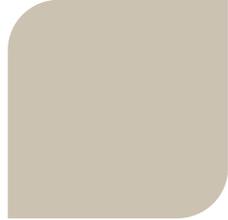
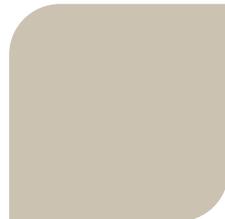
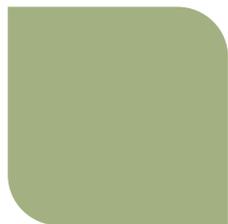


INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
DEL CONSORCIO
DE COMPENSACIÓN
DE SEGUROS



MEMORIA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL

2022



CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN
• 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



2022

ÍNDICE

ÍNDICE

Presentación	8
1. El enfoque de la responsabilidad social en el CCS	10
1.1. El CCS: perfil institucional y funcional	11
1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio	11
1.1.2. Organización y estructura	12
1.2. Fuentes y marco de referencia de la responsabilidad social del CCS	14
1.3. Principios y compromisos	15
1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social	19
1.5. Los principales grupos de interés	23
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	23
1.6.1. Atributos de la comunicación responsable	25
1.6.2. Canales de comunicación	27
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características	28
1.6.4. Página web y redes sociales	28
1.6.5. Folletos divulgativos	29
2. Relación con los principales grupos de interés: Prácticas del CCS	31
2.1. Los asegurados	33
2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados	34
2.1.2. Calidad del servicio	48
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	53
2.2. Las entidades aseguradoras	57
2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios	57
2.2.2. La colaboración en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil (SOA)	60
2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado	64
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos	64
2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras	65
2.3. Los proveedores	68
2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados	68
2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios	74
2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores	76
2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles	77
2.5. Los medios de comunicación	78
2.6. Otras instituciones públicas y privadas	79
2.6.1. Ámbito español	79
2.6.2. Relaciones internacionales	80
2.6.3. Colaboración en el campo de la formación	82
2.7. El personal	83
2.7.1. Comunicación y servicios al personal	83
2.7.2. Perfil de la plantilla	84
2.7.3. Igualdad e integración	84
2.7.4. Relaciones laborales	85
2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales	85
2.7.6. Conciliación	86
2.7.7. Selección externa y promoción	87
2.7.8. Formación	89
2.7.9. Gestión del talento y transmisión del conocimiento	90
2.7.10. Seguridad y salud	90
2.7.11. Código de conducta	91

ÍNDICE

3. Dimensión económica	92
3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios	93
3.1.1. Ámbito de cobertura: pólizas y capitales asegurados	93
3.1.2. Reclamaciones atendidas e indemnizaciones abonadas	94
3.1.3. La reserva de estabilización del CCS	95
3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles	96
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado	97
3.4. Cobertura de accidentes a las personas por su participación en incendios forestales	99
3.5. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras	100
3.6. Inversiones socialmente responsables	102
3.7. Contribución tributaria del CCS	104
4. Dimensión medioambiental y preventiva	105
4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad	106
4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica	106
4.1.2. Consumo de papel	107
4.1.3. Ahorro y uso eficiente de la energía, del agua y de los materiales	108
4.1.4. Generación y gestión de residuos	111
4.2. Dimensión preventiva	112
4.2.1. Actuaciones de prevención, investigación sobre los riesgos y divulgación	112
4.2.2. Revista digital «Conorseguros»	113
5. Gestión de riesgos y auditoría	115
5.1. Gestión de riesgos	116
5.2. Auditoría y control interno	119
6. Resumen de los principales indicadores	121
APÉNDICE	124
2022. Un ejercicio récord en el seguro agrario combinado. La necesidad de adaptación al cambio climático	
GLOSARIO DE ABREVIATURAS	127
Los 10 principios del pacto mundial de naciones unidas y los 17 objetivos de desarrollo sostenible	130



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 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, aparte de los que se pueden reflejar en una 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 es prestar esos servicios a la sociedad, 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 socialmente responsables, 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 algunos aspectos financieros relacionados con su actividad, publicados en detalle 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, así como 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.

A través de esta memoria, el CCS presenta en un informe separado la información no financiera relativa a la entidad, según lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.



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 la Ley de Contrato de Seguro.

El Consorcio de Compensación de Seguros		
Naturaleza Jurídica	Funciones	Patrimonio
<ul style="list-style-type: none">- 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.	<p>Aseguradoras:</p> <ul style="list-style-type: none">- Seguro de riesgos extraordinarios.- Seguro de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor de suscripción obligatoria.- Seguro agrario combinado.- Otras actividades aseguradoras:<ul style="list-style-type: none">• Riesgos medioambientales.• Riesgos nucleares.• Accidentes personales en la extinción de incendios forestales. <p>No aseguradoras:</p> <ul style="list-style-type: none">- Liquidación de entidades aseguradoras.- Funciones informativas:<ul style="list-style-type: none">• Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).• Registro de Seguros Obligatorios (RSO).• Información de primas del ramo de incendio.- Gestión y administración de:<ul style="list-style-type: none">• Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización de la Economía Española (FRR).• Fondo de Compensación de Daños Medioambientales (FCDM).• Fondo Español de Reserva para Garantías de Entidades Electointensivas (FERGEI).	<p>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.</p>
<p>Se desarrollan en estrecha colaboración con el sector asegurador privado</p>		

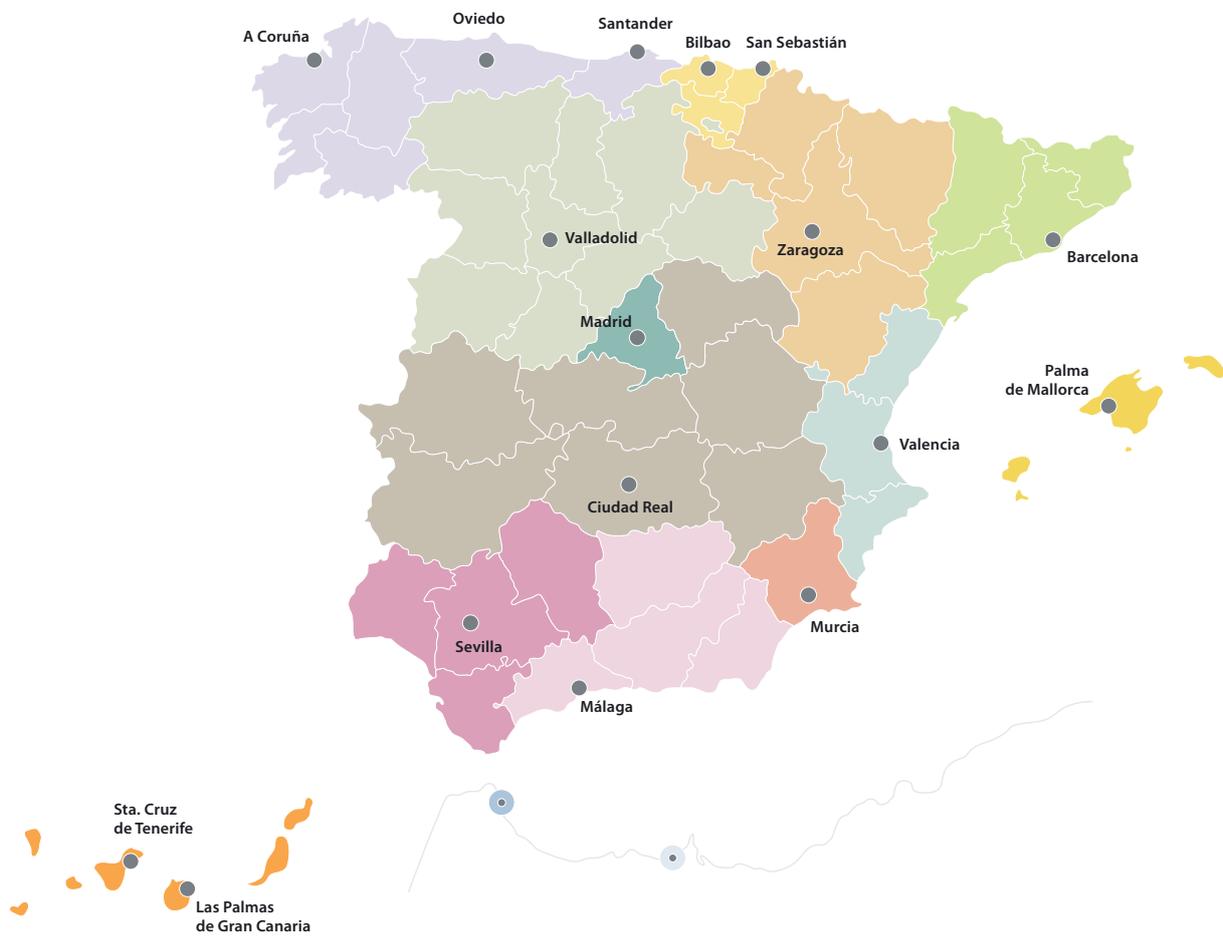
1.1.2. Organización y estructura

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 2022, el Consejo de Administración se reunió en 11 ocasiones, la Comisión de Auditoría en 3 y la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora en 4.

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.

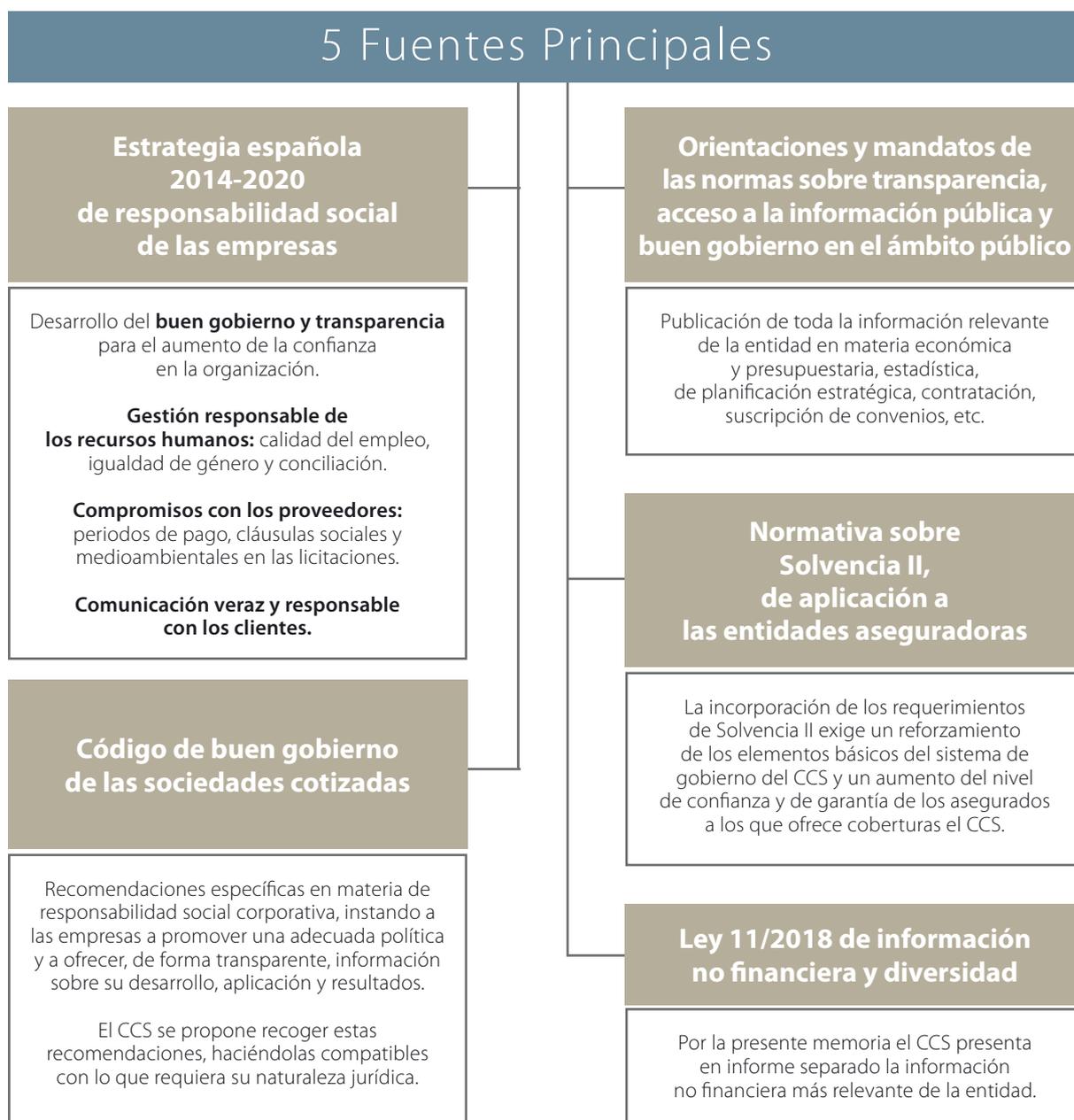


Por su parte, la presencia territorial del CCS se concreta en 17 oficinas distribuidas en 13 delegaciones territoriales, que cumplen el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



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

El CCS es una entidad aseguradora pública que incluye la responsabilidad social en sus planes de actuación, destacando cinco 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 sostenibilidad y responsabilidad social en el CCS, aprobada en 2022, según lo establecido 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:

<p><i>Soluciones aseguradoras a precios asequibles</i></p>	<p>I. 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, siempre favorece la consecución de acuerdos extrajudiciales en la resolución de las reclamaciones de que pueda ser objeto.</p>
<p><i>Al servicio del mercado asegurador español</i></p>	<p>II. 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 68 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.</p>
<p><i>Calidad del servicio y uso racional de recursos</i></p>	<p>III. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones El CCS no tiene entre sus prioridades la obtención de una rentabilidad o beneficio económicos 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.</p>
<p><i>Soluciones a nuevas necesidades de seguro</i></p>	<p>IV. 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. Dedicada, así, especial atención a las innovaciones en procedimientos y sistemas con el fin de ofrecer soluciones de calidad a las necesidades que surjan en cada momento en el sector asegurador.</p>
<p><i>Respeto riguroso y estricto a la normativa</i></p>	<p>V. 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.</p>
<p><i>Código ético, información abierta y veraz</i></p>	<p>VI. 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Garantizar la sostenibilidad de la entidad

VII. 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

VIII. 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

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

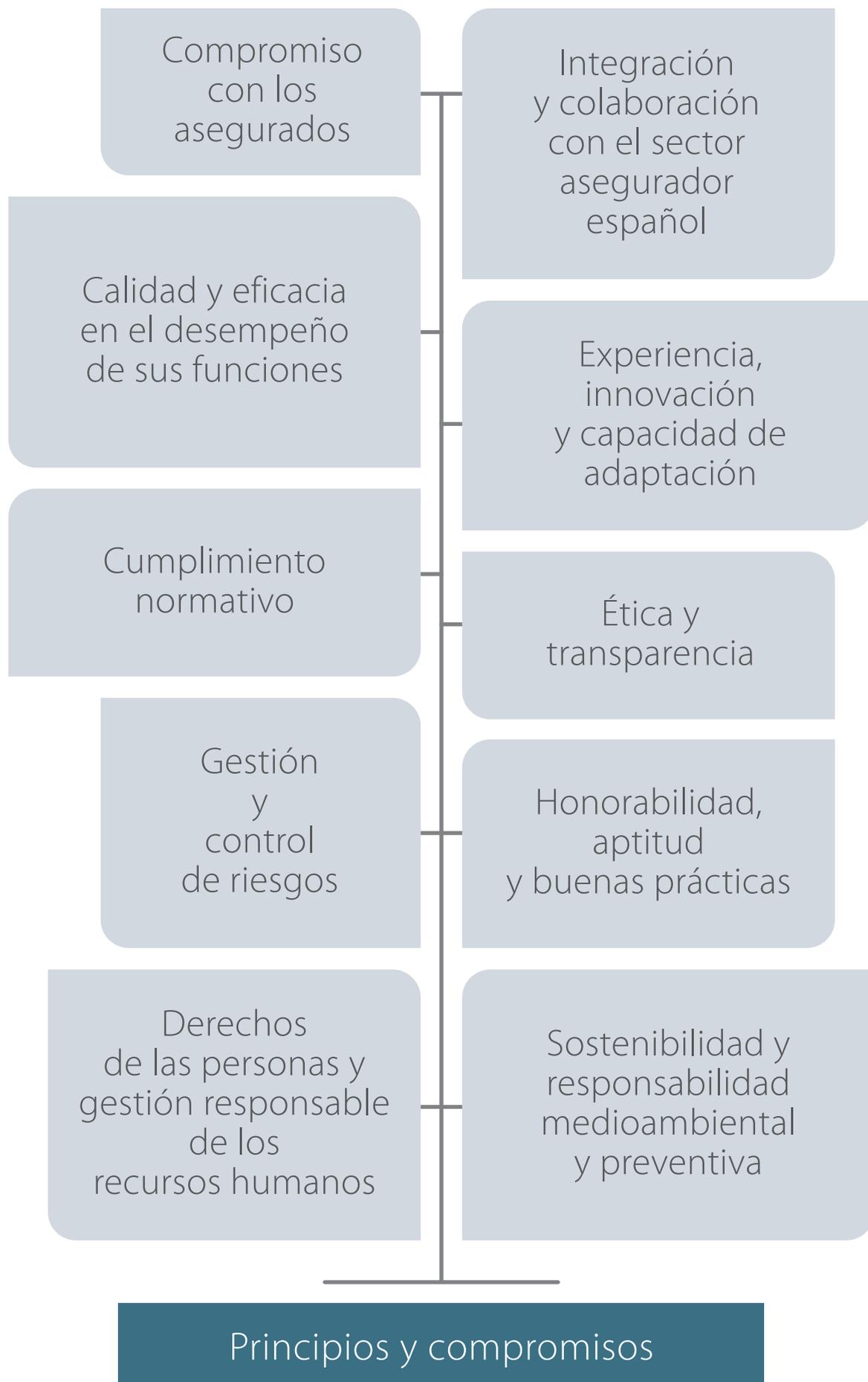
El CCS, como entidad pública regida por el principio de legalidad, proclama su compromiso con el respeto a ultranza de los derechos de las personas, y su determinación para promover en el ámbito de su actividad y de su influencia ese mismo cumplimiento; con el respeto de los derechos de su plantilla 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

X. 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.
- En 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 directos, en mayor o menor grado, en 13 de los 17 ODS.



1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social

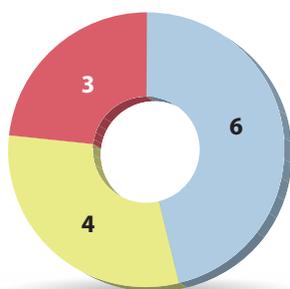
2022 ha sido el último de los tres años de ejecución del vigente Plan de Actuación Trienal 2020-2022 (PAT 2020-2022).

