

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018



CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •





CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

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



NIPO: 102-19-069-7





Índice

Índice

	Página
PRESENTACIÓN	9
1. El enfoque de la responsabilidad social en el CCS	13
1.1. El CCS: perfil institucional y funcional	15
1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio	15
1.1.2. Organización y estructura	16
1.2. Fuentes y marco de referencia de la responsabilidad social del CCS	18
1.3. Principios y compromisos	19
1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social	21
1.5. Los principales grupos de interés	25
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	26
1.6.1. Atributos de la comunicación responsable	27
1.6.2. Canales de comunicación	29
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características	30
1.6.4. Página web y redes sociales	31
1.6.5. Folletos divulgativos	31
2. Relación con los principales grupos de interés: prácticas del CCS	33
2.1. Los asegurados	35
2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados	36
2.1.2. Calidad del servicio	49
2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros y otras instituciones	54
2.2. Las entidades aseguradoras	56
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	63
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos	64
2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras	64
2.3. Los proveedores	66
2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados	66
2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios	72
2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores	73
2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles	74
2.5. Los medios de comunicación	76
2.6. Otras instituciones públicas y privadas	77
2.6.1. Ámbito español	77
2.6.2. Relaciones internacionales	79
2.6.3. Colaboración en el campo de la formación	81
2.7. Los empleados	82
2.7.1. Comunicación y servicios al empleado	82
2.7.2. Perfil de la plantilla	83
2.7.3. Igualdad e integración	84
2.7.4. Relaciones laborales	84
2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales	85
2.7.6. Conciliación	85
2.7.7. Selección externa y promoción	86
2.7.8. Formación	87
2.7.9. Seguridad y salud	88
2.7.10. Código de conducta	89

	Página
3. Dimensión económica	91
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. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras	99
3.5. Inversiones socialmente responsables	101
3.6. Contribución tributaria del CCS	103
4. Dimensión medioambiental y preventiva	105
4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad	107
4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica	107
4.1.2. Consumo de papel	108
4.1.3. Ahorro y uso eficiente de la energía, del agua y de los materiales	109
4.1.4. Generación y gestión de residuos	112
4.2. Prevención, conocimiento de los riesgos y divulgación	113
4.2.1. Riesgo de inundación	114
4.2.2. Prevención y adaptación al cambio climático	114
4.2.3. Revista digital "Conorseguros"	114
5. Resumen de los principales indicadores	117
Apéndice:	121
Estímulo al crecimiento del seguro mediante adecuación del precio de coberturas	
Los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible	125
Glosario de abreviaturas	129





Presentación



Presentación

El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), en su doble condición de entidad aseguradora y de entidad pública empresarial, es una institución al servicio del mercado asegurador español y de la sociedad en general. Con esa vocación de servicio lleva a cabo sus múltiples funciones y en ella se insertan, tanto su compromiso con los principios y valores de la responsabilidad social, como su abierta disposición de respuesta a las demandas de la sociedad, y del sector asegurador español en particular.

Esta Memoria pretende ser un reflejo de la forma -en sus principales aspectos y resultados- en que el citado compromiso se manifiesta en el ejercicio de la actividad encomendada al CCS, con especial énfasis en las relaciones con los grupos de interés y teniendo como focos de referencia las mejores prácticas en cuanto a la transparencia y al buen gobierno.

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 2017-2019. Asimismo, esta Memoria complementa la información que ofrece el CCS sobre los aspectos financieros relacionados con su actividad, publicados en su Informe Anual.

La publicación contiene una primera parte que define la estrategia del CCS en materia de responsabilidad social, su visión y su misión; una segunda que pone de manifiesto las relaciones y con los principales grupos de interés, entre los que destacan los asegurados y el resto del sector asegurador y el impacto, cuantitativo y cualitativo, que éstas suponen; una tercera que aporta 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.

Para preparar el contenido de la Memoria se han seguido 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. Igualmente, se hará referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible que sean más relevantes para el CCS en términos de impacto. Esta contribución supone una ventaja en la apuesta por un desarrollo sostenible que mejore la reputación y el reconocimiento por parte de los grupos de interés.





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 Economía y Empresa a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, así como con patrimonio propio distinto al del Estado. Su actividad aseguradora está sometida al ordenamiento jurídico privado, ajustándose en su funcionamiento a la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y a la de contrato de seguro.

El Consorcio de Compensación de Seguros

Naturaleza Jurídica	Funciones	Patrimonio
- Entidad pública empresarial. - Adscrita al Ministerio de Economía y Empresa 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. - Sujeta a normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y a la de contrato de seguro.	- Seguro de riesgos extraordinarios. - Seguro de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor de suscripción obligatoria. - Seguro agrario combinado. - Liquidación de entidades aseguradoras. Otras funciones: - Otras actividades aseguradoras: • Riesgos medioambientales. • Riesgos nucleares. • Accidentes personales en la extinción de incendios forestales. - Funciones informativas: • Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). • Registro de Seguros Obligatorios (RSO). • Información de primas del ramo de incendio. - Gestor y administración de: • Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización de la Economía Española (FRRI). • Fondo de Compensación de Daños Medioambientales (FCDM).	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.
	Se desarrollan en estrecha colaboración con el sector asegurador privado	

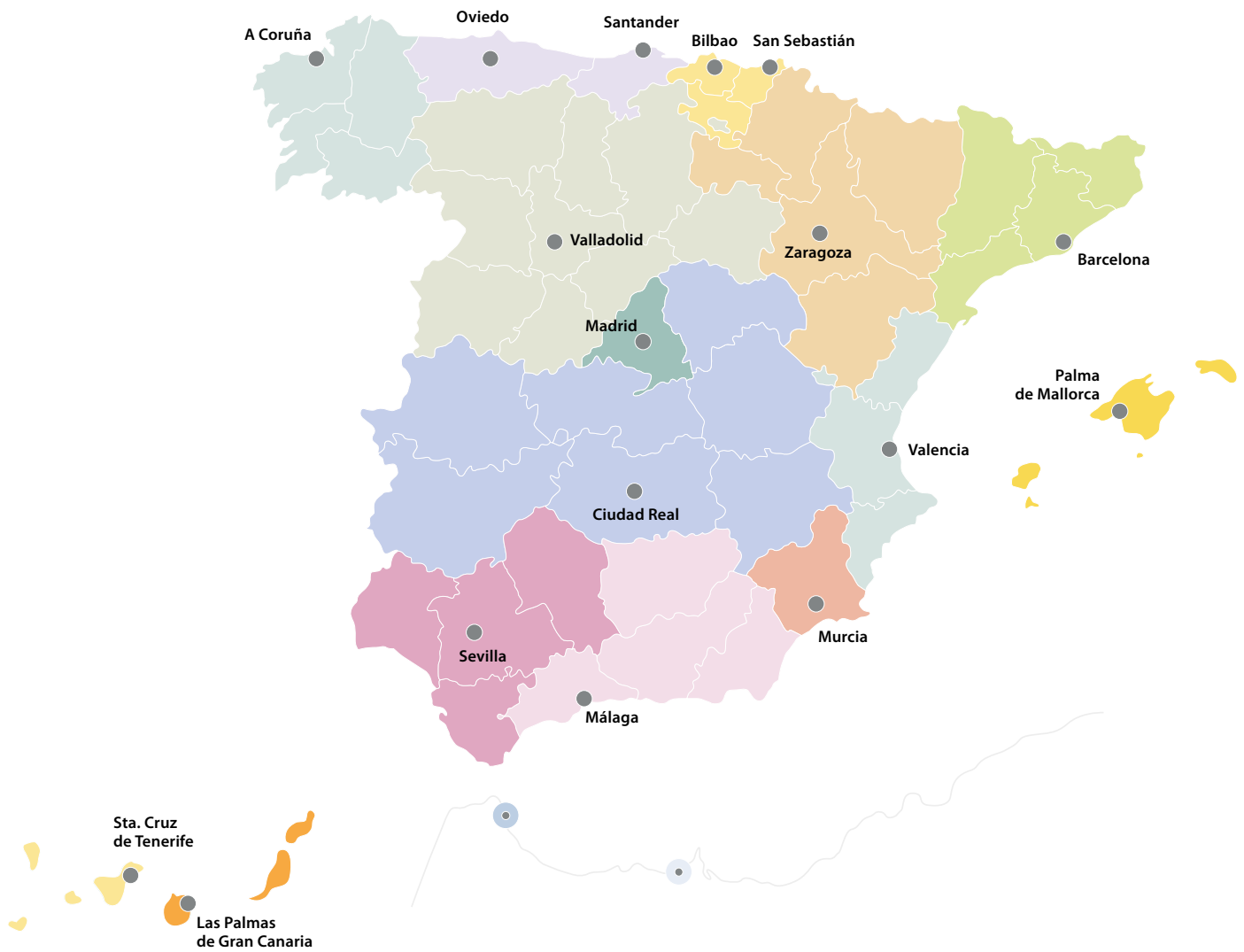
1.1.2. Organización y estructura

La supervisión general de la gestión del CCS está encomendada a su Consejo de Administración, presidido por el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones y compuesto por 14 vocales que representan paritariamente al mercado asegurador privado y a la Administración Pública. Del Consejo de Administración dependen la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora, con funciones ejecutivas en este ámbito de actividad, y la Comisión de Auditoría, con funciones de supervisión y control. En el año 2018, el Consejo de Administración se reunió en 11 ocasiones, la Comisión de Auditoría en 3 y la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora en 5.

Operativamente 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.



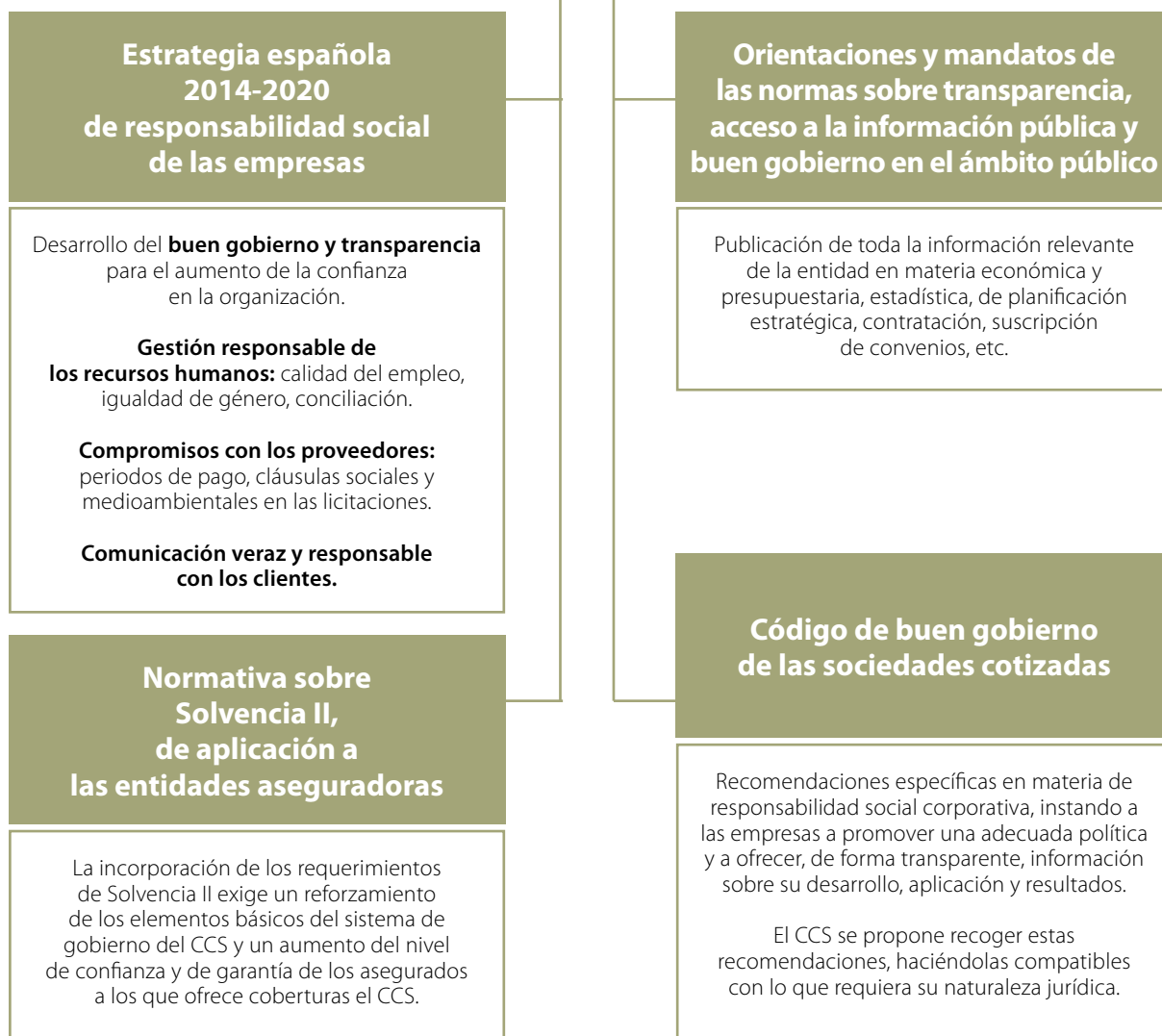
Por su parte, la presencia territorial del CCS se concreta en 17 oficinas distribuidas en 14 delegaciones territoriales, que cumplen el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



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

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

4 Fuentes Principales



Las citadas fuentes son la referencia e inspiración del Consejo de Administración para el establecimiento y el impulso de una estrategia de responsabilidad social en el CCS, según queda recogido en su Plan de Actuación Trienal 2017-2019, de tal forma que uno de sus tres objetivos estratégicos está enfocado a “profundizar en los principios de la responsabilidad social corporativa, con especial atención a la sostenibilidad y al buen gobierno”.



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 se ha comprometido a poner de relieve su responsabilidad social según el siguiente decálogo de principios y valores:

*Soluciones aseguradoras
a precios asequibles*

a. Compromiso con los asegurados

El CCS tiene como finalidad atender, de forma eficiente, las necesidades de aseguramiento de la población española frente a riesgos de especial potencial destructivo o de particular incidencia social. En atención a este cometido, la entidad afronta el cumplimiento de sus objetivos con una predisposición abierta y sensible a esas necesidades, por un lado, favoreciendo el acceso a esas coberturas de forma generalizada y a un coste lo más reducido posible y, por otro, amparando y protegiendo 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, propicia la consecución de acuerdos extrajudiciales en la resolución de las reclamaciones de que pueda ser objeto.

*Al servicio del mercado
asegurador español*

b. Integración y colaboración con el sector asegurador

El CCS es un instrumento al servicio del mercado asegurador español, en el que se integra completamente, y pone al servicio del mismo las capacidades desarrolladas durante más de 60 años de funcionamiento y experiencia. Las fluidas relaciones de colaboración con el sector privado permiten ofrecer a una sociedad cambiante soluciones aseguradoras eficaces, viables y sostenibles.

*Calidad del servicio y
uso racional de recursos*

c. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones

El CCS, que no tiene entre sus prioridades la obtención de una rentabilidad o beneficio económicos sino el desempeño de un servicio, persigue los máximos niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones. Para ello aplica 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.

*Soluciones a nuevas
necesidades de seguro*

d. Experiencia, innovación y capacidad de adaptación

En su ya larga trayectoria histórica el CCS atesora en la gestión de sus funciones, tanto aseguradoras como no aseguradoras, una gran experiencia, lo que representa 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 nuevas y cambiantes circunstancias de la sociedad y del mercado asegurador a los que sirve. Dedicará, así, especial atención a las innovaciones en procedimientos y sistemas con el fin de ofrecer soluciones de calidad a las necesidades que en cada momento surjan en la realidad aseguradora.

*Respeto riguroso y
estricto a la normativa*

e. Cumplimiento normativo

El CCS, en su condición de entidad pública que presta sus servicios a la sociedad en general y al mercado asegurador en particular, asume y practica en todas las facetas de su actividad un riguroso y estricto respeto a la normativa que le es de aplicación. La función de cumplimiento está integrada en la Dirección de Gestión de Riesgos para garantizar estas prácticas.

*Código ético,
información abierta
y veraz*

f. Ética y transparencia

Los miembros del Consejo de Administración, el equipo directivo y los empleados de la entidad han de observar, en su actividad profesional y en las relaciones con los grupos de interés, los principios y las normas de conducta que se recogen en la Guía de Buen Gobierno y en el Código Ético del CCS, más allá, obviamente, del estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico. El Servicio de Cumplimiento ha de recoger y tramitar las comunicaciones de infracción que se produzcan en este ámbito.

El CCS aplica unos procesos de gestión y de toma de decisiones enfocados con criterios de claridad, accesibilidad y transparencia. Apuesta, además, por una comunicación corporativa que haga identificable a la entidad ante sus grupos de interés y que difunda y muestre hacia el exterior la variada actividad del CCS a través de los canales pertinentes.

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el CCS hace pública la información que se establece en dicha norma y da respuesta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados que lo soliciten.



*Garantizar
la sostenibilidad
de la entidad*

g. Gestión y control de riesgos

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

*Cualificación
profesional
e integridad*

h. Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas

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

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

*Derechos laborales,
conciliación,
no discriminación*

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

El CCS, en su condición de 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 sus empleados 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 entre esos mismos empleados y el resto de grupos de interés.

*Medio ambiente
y prevención de riesgos*

j. Sostenibilidad y responsabilidad medioambiental y preventiva

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

1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social

El Plan de Actuación Trienal 2017-2019 (PAT), aprobado por el Consejo de Administración de la entidad en 2017 y vigente en el ejercicio sobre el que trata esta Memoria, recoge, en sus tres grandes objetivos estratégicos, el alcance de la misión del CCS, centrada en el servicio a la sociedad en general y al mercado asegurador en particular, contribuyendo activamente a la expansión y desarrollo de éste desde el compromiso con los citados principios y valores de la responsabilidad social corporativa. En el cuadro siguiente se detallan estos objetivos estratégicos, incluyéndose también la referencia al muy satisfactorio grado de ejecución alcanzado al cierre del ejercicio 2018.

