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2
SCCS	Sistema de tramitación electrónica con el CCS
SEAIDA	Sección Española de la Asociación Internacional de Derechos de Seguros
SEPI	Sociedad Estatal de Participaciones Industriales
SIR	Sistema de Información de Recargos
SOA	Seguro obligatorio de automóviles
TCA	Tempestad ciclónica atípica
TI	Transparencia Internacional
T.I.	Tecnologías de la Información
TIREA	Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras
UNE	Asociación Española de Normalización
UNESPA	Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
VaR	Value at Risk
WFCP	World Forum Catastrophe Programmes





**CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •**

Pº de la Castellana, 32
28046 - MADRID
www.conorseguros.es
info@conorseguros.es