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

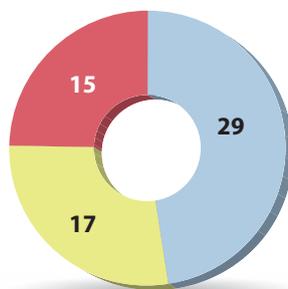
- **Eje 1:** Gestión empresarial, que incluye todos los aspectos de la actividad aseguradora y no aseguradora y la gestión financiera, de riesgos y de los recursos humanos.
- **Eje 2:** Responsabilidad social corporativa, que comprende todos aspectos relacionados con la relación entre el CCS y sus partes 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 la entidad.

PAT 2020-2022

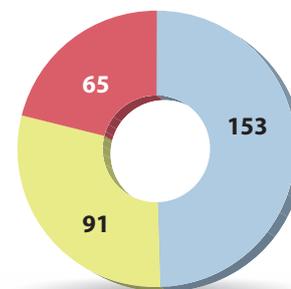
Distribución de bloques temáticos por ejes



Distribución de programas por ejes



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. 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. 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.

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.

El eje estratégico específico para la la responsabilidad social se compone de los siguientes bloques temáticos y programas:



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 (2.1) para la sostenibilidad corporativa y su encaje con la planificación estratégica y en la gestión de la entidad; dos bloques temáticos (2.2 y 2.3) 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 (2.4) para la sostenibilidad de la propia actividad aseguradora, mediante el conocimiento de los riesgos orientado a la reducción de la siniestralidad.



PAT 2020-2022. Grado de ejecución de los objetivos fijados y alcanzados 2022.

Ejes estratégicos y bloques temáticos	2020		2021		2022	
	Objetivos fijados	Alcanzado T4	Objetivos fijados	Alcanzado T4	Objetivos fijados	Alcanzado T4
1.1. Actividad Aseguradora	37%	40%	69%	72%	100%	100%
1.2. Actividad no aseguradora	37%	40%	72%	78%	100%	100%
1.3. Gestión de situaciones de gran impacto	42%	60%	71%	82%	100%	100%
1.4. Gestión de los recursos humanos	39%	42%	69%	70%	100%	100%
1.5. Gestión de riesgos y auditoría	32%	33%	66%	73%	100%	100%
1.6. Gestión financiera de los recobros e inmobiliaria	42%	42%	71%	77%	100%	100%
EJE 1. GESTIÓN EMPRESARIAL	38%	41%	70%	75%	100%	100%
2.1. Sostenibilidad corporativa	40%	29%	70%	70%	100%	100%
2.2. Atención a los asegurados y perjudicados	38%	36%	74%	77%	100%	100%
2.3. Comunicación, relaciones institucionales e internacionales	33%	34%	66%	70%	100%	100%
2.4. Conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad	35%	35%	67%	68%	100%	100%
EJE 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	37%	33%	70%	71%	100%	100%
3.1. Prestación de servicios	33%	36%	66%	70%	100%	100%
3.2. Digitalización y nuevas tecnologías	31%	38%	69%	72%	100%	100%
3.3. Ciberseguridad	33%	35%	65%	66%	100%	100%
EJE 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD	32%	36%	67%	70%	100%	100%
TOTAL PAT 2020-2022	36%	38%	69%	73%	100%	100%



PAT 2020-2022. Grado de ejecución de los objetivos fijados para 2022, por programa, en el Eje Estratégico 2 (Responsabilidad Social Corporativa)

2.1. SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA PROGRAMA	2020		2021		2022	
	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4
2.1.1. Establecimiento de una política de responsabilidad social en el CCS	30%	28%	70%	67%	100%	100%
2.1.2. Aplicación de las normas de transparencia del sector público	39%	39%	77%	77%	100%	100%
2.1.3. Planificación estratégica del CCS: seguimiento y elaboración del PAT	22%	27%	44%	44%	100%	100%
2.1.4. Prácticas sostenibles en la gestión del CCS y en el desempeño de sus funciones	45%	42%	75%	64%	100%	100%
2.1.5. Gestión sostenible y socialmente responsable de las inversiones financieras	67%	36%	83%	75%	100%	100%
	40%	29%	70%	70%	100%	100%
2.2. ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS Y PERJUDICADOS PROGRAMA	2020		2021		2022	
	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4
2.2.1. Puesta en valor del Servicio de Atención al Asegurado	50%	50%	75%	79%	100%	100%
2.2.2. Prestación de atención de calidad y personalizada a los asegurados, perjudicados y al público en general	33%	37%	66%	77%	100%	100%
2.2.3. Mejora de la atención e información proporcionada a los asegurados y perjudicados	47%	39%	94%	88%	100%	100%
2.2.4. Mejora de la atención e información proporcionada a los afectados en procesos de liquidación	33%	24%	73%	66%	100%	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%	74%	100%	100%
	38%	36%	74%	77%	100%	100%
2.3. COMUNICACIÓN, RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES PROGRAMA	2020		2021		2022	
	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4
2.3.1. Difusión de la institución del seguro y del modelo del CCS	33%	33%	66%	69%	100%	100%
2.3.2. Fortalecimiento de las relaciones institucionales del CCS	33%	33%	66%	73%	100%	100%
2.3.3. Refuerzo de las relaciones internacionales del CCS	33%	33%	66%	69%	100%	100%
2.3.4. Potenciación de los canales de comunicación institucional del CCS: publicaciones, internet, intranet y redes sociales	33%	38%	66%	67%	100%	100%
	33%	34%	66%	70%	100%	100%
2.4. CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS Y REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD PROGRAMA	2020		2021		2022	
	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4	Objetivos Fijados	Alcanzado T4
2.4.1. Fomento del conocimiento sobre los distintos riesgos cubiertos por el CCS	40%	35%	70%	70%	100%	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%	62%	100%	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%	72%	100%	100%
	35%	35%	67%	68%	100%	100%

A lo largo del año 2022 ha tenido lugar el proceso para la redacción y elaboración del Plan de Actuación Trienal 2023-2025. Ha sido un proceso participativo e iterativo que ha incluido a todos los niveles 1, 2 y 3 de la entidad, así como al Comité de Dirección y al Consejo de Administración. El nuevo PAT 2023-2025 mantiene las líneas generales del PAT 2020-2022, incluyendo un eje estratégico específico para la Responsabilidad social y la Sostenibilidad. Se ha continuado la tendencia de los PAT anteriores de sintetizar y reducir el número de programas, proporcionando un contenido más homogéneo y transversalizado para todos ellos.

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.

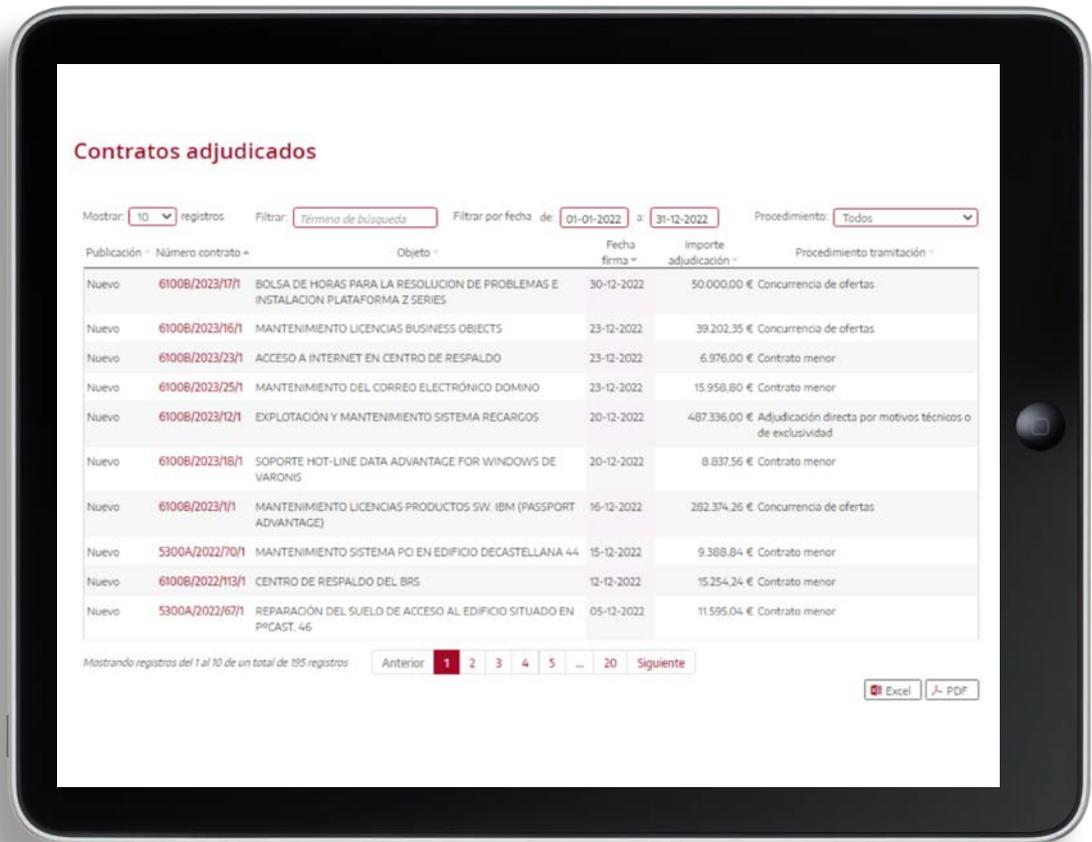
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas



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.
- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

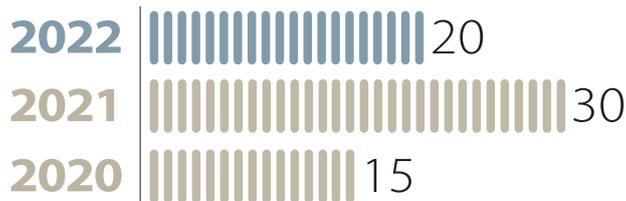
En el año 2019 se realizó un rediseño completo del Portal de Transparencia del CCS, que está albergado en su página web. A través de este portal se puede obtener, y buscar mediante filtrado, toda la información sobre los contratos, convenios, encargos y otros gastos formalizados por el CCS, con la información prevista en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. A lo largo del año 2021 se trabajó en un nuevo portal de transparencia, que concluyó en octubre de 2022 con la publicación de una nueva página en la web, mejorando la información y el acceso público a la misma.



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 estos, sobre aspectos relativos a su actividad (fundamentalmente sobre siniestralidades 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 (siniestralidades 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.



1.6.2. Canales de comunicación

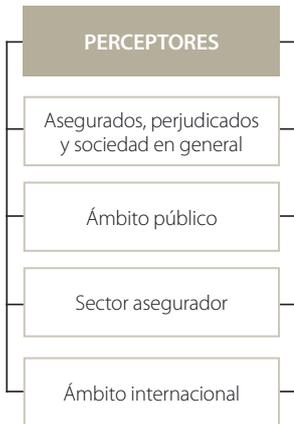
Los canales a través de los cuales el CCS se comunica con cada uno de los grupos de interés se exponen en el apartado 2 y se resumen en el siguiente cuadro.

Canales de comunicación con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canal de Comunicación
Todos	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Información y vías de tramitación on-line a través de la web- Redes sociales- Revista digital «Conorseguros»- Publicaciones periódicas
Personal	<ul style="list-style-type: none">- Autoservicio del Empleado- Intranet- Acceso remoto a Internet- Comunicaciones internas- Jornadas informativas
Proveedores de servicios profesionales especializados	<ul style="list-style-type: none">- Vía telefónica- Correo electrónico- Recursos on-line de tramitación- Reuniones
Proveedores de obras, suministros y otros servicios	<ul style="list-style-type: none">- Perfil de contratante en la web- Plataforma de contratación del sector público- Boletín Oficial del Estado- Vía telefónica- Correo electrónico- Reuniones
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Página web institucional (www.conorseguros.es)- Redes sociales- Notas informativas- Revista digital «Conorseguros»
Instituciones públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none">- 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.

Imagen institucional del CCS



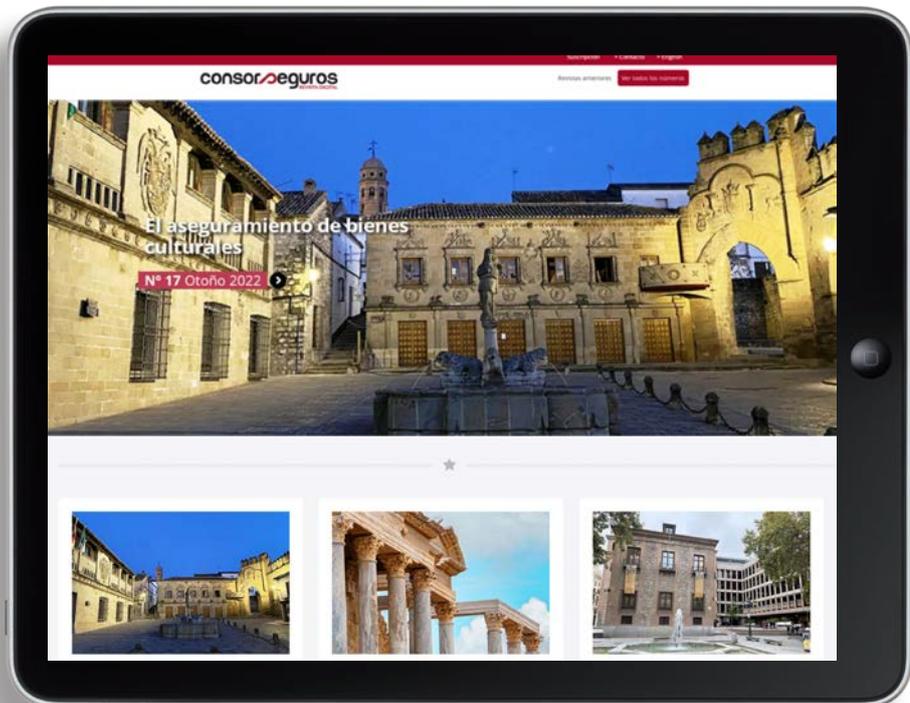
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características

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 2022, 241.562 usuarios consultaron casi 1,02 millones las páginas de la web del CCS (www.conorseguros.es). El 82,7 % de las consultas se realizaron desde España y el resto desde el extranjero. La web del CCS está disponible en castellano, catalán, euskera y gallego, 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 2022 se hicieron 75 actualizaciones de contenidos en la página web.

A través de la web también se puede acceder a la revista digital del CCS, Conorseguros (www.conorsegurosdigital.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 2022, 39.000 usuarios, casi un 30 % más que en el ejercicio anterior, de los cuales el 46,24 % (18.043) fueron españoles y el resto accedieron desde fuera de España.



Seguidores del CCS en redes sociales



Año	Twitter	Facebook	Linkedin	Instagram
2022	1.856	1.858	15.548	728
2021	1.979	1.185	12.960	573
Diferencia	-123	673	2.588	155
% Variación	-6,22	56,79	19,97	27,05

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 2022 se alcanzó un total de 447 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 2022, los perfiles de Twitter, Facebook LinkedIn e Instagram tenían 1.856, 1.858, 15.548 y 728 seguidores, respectivamente. Por un lado, 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. Por otro lado, el incremento en Facebook se debe al cambio realizado por esta red en su herramienta de estadísticas.

Con respecto a la bajada de seguidores en Twitter, podría explicarse por la pérdida de más de 1 millón de usuarios que sufrió entre el 27 de octubre y el 1 de noviembre tras los cambios en la titularidad de esta red. La cuenta del CCS registró un descenso de 289 seguidores en la semana del 7 al 13 de noviembre.

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.consorseguros.es).

Hojas informativas

En 2022 el CCS dio por concluida, con la publicación de la hoja titulada «Protección a los acreedores por contrato de seguro en la Liquidación de Entidades Aseguradoras Españolas», la edición de una serie de hojas informativas que, de manera sucinta y en un solo folio, informan 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 2021 se habían 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».







2022

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

La atención a los asegurados en cifras (2022)

Puntuación del CCS



8,08

Otorgada por usuarios encuestados

Llamadas de usuarios

Centro de Atención Telefónica
118.003
recibidas

Centralita Sede Central
5.099
recibidas

Riesgos Extraordinarios

Solicitudes de Indemnización
62.161
recibidas

Importe total de
196,4 millones
de euros

Seguro de Responsabilidad Civil de Automóviles

Solicitudes de Indemnización
25.961
recibidas

Importe total de
69,6 millones
de euros

Plazo medio de tramitación de solicitud de indemnización de seguro

Riesgos Extraordinarios
43
días

Resp. Civil Automóviles
79
días

156

Quejas

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

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados -FIVA-



2,90 millones

consultas

(5,5 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, 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 PAT 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.conorseguros.es
	Redes sociales https://twitter.com/conorseguros 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@conorseguros.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			
2022	9.790	43.103	32.330	13.720	1.770	17.290	118.003
2021	9.955	66.339	45.619	14.546	1.930	19.662	158.051
2020	11.776	61.366	89.930	18.568	2.277	28.439	212.356

En el año 2022 el número total de llamadas atendidas (118.003) ha sido inferior al de años anteriores debido a que en ese ejercicio se produjo una menor siniestralidad. Esta cifra total de llamadas atendidas ha sido debida principalmente al número de llamadas relacionadas con siniestralidades que se han producido en el **seguro de riesgos extraordinarios** y que han supuesto la cifra de 75.433 llamadas, que representan el 69,92 % 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. A través de ambas vías se puede solicitar también información sobre los siniestros de este ramo.

La cifra de 75.433 llamadas correspondientes al seguro de riesgos extraordinarios se desglosa en 43.103 llamadas correspondientes a la realización de comunicaciones de daños, que representan el 36,52 % del total de llamadas, y en 32.330 llamadas correspondientes a información sobre siniestros de este ramo, que representan el 27,39 % del total de llamadas.

En 2022, 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 8,29 % del total de las llamadas atendidas. 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.