PAT 2017-2019. Grado de ejecución de objetivos fijados para 2018

Ejes estratégicos y objetivos generales	2017		2018		Objetivos Fijados 2019
	Objetivos Fijados	Alcanzado	Objetivos Fijados	Alcanzado	
1.1. Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando sus coberturas a las necesidades del sector asegurador español.	42%	43%	73%	77%	100%
1.2. Colaboración con el sector asegurador y refuerzo de la integración del CCS en el mismo.	42%	48%	75%	76%	100%
1.3. Protección a los acreedores por contrato de seguro en casos de insolvencia.	37%	40%	69%	75%	100%
1.4. Refuerzo de las actuaciones del CCS en el ámbito de la prevención y mejoras en la accesibilidad de las coberturas.	38%	38%	71%	69%	100%
1. CRECIMIENTO	41%	43%	73%	75%	100%
2.1. Mejora de la calidad del servicio y de la atención a los asegurados.	38%	47%	69%	77%	100%
2.2. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos financieros.	54%	60%	80%	77%	100%
2.3. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos extraordinarios.	48%	48%	77%	77%	100%
2.4. Mejora de la eficiencia en la gestión e impulso de la digitalización de los procesos y de la información.	32%	45%	71%	75%	100%
2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN	42%	49%	73%	77%	100%
3.1. Consolidación de la estructura del CCS para el desarrollo de las funciones fundamentales del sistema de gobierno.	44%	47%	76%	86%	100%
3.2. Refuerzo de la política de responsabilidad social corporativa en el CCS.	31%	33%	65%	75%	100%
3.3. Incorporación de buenas prácticas sostenibles en la actividad aseguradora y patrimonial del CCS.	35%	41%	72%	70%	100%
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO	37%	41%	71%	77%	100%
TOTAL PAT	40%	46%	73%	76%	100%

Plan de Actuación Trienal 2017-2019

Relaciones ejes estratégicos - Grupos de interés

Todo el proceso de diseño y aprobación del PAT 2017-2019 estuvo orientado a lograr el mayor impacto favorable de los diferentes programas y acciones de que se compone en los diferentes grupos de interés con los que interactúa el CCS como organización, que en un primer nivel de desagregación son los siguientes:

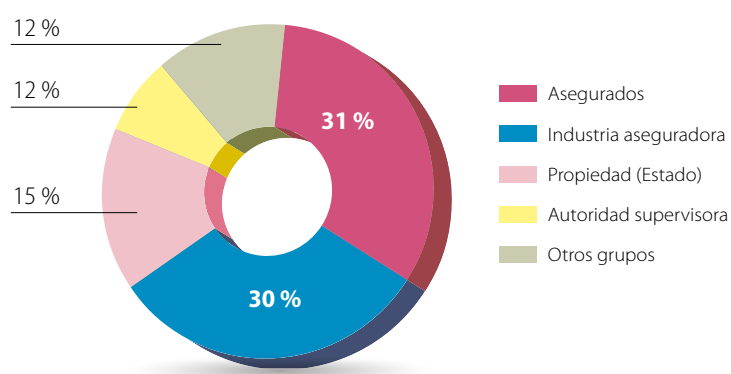
- La industria aseguradora.
- Los asegurados en su sentido más amplio.
- El titular de la propiedad de la empresa, en este caso, el Estado.
- La autoridad supervisora.
- Otros grupos de interés (proveedores, colaboradores externos, otras instituciones, etc.).

Considerando el entorno organizacional del CCS, el contenido del PAT se proyecta sobre los citados grupos de interés según la distribución que se indica en la tabla y el diagrama que a continuación se exponen. En ellos puede apreciarse que aproximadamente un tercio del contenido del PAT se proyecta sobre la industria aseguradora, cerca de otro tercio se orienta hacia los asegurados y la tercera parte restante se enfoca a otros interesados en la actividad del CCS (propiedad, autoridad supervisora y otros grupos internos o externos). Se trata de un resultado equilibrado consecuente con la condición pública y la orientación hacia el interés general del CCS como organización.

Proyección de los programas del PAT 2017-2019 sobre los diferentes grupos de interés

Ejes estratégicos	Proyección sobre los diferentes grupos de interés (% ponderación)					
	Nº total de programas	Industria aseguradora	Asegurados	Propiedad (Estado)	Autoridad supervisora	Otros grupos
Desarrollo. Estabilidad y Garantía.	20	42%	29%	6%	11%	12%
Calidad, Eficiencia e Innovación	31	30%	36%	13%	14%	7%
Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Buen Gobierno	13	15%	20%	33%	11%	21%
TOTAL PAT	64	30%	31%	15%	12%	12%

Distribución de programas por grupo de interés



La política de responsabilidad social corporativa del CCS se concreta en el desarrollo que el PAT 2017-2019 hace del eje estratégico número 3 "Responsabilidad social, sostenibilidad y buen gobierno". Los objetivos generales y los programas corporativos fijados en él para el trienio y el grado de ejecución alcanzado en el ejercicio 2017 se recogen en la siguiente tabla:

Eje estratégico Nº 3

Responsabilidad social, sostenibilidad y buen gobierno:

Objetivo: Profundizar en los principios de la responsabilidad social corporativa, con especial atención a la sostenibilidad y al buen gobierno

3.1. Consolidación de la estructura del CCS para el desarrollo de las funciones fundamentales del sistema de gobierno

Ejes estratégicos y objetivos generales	2017		2018		Objetivos Fijados 2019
	Objetivos Fijados	Alcanzado	Objetivos Fijados	Alcanzado	
3.1.1. Desarrollo y puesta en funcionamiento de la Dirección de Gestión de Riesgos, en sus funciones de gestión de riesgos, verificación del cumplimiento y actuarial.	58%	65%	92%	100%	100%
3.1.2. Revisión y adaptación de las herramientas de gestión de riesgos en el marco de la integración de la Dirección de Gestión de Riesgos.	46%	46%	92%	94%	100%
3.1.3. Potenciación de la función del cumplimiento.	37%	33%	75%	87%	100%
3.1.4. Potenciación de la función actuarial.	33%	44%	66%	86%	100%
3.1.5. Potenciación de la función de auditoría interna.	46%	50%	58%	63%	100%
TOTAL	44%	47%	76%	86%	100%

3.2. Refuerzo de la política de responsabilidad social corporativa en el CCS

Programa	2017		2018		Objetivos Fijados 2019
	Objetivos Fijados	Alcanzado	Objetivos Fijados	Alcanzado	
3.2.1. Política de responsabilidad social del CCS: principios, compromisos y prácticas en relación con los grupos de interés.	25%	33%	62%	66%	100%
3.2.2. Mejora continua de los contenidos y procedimientos de información del CCS a los asegurados y a la sociedad: plan de publicaciones, página web, redes sociales y relaciones con los medios de comunicación.	33%	33%	66%	77%	100%
3.2.3. Refuerzo de las acciones de comunicación interna en el CCS.	33%	33%	66%	78%	100%
3.2.4. Aplicación de las normas de transparencia del sector público.	33%	33%	66%	77%	100%
TOTAL	31%	33%	65%	75%	100%

3.3. Incorporación de buenas prácticas sostenibles en la actividad aseguradora y patrimonial del CCS

Programa	2017		2018		Objetivos Fijados 2019
	Objetivos Fijados	Alcanzado	Objetivos Fijados	Alcanzado	
3.3.1. Gestión sostenible y socialmente responsable de las inversiones financieras	33%	55%	66%	78%	100%
3.3.2. Gestión sostenible del patrimonio inmobiliario.	35%	36%	71%	67%	100%
3.3.3. Austeridad y control de los gastos de funcionamiento y de los gastos de los inmuebles en explotación.	38%	41%	73%	74%	100%
3.3.4. Incorporación de prácticas sostenibles en la operativa de la entidad	33%	33%	76%	60%	100%
TOTAL	35%	41%	72%	70%	100%

1.5. Los principales grupos de interés

Las relaciones con los principales grupos de interés constituyen el núcleo central de la política de responsabilidad social corporativa que se desarrolla en el CCS. 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.



Además de las tres referencias anteriores, la actuación de la entidad en este ámbito está en línea con el ODS 16 de la Agenda 2030 que propone *Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas y establece dentro de sus metas para alcanzar este objetivo: Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas, crear instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles y garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.*

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

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

En INDEP se evaluaron 6 áreas de transparencia:

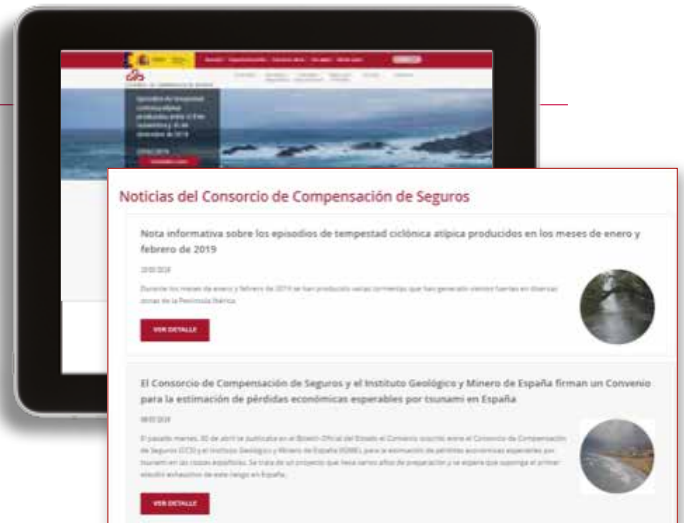
- a) Transparencia activa e información sobre la empresa. En esta área el CCS ocupa el 4º puesto, obteniendo una puntuación de 73,8, siendo la media de 48,6.
- b) Relaciones con la sociedad, usuarios o partes interesadas y calidad de servicios. En esta área el CCS ocupa el 5º puesto, con una puntuación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

1.6.1. Atributos de la comunicación responsable

La comunicación responsable no sólo es condición básica e insoslayable para la relación fructífera 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. De tal manera, proporcionar información abierta, transparente, veraz y completa es una exigencia de responsabilidad que el CCS asume y practica plenamente. Así, el CCS proporciona información, fundamentalmente a través de su plataforma web (www.consorseguros.es), redes sociales 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

2018		26
2017		19
2016		19



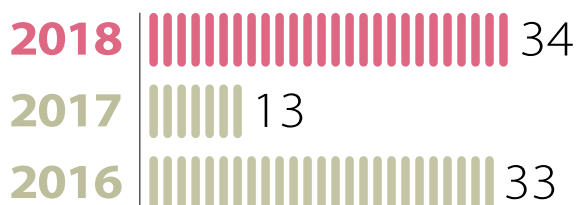
Además de esta información, que es abierta y accesible a todos los usuarios, el CCS proporciona información a los medios de comunicación, por propia iniciativa o a requerimiento de éstos, sobre aspectos relativos a su actividad (fundamentalmente sobre siniestros y sus circunstancias indemnizatorias)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

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

Requisitos de comunicación responsable del CCS

Suficiencia	Se difunde toda la información que requieran los grupos de interés, con una atención especial a las necesidades de los grupos de asegurados afectados por riesgos extraordinarios y por procesos de liquidación de entidades aseguradoras.
Rigor	Los máximos responsables de las direcciones operativas o de la Dirección General elaboran y supervisan las notas informativas, con el fin de garantizar el máximo rigor. Las relaciones con los medios de comunicación se reservan, con carácter general, a la Dirección General y a las direcciones operativas, en estrecha colaboración con los responsables de la política informativa del Ministerio de Economía y Empresa.
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.

Actuaciones en medios de comunicación (Nº de actuaciones)



Existe una relación directa entre la siniestralidad, y su impacto, de cada año y el número de intervenciones directas en los medios de comunicación. En los años en los que ha habido una siniestralidad moderada, el número de actuaciones se ha reducido.

1.6.2. Canales de comunicación

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

Canales de comunicación con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canal de Comunicación
Todos	- Página web institucional (www.consorseguros.es) - Memorias e informes anuales y planificación estratégica - Centro de Atención Telefónica - Revista digital "Consortseguros" - Redes sociales - Publicaciones periódicas - Prensa - Correo postal y electrónico (comunicaciones generales)
Asegurados	- Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Centro de Atención Telefónica - Servicio de Atención al Asegurado - Prensa - Redes sociales
Entidades aseguradoras	- Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Redes sociales - Revista digital "Consortseguros" - Publicaciones periódicas
Empleados	- Autoservicio del Empleado - Intranet - Acceso remoto a Internet - Comunicaciones internas - Jornadas informativas
Proveedores de servicios profesionales especializados	- Vía telefónica - Correo electrónico - Recursos on-line de tramitación - Reuniones
Proveedores de obras, suministros y otros servicios	- Perfil de contratante en la web - Plataforma de contratación del sector público - Boletín Oficial del Estado - Vía telefónica - Correo electrónico - Reuniones
Medios de comunicación	- Página web institucional (www.consorseguros.es) - Redes sociales - Notas informativas - Revista digital "Consortseguros"
Instituciones públicas y privadas	- Reuniones, conferencias y congresos - Convenios de colaboración - Teleconferencia y videoconferencia - Revista digital "Consortseguros"

Proporcionar información abierta, transparente, veraz y completa es una exigencia de responsabilidad que el CCS asume plenamente.



La revista digital del CCS, Consorsegueros, 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. En 2018, Consorsegueros cumplió su cuarto aniversario. 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 alcanzó en 2018 un total de 10.755 usuarios, de los cuales casi exactamente la mitad (5.338) fueron españoles y el resto accedieron desde fuera de España. Por número de usuarios, 952 procedieron de los Estados Unidos, 480 de México, 405 de Argentina, 402 de Francia y 338 del Reino Unido.

Durante el año 2018 no se ha producido ninguna queja formal o reclamación en relación al acceso a la información que suministra o debería suministrar el 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

La página web del CCS (www.conorseguros.es) tiene fundamentalmente una función informativa, pero permite, además, la realización en línea de los diversos procedimientos y consultas relativos a solicitudes de indemnización, tramitación de siniestros, procesos de liquidación, reclamaciones ante el Servicio de Atención al Asegurado, etc.

En 2018 recibió más de 400.000 visitas y en ella se realizaron 164 actualizaciones de contenidos. El número de visitas no mantiene una tendencia constante ya que está directamente relacionado con la ocurrencia y el alcance de las siniestralidades (número de siniestros y de afectados) que se producen cada año.

Desde el 2013 el CCS utiliza las redes sociales Facebook y Twitter como canales de información y de comunicación con sus grupos de interés, especialmente con los asegurados y con el sector asegurador.

Con objeto de cumplir con el programa 3.2.2. del PAT 2017-2019, se ha completado el desarrollo de la función de community manager y el pasado mes de enero de 2019, se abrió un perfil en LinkedIn, la mayor red profesional a nivel mundial, que ofrece ventajas como la de mantenerse informado sobre las novedades del sector y la mejora de la comunicación externa y de la reputación digital.

Durante 2018 ha realizado un total de 41 actualizaciones de contenidos, cifra que está en relación directa con las siniestralidades más relevantes producidas a lo largo del año.

1.6.5. Folletos divulgativos y hojas informativas

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.conorseguros.es).

Hojas informativas

Recientemente, el CCS ha iniciado la edición de una serie de hojas informativas que, de manera sucinta y en un solo folio, informen sobre la institución y sus principales funciones. Estas hojas se han editado 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. Las dos primeras hojas informan sobre "¿Qué es el CCS?" y sobre "El seguro de riesgos extraordinarios". A lo largo de 2019 se continuará esta línea editorial con hojas sobre la participación del CCS en el seguro obligatorio de automóviles, en los seguros agrarios y en la liquidación de entidades aseguradoras.

Folletos Divulgativos



Hojas Informativas





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

La atención a los asegurados en cifras (2018)

Puntuación del CCS

8,06

Otorgada por usuarios encuestados



Llamadas de usuarios

Centro de Atención Telefónica

153.193

recibidas

Centralita Sede Central

9.369

recibidas

Riesgos Extraordinarios

Solicitudes de Indemnización

77.799

recibidas

Importe total de

279

millones de euros

Seguro de Responsabilidad Civil de Automóviles

Solicitudes de Indemnización

31.614

recibidas

Importe total de

61,2

millones de euros

Plazo medio de tramitación de solicitud de indemnización de seguro

Riesgos Extraordinarios

43

días

RC Automóviles

84

días

Entidades Aseguradoras en Liquidación

633

acreedores

Importe total de

0,8

millones de euros

92

Quejas

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



Fichero Informativo de Vehículos Asegurados -FIVA-



1,72 millones consultas

Una vez identificadas y descritas las líneas básicas -principios, compromisos y estrategias- de la responsabilidad social corporativa del CCS, en este apartado se recogen 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.

En el ejercicio de su actividad y desempeño de sus funciones, el CCS establece y mantiene una variada tipología 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.



Asimismo, en las relaciones con los grupos de interés, el CCS actúa conforme al ODS 17, *Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible*, que está interconectado con el resto de ODS. Una empresa responsable necesita ser transparente e involucrar a las partes interesadas de manera proactiva en los desafíos y el progreso hacia los ODS, dado que las alianzas y la cooperación son esenciales para alcanzar todos los objetivos en conjunto. La colaboración con las partes interesadas y las asociaciones facilita el intercambio de información, de conocimiento y de tecnologías que permiten una mejor gestión de los riesgos, protección de valores e identificación de oportunidades.

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 su destacado papel de representación de aquéllos. Por ello el CCS les procura especial dedicación y atención a través de una información adecuada, veraz y clara, así como simplificando y agilizando los procedimientos que les afectan y en los que intervienen. Entre los canales establecidos para atender a los asegurados, tienen especial incidencia 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) ha demostrado ser un complemento idóneo de los canales directos, en su función de atender aquellas reclamaciones que plantean asuntos en los que ya ha habido un pronunciamiento firme por parte de los servicios de la entidad.

Abundando en esta línea, el Plan de Actuación Trienal 2017-2019 (PAT) 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 sepa transmitirla con rigor y con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el asegurado o perjudicado. Además, se establecen acciones concretas dirigidas a proporcionar a los asegurados un acceso directo a la información sobre la tramitación de sus reclamaciones. A este respecto, el CAT tiene, obviamente, una relevancia muy especial, como también la tiene la revisión permanente de los contenidos informativos y la mejora continua de la accesibilidad e interactividad de la página web del CCS.

2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados

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

I. Información general y personalizada.

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

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

A. ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CAT

El Centro de Atención Telefónica (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.

Los motivos fundamentales de las llamadas atendidas por el CAT se distribuyen de la forma 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			
2018	14.189	55.496	35.009	22.386	2.793	23.347	153.193
2017	15.216	49.808	42.818	25.687	3.434	24.561	161.524
2016	15.127	42.243	17.930	24.577	630	20.006	120.513

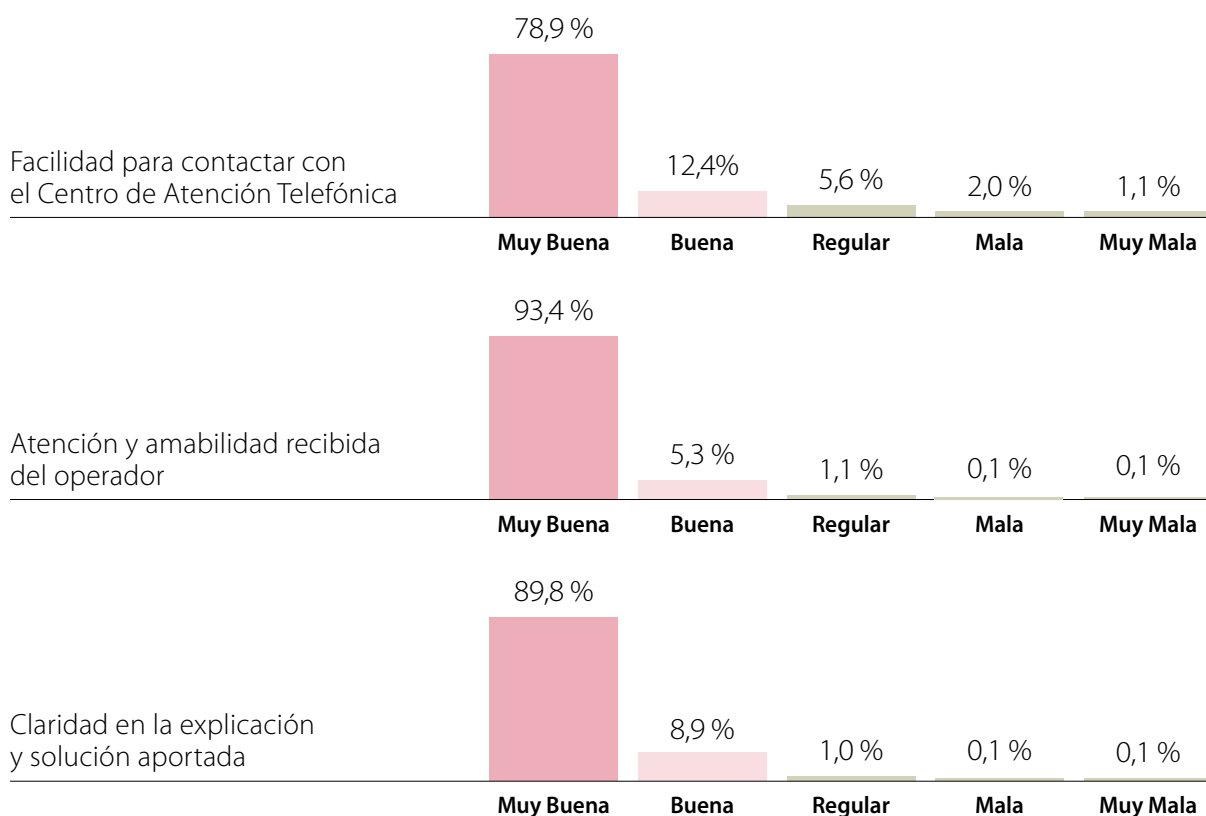
En 2018, las llamadas en relación con la contratación del seguro de responsabilidad civil para vehículos particulares (suscripción, anulación, emisión de suplementos, situación de la póliza...) representaron un 9,3 % del total de las llamadas atendidas durante el año. Esta categoría ha venido presentando 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. La cartera continúa estando centrada en los vehículos de dos ruedas conducidos por menores de 25 años o por personas con escasa antigüedad del permiso de conducir.

Los organismos oficiales realizan la contratación del seguro para sus vehículos vía on-line, a través de la página web del CCS. Desde 2013 también pueden utilizar esa vía los particulares.

B. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El CCS mantiene un programa de realización sistemática de encuestas a los usuarios del servicio para valorar el grado de satisfacción de los asegurados perjudicados y demás usuarios del servicio de información telefónica suministrado por el CAT. Las encuestas se activan en el momento del cierre de la conversación telefónica y tratan de dar a conocer al CCS el grado de accesibilidad, la amabilidad en la atención prestada y el nivel de eficacia en la resolución del asunto que motivó la llamada, parámetros, todos ellos, en los que, de forma habitual, se obtienen calificaciones medias superiores a 8 sobre 10. Los resultados obtenidos en estas encuestas son los siguientes:

Encuestas a usuarios



Estas encuestas complementan a las que se realizan a los asegurados indemnizados por riesgos extraordinarios a las que se refiere el apartado 2.1.2. de esta Memoria.

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. Durante 2018 se atendieron 9.369 llamadas por esta vía (12.247 en 2017).



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

- Planes generales de formación y reciclaje de los operadores.
- Un programa de monitorización constante de llamadas atendidas, cuyos resultados son objeto de seguimiento mensual, así como sesiones conjuntas de monitorización "in situ" en la propia plataforma.
- Protocolos para el suministro de información rápida y pormenorizada sobre el acaecimiento de grandes siniestralidades.
- Reuniones periódicas del Comité de Seguimiento del CAT externo, cuya 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.

C. ATENCIÓN PERSONAL

También se atienden consultas presenciales de los asegurados en las oficinas de las delegaciones territoriales y en la sede central. Estas consultas son cada vez menos frecuentes debido a que prácticamente todas las relaciones con el CCS se pueden mantener por vía telemática o telefónica. En los servicios centrales se atendieron 908 consultas en 2018, cifra prácticamente idéntica al ejercicio anterior.

El CCS, con el fin de conocer el grado de satisfacción por la atención recibida y poder hacer las mejoras necesarias en este servicio de información presencial, realiza una medición mediante la entrega aleatoria de cuestionarios a las personas que visitan sus oficinas, que versan sobre la información y los tiempos de respuesta obtenidos. Los resultados de 2018 muestran que para los 5 aspectos medidos, entre el 70,8 % y el 92,6 % de los asegurados otorgaron las mayores calificaciones de satisfacción.

Atención directa en oficinas. Valoración del cliente 2018

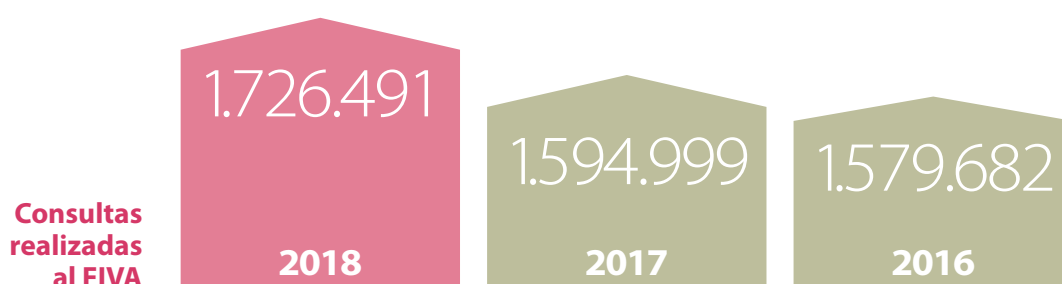
Aspectos	% Puntuación máxima
Evaluación de la respuesta del CCS a la petición	70,8%
Atención del personal del servicio de información	88,9%
Información recibida	92,6%
Tiempo de respuesta	91,1%
Transferencia correcta a otra unidad o persona	89,4%



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 2018, las consultas al FIVA atendidas crecieron un 8,2 % respecto al año anterior.



Las entidades aseguradoras, en representación de aquellos 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.

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 (ver apéndice).

Seguros obligatorios recogidos en el registro (a 27-03-2019)

Ámbito	Número
Estatual	18
Autonómico	170
Total	188

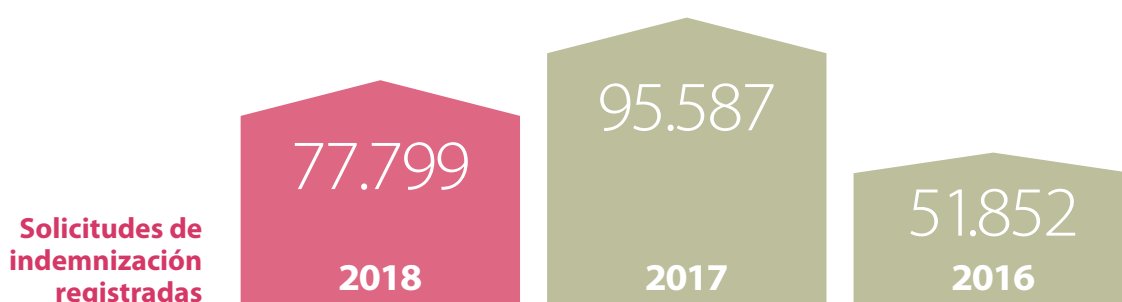
IV. Comunicación de daños y solicitud de indemnización.

A. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

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

- Por teléfono, llamando al CAT en el caso de daños personales y materiales.
- A través de Internet, para el supuesto de daños 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 2018 se han recibido 77.799 solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios, un 18,6 % menos que en el año anterior. Más del 60 % de las solicitudes se han debido a inundación por lluvia torrencial.



El teléfono es la vía más utilizada por los asegurados para la comunicación de daños, seguida por 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 2018 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
TCA Félix (marzo)	35,72	7,14	57,14	100
Inundación en Asturias-Cantabria (junio)	71,60	25,78	2,62	100
Inundación en Baleares (octubre)	75,92	23,21	0,87	100
Inundaciones en Andalucía Oriental (octubre)	60,92	38,11	0,97	100
Inundación en la Comunidad Valenciana (octubre)	66,70	32,86	0,44	100
Inundación en la Comunidad Valenciana (noviembre)	67,88	31,83	0,29	100
Porcentajes promedio	63,12	26,49	10,39	100

Datos a mayo de 2019

Según se aprecia en la siguiente tabla, en cuanto a quién comunica los daños, la vía telefónica es utilizada, preferentemente, por los mediadores de seguros y por los asegurados; en tanto que el recurso de internet es utilizado en mayor medida 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 %
2018	Telefónica	8,02	51,58	40,40	100
	Internet	60,73	33,69	5,58	100
2017	Telefónica	5,67	48,95	45,38	100
	Internet	64,19	31,18	4,63	100

* Asegurado, representante legal, familiar o amigo

En períodos de siniestralidad importante o más frecuente, con significativo aumento del recurso al CAT, éste activa un "buzón de rebose" con el fin de 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 2018 el buzón de rebose del CAT fue activado en cinco ocasiones por siniestralidades acaecidas durante los meses de septiembre y octubre en Castilla y León, Cataluña, Madrid, Málaga, Mallorca y Toledo.

En 2018 las siniestralidades más importantes se produjeron por inundación causada por lluvia torrencial en distintas localidades de Andalucía Oriental, Comunidad Valenciana, Baleares, Asturias y Cantabria. La TCA con mayor siniestralidad fue "Félix" que, entre el 9 y el 11 de marzo, afectó a distintas zonas de Extremadura, Castilla y León, Asturias, Cantabria, País Vasco, Navarra y La Rioja y Aragón.

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 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 que corresponda (según lugar del accidente) el impreso habilitado al efecto, que puede descargarse desde la página web (www.consorseguros.es).

En 2018, 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 11.525 terceros perjudicados en accidentes de circulación, correspondiendo la mayoría de las indemnizaciones (el 81 %) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Recobros por el CCS (en miles de €)

Año	Controversia	Recobros Convencionales	TOTAL
2018	6.936,41	7.029,57	13.965,98
2017	5.353,08	6.264,45	11.617,53
2016	6.748,64	5.798,87	12.547,51

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	
2018	187	4.769	8.868	1.450	473	0	15.747
2017	195	4.359	9.354	1.681	490	0	16.079
2016	198	3.812	10.039	1.710	425	0	16.184



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 solución financiera de primer orden que tiene la cobertura aseguradora 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
2018	766,0	279,1	36,4 %	77.799
2017	753,4	196,3	26,1 %	95.587
2016	745,7	223,2	29,9 %	51.852

RC Automóvil - Seguro directo (millones €)

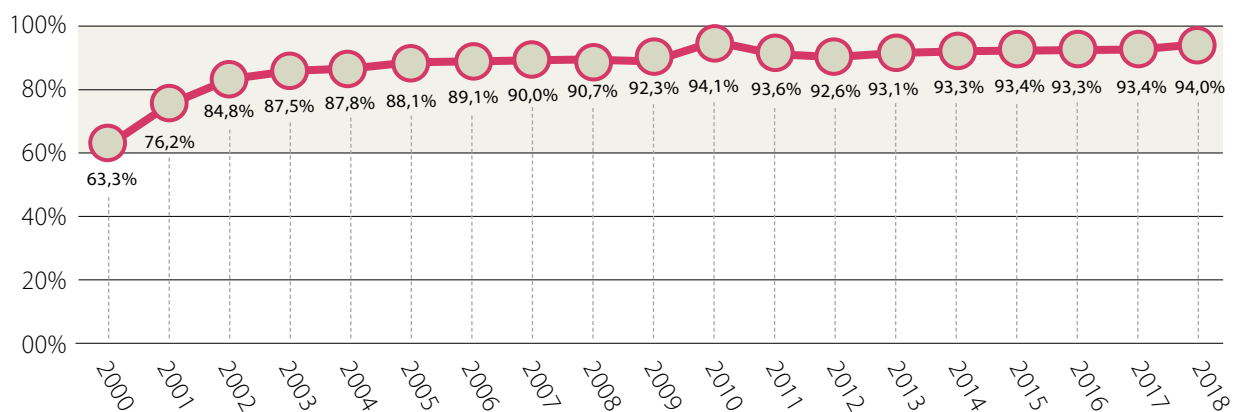
Año	Primas (P)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de solicitudes de indemnización
2018	8,6	8,8	102,0 %	9.016
2017	8,6	7,8	90,3 %	8.645
2016	8,5	9,6	113,2 %	7.762

RC Automóvil - Fondo de garantía (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2018	80,0	52,4	65,6 %	22.598
2017	84,6	49,9	58,9 %	23.188
2016	98,1	49,0	49,9 %	26.011

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 propiciar la consecución de 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 la inmensa mayoría de los siniestros –especialmente complejos de gestionar- que ocasionan, por ejemplo, los vehículos que circulan ilegalmente sin seguro o que no han podido ser identificados o los que no fueron atendidos por aseguradoras insolventes en liquidación.

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



Además de participar activamente en la elaboración de la propuesta de nuevo “Baremo” (convertida en Ley 35/2015), el CCS está participando en la Comisión de Seguimiento prevista en la disposición adicional primera de la Ley citada. La Comisión de Seguimiento tiene por objeto analizar la puesta en funcionamiento del nuevo “Baremo”, sus repercusiones jurídicas y económicas y proponer mejoras. Al igual que ocurriera en 2017, durante 2018 la Comisión de Seguimiento –y en su seno el propio CCS- ha sido especialmente activa emitiendo recomendaciones 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...) para que dicho proceso se lleve a cabo con arreglo al espíritu de la nueva normativa legal.



Si en 2017 las recomendaciones de la Comisión de Seguimiento se centraron de una forma muy especial en las buenas prácticas a seguir por las entidades aseguradoras –y, naturalmente, por el CCS– en la emisión de la oferta y de la respuesta motivadas y en la práctica y documentación de las periciales médicas, en el año 2018 las recomendaciones se han centrado en aspectos muy diversos, pero todos ellos necesarios, por su relevancia en la gestión de las solicitudes de indemnización, de criterio y aclaraciones, entre ellas:

- Recomendaciones sobre el deber de diligencia de la aseguradora y del CCS y sobre el deber de colaboración de los perjudicados con daños personales.
- Aclaraciones acerca de aspectos importantes sobre uso e interpretación de las bases técnicas del sistema legal de valoración, de los informes actuariales y de las tablas.
- Reglas a aplicar en la valoración del lucro cesante por dedicación a las tareas del hogar de la unidad familiar en los casos de fallecimiento, secuelas y lesiones temporales.
- Buenas prácticas en el cálculo de los ingresos netos del perjudicado, con distinción entre trabajadores por cuenta propia y por cuenta ajena.

Destaca el compromiso del CCS con la “Guía de buenas prácticas” emitida por la Comisión de Seguimiento. Ese compromiso, que no pretende otra cosa que dar un trato justo, ágil, transparente y protector a las víctimas de los accidentes por parte del CCS, se plasmó, primero, en la publicación de la referida guía en la web del CCS y en la difusión en ésta de ese compromiso explícito con el siguiente texto:

El citado compromiso se ha materializado, en segundo lugar y a lo largo del año 2018, en la inclusión, dentro del plan anual de control de calidad en la gestión de las solicitudes de indemnización por el CCS, de la verificación por parte de la unidad que tiene asignado el control de en qué medida las oficinas tramitadoras del CCS aplican en la práctica estas recomendaciones y buenas prácticas establecidas por la Comisión de Seguimiento.



“En su elaboración ha participado el propio Consorcio de Compensación de Seguros, entidad pública que, en consecuencia, respalda esta Guía.

Por ello, además de la difusión externa a través de su página web, el Consorcio de Compensación de Seguros ha difundido internamente esta Guía de forma activa y persistente, y ello con el fin de que todas sus unidades organizativas involucradas en la tramitación de solicitudes de indemnización apliquen sus sugerencias o recomendaciones en la gestión diaria de las indemnizaciones derivadas de su actividad en el seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria.

De este modo, el Consorcio de Compensación de Seguros asume su compromiso de tomar en consideración este conjunto de recomendaciones, tanto en sus funciones de Fondo de Garantía de este seguro obligatorio, como en las de asegurador de la responsabilidad civil de los vehículos cuyo aseguramiento es rechazado por el mercado de seguros y de aquellos vehículos de organismos públicos que voluntariamente suscriban dicho seguro con nuestra entidad”.

La aplicación por el CCS de estas recomendaciones en su práctica diaria constituye un eficaz instrumento para fortalecer su ya consolidada orientación transaccional y para poder ofrecer con rapidez las indemnizaciones que corresponde abonar al perjudicado una vez ha resultado posible cuantificar el daño y documentar la responsabilidad del causante en la producción del mismo.

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 acreedores por contrato de seguro son los principales afectados de una compañía en proceso de liquidación. 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. Es por ello que 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 beneficio para la economía nacional que ello reporta.

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 2018	633	0,8	0,8	100,00 %
Año 2017	1.188	1,9	1,9	100,00 %
Año 2016	8.939	2,4	2,3	95,83 %
Acumulado hasta 31-12-2015	793.790	943,4	787,8	83,51 %
TOTALES	804.550	949	793	83,56 %



Durante el año 2018 el CCS no asumió ninguna nueva liquidación, pero sí completó dos procesos en liquidación, correspondientes a:

- Mutualidad de Previsión Social de Personal de Aduanas.
- Régimen de Previsión de los Médicos de AMF-AT.

Al cierre del ejercicio se encontraban pendientes 11 procesos de liquidación. Desde que en 1984 se instituyera este procedimiento hasta el 31 de diciembre de 2018 se han asumido 294 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 (1984-2017)

Ramo	Número de Entidades
No Vida	188
- Asistencia sanitaria y enfermedad	85
- Automóviles	66
- Crédito y caución	2
- Otros ramos	35
Vida	12
Reaseguro	5
Mutualidades de previsión social	98
Entidades de ahorro particular	1
Total	304



La actuación del CCS en este campo es destacable 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 83,56% 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 2018 se registraron en el SAA 92 reclamaciones, que representan un 0,84 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (109.418). 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
2018	92	93	0	0,8	29 %
2017	143	142	1	1,1	32 %
2016	53	53	0	0,6	55 %

Es de destacar que durante 2018 se ha producido una importante disminución del número de quejas sobre aspectos relativos a la tramitación (solamente un 5 %) con el consiguiente incremento en el número de reclamaciones relativas a disconformidades con la resolución final del expediente (95 % del total).

Disconformidades sobre la resolución final

Procedimiento de valoración y cuantificación de daños	49%
Cobertura y procedencia de la indemnización	23%
Consideración del evento como extraordinario	16%
Bienes afectados y su inclusión o no en la cobertura	8%
Reclamaciones no admitidas	4%

En 2018, al igual que sucedió en el ejercicio anterior, el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones que llegaron al SAA, desde que se registraron hasta que se resolvieron, fue de 2 días. A este respecto, el Reglamento del SAA establece un periodo de 2 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 atañe a la mejora constante de las prestaciones, el CCS procura asegurar unos niveles elevados de calidad en los servicios que presta, lo que tiene una de sus concreciones más notorias en el proceso de tramitación y pago de las solicitudes de indemnización, cuyos plazos la entidad procura reducir al máximo.



Todas las acciones que se llevan a cabo para medir la calidad del servicio tienen como punto de mira la contribución al desarrollo del ODS 10, *Reducir la desigualdad en los países y entre ellos*. En este sentido, los resultados obtenidos de las mediciones se toman en cuenta a la hora de diseñar e implementar productos y servicios que estén dirigidos a ayudar y facilitar las necesidades de todos los asegurados, en especial, de los más vulnerables o desfavorecidos, como pueden ser las personas con movilidad reducida.