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 DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

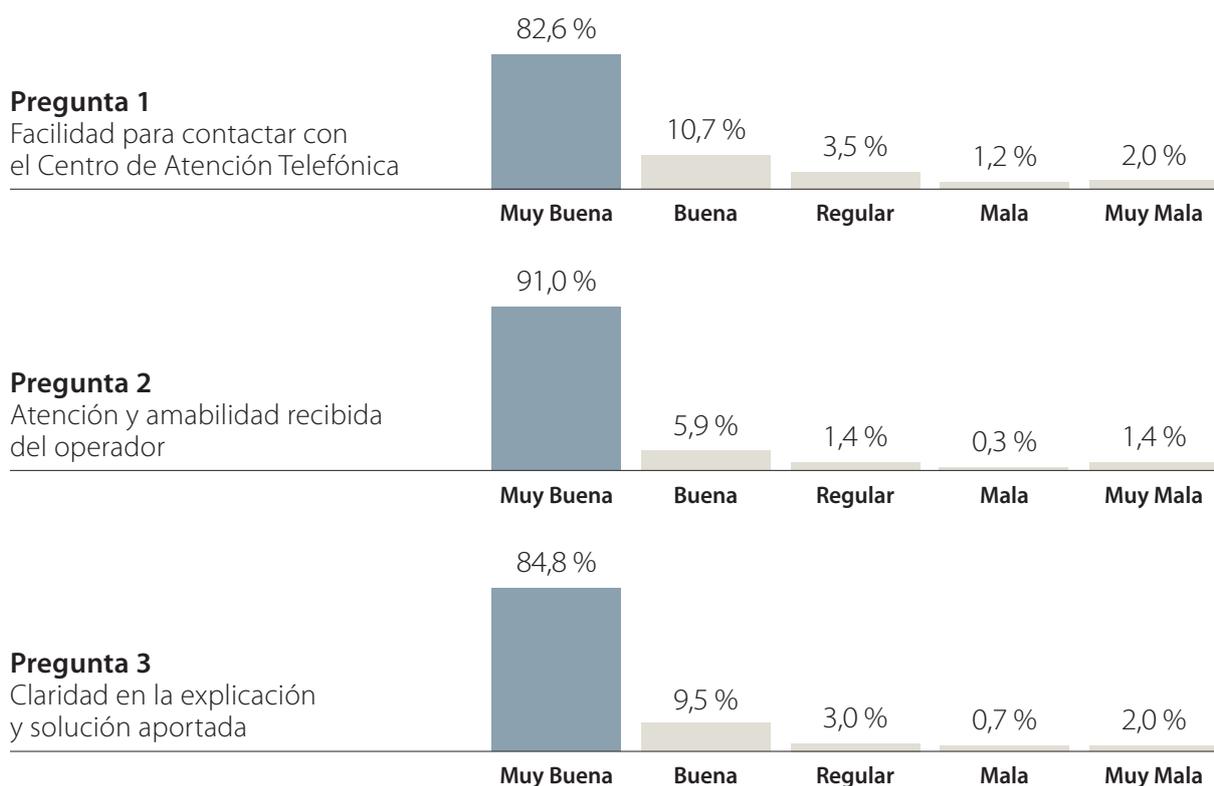


Con el fin de garantizar la calidad en la atención telefónica, el CCS cuenta con:

- 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 e interlocutores para el CAT designados 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 los interlocutores del CCS para el CAT, y representantes, tanto de la Dirección de Liquidación y Saneamiento de EE.AA. 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, el CCS puso en funcionamiento a finales de 2014 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 primeros resultados conocidos 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 tres preguntas relativas a cómo perciben 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



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

La alerta sanitaria generada por la COVID-19 y su duración supusieron necesariamente un cambio en la forma de organizar la prestación del trabajo. La mejora de la situación sanitaria facilitó una vuelta casi total a la normalidad previa; no obstante, la crisis energética ha impulsado actuaciones que propician el ahorro y la eficiencia energética en el ámbito del sector público. Una de dichas actuaciones consiste en reforzar la modalidad de trabajo a distancia de las trabajadoras y trabajadores de la Administración General del Estado y del sector público institucional con el fin de reducir el impacto energético producido, tanto por los desplazamientos al lugar de trabajo, como por el consumo de energía en el propio centro de trabajo derivado de la presencia física del personal, lo que ha conducido a recurrir de nuevo a un modelo mixto de prestación del servicio. En 2022 la nueva fórmula de prestación de servicio y el cambio en la dinámica de trabajo fruto de la pandemia se ha establecido y adaptado a las necesidades de la entidad.

La atención presencial a los ciudadanos durante la pandemia obligó a establecer un sistema de citación previa que permitiese una atención segura y eficaz, sin poner en riesgo al personal ni a los interesados. No obstante, el levantamiento de las restricciones, fruto de la mejoría de los diferentes indicadores sanitarios, permitió retirar la cita previa como requisito imprescindible para prestar atención presencial. Sin embargo, pese a la vuelta a la normalidad tras la vacunación, no se ha observado un cambio de tendencia respecto al descenso de la atención presencial. Por el contrario, la atención telefónica y/o telemática se confirman como fórmulas en aumento que permiten a los interesados el acceso a la información de forma eficaz y clara.

La importancia de las nuevas fórmulas de comunicación y trabajo, en línea con el proceso de digitalización en el que se encuentra inmersa la entidad, han implicado la puesta en marcha de nuevos sistemas de seguimiento que permitan evaluar la calidad de la atención prestada por el CCS, garantizando el mantenimiento de la eficiencia y competitividad que caracteriza la atención al interesado por parte del personal de la entidad.

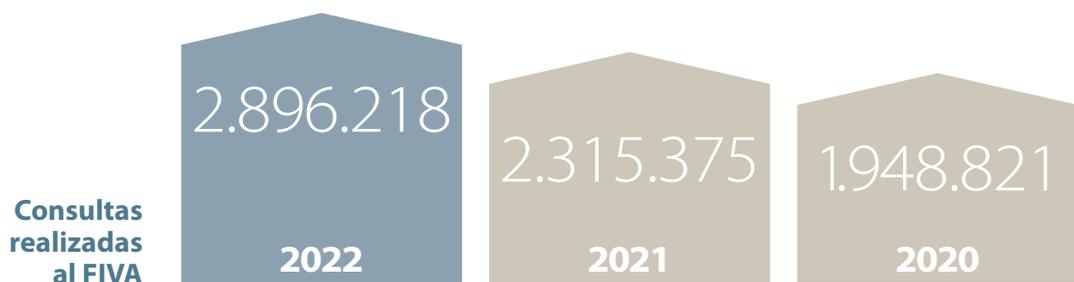
La mencionada transformación digital implica un cambio de paradigma, tanto en la atención al ciudadano como en la forma en la que la entidad se relaciona con el resto de la Administración, así como en las dinámicas de trabajo del propio Consorcio. Por un parte, se amplían los canales a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la entidad, lo que supone una adaptación para mantener y mejorar la calidad en la atención. En esta línea, se ha detectado y actuado ante la necesidad de formación y aprendizaje de la plantilla sobre estos nuevos medios de atención al interesado, así como de adaptación de procesos. Cabe destacar las siguientes actuaciones en 2022:

- Adaptación a la plataforma de gestión documental GESTIONA, que se implantó en 2021. Entre las muchas soluciones que contiene el gestor documental, se incluye el Registro Electrónico. La puesta en marcha del Registro supuso una modificación en la forma de trabajar que, en 2022, se ha confirmado como una vía más eficiente y eficaz de comunicarse con la entidad.
- De igual forma, se puso en marcha la plataforma del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las administraciones públicas. Esta herramienta facilita la relación entre administraciones y redundante en un mejor servicio a los ciudadanos.
- Se ha puesto en marcha la sede electrónica lo que, una vez más, habilita un nuevo canal para que los interesados se relacionen con la entidad para la gestión de determinados procedimientos.

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 2022 las consultas realizadas al FIVA ascendieron un 25,1 % con respecto al año anterior y suponen una media de 5,5 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 99,7 % de las consultas durante 2022, 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 (Datos a 29-03-2023)

Ámbito	Número
Estatal	18
Autonómico	170
TOTAL	188

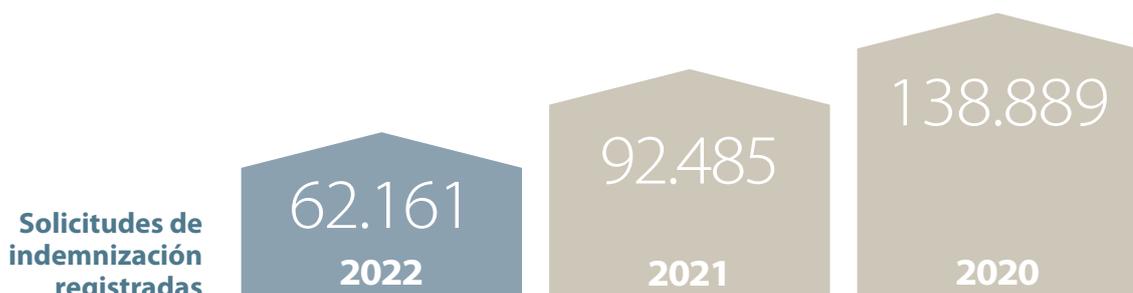
IV. Comunicación de daños y solicitud de indemnización

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 2022 se han recibido 62.161 solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios, un 32,8 % menos que en el año anterior.



El teléfono es la vía más utilizada por los asegurados para la comunicación de daños. En 2022 el 59,07 % 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 2022 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
Inundación Comunidad Valenciana (mayo)	53,37	46,26	0,37	100
Inundación Cataluña (septiembre)	68,76	30,87	0,37	100
Inundación Murcia (septiembre)	57,01	42,83	0,16	100
Inundación Comunidad Valenciana (noviembre)	58,83	40,97	0,20	100
Inundación Extremadura (diciembre)	66,02	33,98	---	100
Porcentajes promedio	59,07	40,67	0,26	100

Datos a abril de 2023.

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 %
2022	Telefónica	4,87	42,22	52,91	100
	Internet	50,05	38,14	11,81	100
2021	Telefónica	5,22	37,15	57,63	100
	Internet	47,71	36,80	15,48	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 desborde» 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 2022 el buzón de desborde del CAT fue activado en cuatro ocasiones:

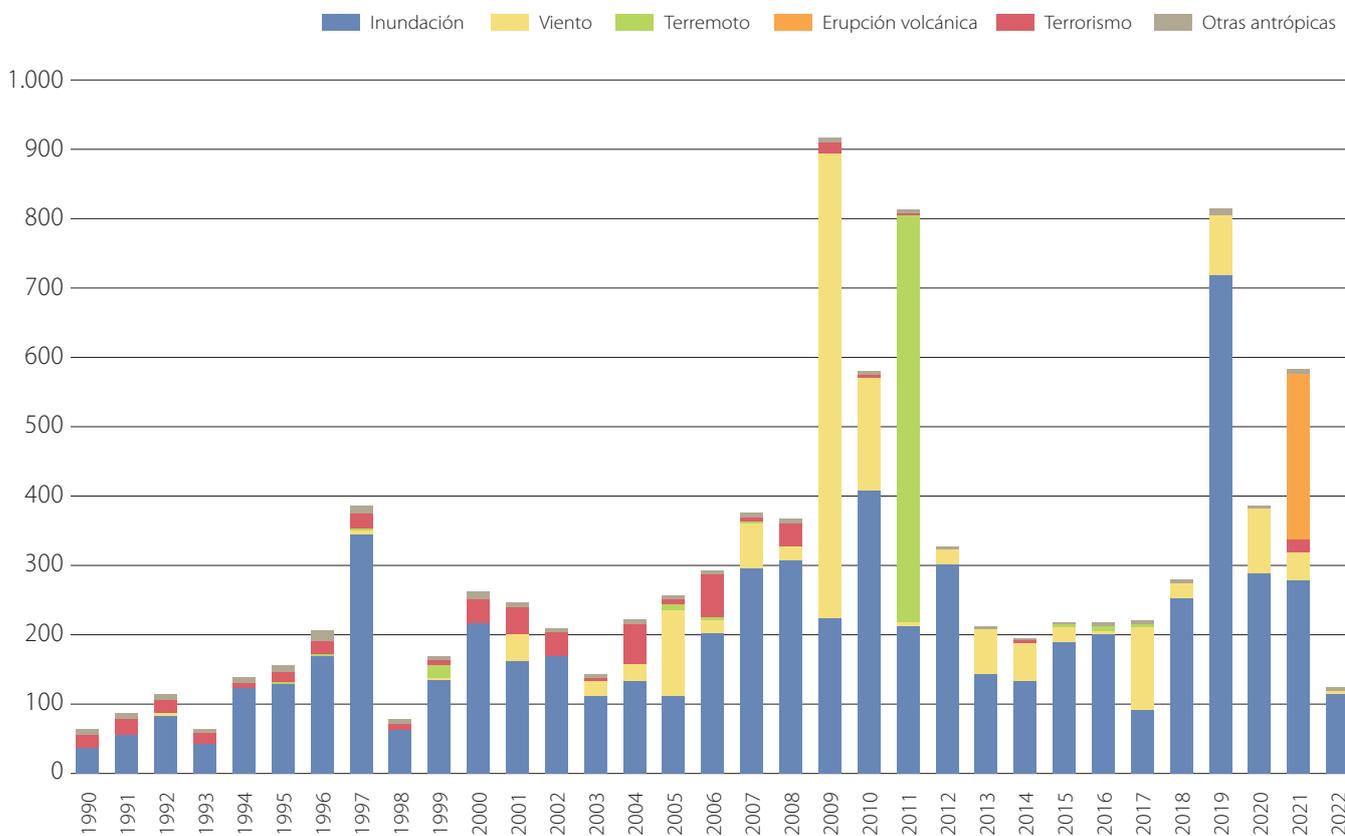
- Mayo: inundación por lluvias en Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana y Murcia.
- Septiembre: Inundación por lluvias en Baleares, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana y Murcia.
- Noviembre: inundación por lluvias en Baleares y Comunidad Valenciana.
- Diciembre: inundación por lluvias en Andalucía, Castilla y León, Extremadura y Madrid.

En comparación con otros ejercicios, 2022 destaca como un año con muy baja siniestralidad en el seguro de riesgos extraordinarios. El importe total de indemnizaciones, de algo menos de 120 millones de euros, es el más bajo en lo que va del siglo XXI. Si bien, obviamente, esto es una buena noticia, puede que su origen esté en la elevada estabilidad atmosférica (que, por otro lado, ha causado cuantiosos daños por sequía y por heladas en el sector y seguro agrario), así como en la ausencia de manifestación de otros peligros geológicos.

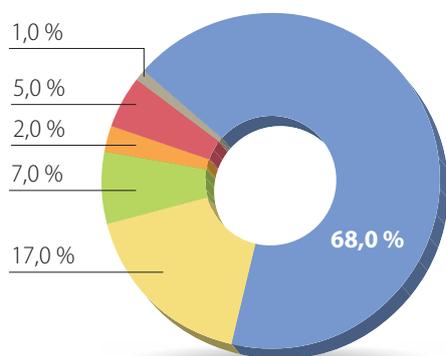


Indemnizaciones en todos los ramos según causas (1990-2022)

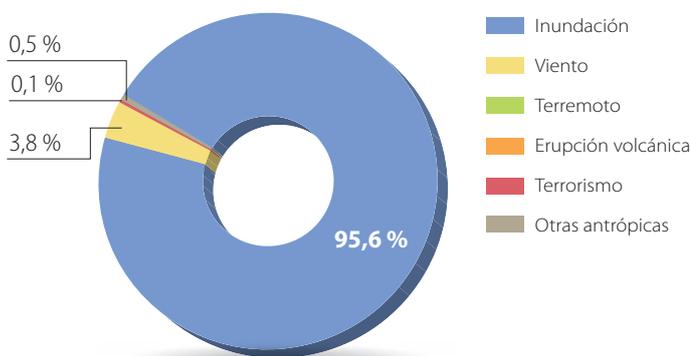
(millones de €)



Indemnizaciones totales 1990-2022 según causa



Indemnizaciones totales en 2022 según causa



En comparación con la media de los últimos años, la inundación ha tenido un peso relativo mucho mayor en la siniestralidad de 2022, suponiendo cerca del 96 % de todos los daños, en los episodios de mayo en la Comunidad Valenciana y de finales del verano y otoño en Cataluña, Murcia, Comunidad Valenciana y Extremadura; episodios que, en todo caso, han tenido una dimensión localizada y, en cuanto a daños económicos, modesta.

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.conorseguros.es).

En 2022, 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 17.892 terceros perjudicados en accidentes de circulación, correspondiendo la mayoría de las indemnizaciones (el 81,8 %) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Recobros por el CCS (en miles de €)

Año	Controversia	Recobros Convencionales	TOTAL
2022	4.282,51	6.943,11	11.225.624
2021	3.379,29	7.362,07	10.741,36
2020	3.313,62	5.898,53	9.212,15

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	
2022	116	4.044	6.617	1.371	355	0	12.503
2021	112	4.062	7.052	1.423	324	0	12.973
2020	138	3.850	6.787	1.255	351	0	12.381

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
2022	757,1	196,4	25,9 %	62.161
2021	727,2	492,2	67,7 %	92.485
2020	719,2	402,3	55,9 %	138.889

RC Automóvil - Seguro directo (millones €)

Año	Primas (P)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de solicitudes de indemnización
2022	9,0	9,6	106,6 %	8.069
2021	8,9	7,5	84,8 %	8.158
2020	8,6	10,1	117,4 %	7.688

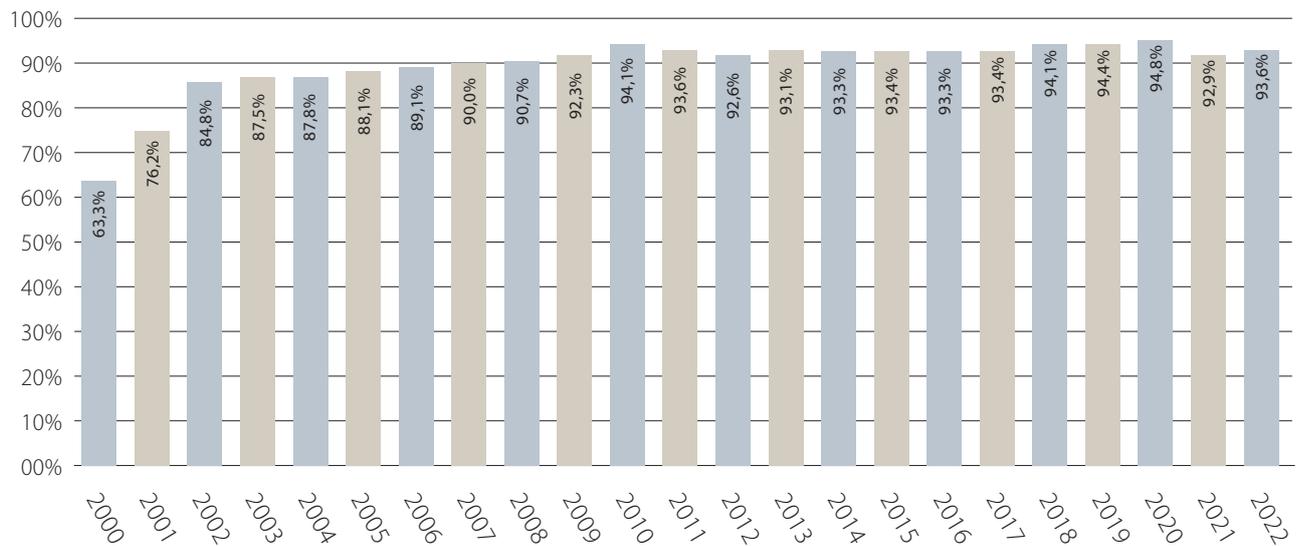
RC Automóvil - Fondo de garantía (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2022	79,8	60,0	75,1 %	17.892
2021	78,9	53,8	68,2 %	17.575
2020	82,0	47,9	58,4 %	17.628

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 fueron robados.

El gráfico muestra que esta tendencia proactiva y transaccional está muy consolidada en el CCS y cómo, por tanto, ha continuado manteniéndose, de forma inalterable, a lo largo del ejercicio 2022.