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)
2018	52.729	43	41	51
2017	97.772	40	34	55

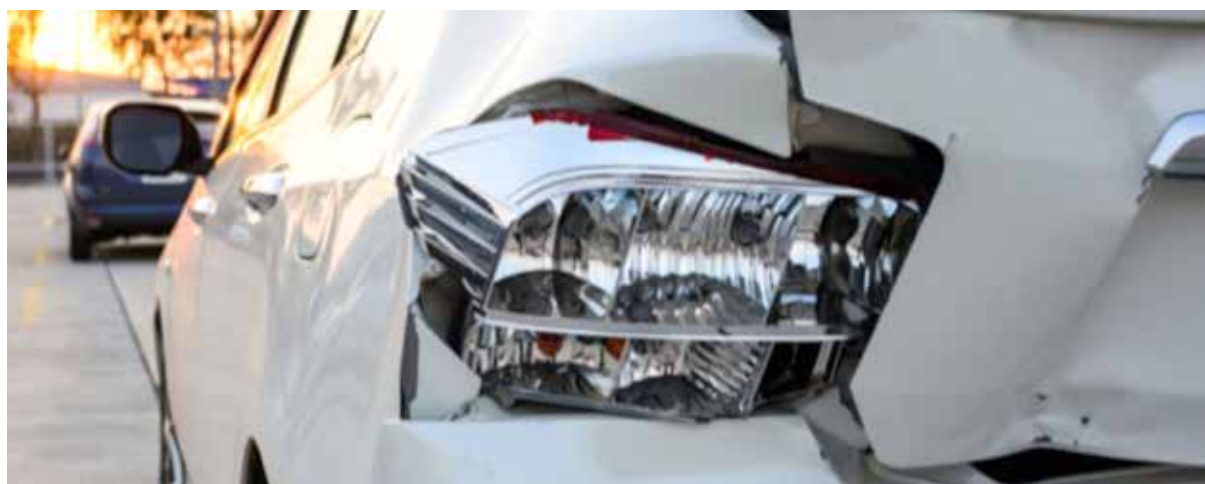
RC Automóviles

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2018	3.957	84	65	121
2017	4.132	81	69	128

(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 2018 se reflejan en la siguiente tabla.

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

Mayores siniestralidades de 2018		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
TCA Félix (marzo)	Registro	1,03	1,00
	Tasación	46,91	43,50
	Último pago	14,02	11,33
Inundación en Asturias-Cantabria (junio)	Registro	1,00	1,00
	Tasación	38,45	28,00
	Último pago	9,44	8,00
Inundación en Baleares (octubre)	Registro	1,03	1,00
	Tasación	47,37	42,00
	Último pago	9,45	8,00
Inundación en Andalucía Oriental (octubre)	Registro	1,15	1,00
	Tasación	55,41	50,00
	Último pago	9,86	8,00
Inundación en la Comunidad Valenciana (octubre)	Registro	1,07	1,00
	Tasación	52,58	46,00
	Último pago	7,16	7,00
Inundación en la Comunidad Valenciana (noviembre)	Registro	1,01	1,00
	Tasación	50,85	51,00
	Último pago	8,37	8,00

Registro: Fecha reclamación/Fecha apertura expediente
Tasación: Fecha apertura expediente/Fecha tasación definitiva
Último pago: Fecha tasación definitiva/Fecha último pago
Datos a marzo de 2018

Debido fundamentalmente a su complejidad técnica, la fase de peritación de los daños concentra la mayor parte de los plazos de tramitación. La presteza que se pretende conseguir en ella debe conjugarse necesariamente con un imprescindible rigor técnico. No obstante, y con el propósito de ofrecer una respuesta rápida a las necesidades de los asegurados para la reparación o reconstrucción de lo dañado, el CCS impulsa una política de concesión de anticipos a cuenta de la indemnización final. Con tal objetivo el CCS, sobre todo ante siniestros de cierta cuantía, recomienda a los peritos la emisión de informes que, sobre la base de las estimaciones mínimas de los importes previsibles del daño, propongan el abono de cantidades a cuenta. El importe de los anticipos en 2018 ha superado de forma significativa al de los dos años anteriores.

Anticipos a cuenta de la indemnización final

Riesgos extraordinarios

	2018	2017	2016
Número de anticipos	210	232	81
Importe anticipado (€)	31.194.456	28.554.103	4.951.082
Importe promedio por anticipo (€)	148.545	123.078	61.124

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. Ello obedece al gran volumen de pérdidas indemnizadas y al número elevado de solicitudes de indemnización. Es la razón por la que la entidad está altamente interesada 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 2018 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

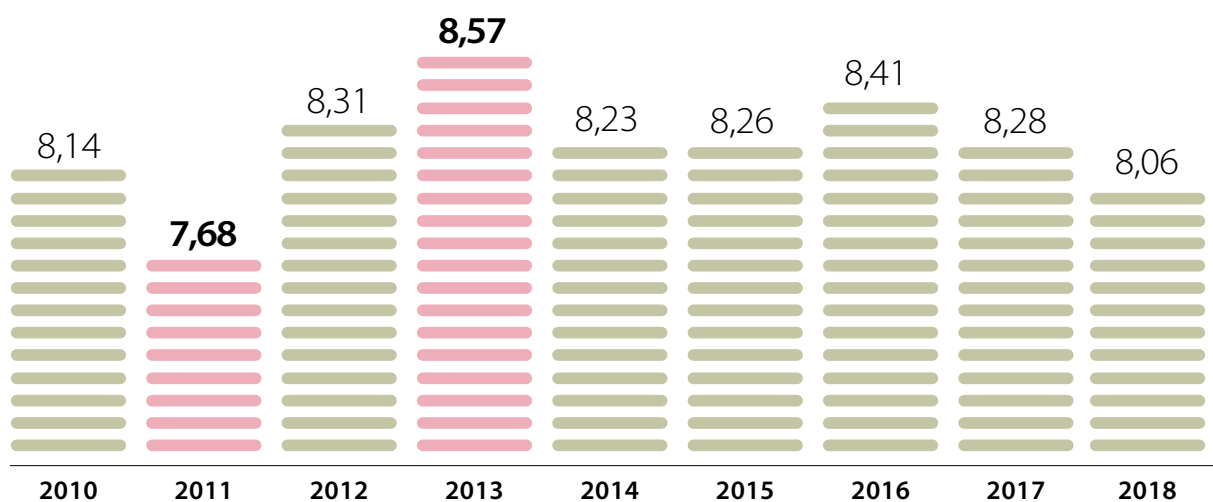
Encuestas de satisfacción 2018

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Inundación en Aragón	Abril 2018	491	7,88
Inundación en Navarra	Abril 2018	164	8,25

Las encuestas correspondientes a las siniestralidades del último semestre de 2018 (que en parte continuarán siendo gestionadas durante los primeros meses de 2019) se han realizado en 2019 y de sus resultados se dará cuenta en la memoria del próximo ejercicio 2019.

Grado de Satisfacción General 2010-2018

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



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

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

Inundación en Aragón Abril 2018	87,8
Inundación en Navarra Abril 2018	83,6

El grado de conocimiento previo del CCS por parte de los perceptores ha sido muy alto, ya que las siniestralidades estudiadas se han debido a inundación por desbordamiento de los cauces de los ríos, bastante frecuentes en ambas regiones.

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

Inundación en Aragón Abril 2018	8,55
Inundación en Navarra Abril 2018	8,78

La calidad de la atención prestada por el CAT ha sido la variable mejor valorada durante 2018, con una puntuación media de 8,66.

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

Inundación en Aragón Abril 2018	7,97
Inundación en Navarra Abril 2018	8,60

Esta variable obtiene una puntuación media de 8,19, cifra que nos muestra el alto grado de satisfacción por parte de los asegurados.

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

Inundación en Aragón Abril 2018	7,93
Inundación en Navarra Abril 2018	8,36

La labor del perito y el trato que reciben de él los asegurados es casi siempre una de las variables mejor valoradas. En 2018 la puntuación media ha sido de 8,14.

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

Inundación en Aragón Abril 2018	7,86
Inundación en Navarra Abril 2018	8,47

El tiempo de tramitación presenta un alto grado de satisfacción. En los últimos 10 años la puntuación media más alta registrada se produjo con ocasión de las inundaciones de Lleida en julio de 2013 (8,59).

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

Inundación en Aragón Abril 2018	6,86
Inundación en Navarra Abril 2018	7,37

Esta es siempre la variable peor valorada pero, aun así, presenta un grado notable de satisfacción. En las encuestas realizadas en 2018 la puntuación media de las siniestralidades consideradas ha sido de 7,11.



2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros y otras instituciones

El CCS dedica especial atención a las relaciones con los mediadores de seguros (agentes y corredores) y con ello quiere poner de relevancia la significativa contribución de estos profesionales en la atención a los asegurados, asesorando a estos y gestionando en su nombre las actuaciones ante el CCS. En ese contexto de colaboración y de mutuo entendimiento entre los mediadores de seguros y el CCS se enmarcan 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.

Fruto de esa creciente atención cabe destacar la impartición de conferencias sobre el papel y la actividad del CCS en el sistema asegurador español, con especial referencia a la actividad de nuestra entidad en el seguro de riesgos extraordinarios y en el obligatorio de responsabilidad civil de automóviles. El CCS ha tenido así la ocasión de intervenir durante 2018 en los siguientes Colegios profesionales:

- Colegio de Murcia (febrero).
- Colegio de Lleida (marzo).
- Colegio de León (mayo).
- Colegios de Barcelona y Castellón (julio).
- Colegios de Gipuzkoa y Valladolid (noviembre).

De la misma forma, el CCS ha mantenido un continuo contacto con asociaciones de corredores de seguros, realizando jornadas de trabajo o asistiendo a los actos institucionales y conmemorativos de las asociaciones ADECOSE, E2K, ESPABROK y COJEBRO celebradas en el transcurso de 2018.

Finalmente, y ya en el ámbito internacional, el CCS fue invitado a los actos celebrados en enero de 2018 con ocasión de la celebración de la asamblea del BIPAR en Madrid.

Por otro lado, el CCS presta también atención a las organizaciones que representan a los propios asegurados. En el caso de asegurados particulares el CCS se pone a disposición de las asociaciones de consumidores para facilitar información y aclarar aspectos de las coberturas del CCS, asociaciones a las que se envían publicaciones que pudieran serles de interés en su labor de asesoramiento. Respecto de las grandes empresas, es de interés del CCS continuar fortaleciendo sus relaciones con las dos asociaciones españolas de gerentes de riesgos: AGERS e IGREÁ. Durante este año 2018, el CCS ha continuado manteniendo una permanente y excelente relación con las directivas de ambas asociaciones, siendo invitado siempre a participar y asistir a los foros, convenciones, presentaciones de manuales y publicaciones y cursos de formación que anual u ocasionalmente organizan ambas. Además, el CCS y dichas asociaciones han mantenido reuniones de trabajo tanto en los domicilios sociales de las asociaciones como en el del CCS. El diálogo tan fluido con ambas asociaciones ha facilitado un rápido e igualmente fluido contacto con los Gerentes de riesgos de algunas empresas de especial relevancia españolas o con presencia en nuestro territorio importancia con ocasión de la ocurrencia de siniestros producidos por riesgos extraordinarios durante 2018. El excelente nivel de interlocución mantenido en estos casos ha facilitado, a su vez, la gestión de las indemnizaciones correspondientes por parte del CCS.

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 Euskalsegur, 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 Aprocose	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



Placa de honor otorgada por el Colegio de Oficial de Ingenieros Agrónomos de Centro y Canarias para destacar el papel de los inspectores ingenieros agrónomos que velan por la calidad y protección del seguro agrario. Recoge la placa el Subdirector de Seguros Agrarios, Domingo Varela.



En el VII Encuentro Asegurador Gallego, el Colegio de Mediadores de Seguros de la Coruña entrega una placa de agradecimiento por la colaboración con la mediación a Antonio González, Delegado Territorial en Galicia.



En la gala del 75 aniversario del Colegio de Mediadores de Seguros de Alicante se quiso distinguir a tres profesionales del mundo del seguro por su dedicación, compromiso y cariño hacia el Colegio. Por parte del CCS recoge la placa de agradecimiento Alejandro Izuzquiza, Director de Operaciones.

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 ésta gestiona. Las entidades aseguradoras son un interlocutor principal y un referente imprescindible en la dinámica y evolución del CCS, y están en el centro de la sostenibilidad y proyección futura de nuestra entidad.

Esta relación, fundamental y estratégica, se plasma en la propia composición del Consejo de Administración del CCS, la mitad de cuyos 14 miembros son ejecutivos del máximo nivel de destacadas entidades aseguradoras privadas dentro del sector, lo que facilita una relación fluida y constante en el tratamiento de las situaciones a las que se enfrenta el sector en la práctica aseguradora. En este espíritu de colaboración se enmarcan también las relaciones del CCS con UNESPA, la asociación que representa a las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Téngase presente que muchas de las funciones más importantes del CCS requieren una estrecha colaboración con dichas entidades. Y abundando en esa relación fundamental, el PAT 2017-2019 reserva uno de sus tres objetivos estratégicos a este particular, formulándose de la siguiente forma: "Dar respuesta a las necesidades que requiera el sector para seguir contribuyendo, de forma activa y coordinada, al fomento y estabilidad del seguro español a través del desarrollo del sistema de coberturas del CCS".



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 una plataforma 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
2018	53.673.583	16.937.698	59.211.746
2017	51.764.204	15.768.643	56.681.502
2016	49.578.924	15.150.495	54.806.947

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

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2018	5.675.772	314.065	11.289.481
2017	5.663.314	317.610	10.405.801
2016	5.475.164	307.732	10.383.980

Euros constantes año 2018

El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios es de casi 130 millones, siendo el importe total de los capitales asegurados de 17,28 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 TCAs

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. La excepción 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.

En el caso general, 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, distinto a la TCA, 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.

De forma distinta, en el caso específico de daños por TCA es preciso que, para conocer en qué territorios el viento ha alcanzado carácter extraordinario, la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) emita, a solicitud del CCS, el informe correspondiente. Con el fin de evitar que para recibir la indemnización los asegurados perjudicados tengan que esperar a que se produzca dicha emisión de informe y a que el CCS, sobre la base del mismo, acuerde la relación de municipios afectados por TCA y difunda dicha relación, el CCS y las entidades aseguradoras, a través de UNESPA, han convenido un procedimiento de gestión de las indemnizaciones que permite una atención inmediata a los asegurados afectados por el viento. En virtud del mismo, dichos asegurados son atendidos por sus respectivas entidades aseguradoras y éstas, una vez delimitado por el CCS el territorio en el que los vientos han alcanzado el umbral legal de la TCA, solicitan y obtienen el reembolso por parte del CCS de las indemnizaciones que hubiesen anticipado a los asegurados.

Este esfuerzo conjunto, ejemplo de la estrecha colaboración existente entre las entidades aseguradoras y el CCS, se ha materializado, a su vez, en dos vías procedimentales distintas, 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 convenio 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 2018

Riesgos extraordinarios	RC Automóviles	RC Automóviles - Fondo de garantía		Total
	Seguro directo	Sin seguro	Robado	
5.645	37	2.657	108	8.447

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 2018 65 entidades facilitaron datos al FIVA 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 acerca del grado de fiabilidad de los datos remitidos por las entidades aseguradoras. Si se detecta algún error, el CCS emite una comunicación a la entidad responsable a fin de que proceda cuanto antes a su resolución. Asimismo, el CCS remite mensualmente un informe a la DGSFP en el que se incluye una relación de las incidencias e incumplimientos detectados.

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



Consultas al FIVA

Del total de consultas efectuadas al FIVA en el año 2018, que ascendieron a 1.726.491, correspondieron a entidades aseguradoras 1.052.464 (un 60,96 %), 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)

	2018	2017	2016
Nº de vehículos en el fichero	31.452.863	30.613.146	29.838.361
Nº de consultas totales	1.726.491	1.594.999	1.579.682
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	1.052.464	950.212	966.341

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

La Cuarta Directiva 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 al representante de ésta 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. 2018 Nº de solicitudes de información recibidas/realizadas por el CCS

Recibidas sobre matrículas españolas	4.119
Realizadas sobre matrículas extranjeras	2.675

En la actualidad 57 entidades del total que operan en España tienen designado representante en cada uno de los países del Espacio Económico Europeo, y así consta en los registros correspondientes.

IV. Colaboración con OFESAUTO.

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

La colaboración entre el CCS y OFESAUTO y las aseguradoras de automóviles asociadas está especialmente fortalecida por la naturaleza de vocal nato del Consejo Rector de OFESAUTO que tiene el CCS, y dicha colaboración se despliega tanto en el ámbito interno como en el de las relaciones internacionales que mantienen las dos organizaciones.

En el ámbito interno durante 2018, y una vez aprobada la nueva regulación de OFESAUTO mediante la Orden EIC/764/2017, de 26 de julio (BOE de 4 de agosto de 2017), en cuya redacción participó de forma activa el CCS, las cuestiones en las que OFESAUTO ha solicitado la participación del CCS –y éste ha respondido positivamente a dicha solicitud- se han referido a asuntos de especial trascendencia para OFESAUTO, como son la preparación y posterior aprobación por la Asamblea General de nuevos Estatutos actualizados, el planteamiento sectorial estratégico del seguro de frontera o posibles iniciativas a acometer en materia de seguridad vial y circulación sin seguro. Cabe decir que, en ese ámbito interno, la participación del CCS en OFESAUTO es creciente y la valoración que hacen las aseguradoras presentes en el Consejo Rector de esa participación es también crecientemente positiva. Al margen de aspectos institucionales, el CCS y OFESAUTO han colaborado durante 2018 en la mejora de los procedimientos de tramitación de siniestros transfronterizos en los que, por circular sin seguro el vehículo causante del daño o por darse a la fuga, tiene que participar el CCS reembolsando a OFESAUTO las cantidades anticipadas por éste como buró o como organismo de indemnización.

Por lo que se refiere al ámbito internacional, durante 2018 han continuado los avances del proyecto de integración o armonización de los dos sistemas que intervienen en la tramitación de siniestros transfronterizos: el sistema de la Carta Verde (al que pertenece OFESAUTO en su condición de buró u oficina nacional de seguro de España) y el sistema de la Cuarta Directiva del SOA (al que pertenece el CCS como fondo de garantía y organismo de información y OFESAUTO como organismo de indemnización). Los dos sistemas tienen un doble objetivo común –facilitar el tráfico internacional de vehículos, portando la garantía del seguro obligatorio, y proteger a las víctimas de los accidentes transfronterizos- y el CCS y OFESAUTO han mantenido durante 2018, en idéntica línea a la seguida en 2017, un apoyo coordinado a ese proceso de integración y racionalización, que proseguirá durante 2019.

Conforme el proyecto ha ido avanzando y se identifican los obstáculos más complejos y las dudas más sustanciales, el CCS y OFESAUTO han expuesto siempre de forma conjunta sus posiciones coincidentes, constituyendo un ejemplo más de la estrecha colaboración público-privada tan singular del seguro español. Como ya se señaló en la Memoria correspondiente al ejercicio 2017, fruto de esa actitud ha sido la aceptación por los organismos involucrados en los dos sistemas de la propuesta conjunta presentada en 2017 por el CCS y OFESAUTO para celebrar en Madrid en junio de 2018 las asambleas anuales de los dos sistemas, juntas por primera vez en la historia del “Council of Bureaux” (CoB), bajo la denominación –también propuesta por el CCS y OFESAUTO- de “International Motor Insurance Convention” (IMIC).

Cerca de 150 representantes de burós, fondos de garantía, organismos de indemnización y organismos de información del seguro de responsabilidad civil del automóvil de 47 países, tanto todos los del EEE, como países europeos no pertenecientes al EEE y países de África y Asia, se dieron cita en Madrid bajo la presidencia del CoB y bajo la organización y hospitalidad de OFESAUTO y del CCS.

El evento contó con la intervención de la DGSFP, junto con el CCS, en la que se destacó cómo el CCS es mucho más que el fondo de garantía español, destacando sus otras muchas funciones relevantes como complemento del sistema asegurador español, al que confiere indudable estabilidad; de UNESPA, que resaltó las particularidades de los convenios sectoriales que facilitan de forma muy significativa la gestión de las indemnizaciones en el seguro español del automóvil; y de OFESAUTO, que destacó también cómo OFESAUTO es mucho más que un buró, a la vista de las demás funciones que le confiere su novedosa regulación.