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



Además de participar activamente en la elaboración en su momento 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. Por tanto, el CCS ha intervenido en la elaboración de las numerosas recomendaciones dirigidas 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...), que adoptaron la forma de «Guía de Buenas Prácticas». Igualmente, por todo ello el CCS ha participado en la elaboración del «Informe razonado previsto por la disposición adicional primera de la Ley 35/2015» que se publicó en 2020, así como en la posterior iniciativa consistente en trasladar en 2021 las recomendaciones a una propuesta de texto articulado para modificar y mejorar el sistema legal de valoración con arreglo a las recomendaciones contenidas en el citado Informe razonado. Finalmente, en el transcurso de 2022, el CCS ha continuado participando en el proceso de análisis y formulación de sugerencias en el marco de la tramitación del anteproyecto de ley que contiene los resultados de todas las iniciativas anteriores.

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 2022	2	0,003	0,003	100,00 %
Año 2021	185	0,3	0,3	100,00 %
Año 2020	820	1,4	1,4	100,00 %
Acumulado hasta 31-12-2019	805.206	948,9	793,2	83,59 %
TOTALES	806.213	950,6	794,9	83,62 %

Durante el año 2022 no se encomendó al CCS la liquidación de ninguna entidad. Al cierre del ejercicio se encontraban en trámite 10 procesos de liquidación y 2 procesos concursales. Desde que en 1984 se instituyera este procedimiento hasta el 31 de diciembre de 2022 se han asumido 297 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 (1984-2022)

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	100
Entidades de ahorro particular	1
Total	307



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 83,62 % 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 2022 se registraron en el SAA 156 reclamaciones, que representan un 1,77 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (88.122). 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
2022	156	156	0	1,77	31 %
2021	127	127	0	1,07	34 %
2020	173	173	0	1,05	39 %

En 2022 el número de quejas sobre aspectos relativos a la tramitación ha supuesto el 3 % del total, mientras que el número de reclamaciones relativas a disconformidades con la resolución final del expediente ha supuesto el 97 % restante.

Disconformidades sobre la resolución final

Cobertura y procedencia de la indemnización	55%
Consideración del evento como extraordinario	20%
Procedimiento de valoración y cuantificación de daños	16%
Bienes afectados y su inclusión o no en la cobertura	8%
Reclamaciones no admitidas	1%

Desde el año 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)
2022	59.745	43	36	65
2021	68.551	43	36	66

RC Automóviles

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2022	3.232	79	64	119
2021	3.329	71	62	113

(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 2022 se reflejan en la siguiente tabla.

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

Mayores siniestralidades de 2022		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
Inundación Comunidad Valenciana (mayo)	Registro	0	0
	Tasación	33	29
	Último pago	12	7
Inundación Cataluña (septiembre)	Registro	0	0
	Tasación	39	35
	Último pago	11	7
Inundación Murcia (septiembre)	Registro	0	0
	Tasación	33	31
	Último pago	12	7
Inundación Comunidad Valenciana (noviembre)	Registro	0	0
	Tasación	35	31
	Último pago	9	7
Inundación Extremadura (diciembre)	Registro	0	0
	Tasación	38	35
	Último pago	9	7

Registro: Fecha reclamación/Fecha apertura expediente.
Tasación: Fecha apertura expediente/Fecha tasación definitiva.
Último pago: Fecha tasación definitiva/Fecha último pago.
Datos a abril de 2023.



Los plazos de tramitación se acumulan principalmente en la fase de peritación de daños, por ser esta a menudo compleja desde el punto de vista técnico. La presteza que se pretende dar a la tramitación debe conjugarse 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, recomendando a los peritos la emisión de informes que, sobre la base de las estimaciones mínimas de los importes previsible del daño, propongan el abono de cantidades a cuenta. Esta política se aplica especialmente a siniestros de cierta cuantía.

Anticipos a cuenta de la indemnización final

Riesgos extraordinarios

	2022	2021	2020
Número de anticipos	758	558	917
Importe anticipado (€)	36.084.728	30.314.668	94.501.833
Importe promedio por anticipo (€)	47.605	54.327	103.055

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 2022 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

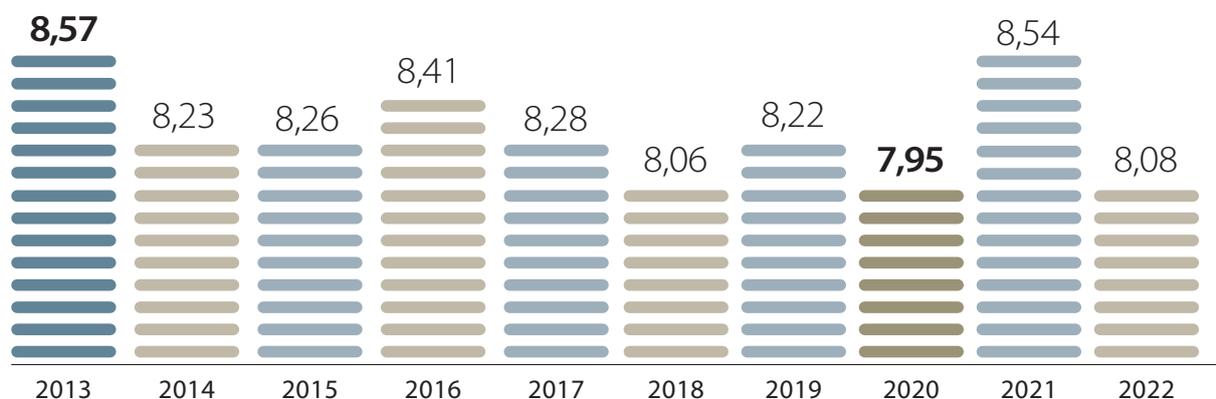
Encuestas de satisfacción realizadas en 2022

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Inundaciones en Navarra	Diciembre 2021	2.066	8,08

A lo largo de 2022 se está llevando a cabo el proceso de encuestación de los afectados por la erupción volcánica de septiembre a diciembre de 2021 en La Palma. Dado que el proceso de presentación de reclamaciones se ha mantenido constante a lo largo de todo el año y se ha prolongado en 2023, debido a la imposibilidad de acceso a las zonas afectadas y a la manifestación tardía de desperfectos causados por las cenizas volcánicas, no se han concluido todas las oleadas de la encuesta para cubrir al mayor número posible de afectados (a la fecha de redacción de esta memoria, en abril de 2023, está terminando la decimoprimer oleada de encuestas).

Grado de Satisfacción General 2013-2022

(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

Inundaciones en la Comunidad Foral de Navarra, diciembre 2021

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

71,7

El porcentaje más alto de conocimiento previo del CCS en esta siniestralidad se ha dado en Tudela, con un 83,1 %, y el más bajo en Funes, con un 57,5 %.

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

8,35

El CAT ha sido utilizado por el 24,6 % de los asegurados de esta siniestralidad, de los que el 31,6 % ha dado una puntuación de 10.

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

7,73

La página web ha sido utilizada por el 9,5 % de los asegurados, que suelen usarla principalmente para comunicar datos (41,6 %) y para buscar información (39,3 %).

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

8,23

La labor del perito y el trato que reciben de él suelen ser de las variables mejor consideradas. El 31,3 % da al perito una puntuación de 10 y el 22,9 % de 9.

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

8,11

El tiempo de tramitación presenta un notable grado de satisfacción. El 71 % de los asegurados está muy satisfecho con mismo.

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

7,35

Esta es siempre la variable peor valorada. En esta siniestralidad 6 de cada 10 perceptores de indemnización dan una puntuación de 9 o 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, asesorándoles 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.

Durante el ejercicio 2022 se mantuvo la importante presencia del CCS en jornadas y actividades formativas y de difusión organizadas por la mediación de seguros, en la misma tónica de ejercicios anteriores.

Entre las intervenciones del CCS durante 2022 merecen destacarse, en primer lugar, las realizadas en jornadas organizadas por distintos Colegios de Mediadores de Seguros relacionadas con la actividad del CCS en el seguro de riesgos extraordinarios. Así, la participación del CCS en jornadas de los Colegios de Mediadores de Seguros de Las Palmas, en febrero; de Valladolid, en marzo; de Zaragoza y Teruel, en octubre; y del Consejo Vasco de Mediadores de Seguros, en noviembre.

De la misma forma, destacan las jornadas relacionadas con la actividad del CCS en el seguro obligatorio de responsabilidad civil de automóviles. Así, las organizadas por los Colegios de Mediadores de Seguros de Girona, en julio de 2022, y de Tarragona, en octubre de dicho año. En estos dos casos, la representación del CCS participó junto a representantes de las entidades aseguradoras, de los mediadores de seguros y de las autoridades de tráfico.

En tercer lugar, el CCS participó en la clase inaugural del año 2022 de la Escuela Práctica de Corredores de Seguros, que todos los años presta atención a las novedades producidas en el ámbito del propio CCS.

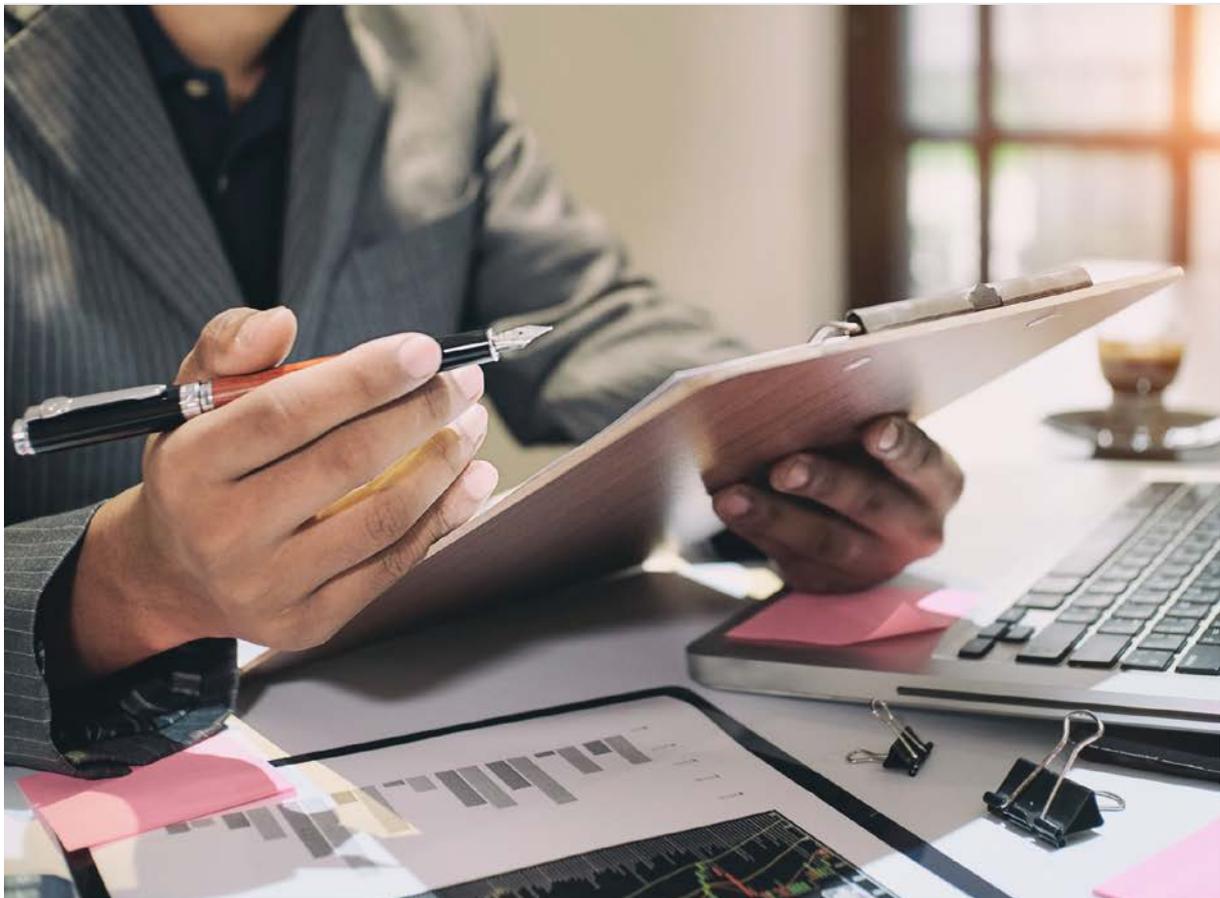
Además de la presencia antes expuesta, durante 2022 el CCS ha mantenido una especial conexión con el sector de la mediación de seguros con ocasión de la siniestralidad de erupción volcánica de la isla de La Palma. La actividad eruptiva se inició el 19 de septiembre de 2021 y concluyó el 13 de diciembre del mismo año. Sin embargo, durante todo el ejercicio 2022 el CCS continuó recibiendo ininterrumpidamente solicitudes de indemnización y fue regularmente informando de los avances en su gestión de la siniestralidad. En ese contexto, el CCS ha dirigido de forma individualizada las veinte notas informativas que ha ido publicando en su página web tanto al Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros y al CECAS como a los Colegios de Mediadores de Las Palmas y Tenerife. Además, ha realizado idénticas comunicaciones particularizadas a las asociaciones de corredores de seguros que mantienen una constante relación institucional con el CCS, tales como Adecose, Fecor, Aunna, Senda Vivir Seguros, Espabrok, E2K, Cojebro, Apromes o Aprocose, con la finalidad de que todas estas organizaciones pudieran difundir entre sus miembros los procedimientos, los criterios y los avances del CCS en la gestión de esta histórica siniestralidad de riesgos extraordinarios que suscitó desde el primer momento un especialísimo interés entre el sector de la mediación de seguros.

El conjunto de las actividades descritas en los párrafos anteriores ponen de manifiesto que las relaciones con la mediación de seguros constituyen una prioridad estratégica del CCS y que dichas relaciones están muy consolidadas y presididas desde hace ya mucho tiempo por el entendimiento mutuo. Este entendimiento mejora y actualiza el conocimiento que tienen los mediadores de seguros 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. Todo ello, en definitiva, redundará en beneficio último de los asegurados y terceros perjudicados que presentan sus solicitudes de indemnización al CCS.

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 IGREA- 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 2022 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. En concreto, la directora de Gestión de Riesgos del CCS forma parte de dos grupos de expertos creados en el seno de esta organización; el grupo de gestores de riesgos de entidades aseguradoras y el grupo de gestores de riesgos de grandes empresas. Fruto del trabajo de estos grupos han sido publicados durante el 2022 el Manual de Gestión de Riesgos Operaciones y la Guía de Indicadores Clave de Riesgos Operacionales (KRI).

Por su parte, IGREA es una asociación formada exclusivamente por gerentes de riesgos de grandes empresas aseguradas. La pertenencia a ambas asociaciones no es infrecuente. Las relaciones con IGREA se han mantenido, al igual que ocurriera en años anteriores, de forma muy habitual a lo largo de este año 2022. Debe mencionarse la participación habitual del CCS en la Jornada anual de IGREA,



como una prueba de la sólida relación del CCS con esta asociación. En el caso de la Jornada de 2022, celebrada en Valencia, se expuso con detalle la gestión de la entidad en la siniestralidad de erupción volcánica de la isla de La Palma.

Respecto a las relaciones del CCS con los representantes de los perjudicados en accidentes de circulación, al igual que en años anteriores 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. En el transcurso de 2022 estas relaciones inspiradas en el mutuo entendimiento se han puesto de manifiesto con ocasión de los trabajos de redacción del anteproyecto de ley actualmente en tramitación por el que se propone la modificación de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor. Con tal motivo, el CCS y los representantes de las asociaciones de víctimas han venido manteniendo durante este ejercicio 2022 un fluido diálogo en las tres materias que aborda el anteproyecto: la mejora del sistema legal de valoración de daños personales, la transposición a la legislación española de las mejoras en la protección de los perjudicados contempladas en la sexta Directiva del seguro obligatorio de automóviles y la forma de abordar el eventual aseguramiento obligatorio de los vehículos de movilidad personal.



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
Premio a la Mejor Rehabilitación del año 2020 al edificio del Paseo de la Castellana, 44, de Madrid, otorgado por la Asociación Española de Oficinas	2021
Mención a la Mejor Actuación Inmobiliaria No Residencial, otorgada por el jurado de los premios ASPRIMA-SIMA 2021, por el proyecto «Un acto en diez variaciones» (rehabilitación del edificio del Paseo de la Castellana, 44, de Madrid)	2021
«Cum laude» del seguro español en 2021, organizado por el Grupo Aseguranza, para Alejandro Izuzuiza, Director de Operaciones	2022

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 la 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, 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
2022	61.012.030	17.928.655	57.582.373
2021	58.740.243	17.484.457	55.583.999
2020	56.971.807	16.788.747	54.835.095

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

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2022	6.465.693	340.664	8.505.466
2021	6.217.597	314.844	8.361.091
2020	6.456.630	357.333	7.850.197

Euros constantes año 2022.

El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios es de 136,5 millones, con un importe total de capitales asegurados que supera los 15,3 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 estas, 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 2022

Riesgos extraordinarios	RC Automóviles		RC Automóviles - Fondo de garantía			Total
	Seguro directo	Sin seguro	Desconocido	Robado		
2.442	7	1.388	2	52	3.891	

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 2022 facilitaron datos al FIVA 59 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 DGSTFP 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

Más de tres de cada cuatro consultas efectuadas al FIVA en el año 2022 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)

	2022	2021	2020
Nº de vehículos en el fichero	32.919.952	32.611.383	32.023.762
Nº total de consultas	2.896.218	2.315.375	1.948.821
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	2.241.209	1.711.350	1.432.954

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. Año 2022. Nº de solicitudes de información recibidas/realizadas por el CCS

Recibidas sobre matrículas españolas	4.893
Realizadas sobre matrículas extranjeras	2.467

En la actualidad 59 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.

La colaboración entre el CCS y OFESAUTO y las aseguradoras de automóviles asociadas está especialmente institucionalizada y está dotada de carácter de permanencia, dada la condición que tiene el CCS de único vocal nato del Consejo Rector de la asociación. Esta colaboración despliega todos sus efectos tanto en el ámbito de la actividad interna de ambas organizaciones como en el de las relaciones internacionales que mantienen, y todo ello siempre referido al seguro obligatorio de responsabilidad civil de automóviles.

En primer lugar, debe destacarse la colaboración que existe en la práctica diaria de la gestión de las indemnizaciones por accidentes transfronterizos entre el CCS y OFESAUTO para el tratamiento de los expedientes de siniestro en los que tiene que intervenir el CCS en su condición de fondo de garantía del seguro obligatorio de automóviles cuando un vehículo con estacionamiento habitual en España y sin seguro 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). La colaboración entre las dos organizaciones es imprescindible para una adecuada tramitación del siniestro entre el organismo extranjero correspondiente del país en el que se produjo el accidente, OFESAUTO y el CCS. La ya muy consolidada colaboración entre OFESAUTO y el CCS redundará en una mayor agilidad en la tramitación del siniestro transfronterizo, en la consecución de unos estándares documentales idóneos y suficientes, y en el rápido reembolso por parte del CCS a OFESAUTO de los importes anticipados por éste al organismo extranjero correspondiente. Durante el año 2022 se ha mantenido esta colaboración con la misma intensidad que en años anteriores y sin incidencia alguna.