El primer IMIC de la historia contó también con las intervenciones del propio presidente del CoB y de su Secretaria General, así como de destacados representantes de Insurance Europe, de la Comisión Europea y de la UNECE (Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa).

A lo largo de los dos días de trabajo, la Convención hizo repaso de los avances en todos los grupos de trabajo constituidos en los dos sistemas (en varios de los cuales intervienen el CCS y OFESAUTO), aprobó algunas decisiones y documentos internos, y debatió sobre el ya mencionado proceso de armonización de los dos sistemas de gestión de indemnizaciones transfronterizas ya mencionados.

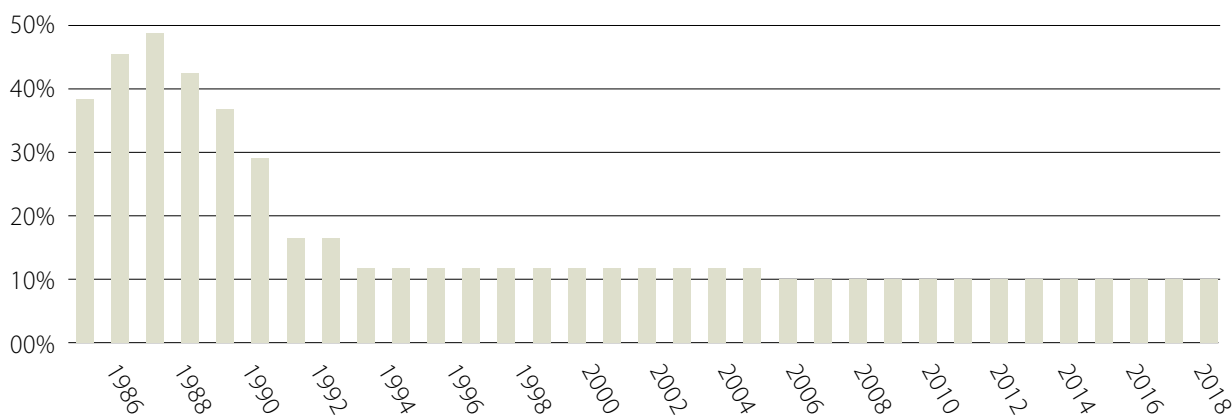
La colaboración OFESAUTO-CCS ha continuado en los Comités de Dirección de los dos sistemas celebrados durante 2018 y continúa de cara a la preparación del segundo IMIC, que se va a celebrar en junio de 2019 en Marrakech (Marruecos).

2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado

El CCS asume tres importantes funciones en el sistema español del seguro agrario combinado (SAC): la 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.

El cuadro de coaseguro –gestionado por AGROSEGURO– es el ámbito en el que se da mayor nivel de colaboración entre el CCS y las entidades aseguradoras que forman parte de dicho cuadro, en el que el CCS tiene una participación del 10 %, habiendo llegado a ser del 49,65 % en el Plan de Seguros Agrarios de 1987.

Participación del CCS en el cuadro del coaseguro de Agroseguro



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

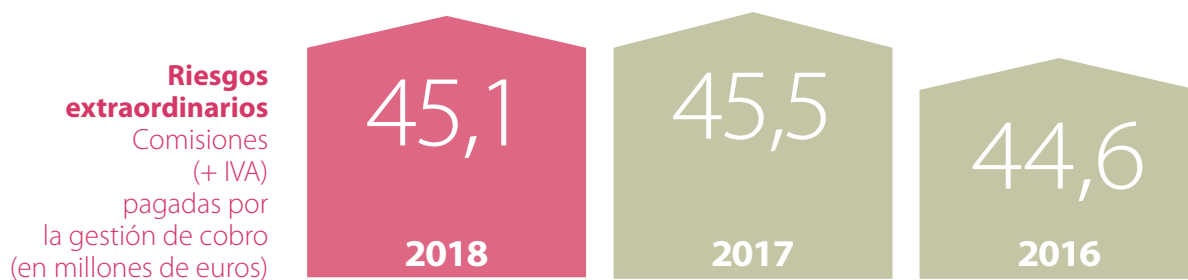
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos

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

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

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

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



2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras

El artículo 3.2 del Estatuto Legal del CCS faculta a este para concertar pactos de coaseguro o de reaseguro en aquellos supuestos en que 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 2018 es del 5,85 %, siendo su retención máxima de 1.140.000 euros.
- Asimismo, el CCS, desde el ejercicio 2003, participa en coaseguro con las entidades aseguradoras de responsabilidad civil de automóviles en la cobertura del seguro de frontera, que es gestionado por **OFESAUTO**, prestando además respaldo al citado seguro como reasegurador único. La participación del CCS en este coaseguro fue del 0,21 % en 2017.

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. La entidad desempeña así un papel relevante en el sistema de cobertura estatal de los riesgos derivados de la actividad exterior de las empresas españolas.

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

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. A lo largo del ejercicio 2018, el CCS provisionó a CESCE de los fondos necesarios para atender 85 pagos por un importe total de 120,32 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.

- 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 contratan un seguro para garantizar su responsabilidad medioambiental mediante un recargo sobre la prima de dicho seguro. Se cubrirán, para las actividades autorizadas y cesadas, los daños ocasionados durante el periodo de vigencia del seguro y que se manifiesten o reclamen después del transcurso de los plazos de manifestación o reclamación admitidos en la póliza (mínimo los tres años siguiente a la terminación de la vigencia del seguro). Estos daños podrán reclamarse como máximo en un número de años igual al que estuvo vigente la póliza de seguro, contados desde que ésta terminó, y con el límite de treinta años. Por tanto el periodo de la cobertura máximo del FCDM para cada operador es de veintisiete años.

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

- 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 Concier-tos 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 convenios 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 auto-móviles, y mediante los cuales el asegurado recibe la indemnización de su propia entidad aseguradora, independientemente de la entidad aseguradora del resto de implicados en el siniestro.

2.3. Los proveedores



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



La base jurídica de las relaciones con los proveedores es contractual, rigiéndose los contratos por el derecho privado civil y mercantil, y resultándoles de aplicación durante 2018 y con carácter general, las previsiones contenidas en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público relativas a las entidades que no sean poderes adjudicadores. Esta norma quedó derogada el 9 de marzo de 2018 con la entrada en vigor de la nueva Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.



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

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



De este modo, también se exige a los proveedores el cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental cuando corresponda, que faciliten cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que se apliquen a los efectivamente a los trabajadores, así como la garantía de que tienen cubierta su responsabilidad civil, que se encuentran al día en el pago de la Seguridad Social de los trabajadores y que cumplen con la normativa de prevención de riesgos laborales, etc. Todos estos requisitos, además de tener como base los Diez Principios del Pacto Mundial, contribuyen con los ODS 1, 3, 8 y 13.

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 éstos debe de cumplir unos requisitos en cuanto a capacitación, calidad, rigor y objetividad en la labor que desempeñan; labor que, por su finalidad y características, es supervisada por el CCS, pero respetando rigurosamente y en todo momento su autonomía profesional. En torno a la referida supervisión, el Plan de Actuación Trienal 2017-2019 recoge un capítulo específico relativo a la evaluación periódica, mediante la realización de encuestas, de la calidad del servicio profesional de los colaboradores externos.

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 a profesionales externos, a los que se exige la titulación universitaria adecuada al tipo de cometido que se les encomienda y en régimen de arrendamiento de servicios.

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

	2018	2017	2016
Gabinetes	48	55	50
Profesionales independientes	113	122	123

Índices relacionados con las actuaciones periciales

Seguro	2018	2017	2016
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	49.334	30.036	32.710
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	62,3 %	40,0 %	66,7 %
Fondo de garantía (SOA)			
Número de peritaciones	3.740	3.858	4.365
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	16,5 %	16,3 %	16,7 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	2.229	2.173	1.201
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	25,8 %	26,2 %	16,1 %

(*) 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.

B. CONTROL DE PERITACIONES SAC

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

- Proporcionar una garantía, legal y técnica, no solamente para el propio CCS, como reasegurador, sino para todas las personas e instituciones intervinientes en los SAC; esto es, las dos partes del contrato y la propia Administración.
- Homogeneizar, en lo posible y razonablemente, los criterios de actuación pericial.
- Procurar que las tasaciones alcancen el máximo nivel técnico.
- Mejorar los métodos de peritación, y por extensión, de todo el funcionamiento del sistema de los SAC.

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

De una parte, para la peritación de siniestros en producciones agrícolas y forestales, Agroseguro ha recurrido a los servicios de 358 peritos en 2018. Algunas de las tasaciones efectuadas por 208 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en ese año. Ello supone que un 58,1 % de los peritos activos en 2018 ha tenido relación profesional con alguno de los controladores del CCS en la campaña.

Y de otra, para la peritación de siniestros en producciones pecuarias, Agroseguro ha recurrido en 2018 a los servicios de 119 peritos. Algunas de las tasaciones de 58 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de un 49 % de los peritos activos en 2018 ha sido objeto de control.



Durante 2018 el CCS realizó el control de peritaciones en 4.124 parcelas agrícolas, con una superficie global de 5.523,41 hectáreas. Ello supone aproximadamente el 0,44% de las parcelas siniestradas y el 0,41% de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 327 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,30% 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 a través de una plataforma web 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

	2018	2017	2016
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	15	17	17

III. Letrados

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

Índices relacionados con las actuaciones de los letrados

Seguro	2018	2017	2016
Riesgos extraordinarios (*)			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	242	206	240
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	0,3 %	0,2 %	0,5 %
Fondo de garantía			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	8.833	8.497	8.315
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	39,1 %	36,6 %	32,0 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	152	194	244
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	1,7 %	2,2 %	3,1 %

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, en beneficio de las víctimas y de los perjudicados, la resolución de siniestros mediante acuerdos entre las partes.

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

Los convenios que han estado en vigor durante el ejercicio 2018 son los siguientes:

Convenios de asistencia con centros sanitarios

Convenio	Vigencia
Servicios públicos de salud	
Convenio marco de asistencia sanitaria pública derivada de accidentes de tráfico (El Servicio Balear de la Salud no se ha adherido a este convenio)	2017-2020
Convenio de asistencia sanitaria derivada de accidentes de tráfico con el Servicio Navarro de Salud (Incluye los gastos de asistencia sanitaria futura derivada de secuelas)	2017-2020
Convenio de asistencia sanitaria derivada de accidentes de tráfico con el Servicio Valenciano de Salud (Incluye los gastos de asistencia sanitaria futura derivada de secuelas)	2017-2020
Convenio marco para la atención de la asistencia sanitaria futura en el ámbito de la sanidad pública, de secuelas derivadas de accidentes de tráfico ocurridos a partir del 1 de enero de 2016	2016-2018
Convenio marco para la atención de lesionados en accidentes de tráfico mediante servicios de emergencias sanitarias	2017-2020
Sanidad privada	
Convenio marco en el ámbito de la sanidad privada	2014-2018
Convenio marco de colaboración para el tratamiento y rehabilitación del daño cerebral sobrevenido como consecuencia de hechos de la circulación en el ámbito de la sanidad privada	Diciembre 2016-2018

Durante el año 2018, el CCS, junto con UNESPA y las diferentes Asociaciones de centros privados firmantes del Convenio Marco de Asistencia Sanitaria Privada 2014-2017, ha participado en la mesa negociadora para la renovación del mismo. A fecha de vencimiento (31.12.2017) se firmó una prórroga del anterior convenio, que estará vigente hasta la firma del nuevo prevista para enero del 2019 con una vigencia de 4 años.

El CCS también ha participado en la mesa negociadora para la renovación del Convenio Marco para el tratamiento y rehabilitación del Daño Cerebral Adquirido en el ámbito de la Sanidad Privada 2016-2017 actualmente prorrogado hasta finales del 2018.

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

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

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

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

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

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



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

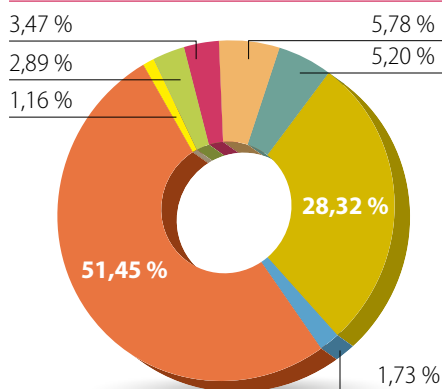
En este contexto de relaciones, el objetivo del CCS es impulsar que los proveedores de suministros y servicios asuman un mayor compromiso en relación con la protección del medio ambiente. Ello ya se está llevando a cabo en algunos aspectos, como es el caso de la exigencia de aplicación de la Norma ISO-14001 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.

Contratos formalizados

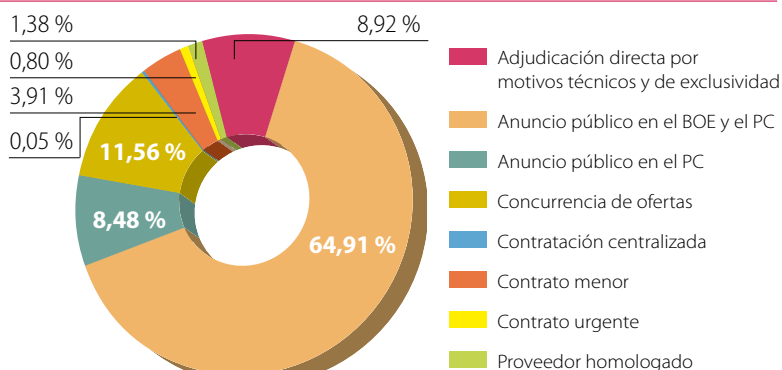
Procedimiento de tramitación	Nº de contratos	% por Nº de contratos	Volumen (€)	% por Volumen (€)
Adjudicación directa por motivos técnicos y de exclusividad	6	3,47 %	2.443.762,59	8,92 %
Anuncio público en el BOE y en el PC	10	5,78 %	17.779.109,64	64,91 %
Anuncio público en el PC	9	5,20 %	2.323.655,33	8,48 %
Concurrencia de ofertas	49	28,32 %	3.165.330,20	11,56 %
Contratación centralizada	3	1,73 %	12.734,99	0,05 %
Contrato menor	89	51,45 %	1.070.955,91	3,91 %
Contrato urgente	2	1,16 %	219.013,37	0,80 %
Proveedor homologado	5	2,89 %	376.677,55	1,38 %

Datos a 28 de mayo de 2019.

Porcentaje por Nº de contratos



Porcentaje por volumen (€)



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 dispuestos por el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público⁽¹⁾, 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.

(1) "La Administración tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la expedición de las certificaciones de obras o de los correspondientes documentos que acrediten la realización total o parcial del contrato, sin perjuicio del plazo especial establecido en el artículo 222.4, y, si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales."



El plazo medio de pago a los proveedores durante 2018 ha sido de 7,4 días.

A raíz de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, el Consorcio dio los pasos necesarios para crear un punto general de registro de facturas que estuviera integrado en el sistema de aplicaciones y en el que los proveedores de la entidad pudiesen presentar sus facturas electrónicas. Así, y en su condición de proveedor de las administraciones públicas, el CCS, a partir de enero de 2015 comenzó a emitir facturas electrónicas para el cobro de alquileres de edificios. A lo largo del ejercicio 2018 se emitieron 60 facturas electrónicas sobre un total de 370, lo que supone un 16,22 % 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 2018 constaban 219 organismos tomadores con pólizas vigentes y renovables anualmente, por lo que a principios de 2019 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 2019 y regularización de las cuotas del ejercicio anterior se ha facilitado a través de la aplicación de facturación electrónica a 99 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 20 inmuebles de uso propio (sede central y oficinas de las delegaciones territoriales) y de otros 20 inmuebles (que totalizan en torno a 112.000 m²) que mantiene en régimen de explotación a través de contratos de arrendamiento, con rentas que se fijan de acuerdo con los parámetros del mercado y que, en su totalidad, se dedican a uso de oficinas. En 2018 se ha realizado la adquisición de un nuevo edificio en el Paseo de la Castellana, 19, de unos 5.120 m², cuya escritura se formalizó en el mes de diciembre.

La inversión en inmuebles representó, al cierre de 2018, el 5,1 % 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 (arrendados) 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 principales actuaciones de mejora y conservación en edificios en explotación, a lo largo de 2018, se han realizado en los siguientes inmuebles:

- **Paseo de la Castellana, 147, Madrid.**
 - Encargo de la redacción del proyecto de ejecución de la reforma de las plantas bajo rasante.
- **Avenida del General Perón, 38, Madrid.**
 - Implantación del nuevo usuario de plantas 2ª y 3ª.
- **Miguel Ángel, 21, Madrid.**
 - Implantación de un nuevo usuario en plantas 4ª y 5ª.
- **Paseo de la Castellana, 46, Madrid.**
 - Reforma, adaptación y mejora de la planta 3ª.
 - Implantación del nuevo usuario en la planta 3ª.
- **Hernani, 59, Madrid.**
 - Implantación del nuevo inquilino en planta baja y planta 5ª.
- **Paseo de la Castellana, 44, Madrid.**
 - Inicio de los trabajos de reforma integral del edificio.
- **Paseo de la Castellana, 32, Madrid.**
 - Reforma, adaptación y mejora de la accesibilidad del edificio para personas con discapacidad.
 - Reforma de la planta semisótano, con instalación de cafetería.

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 2018 se ha continuado con el proceso de actualización y mejora de dichas certificaciones en varios inmuebles de la entidad.



En 2018 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 21,0 millones de euros, lo que supone un incremento del 5,43 % con respecto a 2017, resultado de la mejora del mercado de arrendamiento de oficinas. A cierre de 2018 el nivel de ocupación fue del 81%, lo cual supone un ligero descenso respecto al cierre de 2017, aunque es debido a la adquisición, en diciembre, del edificio del Paseo de la Castellana, 19, de Madrid.



2.5. Los medios de comunicación

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

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



Anuncios relacionados con las funciones del CCS

A lo largo del año 2018 el CCS publicó:

- 20 anuncios informativos en prensa para informar a los asegurados y perjudicados de siniestralidades producidas por los riesgos extraordinarios.
- 8 anuncios informativos en diarios de ámbito nacional para informar a los asegurados sobre los procedimientos de liquidación de entidades aseguradoras.
- 66 anuncios en diarios de ámbito local y nacional sobre venta de inmuebles procedentes de la liquidación de entidades aseguradoras y de embargos de expedientes de recobros.

Por otro lado, durante 2018 y como es habitual, la entidad ha atendido múltiples solicitudes de información por parte de los medios de comunicación (principalmente periódicos y emisoras de radio locales) acerca de la gestión por el CCS de las siniestralidades que han tenido mayor repercusión social. En el marco de esa labor informativa, el CCS ha ido actualizando periódicamente a los medios los datos más relevantes sobre la evolución temporal de la gestión de siniestros y el volumen de pagos realizados a los asegurados afectados.

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



2.6. Otras instituciones públicas y privadas

2.6.1. Ámbito español

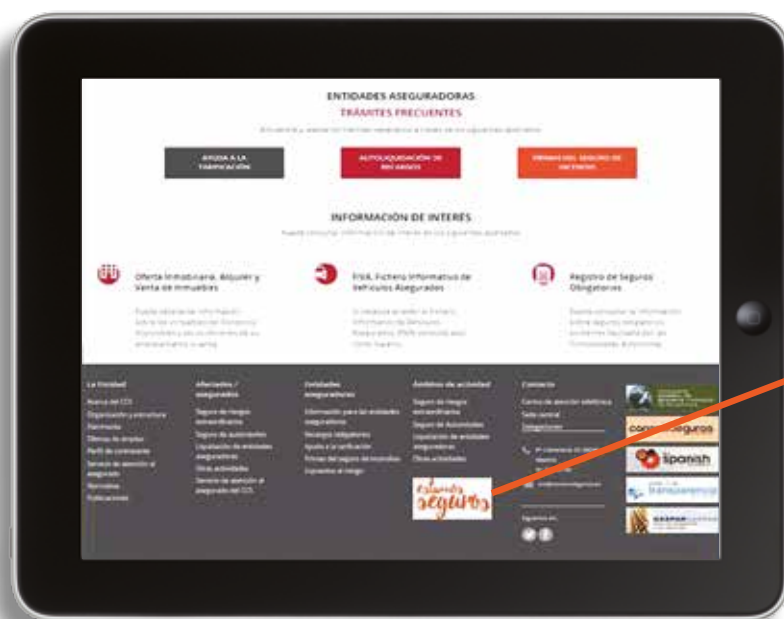
Una manifestación relevante de la presencia del CCS en la sociedad es la amplitud de relaciones que la entidad, en el ejercicio de sus funciones, establece con numerosos organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, siempre en un plano de colaboración y de respeto mutuos, con el objetivo de reforzar el sistema de intercomunicación entre el CCS, la sociedad española y el sistema asegurador privado. Es una forma idónea de hacerse eco de las demandas sociales para intentar ofrecer la solución aseguradora más adecuada. Se trata de una línea de actuación que los sucesivos Planes de Acción Trienal vienen recogiendo de forma permanente.

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 Economía y Empresa. 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, empezando por las aseguradoras, y siguiendo por los mediadores de seguros, los gerentes de riesgos y los peritos tasadores de seguros. En este sentido cabe citar a las siguientes instituciones:

- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)
- Colegios de Mediadores de Seguros y su Consejo General
- Asociación Española de Corredurías de Seguros (ADECOSE)
- 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)

Es de resaltar que el PAT 2017-2019 contiene un programa de actuación específicamente referido a la participación del CCS en el Plan de Notoriedad del Seguro de UNESPA, en el que se inserta la campaña "Estamos Seguros" y en la que colabora el CCS. 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.



El CCS mantiene distintos tipos de relación, dependiendo de su diferente nivel de participación, con otras instituciones y organizaciones, y en algunas de ellas –en lo que sería un mayor grado de presencia institucional y de relación– nuestra 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)

EEI 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: el mejor conocimiento de los riesgos, fomentando la investigación y su divulgación. Por eso son destacables las relaciones de colaboración con instituciones y organismos, colegios profesionales y universidades que desarrollan su actividad en el campo de la investigación o de la gestión de riesgos catastróficos. En este ámbito son particularmente destacables las relaciones con, entre otros, los siguientes organismos e instituciones:

- Dirección General de Protección Civil y Emergencias (DGPCE), del Ministerio del Interior
- Dirección General del Agua (DGA), del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO)
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME), del Ministerio de Economía y Empresa
- Instituto Geográfico Nacional (IGN), del Ministerio de Fomento
- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), del MITECO
- Oficina Española de Cambio Climático (OECC), del MITECO
- Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)

En el ámbito de la mutua colaboración entre el CCS y la AEMET, nuestra entidad ha formado un equipo de peritos de seguros especializado en daños producidos por fenómenos muy localizados de vientos extremos como tornados, gustados o tornados de frente de racha y downbursts o reventones y similares. Producido un evento local, el equipo se desplaza y realiza una descripción de la trayectoria y de la tipología de los daños observados, remitiendo el CCS a la AEMET el informe pericial con la finalidad de completar con este trabajo de campo las observaciones de dicha Agencia y facilitar así la calificación técnica y científica del fenómeno producido. La reciente proliferación de fenómenos de este tipo en España ha intensificado en 2017 las relaciones con la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET).

A lo largo del año 2018 el CCS ha participado en sendos estudios para la estimación de los efectos del cambio climático sobre la evolución de dos de los principales riesgos hidrometeorológicos que cubre: las inundaciones y los temporales de viento (TCA). Financiado por la Dirección General del Agua, y con la participación del CSIC, la Universidad Politécnica de Madrid, Tragsatec y el CEDEX, se ha realizado un estudio sobre "Inundaciones y Cambio Climático" que considera la evolución previsible, según diferentes escenarios a lo largo del s.XXI, de este riesgo.

Con la financiación de la Fundación Biodiversidad y la participación de la Oficina Española de Cambio Climático, la Agencia Estatal de Meteorología y el CCS, que aportó sus datos de siniestralidad, el Instituto de Física de Cantabria, del CSIC y la Universidad de Cantabria, realizó un estudio sobre la frecuencia de los vientos extremos y de las situaciones atmosféricas que los propician a lo largo del s.XXI.

2.6.2. Relaciones internacionales

La presencia internacional del CCS se ha ido acrecentando año a año, ampliándose paulatinamente las relaciones de nuestra entidad con instituciones y foros internacionales así como la participación en reuniones, conferencias, grupos de trabajo, etc. sobre materias relacionadas con la variada actividad del CCS, participación que es altamente valorada en estos medios. La entidad goza de un consolidado prestigio internacional como gestor de soluciones aseguradoras en el mercado español. Su dilatada trayectoria histórica y su alta especialización y experiencia exitosa en el tratamiento de determinados riesgos, así como en la protección de los asegurados en casos de insolvencia de entidades aseguradoras, le otorgan un especial predicamento en el entorno de los sistemas y soluciones actualmente vigentes en el mundo.

Por el interés que despierta en instituciones públicas y privadas de muchos países y en organizaciones internacionales, el CCS participa asiduamente en foros, reuniones, conferencias y grupos de trabajo internacionales. También son numerosas las delegaciones extranjeras que visitan la sede central del CCS para conocer con cierta profundidad su actividad y funcionamiento.

Por otro lado, el CCS tiene especial interés en conocer todo lo que acontece en el entorno internacional que pueda tener repercusión en materias relacionadas con sus diversas funciones y participa, por ello, en diferentes foros, congresos, jornadas, etc. En esa línea el CCS participa, por invitación de UNESPA, en los grupos de trabajo de Insurance Europe (la federación europea de asociaciones nacionales de seguros y reaseguros) sobre cobertura de riesgos naturales, cambio climático, etc. Además, es miembro de varias organizaciones y plataformas internacionales:

- Foro Mundial de Programas de Catástrofes (WFCP)
- Foro Internacional de Sistemas de Garantía de Seguros (IFIGS)
- Foro Internacional de Pools de Seguro y Reaseguro del Riesgo de Terrorismo (IFTRIP)
- Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA)
- Asociación Internacional de Aseguradores de la Producción Agrícola (AIAG)
- Council of Bureaux (CoB)

El CCS, dentro del marco de la OCDE, tiene representación en el High Level Advisory Board on the Financial Management of Catastrophes que, congregando a altos representantes de instituciones del seguro (aseguradores, reaseguradores, empresas de modelización, sistemas de cobertura de catástrofes y de terrorismo, etc.) y de la academia, funciona como un grupo consultivo o think-tank, y como tal participa y aporta decisivo criterio en el diseño de las estrategias de la OCDE en la gestión de catástrofes. Los ciberriesgos y su cobertura aseguradora ha sido el tema que está centrando la mayor parte de los trabajos realizados, aunque no hay que olvidar los estudios e informes que se están realizando para cuantificar el papel del reaseguro en el seguro de catástrofes.

En cuanto a la cobertura de riesgos catastróficos destaca la participación del CCS en la X Conferencia Internacional de Insurance Europe, la IX jornada CAT, organizada por la Caisse Centrale de Réassurance (CCR) o la Conferencia Europea de Instituciones Nacionales de Formación Profesional en Seguros (EFICERT-EIET), organizada por ICEA.

Es miembro fundador del World Forum of Catastrophe Programmes, plataforma que congrega sistemas de cobertura de catástrofes naturales con alguna forma de participación pública. Tiene como objetivo el intercambio de información y experiencias entre sus miembros, que se reúnen anualmente en una conferencia internacional. En 2018 el CCS ocupó la presidencia del foro y, por este motivo, fue el organizador de la reunión anual, que se celebró en Madrid en septiembre, con la asistencia de 11 programas de seguros de catástrofe que sirven a 28 países del mundo. En la reunión, además de tratar temas relativos con las actividades de los miembros y recibir una serie de charlas y visitas científicas, se aprobaron las reglas de funcionamiento interno y se dio el visto bueno a la propuesta de relanzar una nueva web, que entró en funcionamiento en febrero de 2019 y que está gestionando la entidad.

El CCS participa asiduamente en grupos de trabajo y reuniones en el ámbito de la Comisión Europea sobre la adaptación al cambio climático y la reducción de riesgos de desastre aportando, en particular, su experiencia a los aspectos sectoriales de estas cuestiones.

El CCS también ha estado presente activamente en la creación del IFTRIP, Foro en el que mantiene el estatus de observador. A lo largo de 2018 ha participado en numerosas teleconferencias relacionadas con el terrorismo y ha formado parte el grupo de trabajo sobre ciberriesgos y ciberterrorismo. El evento más destacado de este foro fue la conferencia anual celebrada en Moscú en el mes de octubre.

El Foro Internacional de programas de Garantía del Seguro (IFIGS) celebró 2 reuniones en 2018. El tema central del foro fue posible armonización internacional de los sistemas de garantía de seguros.

Bajo la presidencia del CoB, el CCS coorganizó en 2018, junto con OFESAUTO, la I Conferencia del IMIC (International Motor Insurance Convention) que giró en torno a la armonización del Sistema de Carta Verde y 4ª Directiva y de la propuesta de directiva SOA de la Comisión Europea.

Por último, debemos destacar la participación del CCS en reuniones internacionales en las que la entidad presenta el papel que desarrolla en el sistema español del Seguro Agrario Combinado. Así, ha participado en el XV Congreso de la Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA), realizado en Perú, o en el Seminario Internacional para la Protección Financiera para la mitigación de los riesgos agrarios, realizado en Bangladesh. También ha recibido a distintas delegaciones extranjeras que desean conocer el funcionamiento de la entidad (Colombia, Corea del Sur, Túnez).



2.6.3. Colaboración en el campo de la formación

El CCS tiene gran interés en mantener y profundizar en la colaboración con universidades, colegios de mediadores de seguros, colegios y asociaciones profesionales 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 2018:

- Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros–Centro de Estudios CECAS
- Fundación Inade, Instituto Atlántico del Seguro
- Fundación de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)
- ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)
- Universidad de Alicante

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

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

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

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

Por último, 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. En el año 2018 ha entrado en vigor un nuevo convenio entre el CCS y la Universidad de Alicante que consolida y prolonga esta colaboración en el tiempo.



2.7. Los empleados

Los empleados son un pilar esencial en la sostenibilidad corporativa del CCS y un activo básico e imprescindible para el desarrollo eficaz de las funciones de la entidad, que procura hacer efectiva la compatibilidad entre los objetivos personales y profesionales de aquéllos con las necesidades de la organización.

Esta concepción estratégica se fundamenta, por lo que respecta a los aspectos laborales y de derechos humanos, en normas reconocidas internacionalmente, que han sido adoptadas y desarrolladas por la legislación española. El CCS aplica en ese marco el principio de no discriminación e igualdad de trato, no solamente con sus empleados, 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. Esta estrategia se basa en las líneas que contiene el modelo de excelencia empresarial de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Las acciones empresariales que el CCS desempeña en relación con los empleados se materializan en general en un compromiso con los siguientes ODS:



- ODS 1, *Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo*: se aseguran unas condiciones de trabajo decentes para todos los empleados dentro de la compañía y en la cadena de suministro.
- ODS 8, *Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos*: se protegen los derechos laborales y se promueve un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

2.7.1. Comunicación y servicios al empleado

Siendo la comunicación con los empleados un aspecto de la máxima atención, el CCS cuenta con un completo sistema de comunicación interna, cuyos objetivos son, por un lado, informar a los empleados de forma continua sobre las actividades y los resultados alcanzados y transmitir cómo su trabajo puede incidir en la marcha de la empresa (comunicación descendente) y, por otro, conocer la opinión de los empleados a la hora de identificar problemas y posibilidades de superación con el fin de conseguir mejores resultados y condiciones de trabajo (comunicación ascendente).

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, manuales de procedimiento, memorias anuales, resumen diario de prensa y otras aplicaciones y herramientas necesarias para el buen desarrollo del trabajo.
- Información entre los empleados: anuncios particulares, información sobre actividades recreativas y culturales, comunicaciones de la representación sindical, etc.
- Autoservicio del empleado: permite al empleado gestionar personalmente los asuntos de recursos humanos, como son el cumplimiento del horario, diversos tipos de comunicaciones (viajes de trabajo, vacaciones, permisos, cambios de datos personales, formación, etc.) y consultas de documentos (nóminas, certificado de retenciones, evaluación del desempeño, etc.)

Puede afirmarse que el nivel alcanzado en la utilización de este modelo es altamente satisfactorio.

II. Participación

La redacción del nuevo Plan de Acción Trienal 2017-2019, proceso en el que se realizaron varias rondas de consultas a los empleados, finalizó con distintas propuestas y comentarios sobre la arquitectura, objetivos, programas y acciones concretos. Entre las demandas más reiteradas figuró la definición y puesta en marcha de un Programa de Comunicación Interna a través de la realización de seminarios temáticos sobre la actividad de la entidad que iría dirigido a todos los empleados. Dicho programa se definió en 2017 y comenzó a su desarrollo a partir de abril de 2018. Desde esa fecha, y hasta el mes de diciembre, se impartieron un total de 6 seminarios, que contaron con una asistencia total de 587 personas, el 62% con presencia física en la sala polivalente de los servicios centrales del CCS y el 38% a través de videoconferencia desde las oficinas de las delegaciones territoriales. Este programa tendrá su continuidad a lo largo de 2019.

III. Biblioteca

El CCS cuenta con un fondo documental de más de 6.500 títulos que pone a disposición de todos los empleados y colaboradores externos mediante un servicio de préstamo. De forma bimensual la plantilla es informada de las novedades documentales a través de notas que se difunden por la Intranet corporativa.

2.7.2. Perfil de la plantilla

La totalidad de los empleados que integran la plantilla del CCS tienen contrato fijo. Esta plantilla estaba constituida al final del ejercicio 2018 por 320 personas (eran 323 en 2017), de ellas 127 en delegaciones (el 39,7 %) y 193 en oficinas centrales (el 60,3 %). El 62,8 % de los empleados posee titulación universitaria de nivel superior o medio, y la media de edad de la plantilla se sitúa en los 52 años.

Perfil estadístico de la plantilla

Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	5	2	7
Responsables	54	38	92
Titulados	34	77	111
Técnicos operativos	24	85	109
Personal de apoyo	1	0	1
Total	118	202	320
% del total	36,88%	63,12%	100%

2.7.3. Igualdad e integración

Con el fin de conocer y poder evaluar el grado de igualdad que se ha alcanzado en la plantilla, el CCS analiza la composición de la misma, así como las políticas de selección, promoción y formación. De este proceso se extraen las conclusiones que han servido para establecer los principios orientadores de la promoción de la igualdad real entre sexos:



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

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

Todos estos principios contribuyen de forma positiva a apoyar los ODS en general y especialmente el ODS 5, *Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas*, y el ODS 10, *Reducir la desigualdad en los países y entre ellos*. La reducción de las desigualdades contribuye directamente a mayores niveles de igualdad de género y también ayuda a construir economías más estables y pacíficas (ODS 16) al reducir las tensiones sociales que emanan de la desigualdad.

Acciones empresariales como la implementación de políticas y prácticas que promuevan la libertad e impidan la discriminación de género en el lugar de trabajo, en la economía y en la comunidad resultan ser una condición previa para avanzar en el desarrollo y reducir la pobreza; prueba de ello es que varias investigaciones demuestran que la diversidad de género ayuda a las empresas a tener un mejor desempeño.

2.7.4. Relaciones laborales

Las normas que rigen las relaciones laborales del CCS con sus empleados 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 es producto del inicial acuerdo firmado entre la empresa y los representantes sindicales de los empleados en 1991, año en que el CCS se transformó en empresa pública. Es de aplicación a la totalidad de la plantilla y, aparte de recoger un catálogo de derechos y obligaciones de los empleados, el MRL constituye una guía de actuación para la resolución amistosa de posibles conflictos, así como para mejorar el funcionamiento de la organización y las condiciones de los empleados. La redacción del MRL ha sufrido hasta la fecha tres revisiones de actualización y en estos momentos nos encontramos inmersos en un nuevo proceso de negociación.

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

La representación legal de los empleados 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

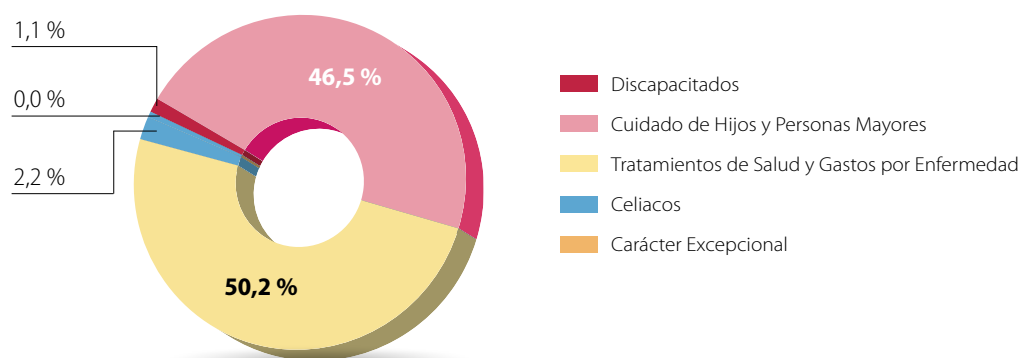
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otras consideraciones.

Dentro del marco legal que le es aplicable, el CCS mantiene un compromiso con sus empleados 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 sus empleados 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 de los empleados 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, los empleados del CCS disfrutan 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 2018



2.7.6. Conciliación

Los empleados del CCS tienen 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). Este plan fundamentalmente adopta medidas respecto a flexibilidad en el horario y permisos, con objeto de conciliar la vida laboral y familiar, compatibilizándolas con las necesidades de la organización.



Conciliación

A finales de 2018 estaban acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 35,3% de los miembros de la plantilla:

- El 13,1 % por cuidado de hijos menores de 12 años
- El 22,2 % por atención a personas mayores o discapacitadas

2.7.7. Selección externa y promoción

La convocatoria de procesos de selección externa para la cobertura de plazas se realiza a partir de las previsiones que contiene la Ley de Presupuestos de cada año. Los criterios que se siguen en este ámbito están en consonancia con los que se aplican en la generalidad de los centros de la Administración del Estado y los procesos de selección del personal de nuevo ingreso se ajustan a los principios de publicidad, mérito y capacidad, propios de la naturaleza pública de la entidad. Asimismo, se tiene en cuenta el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el II Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado y en sus organismos públicos.

A lo largo de 2018 se han realizado 4 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				1
Dirección de Operaciones				
Dirección Financiera				
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				
Dirección de Sistemas y T.I.				
Secretaría General	1			2
Dirección de Gestión de Riesgos				
Delegaciones territoriales				
Total	1			3

Por otro lado, la cobertura de los puestos vacantes por promoción o traslado entre los propios empleados de la entidad, se lleva a cabo mediante un proceso similar al utilizado para la selección del personal de nuevo ingreso, con una convocatoria interna de los puestos a cubrir y la concurrencia de los empleados interesados a la realización de unas pruebas que permiten conocer si reúnen las condiciones necesarias y quién es el candidato más adecuado. En 2018 se han cubierto 13 puestos de trabajo a través de promoción interna.