En segundo lugar, en 2022 se ha mantenido el apoyo del CCS, a través de la fórmula del reaseguro, a la actividad de aseguramiento en frontera que se gestiona por OFESAUTO en nombre de las entidades aseguradoras que forman el cuadro de coaseguro en estas operaciones. El CCS forma parte del cuadro de coaseguro y, especialmente, ofrece el reaseguro a este cuadro; OFESAUTO, a su vez, actúa como gestor del sistema. De este modo, el CCS contribuye de forma decisiva a que los vehículos que proceden de países que no pertenecen al sistema de la «carta verde» puedan contar con el preventivo seguro obligatorio de responsabilidad civil cuando pretenden entrar en territorio del Espacio Económico Europeo a través de las fronteras españolas. Los vehículos de Argelia que entran por puertos como el de Alicante o Almería constituyen el mejor ejemplo de aseguramiento en frontera en nuestro país. Este mecanismo de colaboración público-privada entre las aseguradoras, OFESAUTO y el CCS garantiza la existencia permanente de oferta de seguro para estos vehículos y evita eventuales problemas de orden público en puestos fronterizos que podrían generarse ante la imposibilidad de acceso de los vehículos por falta de una oferta ágil y accesible de seguro obligatorio al llegar a la frontera española.

Destaca también, en tercer lugar, que durante 2022 se ha mantenido el especial apoyo del CCS en el plan anual 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 se inició en el año 2020 y ha tenido su continuidad en 2021 y 2022. El CCS ha vuelto a formar parte durante este último ejercicio del grupo de trabajo constituido en el seno del Consejo Rector para evaluar y seleccionar los mejores proyectos merecedores de las citadas ayudas.

En cuarto lugar, y ya en el ámbito de la actividad estrictamente internacional, es muy de destacar la manifiesta coordinación entre OFESAUTO, como oficina nacional de seguro y organismo de indemnización, y el CCS, como fondo de garantía y organismo de información, claramente visible a los ojos de los organismos de los demás países que integran el Council of Bureaux (COB). Durante el ejercicio 2022 el CCS y OFESAUTO han formado parte del Supervisory Board del COB y han participado conjuntamente en todas las reuniones preparatorias de los organismos del Grupo A del COB al que pertenece España junto a los organismos de Francia, Italia, Polonia y Reino Unido.

Finalmente, y en quinto término, cabe resaltar la coordinación entre el CCS y OFESAUTO en el marco del proceso en curso para la transposición a la legislación española de la Sexta Directiva del seguro obligatorio de responsabilidad civil de automóviles (Directiva 2021/2118, de 24 de noviembre). El ejemplo más claro en el que ha quedado materializada esta coordinación y buen entendimiento ha sido la reciente designación, en el marco de la precitada Directiva y en el contexto de la protección a las víctimas residentes en España por daños causados por vehículos asegurados en entidades insolventes en liquidación domiciliadas en un Estado Miembro distinto a España, del CCS como organismo de indemnización para los supuestos de accidentes ocasionados en España y de OFESAUTO para los supuestos en los que el residente en España hubiera sufrido el accidente en otros Estado Miembro distinto a España.

En definitiva, cabe concluir que durante 2022 los vínculos entre el CCS y OFESAUTO se han afianzado tanto en el ámbito nacional como en el internacional, y que dicho fortalecimiento de las relaciones se ha manifestado tanto en el terreno de la gestión práctica de las indemnizaciones como en el de las iniciativas de carácter más institucional.



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 % desde el año 2006, 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.

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.

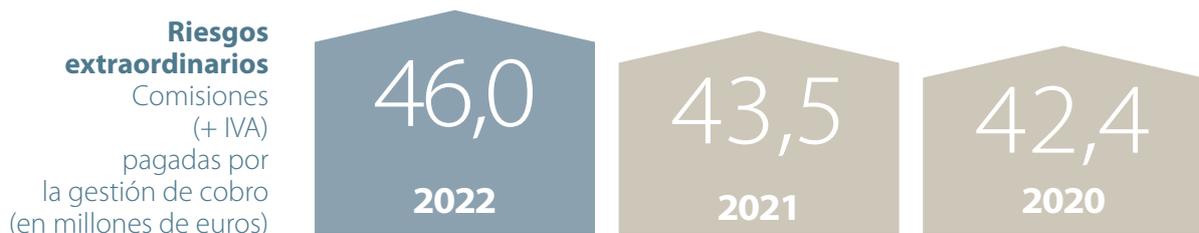
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos

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.



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 concurren 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 2022 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 0,19 % en 2021.
- Desarrollando las funciones establecidas en el artículo 9 de su Estatuto Legal, y en virtud de la Orden ETD/374/2022, de 25 de abril, que establece la responsabilidad del Consorcio como **reasegurador en materia de responsabilidad civil nuclear**, la entidad comenzó a fecha 1 de enero de 2022 a dar cobertura de los riesgos nucleares de acuerdo con los siguientes términos:
 - 1º. El Consorcio asume en reaseguro la cobertura de los daños personales reclamados a las entidades cedentes a partir de la finalización del décimo año desde la producción del accidente nuclear y hasta el final del trigésimo año desde ese accidente.
 - 2º. El Consorcio asume en reaseguro la cobertura de los daños derivados de accidentes nucleares que afecten a las centrales nucleares de Ascó I y/o de Ascó II por todos los conceptos incluidos en la definición de daño nuclear, distintos de los daños personales del apartado anterior, con un máximo de 300 millones de euros por póliza.

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, minimizando los recursos a aportar por el Estado. A cierre del ejercicio 2022, el importe de la cartera de riesgos por cuenta del Estado respaldada por el FRRI ascendía a 18.491 millones de euros. Durante los últimos ocho ejercicios, la cobertura de los riesgos de la internacionalización cubiertos por el Estado se ha autofinanciado con los propios recursos del fondo, sin que haya 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. En el ejercicio 2022 el CCS provisionó a CESCE los fondos necesarios para atender 182 obligaciones de pago, por un total de 117,4 millones de euros.

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.

La actividad del ejercicio 2022 se ha caracterizado por la recuperación de la contratación y el lanzamiento de una nueva modalidad de cobertura por cuenta del Estado, la póliza verde de inversión, en el contexto de los compromisos adquiridos por nuestro país en la lucha contra el cambio climático y la transición hacia procesos energéticos e industriales más limpios.

- 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, estando obligados a constituir una garantía financiera, opten por contratar 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 siguientes 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 fue 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.

Dando cumplimiento al mandato legal, el CCS tiene firmado 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 como administrador del fondo. Asimismo, y con respecto a la definición de las actuaciones financieras, contables y de intercambio de información para la óptima gestión del Fondo, el CCS tiene firmado un acuerdo con la entidad designada para la gestión operativa del seguro, la Compañía Española de Seguro de Crédito a la Exportación, SA (CESCE).

Durante 2022 se han aprobado las primeras operaciones de seguro, por las que se cubrirá el riesgo de impago de varios contratos de compraventa a largo plazo de energía procedente de fuentes limpias.

- 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 los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación para garantizar el 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, con carácter general, las previsiones relativas a las entidades que no tienen el carácter de poder adjudicador contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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 admisión y 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 capacidad y solvencia 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 los proveedores, para poder ser admitidos en una licitación, tienen que declarar responsablemente que en la elaboración de su oferta han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y protección al medioambiente. También se exige a los proveedores el cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental cuando corresponde.

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, aunque siempre respetando rigurosamente 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

	2022	2021	2020
Gabinetes	48	48	48
Profesionales independientes	109	110	110

Índices relacionados con las actuaciones periciales

Seguro	2022	2021	2020
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	45.299	70.443	46.247
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	65,3%	71,9 %	36,1 %
Fondo de garantía (SOA)			
Número de peritaciones	3.150	3.426	3.231
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	15,8 %	17,5 %	18,3 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	2.159	2.087	1.715
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	25,4 %	24,6 %	23,8 %

(*) 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 PAT 2020-2022 incorpora en su programa 2.2.5. la realización sistemática de encuestas anuales periódicas en el ámbito de los riesgos extraordinarios para realizar con posterioridad un análisis de los resultados de las mismas y poder verificar la calidad del servicio profesional de todos los 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.
- Colaborar en la mejora del nivel técnico de las tasaciones.
- Mejorar los métodos de peritación, y por extensión, de todo el funcionamiento del sistema de los SAC.

Para ese control de peritaciones el CCS cuenta con sus propios empleados 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 (peritos controladores), que elaboran informes sobre los aspectos técnicos y metodológicos de las peritaciones realizadas en campo por los peritos de Agroseguro.

En el ámbito agrícola y forestal, Agroseguro ha recurrido a los servicios de 375 peritos en 2022. Algunas de las tasaciones de 107 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en ese año. Ello supone que algo menos del 29 % de los peritos activos en 2022 ha tenido relación profesional con alguno de los controladores del CCS en la campaña.

En el ámbito pecuario, Agroseguro ha recurrido en 2022 a los servicios de 118 peritos. Algunas de las tasaciones de 47 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de casi un 40 % de los peritos activos en 2022 ha sido objeto de control.



Durante 2022 el CCS realizó el control de peritaciones en 2.800 parcelas agrícolas, con una superficie global de 4.196 hectáreas. Ello supone aproximadamente el 0,21 % de las parcelas siniestradas y el 0,21 % de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 257 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,26 % 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

	2022	2021	2020
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	13	13	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.

Encargos a letrados de actuaciones de diversa naturaleza

Encargos	2022
Siniestros	
Riesgos extraordinarios	260
Automóviles, incluyendo diligencias previas	2.422
Recobros	3.126

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 que para éste las relaciones con las entidades bancarias elegidas al efecto adquieren gran importancia, 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 excelente 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.

Convenios de asistencia con centros sanitarios vigentes en 2022

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 2022, el CCS, junto con UNESPA y las entidades firmantes de los diferentes convenios, ha participado en diferentes negociaciones:

- Convenio Marco de colaboración para el tratamiento y rehabilitación del daños cerebral adquirido como consecuencia de hechos de la circulación en el ámbito de la sanidad privada.
- Convenio de colaboración de asistencia sanitaria derivada de accidentes de tráfico entre UNESPA, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (AMAT) y el CCS.

De igual forma, representantes del CCS han participado en las subcomisiones y comisiones de ámbito nacional, de vigilancia de los diferentes convenios.

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

El CCS aplica unos procedimientos en la contratación de obras, servicios y suministros 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, si bien en estas contrataciones se solicitarán tres ofertas siempre que sea posible.

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

En el año 2021 se implantó un nuevo gestor de expedientes de contratación (GESTIONA) y desde 2022 se comenzaron a tramitar electrónicamente los expedientes de contratación.



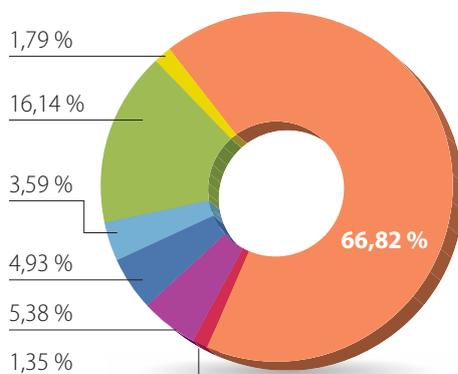
El CCS difunde, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público y de su página web (Portal de la Transparencia) los contratos formalizados por la entidad.

Datos estadísticos sobre los contratos formalizados en 2022

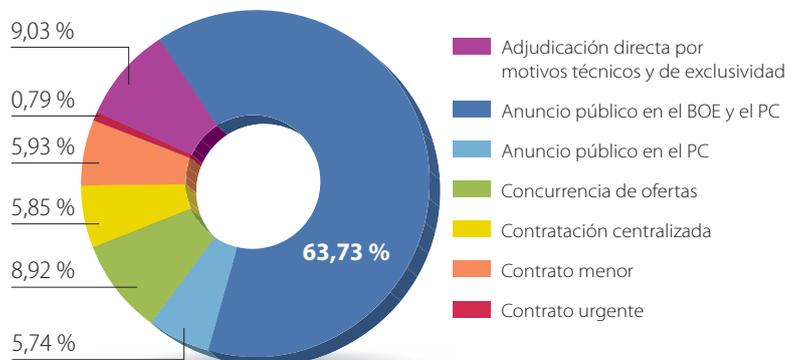
Procedimiento de tramitación	Nº de contratos	% por Nº de contratos	Volumen (€)	% por Volumen (€)
Adjudicación directa por motivos técnicos o de exclusividad	12	5,38	2.705.469,84	9,03 %
Anuncio público en el boe y en el pc	11	4,93	19.091.945,52	63,73 %
Anuncio público en el pc	8	3,59	1.719.299,92	5,74 %
Concurrencia de ofertas	36	16,14	2.671.835,16	8,92 %
Contratación centralizada	4	1,79	1.753.026,41	5,85 %
Contrato menor	149	66,82	1.776.752,20	5,93 %
Contrato urgente	3	1,35	237.716,20	0,79 %

Mostrando estadísticas del 01-01-2022 al 31-12-2022

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 2022 ha sido de 9,1 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 CCS 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 comenzó a emitir facturas electrónicas a partir de enero de 2015 para el cobro de alquileres de edificios. A lo largo del ejercicio 2022 se emitieron 92 facturas electrónicas sobre un total de 374, lo que supone un 24,6 % 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 2022 constaban 182 organismos tomadores con pólizas vigentes y renovables anualmente, por lo que a principios de 2023 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 2023 y regularización de las cuotas del ejercicio anterior se ha facilitado a través de la aplicación de facturación electrónica a 91 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: su sede central más todas las oficinas pertenecientes a sus 13 delegaciones territoriales. Además, es propietario de otros 21 inmuebles (que suman más de 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 2022, el 5,2 % 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 2022, se han realizado en los siguientes edificios:

- **Paseo de la Castellana, 14, Madrid.**
Continuación de las obras de rehabilitación integral del edificio. Su finalización está prevista para el primer trimestre de 2024.
- **Paseo de la Castellana, 19, Madrid.**
Completada la licitación y la adjudicación de las obras de rehabilitación integral del edificio. La finalización de obras está prevista para el cuatro trimestre de 2023.
- **Miguel Ángel, 21, Madrid.**
Completadas las obras de reforma interior de las oficinas para una nueva implantación, así como las obras de mejora y adaptación a la normativa de las instalaciones generales en zonas comunes.
- **Delegación territorial del CCS en Galicia.**
Finalización de las obras de reforma integral de la oficina, con posible separación en dos locales.



En 2022 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 23,12 millones de euros. El nivel de ocupación al final del ejercicio fue del 84,80 %, situándose ligeramente por encima del nivel de cierre del ejercicio anterior.

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 2022 se ha continuado con el proceso de actualización y mejora de dichas certificaciones.

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 información transparente, completa y clara 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 2022 el CCS publicó:

- 4 anuncios informativos en diarios de ámbito nacional para informar a los asegurados sobre los procedimientos de liquidación de entidades aseguradoras.
- 27 anuncios en diarios de ámbito local y nacional sobre venta de inmuebles procedentes de la liquidación de entidades aseguradoras.
- 50 anuncios publicados en diarios de ámbito local y nacional sobre la venta de inmuebles procedentes de embargo de expedientes de recobro.

Por otro lado, durante 2022 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.



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:

- 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. En el año 2021 se presentó la campaña «Naturalmente protegidos», inscrita dentro de «Estamos seguros», que continúa a fecha de hoy, donde se especifican pormenorizadamente cuáles son las coberturas aseguradoras en el caso de distintos peligros naturales y quién los presta (el seguro privado, el CCS, Agroseguro...).



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 peligros, fomentando su identificación, la investigación y su divulgación, con el fin último de reducir la exposición y la vulnerabilidad. 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 Reto Demográfico (MITERD)
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME), del Consejo Superior de Investigaciones Científicas
- 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 año 2022 se ha continuado trabajando activamente con la Dirección General del Agua para la elaboración de proyectos piloto de reducción de la vulnerabilidad frente a inundaciones en diferentes cuencas hidrográficas y variados tipos de riesgo.

En 2022 ha concluido la fase de investigación de un proyecto de tres años con el Instituto Geológico y Minero de España (IGME) para la estimación de daños económicos por tsunami en las costas españolas. Este estudio, pionero a nivel internacional, aporta conocimiento actuarial sobre un riesgo contemplado en el Reglamento de RR.EE.

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.

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.

En 2022 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, avanzando en la forma de incorporar el cambio climático a los requerimientos futuros de solvencia financiera de las entidades aseguradoras europeas.

En 2022, y de forma coordinada con Unespa, se ha mantenido 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.

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 17,33 % de sus 241.562 usuarios en 2022 procedieron del extranjero, como el 93,74 % de las visitas de la web del World Forum of Catastrophe Programmes, que se gestiona desde el CCS y, muy en particular, por la revista Conorseguros Digital, donde el 53,76 % de las más de 39.000 visitas de 2022 procedieron del exterior. A lo largo de 2022 se han continuado reforzando 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 2022:

- Confederación Hidrográfica del Júcar
- Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados
- Escuela Nacional de Protección Civil
- Fundación INADE, Instituto Atlántico del Seguro
- Fundación de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)
- ICEA
- Universidad de Alicante
- Universidad Complutense de Madrid

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.

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 de Smartcities de la Universidad Complutense de Madrid y 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 el esfuerzo realizado para conseguir 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 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 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 y otras aplicaciones y herramientas necesarias para el buen desarrollo del trabajo.
- Comunicaciones de la representación legal del personal.
- Autoservicio del empleado: permite 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 que supera los 7.000 títulos, que pone a disposición de todo su personal y colaboradores externos mediante un servicio de préstamo. De forma bimensual se informa a la plantilla 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 2022 por 301 personas, de ellas 113 en las diferentes delegaciones territoriales (el 37,5 %) y 188 en las oficinas centrales (el 62,5 %). El 66,8 % del personal posee titulación universitaria de nivel superior o medio y la media de edad de la plantilla se sitúa en los 53 años.

Perfil estadístico de la plantilla

Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	5	2	7
Responsables	47	42	89
Titulados	31	78	109
Técnicos operativos	18	78	96
Total	101	200	301
% del total	33,6 %	66,4 %	100 %

2.7.3. Igualdad e integración

El Consorcio de Compensación de Seguros renueva su compromiso de avanzar en una gestión empresarial basada en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, en consonancia con las necesidades y demandas de la sociedad. El CCS alcanzó en 2020 la igualdad de género en su Consejo de Administración y el 37,5 % de los miembros de su Comité de Dirección son mujeres.

Durante 2022 se ha trabajado en la elaboración del II Plan de Igualdad que establece el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra cultura corporativa y de la gestión de Recursos Humanos.

El Plan contempla medidas en todos los ámbitos en los que se desarrolla la actividad de la entidad tales como selección, promoción, formación, conciliación, política retributiva y salud laboral, no permitiendo discriminación por razón de sexo, género u otra índole, y promoviendo unas condiciones de trabajo respetuosas con la diversidad como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, en línea con el cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y de hombres; el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación; el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Se ha previsto la constitución de una comisión de seguimiento y evaluación que, de forma general, velará por el cumplimiento del Plan y el avance de las medidas propuestas. Dicha comisión estará constituida por representantes de la entidad y de la Representación Legal de las Trabajadoras y Trabajadores, ambos con el objetivo común de conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres en nuestra entidad y tolerancia cero al acoso laboral, sexual y por razón de sexo o género.

Este Plan es el instrumento a través del cual se definen los objetivos y medidas para alcanzar la plena igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Responde en general a cuatro objetivos fundamentales:

- Consolidar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización, evitando cualquier situación de discriminación por razón de sexo, género u orientación sexual, en materias de promoción, procesos de selección, contratación y retribución salarial y favoreciendo la integración plena de las mujeres.
- Integrar la perspectiva de género en la gestión de la entidad en todas sus políticas y a todos los niveles.
- Apoyar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la corresponsabilidad.
- Prestar una especial atención a aquellas situaciones que requieran especial protección, como pueden ser las víctimas de violencia de género o la prevención de situaciones de acoso.

Adicionalmente, el CCS cuenta con un Protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo o género en el trabajo que permita la prevención y el tratamiento de cualquier conducta o comportamiento que pueda ser considerado como un supuesto de acoso moral, sexual y por razón de sexo o género en el trabajo.

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 y para la mejora del funcionamiento de la organización y de las condiciones del personal.

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

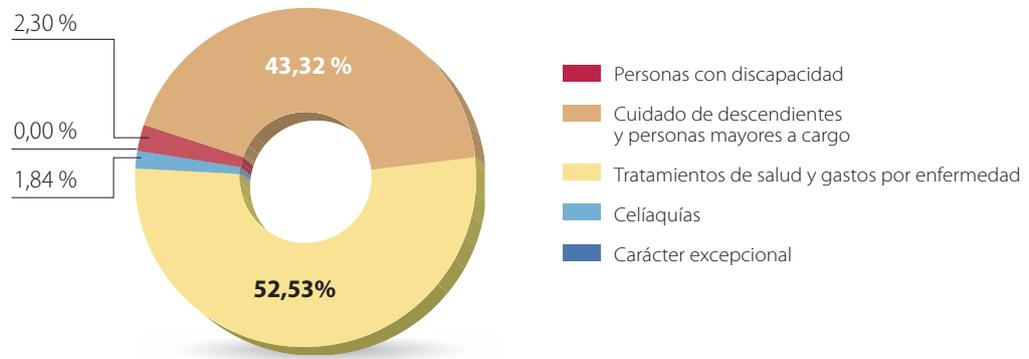
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otras consideraciones.

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 2022



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

Durante el año 2022 han estado acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 40,20 % de los miembros de la plantilla. El 97,52 % lo hacía atendiendo a motivos familiares y el 2,48 % 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 37,19 % por cuidado de hijos menores de 12 años.
- El 60,33 % por atención a personas mayores o con diversidad funcional.
- El 0 % por enfermedad grave de familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

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 estable y de calidad, apostando por una planificación de los recursos humanos con la finalidad de contribuir a la consecución de la eficacia en la gestión y a la racionalización y eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

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 igualdad, mérito, capacidad, transparencia y seguridad jurídica 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 9 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el III Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado y en sus organismos públicos vinculados o dependientes de ella. 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 género.

Durante el año 2022, se han continuado reforzando los procesos de promoción, reclutamiento y selección, al entender que son actividades con un impacto directo en la estrategia y en los objetivos corporativos. Se ha actuado en una doble vía: desarrollando el talento con el que cuenta la organización, impulsando la participación del personal en los procesos de selección, dando prioridad a la publicación interna de ofertas de empleo, que potencian la movilidad interna y ofrecen la oportunidad de desarrollo profesional y de aprendizaje y por otro lado, promoviendo un cambio progresivo hacia perfiles más técnicos adaptados a las nuevas exigencias y objetivos a conseguir.

La cobertura de los puestos vacantes por promoción o traslado 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 la adecuación del candidato.

A lo largo de 2022 se han realizado 7 procesos de selección externa, cuyo resultado ha sido el siguiente:

Procesos de selección externa



Resultado de los procesos de selección externa

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

En 2022 se han realizado 13 procesos de selección interna, con 16 plazas convocadas, de las cuales se han resuelto 10 a 31 de diciembre de 2022.

Resultado de los procesos de selección interna

Unidad organizativa	Grupo profesional			
	Directivos	Responsables	Titulados	Técnicos Operativos
Dirección General				
Dirección de Operaciones				
Dirección Financiera				
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				
Dirección de Sistemas y T.I.		4	2	2
Secretaría General		1		
Dirección de Gestión de Riesgos				
Delegaciones territoriales		1		
Total		6	2	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.

Es un elemento clave cuyo objeto es contribuir en la consecución de los desafíos estratégicos planteados en la entidad, para ofrecer un servicio profesional, competente, responsable y adaptado a la sociedad actual.

El impacto de la revolución digital y tecnológica ha conducido a la necesidad de introducir nuevas herramientas y sistemas de trabajo, que a su vez han necesitado de la interiorización de un conjunto de actitudes, valores y prácticas para acompañar e impulsar el proceso de aprendizaje, entendido en todo momento, como un proceso de aprendizaje continuo.

La política formativa del CCS no solo contribuye a impulsar y extender el conocimiento, garantizando la mejora de las destrezas y competencias de las personas que prestan sus servicios, sino también su adaptación a los cambios organizativos y modificaciones normativas.

Cabe destacar algunas de las acciones formativas transversales que se han impulsado para toda la plantilla durante 2022: «Ciberseguridad», «Protección de datos», «El cambio climático y las implicaciones en el Seguro», «PRL en Puestos de Trabajo con PVD y Teletrabajo», «Emergencias»...

Durante 2022 se ha mantenido el proyecto de aprendizaje y mejora de las competencias en idiomas. En dicho proyecto han participado un total de 48 empleados, con un total de 1.781 horas lectivas.

Las horas totales de formación recibidas ascienden a 4.957 con la siguiente distribución:

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
301	1.821	92 (*)	3.136

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

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 2022 se han realizado dos convocatorias de becas, la primera con 141 solicitudes y un resultado de 34 personas becadas y la segunda, con 117 solicitudes y con un resultado de 8 personas becadas.

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.

La integración del nuevo personal becado supone el desarrollo de planes de acogida digitales que conllevan la puesta en marcha de acciones a través de 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 2022 la Subdirección de Recursos Humanos ha continuado trabajando en la elaboración de un proyecto de Gestión de Talento y Transmisión del Conocimiento que permita aprovechar todas las capacidades de la plantilla, todas las posibilidades de la organización y todas las prácticas exitosas de los esfuerzos compartidos.

Se ha diseñado una propuesta realista y práctica, centrada en desarrollar un programa de gestión del talento que permita la transmisión del conocimiento clave en las áreas críticas de la entidad y ayude a paliar una posible descapitalización en la Entidad.

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.

La pandemia de la COVID-19 ha traído consigo un aumento en la frecuencia de ciertos riesgos que han tenido su impacto en la salud de las personas trabajadoras, en su bienestar emocional y en sus niveles de motivación. La estrategia para hacerles frente se ha dirigido a la puesta en marcha de acciones formativas e informativas y a la planificación de una evaluación de riesgos psicosociales. Garantizar la seguridad y salud de la plantilla es un elemento esencial en la cultura de la organización.

Se han reforzado las acciones dirigidas a toda la plantilla para mejorar los estilos de vida y la gestión de la salud, con invitaciones a diferentes webinars: «Resiliencia y enfermedad», «¿Niños y jóvenes sedentarios? ¡Actívalos!», «Evitar la obesidad», «¿Cuánto sabes sobre la diabetes?», «Alergias: qué son por qué ocurren, cómo afrontarlas», «¿Utilizas las nuevas tecnologías de una manera saludable?»...

Se ha continuado con la labor de vigilancia y control de la salud, que se lleva a cabo mediante la programación, para todo el personal que voluntariamente lo desee, de una revisión médica anual. Durante todo el 2022 se realizaron reconocimientos médicos a 159 empleados, lo que supone un 52,82 % de la plantilla.

2.7.11. 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.



Como complemento y contexto a la información no financiera, 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, 136,5 millones en 2022, con cobertura del CCS en caso de siniestro extraordinario, y a las que corresponde un importe muy significativo de capitales asegurados, superior a los 15,3 billones de euros en 2022, equivalente a 11,5 veces el PIB español.

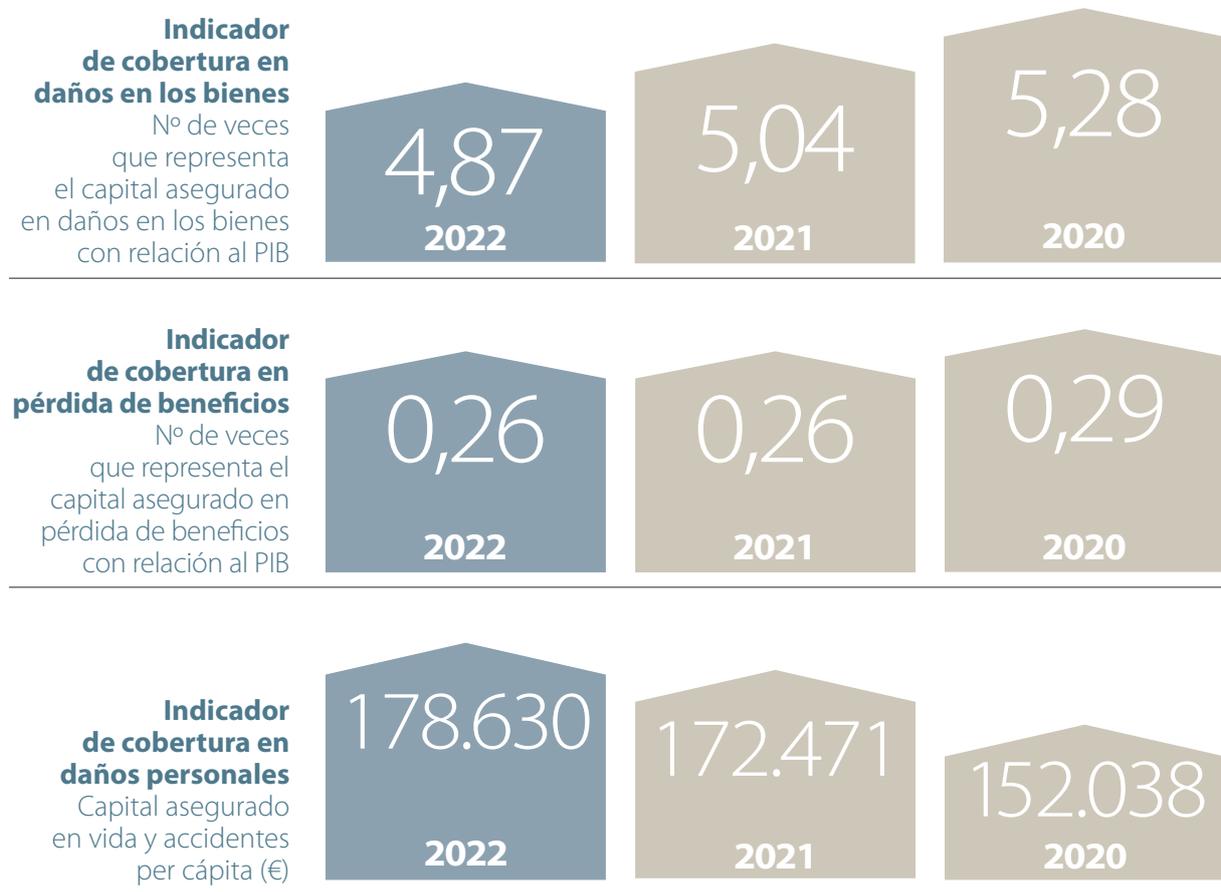
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

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)
2022	61,0	6.465.693	17,9	340.664	57,6	8.505.466
2021	58,7	6.217.597	17,5	314.844	55,6	8.361.091
2020	57,0	6.456.630	16,8	357.333	54,8	7.850.197

Euros constantes de 2022.



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 2022 son:

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

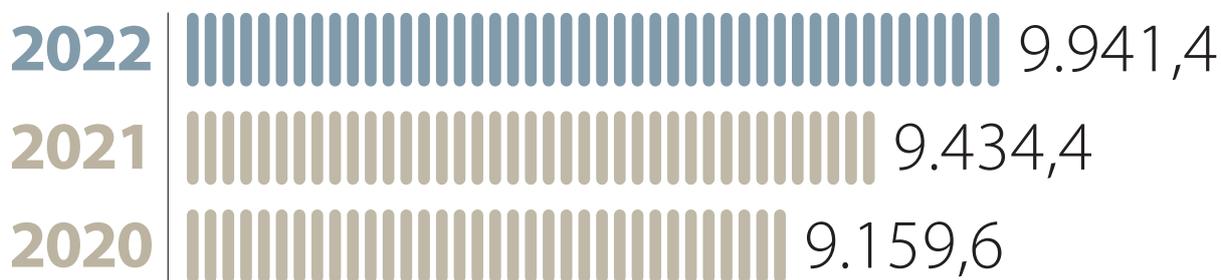
Año	Daños en los bienes		Pérdidas de beneficios		Daños personales	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2022	24.505	117,1	128	2,0	5	0,4
2021	85.976	566,8	1.237	21,6	6	1,0
2020	92.530	375,7	279	9,7	7	0,1

Euros constantes de 2022. Situación a 31 de marzo de 2023.

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 €)



Ratio reserva de estabilización / Capitales asegurados (expuestos al riesgo)
En bienes y pérdida de beneficios conjuntamente

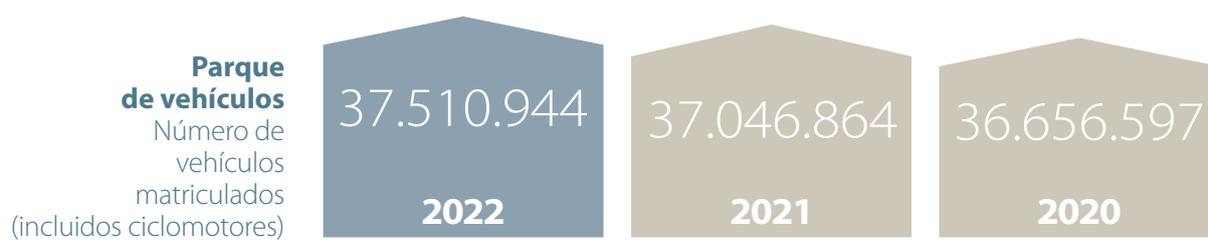


3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles

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 se mantiene en cifras muy bajas, evidenciando el mayor apetito del mercado por estos riesgos, que hace menos necesaria esta función subsidiaria del CCS.



Fuente: Dirección General de Tráfico.



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)
2022	4.160	7,0	8.343	44,3
2021	4.174	7,9	8.799	48,5
2020	3.988	7,8	8.393	62,3

(*) 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 2022. Situación a 31 de marzo de 2023.

3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

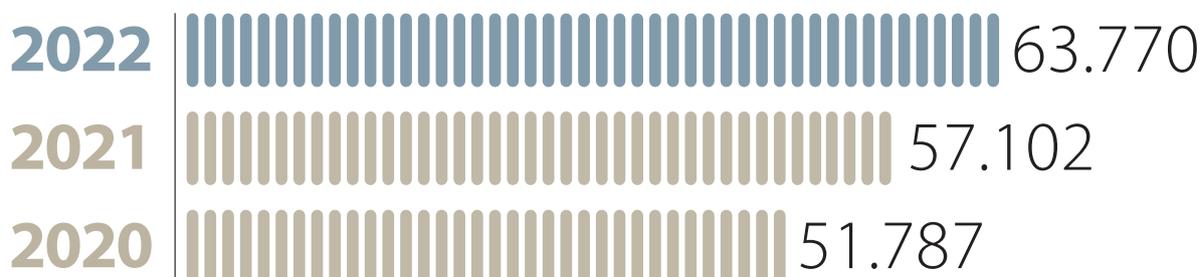
El CCS participa en el seguro agrario combinado (SAC) como coasegurador (con el resto de entidades aseguradoras que forman parte de los cuadros de coaseguro) y como reasegurador obligatorio del sistema (ver apartado 2.2.3).

Seguro agrario combinado

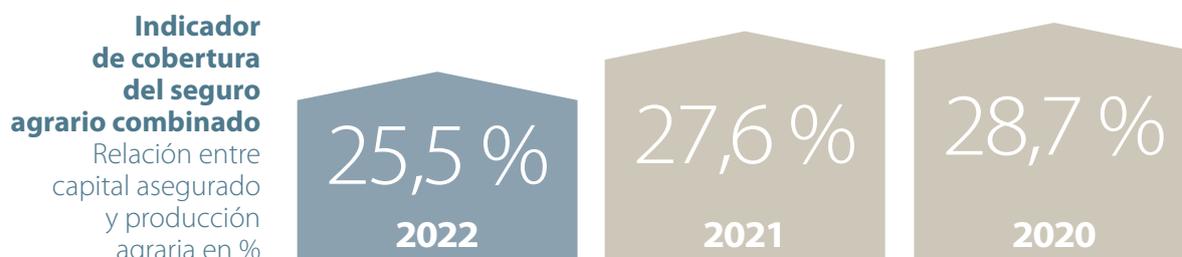
Año	Primas imputadas (millones euros)	Pólizas	Capital asegurado (millones euros)	Número de siniestros	Siniestralidad ⁽¹⁾ (millones euros)
2022	780,4	389.730	16.286	1.677.044	806,7
2021	748,8	409.323	15.590	1.629.743	757,6
2020	745,7	415.975	15.213	1.623.242	633,0

(1) Indemnizaciones pagadas más gastos de peritación.
Fuente: Informes anuales de Agroseguro.

Producción agraria española (millones de €)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
Datos a noviembre de 2022.



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, 2021, 2022 y 2023). Además, en 2022, ha entrado en vigor otra Orden Ministerial, con carácter prorrogable, que refuerza la cobertura reaseguradora del CCS sin modificar las primas de reaseguro.

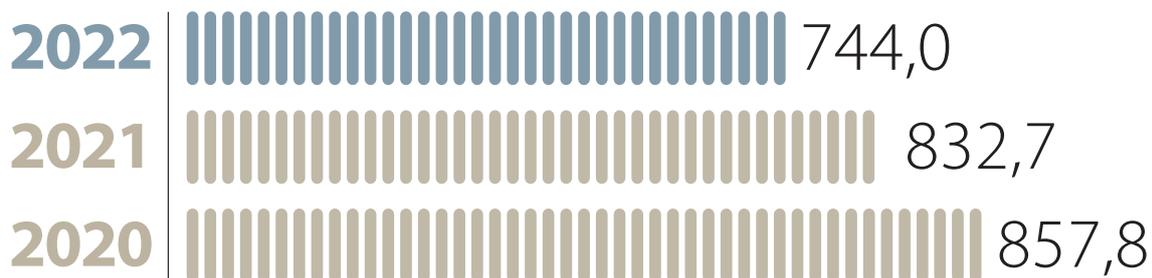
Evolución de las primas de reaseguro en % sobre las primas de tarifa

Año	Experimentales			Viables	RyD
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2022	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2021	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2020	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 las denominadas Líneas RyD, relativas a la cobertura de los gastos derivados de la retirada y destrucción de animales muertos en la explotación.