Resultado de los procesos de selección interna

Unidad organizativa	Grupo profesional			
	Directivos	Responsables	Titulados	Técnicos Operativos
Dirección General				
Dirección de Operaciones		1	2	
Dirección Financiera				
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				
Dirección de Sistemas y T.I.			2	
Secretaría General		3		
Dirección de Gestión de Riesgos				1
Delegaciones territoriales			4	
Total		4	8	1

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, a la mejora del nivel de competencia de los empleados y al compromiso con el ODS 4, *Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos*, de cara a facilitar que todos los empleados de la empresa tengan oportunidades de aprendizaje permanente y a asegurar que cuenten con un salario que les permita respaldar la educación de quienes tienen a cargo.

En 2018 se ha puesto en marcha un programa de seminarios de comunicación interna destinado a dar a conocer entre todos los empleados las características esenciales de la entidad y las distintas funciones específicas de las diferentes unidades que conforman el CCS, las novedades y modificaciones relevantes en procedimientos, sistemas y herramientas.

El objetivo final es crear una cultura corporativa del CCS, a través de la mejora en la información que disponen los empleados sobre el CCS, que ayuda a lograr una identificación con la institución, y a su vez repercute, en una mejora del clima laboral.

Al finalizar 2018, el balance del programa ha sido altamente satisfactorio, se han desarrollado seis seminarios, con un promedio de 100 asistentes por seminario y un total de 587 asistentes, en los seis seminarios. Que el porcentaje de asistencia presencial y por teleconferencia sea un fiel reflejo del reparto 60-40 que hay entre el personal de servicios centrales y el de delegaciones territoriales es un indicador del amplísimo seguimiento de esta iniciativa.

Cabe igualmente destacar acciones formativas internas en las que por su gran interés y utilidad, ha participado la práctica totalidad de la plantilla de empleados y de personal becado, como es "Reglamento Europeo de Protección de Datos" o aquellas acciones formativas, destinadas al área de tramitación.

Continúan funcionando los grupos de trabajo de "Mejores prácticas en la gestión de siniestros", "Lucha contra el fraude en los seguros de daños materiales y daños personales" y "Comisión de implantación y seguimiento del Baremo", que han conseguido sacar adelante nuevos proyectos a través del intercambio de experiencias y de la puesta en común de procedimientos de trabajo y prácticas de éxito.

La formación también incluye aspectos sobre ética y fomento de buenas prácticas. El Código Ético del CCS se distribuye a todos los empleados de nuevo ingreso, a los becarios y en las reuniones de responsables, delegados territoriales y subdirectores, se incluyen ponencias sobre cuestiones de ética, conducta y buen gobierno

Se mantiene el proyecto de potenciación de las competencias en las materias claves de Solvencia II, cumpliendo con la directriz sobre el Sistema de Gobernanza número 11 “Requisitos de Aptitud” de las emitidas por EIOPA, tanto en el grupo de alta dirección, como en el de responsables de primer nivel y con los titulares de las funciones claves, que participan en diferentes acciones formativas, destacando durante 2018 las orientadas a las competencias de “Sistema de Gobierno” y “Estrategia empresarial y modelo de empresa”.

La formación en idiomas (inglés y francés) se ha consolidado dentro de la organización, y otro año más se ha producido un incremento del número de empleados que dan clase de forma presencial (68 empleados, con un total de 2.399 horas lectivas y en cursos on-line, 25 empleados).

En resumen, las horas/participantes totales impartidas en 2018 ascienden a 6.847 horas de formación interna y a 2.127 horas de formación externa.

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
346 (*)	2.441	73	1.311

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

El retorno y *feedback* de las diferentes acciones formativas ayudan a mantener los estándares de calidad y excelencia. Las encuestas de valoración de las diferentes acciones formativas se convierten en un instrumento necesario que miden la utilidad de los contenidos y la calidad de los formadores.

2.7.9. Seguridad y salud



Las materias relativas a la seguridad y salud en el trabajo por un lado, están sometidas a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, disposiciones reglamentarias de desarrollo y normas concordantes. Por otro lado, con las acciones que se llevan a cabo en lo referente a esta materia, el CCS apoya el ODS 3, *Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades*, asegurando los mejores resultados de salud para los empleados y controlando, mitigando y remediando los impactos negativos en la salud en el desempeño de sus tareas.

De acuerdo con la citada ley, y mediante el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, el CCS ha integrado la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma.

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 el seno de la misma, el Plan de Prevención recoge las figuras del Coordinador del Plan de Prevención y 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 la siniestralidad.

En cada centro de trabajo el responsable coopera con los técnicos del servicio de prevención en la elaboración de las Evaluaciones de Riesgos Laborales, así como en sus posteriores revisiones y coordina, con la participación de los trabajadores, las situaciones de emergencia, principalmente incendios, para las que los empleados han recibido formación específica.

La vigilancia y control de la salud se lleva a cabo en el CCS mediante la programación, para todos los empleados que voluntariamente lo deseen, de una revisión médica anual. Las medidas de vigilancia y control de la salud se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad del empleado y la confidencialidad de la información relacionada con su estado de salud. En el año 2018 asistieron a la revisión médica 154 empleados, un 48,13 % de la plantilla.

Por último, y siempre con el compromiso de minimizar en lo posible los riesgos de los trabajadores ligados a la actividad empresarial, el CCS cuenta con una evaluación de riesgos psicosociales con la finalidad de evaluar, en todos los puestos de trabajo de la empresa, las condiciones de trabajo relacionadas con estos riesgos.

La existencia de un código de conducta, de referencia para directivos y empleados, 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:

2.7.10. Código de conducta

La existencia de un código de conducta, de referencia para directivos y empleados, 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 empleados 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 el papel clave del Servicio de Cumplimiento (función que desempeña la Dirección de Gestión de Riesgos) en este ámbito, informando a cuantos están sometidos a dicho Código y velando por su correcta aplicación.



3.
Dimensión
económica



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

3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios

3.1.1. Ámbito de la cobertura: pólizas y capitales asegurados

El CCS asume la garantía de los riesgos extraordinarios en las pólizas emitidas por las entidades aseguradoras en la mayoría de los ramos de daños en los bienes, así como en las pólizas de vida y de accidentes personales. Ello representa un número elevado de pólizas con cobertura del CCS en caso de siniestro extraordinario, y a las que corresponde un importe muy significativo de capitales asegurados.

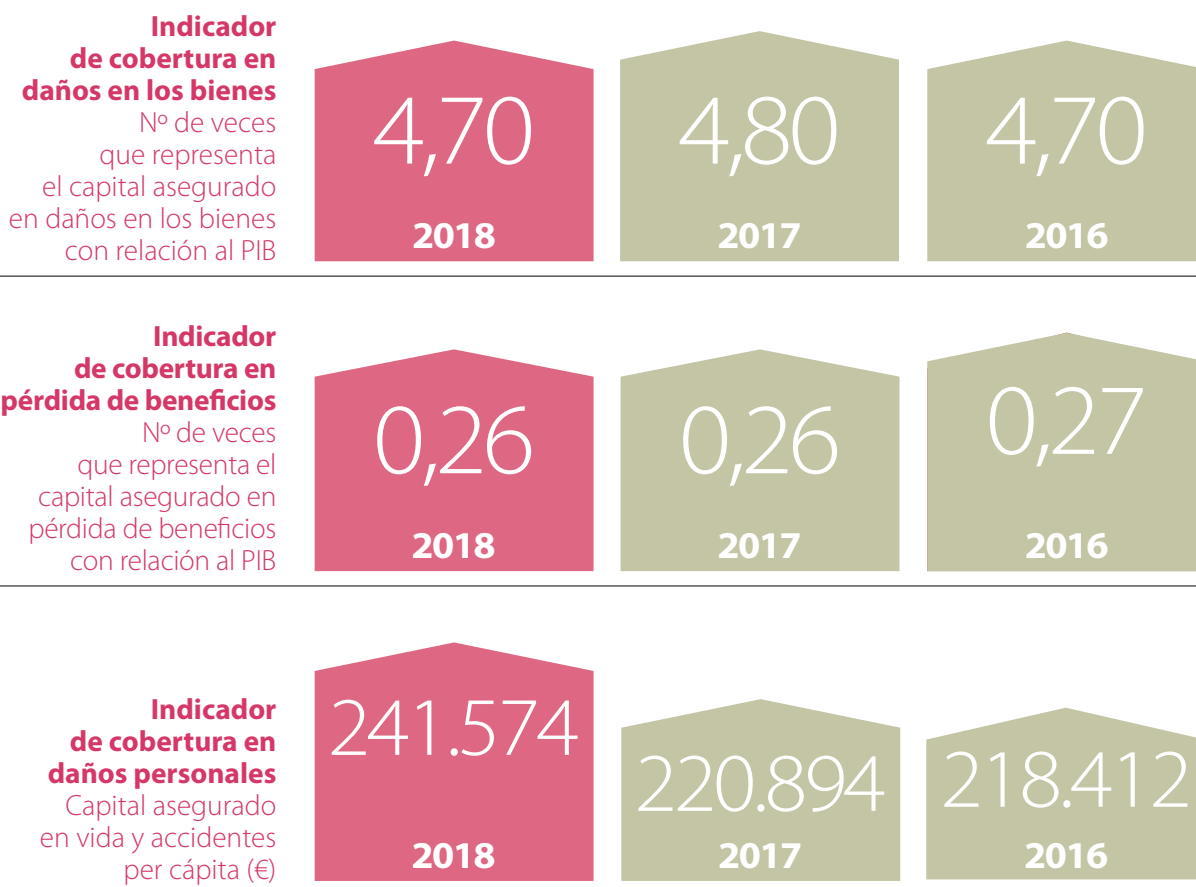
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

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)
2018	53,7	5.675.772	16,9	314.065	59,2	11.289.481
2017	51,8	5.663.314	15,8	317.610	56,7	10.405.801
2016	49,6	5.475.164	15,2	307.732	54,8	10.383.980

Euros constantes de 2018.



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 2018 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)
2018	44.214	241,5	367	17,1	15	1,5
2017	99.302	189,9	177	4,1	26	0,4
2016	38.230	188,1	337	2,1	8	0,5

Euros constantes de 2018. Situación a 30 de abril de 2019.

3.1.3. La reserva de estabilización del CCS

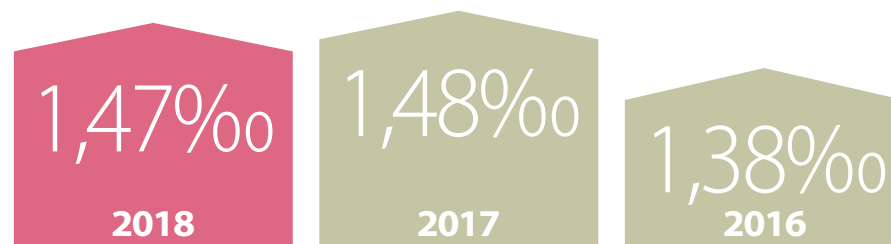
Para hacer frente a las reclamaciones de los daños que cubre, el CCS tiene constituida una reserva de estabilización, que es un auténtico fondo de catástrofes. Se trata de un mecanismo financiero de acumulación de recursos. Esta reserva se nutre con los resultados positivos de los años con baja siniestralidad 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

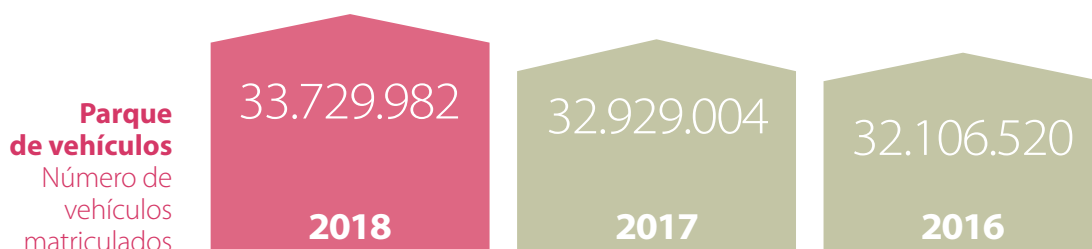


3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles

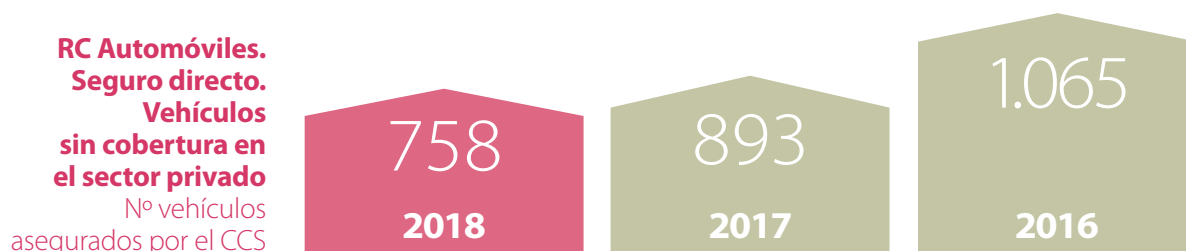
La Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor tiene por objeto la protección de las víctimas por accidentes de tráfico, procurándoles una indemnización justa, y a tal finalidad contribuye de forma sustancial la existencia de un seguro obligatorio. Para propiciar la mayor 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 mantiene su tendencia a la baja, 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)
2018	4.956	7,3	10.791	45,0
2017	4.554	6,5	11.525	50,7
2016	4.010	6,8	12.174	66,8

(*) 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 2018. Situación a 31 de marzo de 2019.

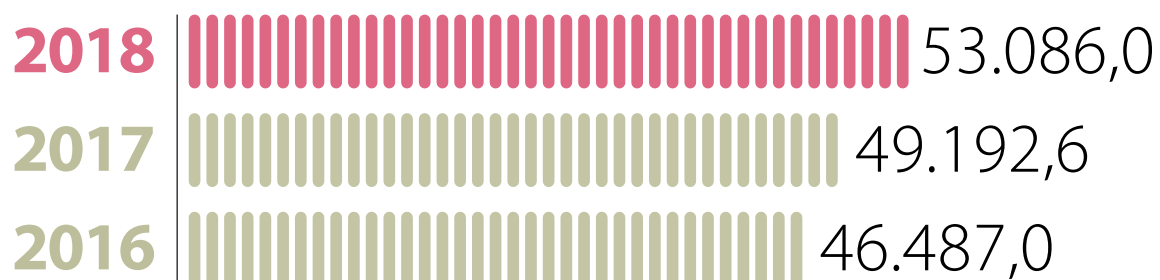
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

El CCS participa en el seguro agrario combinado (SAC) como coasegurador (con el resto de entidades aseguradoras que forman parte del cuadro de coaseguro) y como reasegurador obligatorio del sistema (ver apartado 2.2).

Seguro agrario combinado

Año	Primas devengadas (millones euros)	Pólizas	Capital asegurado (millones euros)	Número de siniestros	Indemnizaciones pagadas (millones euros)
2018	738,5	419.565	14.000	1.689.690	755,0
2017	660,8	425.987	13.600	1.607.909	745,7
2016	645,6	423.786	12.600	1.558.381	494,5

Producción agraria española. 1ª estimación (millones de €)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

Indicador de cobertura del seguro agrario combinado

Relación entre capital asegurado y producción agraria en %



En la cobertura reaseguradora del SAC, el CCS ha mantenido el nivel de primas de reaseguro (también llamados recargos) desde su última revisión a la baja de 2013.

Los términos contractuales se recogen anualmente en una disposición, con rango de Orden Ministerial, que prevé la posibilidad de prórroga en determinadas situaciones.

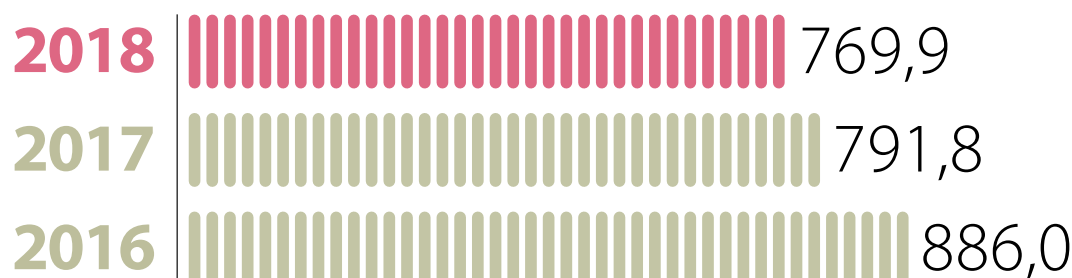
Evolución de las primas de reaseguro del CCS en % sobre las primas de tarifa

Año	Líneas experimentales			Viables	MAR-MER
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2018	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2017	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2016	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2

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

La siniestralidad total del CCS en la actividad agraria, a cierre del ejercicio 2018, ascendió a 755 millones de euros (un 1,25 % más que en 2017), de los cuales 102,2 millones corresponden al exceso de siniestralidad a cargo del CCS como reasegurador. El nivel de la reserva de estabilización en 2018 se situó en 770 millones de euros. El año 2017 también fue un año con exceso de siniestralidad, en el que tuvo que entrar el pago del reaseguro del CCS para poder compensar todos los daños del sector. Desde la puesta en marcha del sistema de seguro agrario combinado es la primera vez que se da esta circunstancia en dos años consecutivos.

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



Ratio Reserva de estabilización - Capitales asegurados



3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras

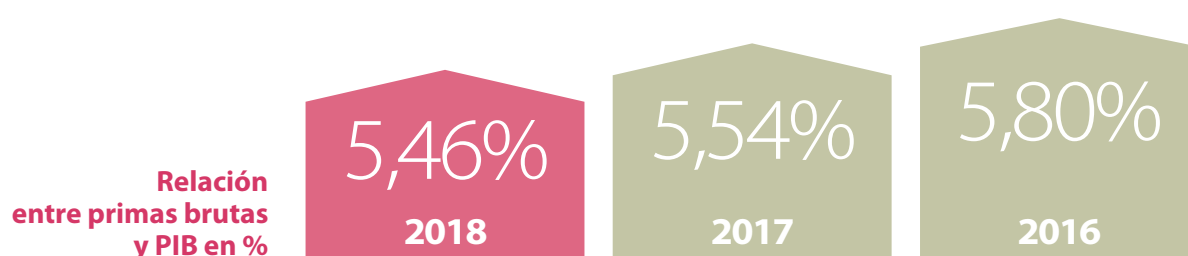
El CCS asume la liquidación de las entidades aseguradoras que le encomienda el Ministerio de Economía y Empresa o el órgano correspondiente de las respectivas comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias de supervisión y control. Mediante esta actividad el CCS desempeña un importante cometido 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	2018	2017	2016
Vida	29.143	29.639	31.309
No-vida	36.766	34.875	33.612
Total sector	65.909	64.514	64.921

Fuente: Informe 2018 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.