La siniestralidad total del CCS por su actividad en el SAC, tanto en su papel de coasegurador como de reasegurador, en datos actualizados a 31 de diciembre de 2022, ascendió a 220,4 millones de euros, frente a los 156,1 millones del ejercicio anterior. El nivel de la reserva de estabilización bruta, a la misma fecha, se situó en 744 millones de euros.

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



3.4. Cobertura de accidentes a las personas por su participación en incendios forestales

La Ley 43/2003, de 21 de noviembre, de Montes, en el Capítulo III del Título IV, se centra en los incendios forestales.



**Artículo 49.
Cobertura de daños por incendios forestales, punto 1**

La Administración General del Estado, a través del Consorcio de Compensación de Seguros, garantizará la cobertura de indemnizaciones por accidente exclusivamente para las personas que colaboren en la extinción de incendios.

Por tanto, el Consorcio de Compensación de Seguros es asegurador de los accidentes personales que sufra el personal que intervenga en las labores de extinción en incendios forestales. El tomador del seguro es el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través de la Dirección General de Biodiversidad, Bosques y Desertificación y los asegurados todas aquellas personas que intervienen en los trabajos de extinción de incendios forestales (miembros de las BRIF, UME o FFCCSE, bomberos o personal civil que esté colaborando en la extinción de un incendio forestal).

La Orden PCM/641/2021, de 21 de junio, es la que fija las indemnizaciones que corresponden a las personas que sufran accidentes en su participación en los trabajos de extinción de incendios forestales.

La prima anual de cada campaña se establece por la Subdirección Técnica, con apoyo de la Subdirección de Seguros Agrarios, del CCS. Cada campaña abarca desde el 1 de julio de un año hasta el 30 de junio del año siguiente.

Este seguro es compatible con cualesquiera otros que pudieran proteger a la víctima y también con cualquier tipo de ayuda que pudieran habilitar las administraciones públicas.

La cobertura de este seguro se extiende a todo el territorio nacional, para cualquier víctima, sea nacional o extranjera, que esté participando en las labores de extinción. También alcanza al personal de extinción de incendios forestales que se envíe desde España para apoyar en labores de extinción en países limítrofes (Portugal, Andorra, Francia y Marruecos).

Cobertura de daños por incendios forestales

Campaña	Primas	Pagos	Número de expedientes			
			Fallecidos	I.P	I.T	TOTAL
77/78 - 89/90	2.460.240,72	1.719.381,36	104	45	253	402
90/91 - 99/00	2.735.185,15	2.180.963,23	87	54	67	208
00/01 - 09/10	4.338.590,92	1.834.796,82	52	19	38	109
10/11 - 19/20	2.736.816,17	1.151.246,78	27	16	36	79
20/21	190.613,04	96.095,09	3	0	1	4
21/22	179.929,56	76.290,00	1		1	2
22/23	164.355,34	143.150,00	2		10	12
TOTALES	12.805.730,90	7.201.923,28	276	134	406	816

3.5. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras

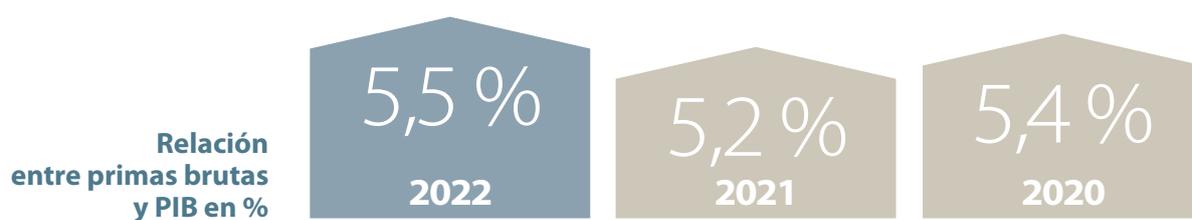
El CCS asume la liquidación de las entidades aseguradoras que le encomienda el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital o el órgano correspondiente de las respectivas comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias de supervisión y control. Mediante esta actividad el CCS desempeña 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	2022	2021	2020
Vida	24.375	23.667	23.146
No-vida	40.486	38.337	37.017
Total sector	64.861	62.004	60.162

Fuente: Informe 2022 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.



Fuente: Informe 2022 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

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

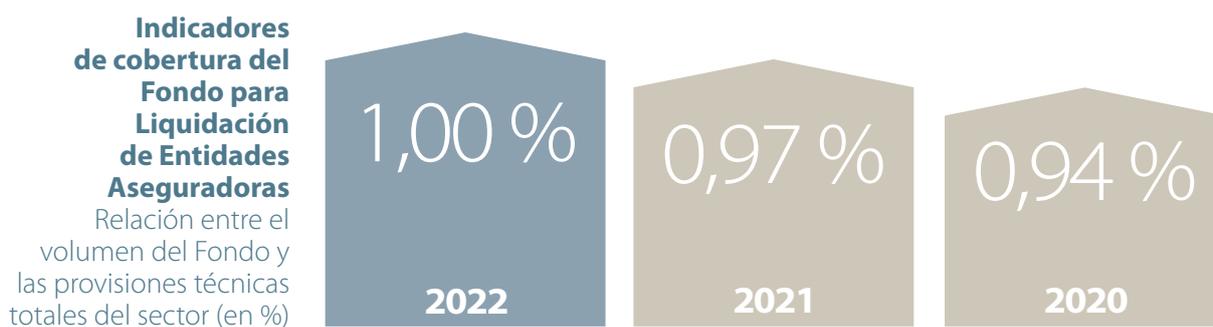
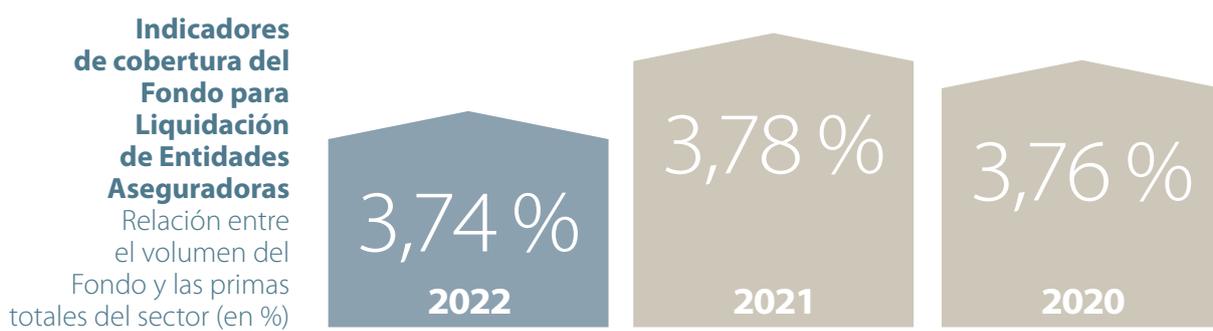
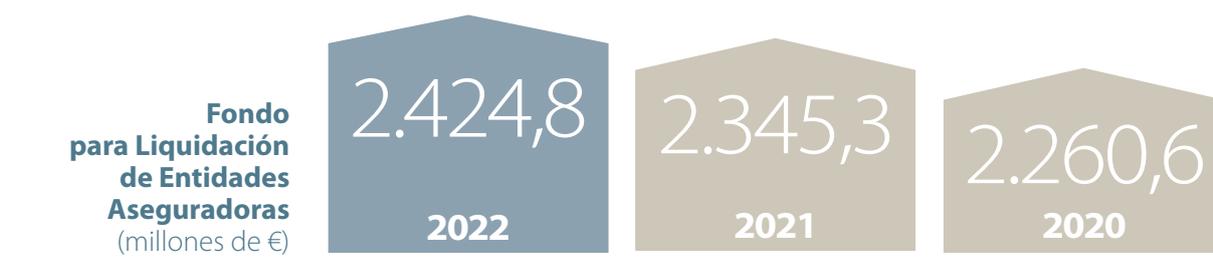
Ramos	2022	2021	2020
Vida	197.922	200.315	199.926
No-vida	43.391	41.091	40.319
Total sector	241.313	241.406	240.245

Fuente: Informe 2022 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:



3.6. 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.

En 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.

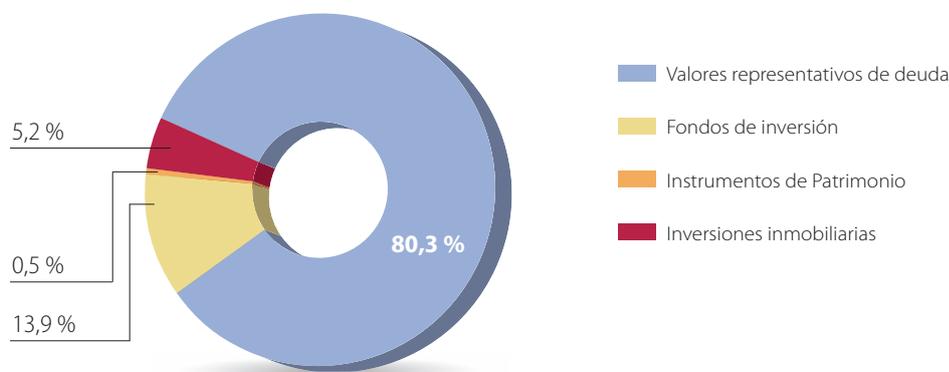
En la ejecución de la política de inversiones se contemplan principios de inversión responsable, en términos de sostenibilidad económica, social y ambiental, evitando la inversión en sectores o empresas que por sus características o ámbito de actuación quiebren los mismos. En este sentido, en mayo de 2021 fue aprobada por el Comité de Dirección una nueva política de inversión sostenible en activos financieros que delimita las acciones y criterios que han de presidir las decisiones estratégicas respecto a las inversiones del CCS, de forma que permitan un crecimiento rentable y sostenible, compatible con los criterios de diversificación y riesgo que han venido utilizándose en los últimos años.

En dicho contexto, esta política se centra, entre otros aspectos, en: (i) el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas; (ii) establecimiento de listas de exclusión sectorial; (iii) definición de las herramientas y métricas de análisis y seguimiento de las inversiones; y (iv) transparencia, a través de información relevante sobre las prácticas y acciones de las entidades en las que se invierte.

A cierre de 2022 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 1.602,4 millones de euros, habiendo aumentado un 48,4% con respecto al ejercicio anterior. Este importe supone el 13,8 % de su cartera de renta fija.

Durante este año se ha seguido invirtiendo en los dos ETF referenciados al índice MSCI WORLD SRI cuyo valor a cierre de ejercicio es de 169,6 millones de euros y por otra parte se han cambiado los índices de referencia de la mayoría de fondos de renta variable en los que invierte el Consorcio, por índices ESG. Actualmente el 68,9 % de la cartera de renta variable está referenciada a estos índices.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2022)



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	80,33 %	48,95 %	82,02 %
Renta variable y fondos	14,47 %	36,09 %	15,35 %
Inversiones inmobiliarias	5,20 %	14,96 %	2,63 %

Fuente ICEA.

3.7. 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, que en 2022 ha ascendido a más de 154,5 millones de euros.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

Concepto	2022	2021	2020
Impuesto sobre sociedades y retenciones			
Impuesto sobre sociedades corriente	154.554.225	81.828.335	114.546.599
Retenciones practicadas de operaciones de contrato de seguro	22.256	12.899	3.018
Retenciones por rendimientos del trabajo			
Retenciones practicadas e ingresadas	4.177.912	4.026.179	4.177.089
Cotizaciones a la Seguridad Social			
Seguridad Social a cargo de la empresa	3.677.579	3.599.122	3.700.617
Seguridad Social a cargo del personal	741.668	724.100	744.852
Impuestos indirectos			
IVA Soportado	1.561.327	2.171.419	1.084.010
IVA Repercutido e Impuesto sobre primas de seguro	2.935.934	2.706.824	3.248.853
Impuestos municipales			
Impuestos satisfechos	3.888.463	3.811.240	3.706.752
Otros conceptos			
Ingresado (OFESAUTO)	3.394	3.524	3.734
Total Ingresado por cuenta propia	163.681.624	91.410.117	123.037.938
Total Ingresado por cuenta de terceros	7.881.164	7.473.525	8.177.546



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 2022 han estado relacionadas con el Plan de Sistemas en marcha y las renovaciones o nuevas incorporaciones tecnológicas.

En el Plan de Sistemas se han realizado actuaciones para:

- Segunda fase de la externalización del CPD principal y traslado del CPD de respaldo, incluyendo la aportación de infraestructura como servicio, migrando toda la infraestructura relacionada con el mainframe.
- Implantación de configuración primaria sobre instancia demo de Microsoft Office 365, migración del correo electrónico y utilización de herramientas colaborativas.
- Incorporación de servicios profesionales para la Oficina Técnica de Seguridad Informática (OTSI) para revisión y mejora de los sistemas, aplicaciones, normativa y formación de usuarios.
- Mejoras en la gestión del CAU, teniendo en servicios centrales a un responsable de este.
- Migración a la nube del servicio de creación de contenidos, con el objetivo de mantener la documentación electrónica en un repositorio central, siempre disponible y actualizado: guías y manuales de usuario, procedimientos operativos, cursos formativos, etc., incorporando ayudas contextuales en las aplicaciones que lo requieran.

En relación a las renovaciones o incorporaciones, se han realizado actuaciones para:

- Renovación de la infraestructura de la web del CCS.
- Implantación del nuevo firewall de núcleo que ha sido instalado directamente en los nuevos CPD.
- Configuración y puesta a punto de un sistema de control de acceso a la red LAN para controlar los intentos de acceso no legítimos.
- Adquisición de una herramienta de gestión de contraseñas colaborativo.

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 fotocopiadoras 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 y la inclusión en 2021 de la plataforma Gestiona han permitido un considerable ahorro en los consumos del mismo, que no solo 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.

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.

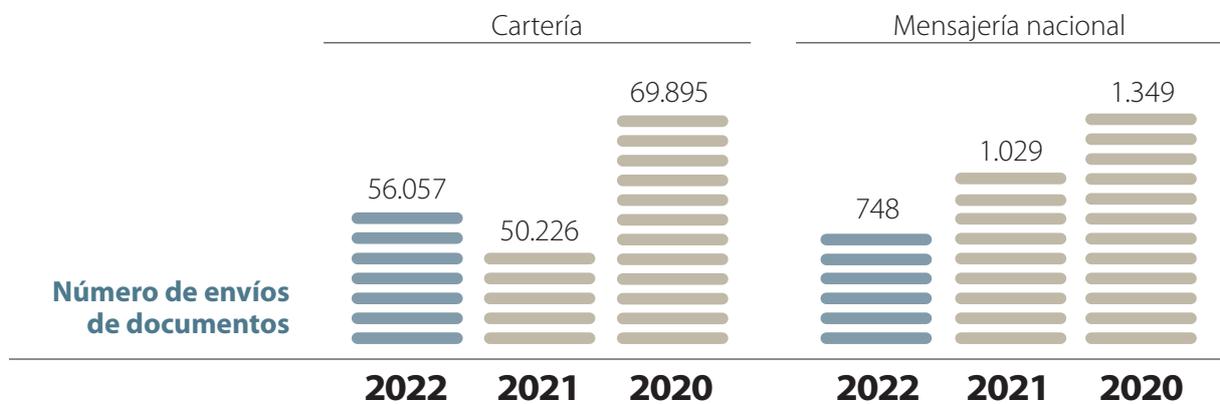
En 2019 el CCS sustituyó el papel reciclado por ecológico. Su consumo en 2022 ha sido de 3,73 t, un 34,85 % menos que durante el año anterior, que fue de 5,73 t. La principal causa de esta caída se encuentra en los nuevos escenarios de teletrabajo, propiciados por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y por la posterior crisis económica, cuyos efectos han sido que la entidad se adaptara a formatos electrónicos que no requieren la utilización de este suministro y que propician una reducción muy elevada del papel. El ahorro en los dos últimos años está en torno al 58 %.

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 y el considerable esfuerzo en digitalización que está realizando la entidad han permitido poder disminuir el número de servicios utilizados para el envío de documentación física de documentos y, por ende, de los costes.



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

El CCS viene realizando actuaciones continuadas a lo largo de los años que se materializan en las medidas incluidas en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de 2008 consistentes básicamente en los mantenimientos de los controles 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.

Con motivo de la crisis energética causada a raíz de la guerra de Ucrania, el Consejo de Ministros acordó mediante la Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, la implantación del plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal con la finalidad de contribuir al ahorro y a la eficiencia energética. Presenta dos objetivos fundamentales: la racionalización del uso de los edificios administrativos y de sus instalaciones y la facilitación de la prestación de los servicios públicos por las empleadas y empleados públicos mediante diferentes fórmulas organizativas que garanticen plenamente la atención a la ciudadanía.

Como medidas para la racionalización del uso de edificios administrativos y de sus instalaciones propone, entre otras, las siguientes:

- Establecimiento de horarios de encendido y apagado de las instalaciones.
- Optimización del uso de los edificios del sector público.
- Control de las condiciones de temperatura.
- Despliegue masivo de instalaciones de autoconsumo.
- Control del alumbrado exterior.
- Uso de consumibles.
- Medidas en materia de contratación.

En cuanto al segundo objetivo, el Plan prevé, entre otras actuaciones, reforzar la modalidad de trabajo a distancia con el fin de reducir el impacto energético producido tanto por los desplazamientos al lugar de trabajo como por el consumo de energía en el propio centro de trabajo derivado de la presencia física de los trabajadores. Esta medida se hizo efectiva en el CCS en el mes de septiembre 2022.

Consumo de combustibles

Planes de ahorro energético

Año	Gas Natural		Gasóleo	
	Kwh	Δ año anterior	Litros	Δ año anterior
2022	1.164.228	-22,72 %	44.508 (*)	- 29,12 %
2021	1.506.457	+102,57 %	62.790	- 29,45 %
2020	743.676	-4,62 %	89.000 (**)	+35,88 %

(*) La disminución de consumo se debe a tres factores: el edificio de Saturno, 1, de Madrid, ha sustituido el uso de gasóleo por gas natural, el aumento de los días de teletrabajo en las oficinas y las suaves condiciones meteorológicas del invierno.

(**) 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.

Consumo de electricidad y agua

Planes de ahorro energético

Año	Electricidad		Agua	
	Kwh	Δ año anterior	M³	Δ año anterior
2022	3.980.046	-11,77%	17.352	+19,75%
2021	4.510.898	+22,09 %	14.490	+3,55 %
2020	3.694.751	-4,21 %	13.993	-28,44 %

El gas se está utilizando como sistema para proporcionar calefacción y agua caliente a los edificios del Paseo de la Castellana, 32 y Avenida del General Perón, 38, de Madrid y el ubicado en la calle Saturno, 1 de Pozuelo de Alarcón.

Para el suministro de energía eléctrica el CCS tiene firmado un contrato basado en el Acuerdo Marco 23/2021, de energía eléctrica, que en su Pliego de Prescripciones Técnicas, establece que la energía suministrada tendrá un 50 % de garantía de origen, salvo que las prescripciones adicionales del organismo interesado haya establecido un porcentaje mayor. El CCS ha establecido prescripciones adicionales y requerido que el 100 % de la energía suministrada tenga garantía de origen.

Los suministros de gas y energía eléctrica están experimentando un descenso importante consecuencia de la implantación del Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética que, en principio, se aplicarán en el CCS hasta septiembre de 2023.

El incremento del consumo del agua es consecuencia directa de la incorporación progresiva a los puestos de trabajo presenciales de los empleados y usuarios de los edificios, empezando a regularizarse los consumos que están todavía muy alejados de los normales de 2019. Los consumos que se reflejan en el cuadro son los de todos los edificios del CCS gestionados por el Departamento de Compras.

En cuanto a 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.

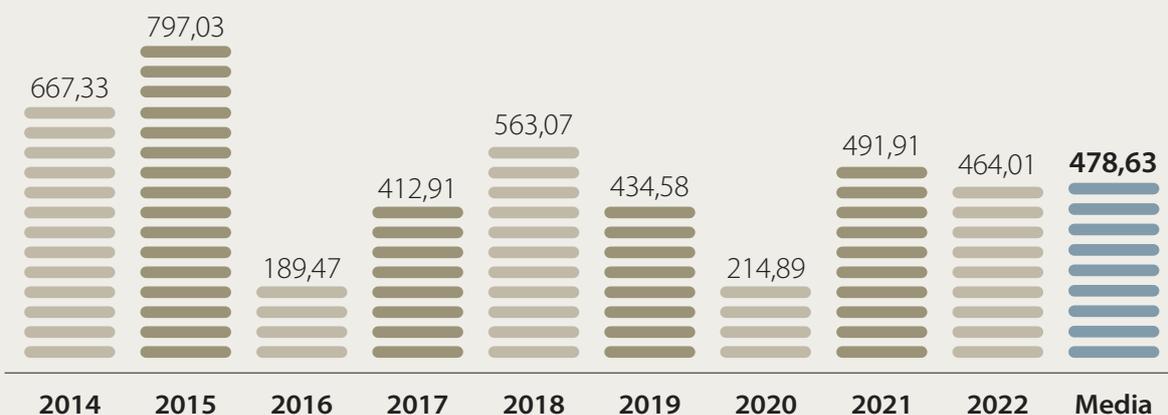


Evaluación de la huella de carbono del CCS

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 2022. A lo largo de 2022 el total de emisiones producidas por el CCS fue de 464,01 tCO₂eq, que se sitúa ligeramente por debajo de la media del periodo ya evaluado y que supone una reducción de 27,6 t de CO₂eq con respecto a las emisiones del año anterior. Comparando con lo emitido al inicio de estas estimaciones de la huella, el CCS ha reducido sus emisiones en un 35 %. El 90,25 % de las emisiones corresponden a consumo eléctrico y el 9,75 % restante a combustibles fósiles, utilizados únicamente en la sede central y en la delegación de Madrid.



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 2022 se han llevado a cabo varias obras de rehabilitación integral por parte del CCS: se ha continuado con las obras del Paseo de la Castellana, 14, de Madrid, que comenzaron en enero de 2021, y con las del Paseo de la Castellana, 19, de Madrid. En estos 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 reformas de la Delegación de A Coruña y de la calle Miguel Ángel, 21, de Madrid.

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.

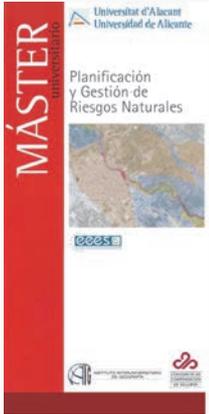
El volumen de papel recogido para reciclaje durante 2022 fue de 5.840 kilos, 2.060 más que en el año anterior. El motivo fundamental de este aumento se debe a que se están realizando expurgos en distintas áreas de la entidad, destruyendo los expedientes cerrados que legalmente se pueden destruir.

En 2021 se sustituyeron los vasos de plástico utilizados en la entidad por vasos compostables que se pueden reciclar junto con los residuos normales de papel y cartón. Su composición es de papel de fibra procedente de fuentes sostenibles. Cumple con los reglamentos (CE) nº 1935/2004 y (CE) nº 2023/2006 de la Comisión y con los requisitos de la norma DIN EN 13432:2000-12.

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 2022 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. Actividades 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 2022 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.
- 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 2022:

- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)
- Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG)
- Cepreven
- Dirección General de Protección Civil y Emergencias
- Fundación INADE, Instituto Atlántico del Seguro
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)
- Instituto Geográfico Nacional (IGN)
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME)
- Oficina Española de Cambio Climático
- Unespa

4.2.2. Revista digital «Conorseguros»

En 2022 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.



Estos son los contenidos de los dos números publicados en 2022:



Revista nº 16

- Análisis de los 7 eventos más importantes cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros en la serie 2009-2021.
- La tempestad Klaus.
- Siniestralidad de Lorca, 11 de mayo de 2011.
- Fenómenos meteorológicos adversos más comunes que afectan a la Península Ibérica.
- Las siniestralidades de Gloria.
- Las danas de 2012 y 2019 en el sureste peninsular.
- Inundaciones de Navarra, País Vasco, Aragón y Burgos, 2021.
- La acción subrogatoria del artículo 43 de la Ley de contrato de Seguro: última jurisprudencia de la Sala 1ª del Tribunal Supremo. Comentario de las SSTs de 21 de julio y 22 de noviembre de 2021.



Revista nº 17

- Bienes de interés cultural.
- La Garantía del Estado para obras de interés cultural.
- Aseguramiento de bienes culturales bajo la perspectiva de la mediación aseguradora.
- El seguro de edificios singulares: el caso de Portugal.
- Las particularidades de los siniestros asociados al patrimonio cultural.
- Peritación para el Consorcio de Compensación de Seguros de daños producidos en bienes de interés cultural por riesgos extraordinarios.
- La implantación de medidas de mejora de la resiliencia en edificios históricos.
- El COVID-19 y la declaración del estado de alarma.
- Barómetro de Catástrofes 2021 del Observatorio de Catástrofes de la Fundación Aon España.



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 Riesgos las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento, asegurando de esta forma la coherencia y sinergias entre todas ellas, sin que se planteen potenciales conflictos de intereses teniendo en cuenta las competencias atribuidas a cada una de las tres funciones.

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 32 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, 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, como pueden ser los derivados de los riesgos de sostenibilidad. 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 2022 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, incorporando información asociada a riesgos de sostenibilidad en sus tres ámbitos, ambiental, social y de gobernanza. Paralelamente ha culminado la implementación y actualización de la herramienta para la evaluación de riesgos y controles.

En el mes de junio se ha aprobado 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 2022 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 continúa con el desarrollo del módulo de cumplimiento en la nueva herramienta, que permitirá gestionar de forma óptima toda su actividad.

Tal y como se hizo en los ejercicios anteriores, se ha elaborado 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 ha recogido 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 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. Entre sus atribuciones está la de 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 de la ejecución 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 2022 se han realizado actuaciones de auditoría de los procesos y subprocesos del CCS, entre otras, relativas al Centro de Atención Telefónica, al capital de solvencia obligatorio y capital mínimo obligatorio, siniestros de autos sin informe pericial, reaseguro de crédito, reaseguro aceptado agrario, el plan de igualdad y el Servicio de Atención al Asegurado.

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.

Otra de las tareas fundamentales que tiene Auditoría Interna es el seguimiento de las recomendaciones derivadas de las auditorías. En el año 2022 se ha realizado el seguimiento de 86 recomendaciones, y como se puede ver en la tabla adjunta, se han implantado 45 recomendaciones (52 %), 1 recomendación no se ha implantado, pero se ha justificado su no implantación (1 %) y 40 recomendaciones están pendientes (47 %). Dentro de las pendientes hay 5 con un grado de implantación del 25 %, 1 con un grado de implantación del 50 %, 1 con un grado de implantación del 75 % y otras 2 con un grado de implantación del 90 %. Del total de recomendaciones hay 7 con nivel de riesgo alto, 35 con nivel de riesgo medio y 44 con nivel de riesgo bajo.

Estado	Riesgo			TOTAL	%
	Alto	Medio	Bajo		
CERRADAS	3	24	19	46	53 %
Implantadas	3	23	19	45	52 %
Vencidas no implantadas y justificadas	0	1	0	1	1 %
PENDIENTES	4	11	25	40	47 %
Implantadas 25%	0	2	3	5	7 %
Implantadas 50 %	0	1	0	1	1 %
Implantadas 75 %	0	1	0	1	1 %
Implantadas 90%	2	0	0	2	2 %
Pendientes	2	7	22	31	36 %
TOTAL GENERAL	7	35	44	86	100 %

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	2022	2021
Nº de llamadas telefónicas atendidas	118.003	158.051
Nº de vehículos registrados en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados	32.919.952	32.661.383
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	2.896.218	2.315.375
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	88.122	118.218
Seguro de riesgos extraordinarios	62.161	92.485
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	17.892	17.575
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	8.069	8.158
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	266,0	553,5
Riesgos extraordinarios	196,4	492,2
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	60,0	53,8
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	9,6	7,5
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	573	516
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	156	127
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	1,8	1,1
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	2.066	6.408

Indicadores de la cobertura de riesgos extraordinarios

Concepto	2022	2021
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	136,5	131,8
Cobertura de daños a los bienes	61,0	58,7
Cobertura de pérdida de beneficios	17,9	17,5
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	57,6	55,6
Capitales asegurados (miles de millones €)	16.312	14.894
Daños a los bienes	6.466	6.218
Pérdida de beneficios	341	315
Daños personales (vida y accidentes)	8.505	8.361
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	4,87	5,04
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,26	0,26
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	178.630	172.471
Ratio Reserva de estabilización de la actividad general / Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,46 ‰	1,48 ‰

Indicadores de las coberturas en el seguro agrario combinado

Concepto	2022	2021
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	25,5 %	27,6 %
Ratio Reserva de estabilización de la actividad agraria del CCS / Capitales totales asegurados en el SAC	4,6 %	5,3 %

Indicadores de la actividad liquidadora de entidades aseguradoras

Concepto	2022	2021
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Primas totales del sector (vida y no vida)	3,74 %	3,78 %
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	1,00 %	0,97 %



APÉNDICE



2022

UN EJERCICIO RÉCORD EN EL SEGURO AGRARIO COMBINADO. LA NECESIDAD DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

El año 2022 marca varios hitos en la historia de los Seguros Agrarios Combinados (SAC). Para empezar, el importe total de los recibos de pólizas de seguro contratadas durante el ejercicio ha alcanzado 858,71 millones de €, la cifra más alta en la historia de los SAC, debido a los incrementos de contratación de cultivos herbáceos extensivos, frutales y uva de vinificación, especialmente. En consonancia con lo anterior, también se ha incrementado, y ha alcanzado su récord histórico, el valor de la producción asegurada por el sistema, con una cifra de 16.286,48 millones de €. El tercer hito de 2022, lamentablemente, es de tipo negativo y se refiere a que se ha registrado una siniestralidad de 806,71 millones de euros, la más elevada en la historia de los SAC, siendo el ratio de siniestralidad a primas de riesgo imputadas del ejercicio del 121,53 %.

Una parte muy importante de esta siniestralidad se produjo en los primeros días de mes de abril, cuando una fuerte helada de advección, muy extensa, muy intensa y de larga duración, causó fuertes daños, principalmente en las líneas de frutales, almendra, cereza y hortalizas en casi todo el territorio nacional, en especial en todo el valle del Ebro y en Castilla-La Mancha. Se puede estimar que sólo este siniestro ha supuesto un montante de indemnizaciones superior a 275 millones de euros. Añadiendo el resto de la siniestralidad sufrida a lo largo de todo el año, ha resultado un «exceso de siniestralidad» a cargo del CCS como reasegurador de 158 millones de €.

El sistema español de los SAC está acostumbrado a gestionar años de muy elevada siniestralidad que, hasta hace 5 años, ha estado ligada siempre a la sequía. Así, obviando los 10 primeros años, entre 1980 y 1989, en que el sistema SAC adolecía de experiencia e información suficiente y, por ello, los resultados económicos fueron negativos sin que existieran siniestros especialmente relevantes, hemos afrontado importantes sequías en los años 1992, 1995, 2005, 2012 y 2017.

Desde el inicio del sistema, los pedriscos o las heladas, por muy importantes que fueran, no conseguían, por sí solos, provocar resultados muy negativos en el reaseguro. La compensación -principio básico del seguro- de los daños por estos riesgos entre diferentes cultivos y diferentes zonas geográficas propiciaba unos resultados económicos aceptables, salvo cuando acaecía generalizadamente la temida sequía. Esta realidad, aparentemente inmutable hasta hace poco, según la cual los resultados negativos para el reaseguro del CCS en el SAC iban unidos a la ocurrencia de siniestros de sequía, parece que está cambiando y todo hace indicar que el responsable es el cambio climático.



En efecto, en 2018 fue el pedrisco el riesgo protagonista principal de la siniestralidad del ejercicio, debido a la abundancia de siniestros por este riesgo, pero también por la mayor extensión e intensidad de los mismos y por el acaecimiento de los eventos en fechas poco habituales. La idea que se nos transmite por parte de la comunidad científica de que el cambio climático carga de energía la atmósfera y con ello son de prever más fenómenos convectivos severos (tormentas), parece que se comprueba con lo sucedido en 2018 y también, aunque en menor medida, en años más recientes.

Por otro lado, los años 2021 y, especialmente, 2022 hemos sufrido importantes siniestralidades por helada, que ha sido el riesgo principal responsable de los negativos resultados de ambos ejercicios. La helada más destacable de 2021 tuvo lugar alrededor del 19 de marzo y afectó a cultivos y ámbitos similares a la de 2022, de lo que hemos hablado antes. Es destacable que en ambos años se registraron inviernos más cálidos de lo normal, lo que provocó el adelanto fenológico de los cultivos y que éstos sufrieran daños mayores cuando llegaron temperaturas frías, por hallarse en estados más sensibles al frío. De nuevo volvemos a observar como las previsiones de los científicos sobre lo que podemos esperar del cambio climático vuelven a cumplirse. La elevación de las temperaturas medias -nos advierten- no elimina el riesgo de helada, sino que éste puede incrementarse a consecuencia del adelanto fenológico de los cultivos, que los puede hacer más vulnerables al frío.

Con este panorama nada halagüeño, en el momento de redactar estas líneas sabemos que el resultado del seguro en 2023 será también muy negativo, probablemente el peor de la historia, debido, de nuevo, a una intensa sequía padecida en los cuatro primeros meses del año que ha asolado ya gran parte de la producción de cultivos herbáceos extensivos y que puede tener también repercusión en otros cultivos con cobertura de sequía como el olivar, el almendro o la uva de vinificación.

El SAC, nadie lo duda, es un instrumento esencial para el sector productor primario en España. La superación, año tras año, de los valores de capitales asegurados y primas recaudadas así lo atestiguan. Quienes formamos parte del SAC estamos constatando, a través de los resultados económicos de los últimos años, el impacto del cambio climático en el conjunto de nuestro sistema, y la única manera que tenemos de hacerlo sostenible es adaptándolo a la nueva realidad climática que estamos viviendo.

Los cuatro grupos que participan en este sistema, es decir, los productores, las administraciones públicas, las aseguradoras integradas en Agroseguro y el Consorcio de Compensación de Seguros como reasegurador del sistema, tenemos que colaborar, en el ámbito de nuestras competencias y responsabilidades para que este sistema, ejemplo para muchos países, sea capaz de adaptarse a la realidad que el cambio climático nos impone. La aplicación de criterios técnicos se nos presenta imprescindible para llevar esta adaptación a buen puerto.

La última aportación del CCS a la estabilidad económica del sistema se recoge en la Orden ETD/600/2022, de 29 de junio, que complementa el sistema de reaseguro del Consorcio desde el 1 de enero de 2022. Esta norma ha permitido que la reserva de estabilización de las compañías que integran Agroseguro, a la que están obligadas por Ley, haya podido dotarse en 2022 a pesar de los malos resultados de la campaña y ello sin elevar los recargos de seguridad, lo cual habría supuesto una elevación del coste de las pólizas suscritas con repercusión para los productores y las administraciones públicas, a través de las subvenciones. Los retos son importantes, pero con cada parte haciendo su papel, podemos afrontarlos con éxito.





2022

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
AMAT	Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo
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)
ASPRIMA	Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAT	Centro de atención telefónica
CAU	Centro de atención a usuarios
CCS	Consortio 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
CESECE	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
CNIG	Centro Nacional de Información Geográfica
COB	Council of Bureaux
COVID	Coronavirus disease
CPD	Centro de proceso de datos
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
DIN	Deutsches Institut für Normung
EE.AA.	Entidades aseguradoras
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
ENS	Esquema Nacional de Seguridad
EPEAT	Electronic Product Environmental Assessment Tool
ETF	Exchange-traded funds
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 electrointensivas
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

GLOSARIO DE ABREVIATURAS (CONT.)

IFIGS	International Forum of Insurance Guarantee Schemes
IFTRIP	International Forum of Terrorism Risk (Re)Insurance Pools
IGME	Instituto Geológico y Minero de España
IGN	Instituto Geográfico Nacional
IGREA	Iniciativa Gerentes de Riesgos Españoles Asociados
INADE	Instituto Nacional de Desarrollo
INES	Informe Nacional de Estado de la Seguridad
ISO	International Organization for Standardization
KRI	Key Risk Indicators
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
OFESAUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
ORSA	Own risk and solvency assessment
OTSI	Oficina Técnica de Seguridad Informática
P	Primas
PAT	Plan de actuación trienal
PERM	Pool Español de Riesgos Medioambientales
PIB	Producto interior bruto
PRL	Prevención de riesgos laborales
PVD	Pantallas de visualización
R	Recargos imputados
RC	Responsabilidad civil
RR.EE.	Riesgos extraordinarios
RSO	Registro de seguros obligatorios
RyD	Retirada y destrucción [de cadáveres de animales muertos en explotación]
S	Siniestralidad
S.A.	Sociedad anónima
SAA	Servicio de atención al asegurado
SAC	Seguro agrario combinado
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
SIMA	Salón Inmobiliario de Madrid
SIR	Sistema de información de recargos
SOA	Seguro obligatorio de automóviles
TCA	Tempestad ciclónica atípica
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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

DERECHOS HUMANOS:

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

NORMAS LABORALES:

- 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE:

- 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas se derivan de la Declaración Universal de Derechos Humanos, La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.



**CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN
• DE SEGUROS •**

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