Fuente: Informe 2018 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

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

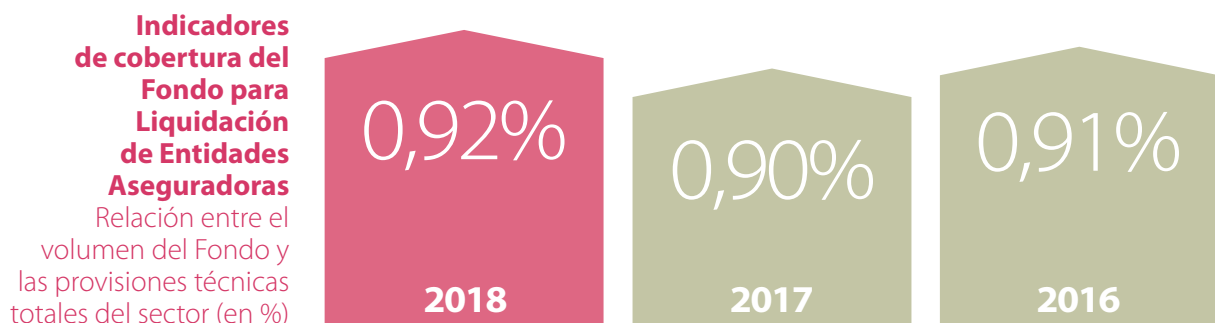
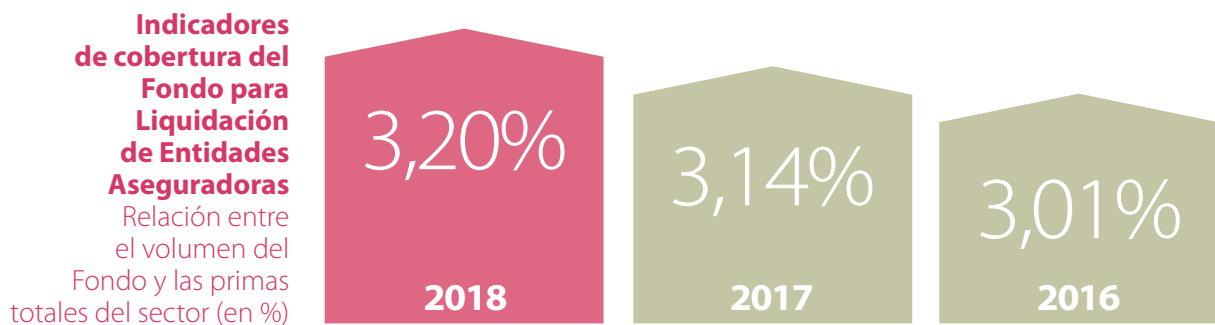
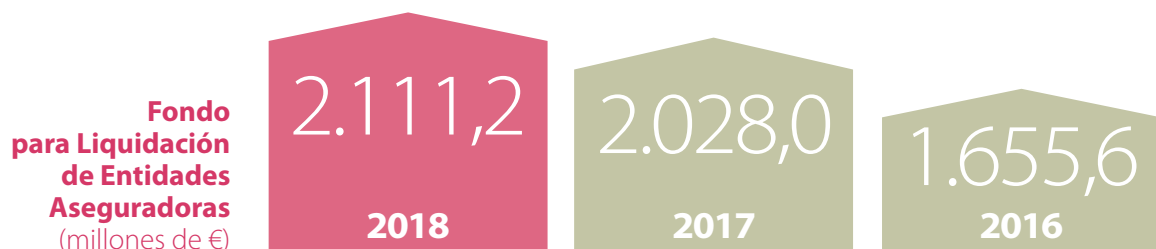
Ramos	2018	2017	2016
Vida	192.442	187.079	180.469
No-vida	37.644	35.853	34.343
Total sector	230.086	222.933	214.813

Fuente: Informe 2018 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 para cuando se produzca una situación de insolvencia, ha constituido un fondo para la liquidación de entidades aseguradoras, que se nutre con un recargo específico que se aplica sólo sobre las primas de los ramos no vida.

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



3.5. Inversiones socialmente responsables

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

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

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

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

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

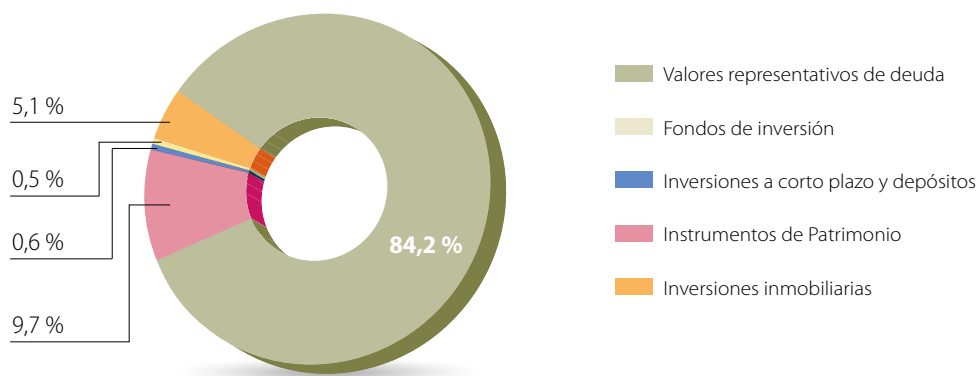
Igualmente se prevén pautas para limitar la exposición a los distintos riesgos:

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

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

A cierre de 2018 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 439,6 millones de euros, habiendo aumentado un 64,4 % con respecto al ejercicio anterior.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2018)



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 (a 31 de diciembre de 2017)

Tipo de activo	CCS	ICEA - No vida -	ICEA - Vida -
Renta fija	84,66 %	50,10 %	89,22 %
Renta variable y fondos	10,27 %	35,63 %	8,74 %
Inversiones inmobiliarias	5,07 %	14,27 %	2,04 %

Datos de ICEA septiembre de 2018. Fuente ICEA.

3.6. Contribución tributaria del CCS

En paralelo a la importancia cuantitativa de las cifras de negocio de la entidad, su contribución tributaria es, también, muy destacada. En el cuadro siguiente se reflejan las cifras de esta contribución entre las que sobresale la cantidad soportada por el Impuesto de Sociedades (132,2 millones de euros) que ha reducido su cuantía casi en un 25 % con respecto al ejercicio anterior.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

Concepto	2018	2017	2016
Impuesto sobre Sociedades y retenciones soportadas			
Soportado	132.227.600	175.599.144	178.618.101
Ingresado	1.958	6.230	4.122
Retenciones practicadas por rendimientos del trabajo			
Soportado	0	0	0
Ingresado	3.754.668	3.752.525	3.590.518
Cotizaciones a la Seguridad Social			
Soportado	3.847.260	3.454.388	3.462.398
Ingresado	710.458	708.420	697.201
Impuestos indirectos			
Soportado	4.141.575	1.308.687	1.127.727
Ingresado	5.626.402	5.551.133	4.784.402
Impuestos municipales			
Soportado	3.358.828	3.014.664	2.902.554
Ingresado		0	0
Otros conceptos			
Soportado	0	0	0
Ingresado	4.005	4.149	4.422
Total soportado	143.575.263	183.336.883	186.110.779
Total ingresado	10.097.491	10.022.457	9.080.665

Ingresado: retenciones o deducciones efectuadas por el CCS para su ingreso en la Hacienda Pública o en la Seguridad Social.



A hand is visible in the top left corner, holding a green leaf. The background is dark and textured. A large pink diamond shape is centered on the page, outlined by a white border. Inside the diamond, the text '4. Dimensión medioambiental y preventiva' is written in white.

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. Este objetivo supone de igual modo un compromiso con el ODS 7, *Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos*, el ODS 12, *Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles*, y el ODS 13, *Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos*, puesto que el CCS tiene la voluntad de buscar mejoras en la eficiencia energética y obtener energía de fuentes limpias, así como la de reducir la contaminación y la generación de desechos mediante actividades de reciclado.

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 ha reflejado en su Plan de Actuación Trienal 2017-2019 programas y acciones específicos que inciden en las buenas prácticas respecto de la sostenibilidad medioambiental. Lo que se inscribe 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

A lo largo de 2018 se han realizado un elevado número de proyectos en las tres áreas de la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información, tendentes a incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión de la tecnología.

Se ha aprobado el Plan para la transformación digital 2018-2022 que se asienta sobre 4 principios rectores y 4 objetivos estratégicos alineados con el Plan de Actuación Trienal, y está organizado en 9 líneas de acción asociadas a los objetivos estratégicos en las que se agrupan las 39 medidas que se materializan en diferentes acciones, proyectos y programas.

Durante 2018 se ha continuado revisando la obtención de documentos desde los distintos aplicativos para su conversión a formato electrónico y eliminación de copias impresas.

Se han unificado los sistemas de impresión utilizados reduciendo en dos tercios el número de dispositivos y se ha simplificado la gestión y la seguridad al incorporar la función de retención de documentos hasta su liberación presencial por el interesado.

Además, se ha realizado el despliegue de la "Nube del Consorcio de Compensación de Seguros" que ha permitido la eliminación del papel en todas las reuniones del Consejo de Administración, de sus Comisiones y de los diferentes Comités de Dirección y de Seguridad. Este servicio ofrece acceso en movilidad y multidispositivo de una manera rápida y sencilla, pudiendo visualizar, descargar e incluso editar los ficheros.

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 tendientes a impulsar y generalizar la utilización de papel ecológico, tanto para fotocopadoras e impresoras como para impresos institucionales. También ha procedido al ahorro del mismo, potenciando su reducción, e incluso supresión, en las tiradas en papel en informes, memorias y otras publicaciones, fomentando la digitalización de documentos.

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

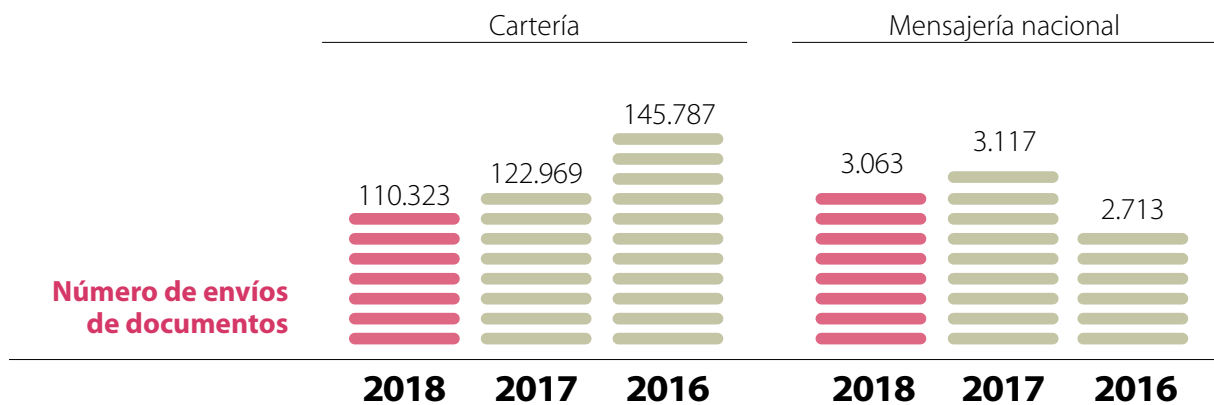
En este sentido, el Plan para la Transformación Digital del CCS (2018-2022) supondrá un refuerzo e impulso de una serie de acciones que redundarán en la reducción de las necesidades del consumo de papel. Dentro de estas acciones destacan la promoción de la tramitación electrónica de los expedientes de 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.

El CCS ha cambiado su política en cuanto al uso del papel. Durante 2018 se ha sustituido el papel reciclado por ecológico. Su consumo ha sido de 17,57 Tm. La producción de este tipo de papel busca minimizar el impacto ambiental que caracteriza a la industria de fabricación de mismo, utilizando prácticas responsables con el medio ambiente. Las etiquetas de que dispone son:

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

La tramitación electrónica de los expedientes de siniestros ha permitido además una disminución en el número de servicios utilizados para el envío de documentación física y, por ende, de los costes.



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

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

Durante 2018 se ha continuado con la renovación de los equipos de climatización en el edificio del Paseo de la Castellana, 108, de Madrid. Asimismo, se han renovado los equipos de producción de frío para la instalación de fancoils y de aire primario en el edificio de General Perón, 38, de Madrid. En ambos casos se trata de equipos de alto rendimiento que utilizan gases refrigerantes ecológicos.

En la Delegación del CCS en Cataluña (Barcelona) se han renovado las instalaciones de climatización y de alumbrado, mejorando la certificación energética.

En la Delegación Territorial de Asturias se ha renovado la instalación de electricidad y de alumbrado mejorando la certificación energética.



Consumo de combustibles y reducción de emisiones de CO₂

Planes de ahorro energético

Año	Gas Natural			Gasóleo		
	Kwh	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq	Litros	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq
2018	935.973 ^(*)	+40,01 %	+28,67	129.004	0 %	---
2017	668.135	-4,25 %	-6,40	129.004 ^(**)	+31,96 %	+87,05
2016	697.792	+3,32 %	+4,83	97.755	-4,16 %	-11,82

(*) El incremento de consumo con respecto a 2017 se debe, principalmente, al aumento del índice de ocupación de los edificios de General Perón y Miguel Ángel, que utilizan gas natural para calefacción.

(**) El incremento de consumo con respecto a 2016 se debe, a causas meteorológicas y a un aumento del índice de ocupación del edificio de la calle Saturno, 1 (Pozuelo de Alarcón, Madrid), que ha pasado del 30 % al 100 %.

Consumo de electricidad y agua y reducción de emisiones de CO₂

Planes de ahorro energético

Año	Electricidad			Agua		
	Kwh	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq	M ³	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq
2018	3.971.669	-12,96 %	-227,75	18.144	-16,16 %	-2,75
2017	4.563.237	-4,01 %	-73,46	21.640	+8,14 %	+1,28
2016	4.754.032	-11,24 %	-231,84	20.010	-16,24 %	-3,06



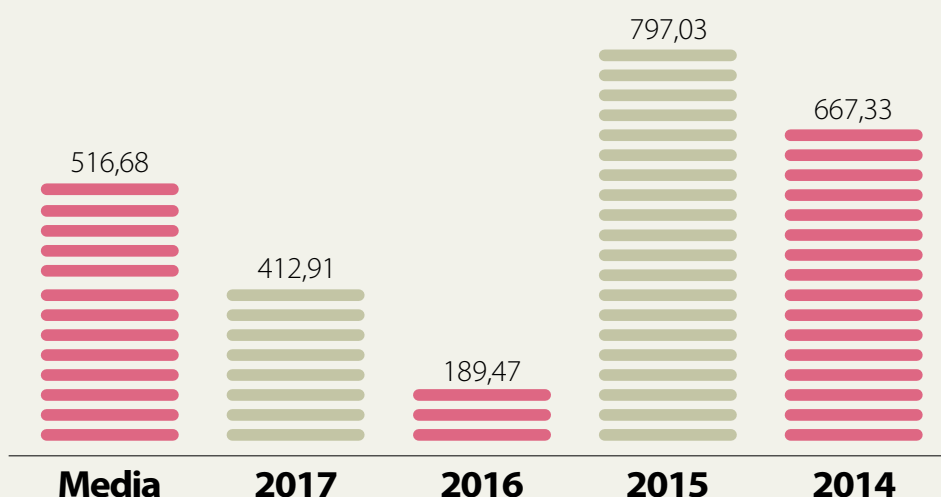


Evaluación de la huella de carbono del CCS

Cumpliendo una de las acciones del Plan de Actuación Trienal 2017-2019, el CCS actualiza anualmente el cálculo de su huella de carbono. Este cálculo comenzó a realizarse, en cooperación con la Oficina Española de Cambio Climático, para los ejercicios 2014 y 2015. En el año 2018, por su propia iniciativa y con idénticos medios, el CCS ha realizado el cálculo para el ejercicio 2017.

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, 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 2017. En el año 2016 se observa un importante descenso que se debe, fundamentalmente, a que durante ese año se contrató la energía eléctrica con una comercializadora con garantía de origen (GdO) cuyas emisiones se consideran nulas. Lamentablemente, al estar el CCS sujeto a los contratos de suministro eléctrico que establece la Administración General del Estado, no se dispone de autonomía para seleccionar en todos los ejercicios energía eléctrica con GdO, ya que el concurso para el suministro hace más énfasis en los criterios económicos que en los ambientales.



A lo largo de 2017 el total de emisiones producidas por el CCS fue de 412,91 toneladas de CO₂. Más del 88 % corresponden al consumo de electricidad en las distintas sedes. Las emisiones debidas a combustibles fósiles son ligeramente superiores al 10 %, ya que sólo la sede central utiliza este tipo de combustibles.

En cuanto a los equipos de oficina con los que cuenta la entidad hemos de señalar que se trata de equipos multifunción. Tienen incorporada, 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.

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 2018, las obras de remodelación de General Perón, 38; Miguel Ángel, 21; tercera planta del Paseo de la Castellana, 46 y semisótano del Paseo de la Castellana, 32, todas ellas en Madrid, se han regulado a través de un plan de separado y reciclaje de residuos. En ellas se llevó a cabo una clasificación de los distintos materiales susceptibles de recuperación, como los metales o la madera para, posteriormente, proceder a su envío a diferentes plantas de reciclaje.

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 2018 fue de 4.780 kilos, ligeramente inferior al del año anterior.

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. Prevención, conocimiento de los riesgos y divulgación

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.

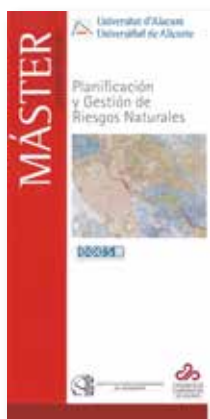
En esa línea, y en el marco de la responsabilidad social corporativa, recogida en sus últimos Planes de Actuación Trienal, el CCS ha adoptado como objetivo impulsar el desarrollo de actuaciones en materia de prevención y reducción de los riesgos catastróficos, en colaboración con los organismos e instituciones competentes en estos ámbitos, y con especial atención al riesgo de inundación.



Estas acciones están íntimamente relacionadas con el ODS 11, *Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles*. Dado que la mayor parte de la población se concentra en zonas geográficas vulnerables a los desastres y expuesta a riesgos que están siendo magnificados por el cambio climático, la labor de prevención y reducción de riesgos resulta fundamental para hacer que los espacios urbanos del mundo sean más inclusivos, seguros, resistentes y sostenibles.

Por lo que se refiere a la prevención y reducción del riesgo de catástrofes en general, el CCS ha participado activamente en 2018 en varios grupos e iniciativas, tales como:

- Comisión Técnica del Comité Español de la EIRD (Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres), al frente de la cual está la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.
- Máster Universitario de Planificación y Gestión de Riesgos Naturales, de la Universidad de Alicante, patrocinado por el CCS y en cuyos cursos imparte docencia personal de la entidad.
- Máster de grado en Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, de la Universidad Politécnica de Madrid, en el que han impartido docencia profesionales del CCS.
- Máster Universitario de Gestión de Desastres, organizado por la Universidad Complutense y la Universidad Politécnica de Madrid. Profesionales del CCS han impartido docencia en sus cursos.
- Curso de Medidas Preventivas Estructurales y No Estructurales frente a Riesgos Naturales, organizado por la Escuela Nacional de Protección Civil.



Instituciones con las que el CCS ha firmado convenios de colaboración en el terreno de la prevención de riesgos naturales, con vigencia en 2018:

- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)
- Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados
- Fundación Inade, Instituto Atlántico del Seguro
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)
- UNESPA
- Universidad de Alicante

4.2.1. Riesgo de inundación

Un ámbito de actuación de gran significación para el CCS, desde la perspectiva de la implicación en la prevención, lo constituyen los Planes de Gestión del Riesgo de Inundación (PGRI), que han sido elaborados por las correspondientes confederaciones hidrográficas en cumplimiento del Real Decreto 903/2010, de 9 de julio. El CCS forma parte del Grupo de Inundación que, bajo la coordinación de la Dirección General del Agua (MITECO), reúne a todos los implicados en la gestión del riesgo de inundación (Confederaciones Hidrográfica y autoridades autonómicas del agua en aquellas cuencas de competencia autonómica). Al Grupo de Inundación asisten también organismos como la Agencia Estatal de Meteorología o la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, entre otros actores.

El 10 de diciembre de 2018 se celebró en la sede del Ministerio para la Transición Ecológica la jornada sobre la Gestión del riesgo de inundación en el contexto del cambio climático, que contó con la participación activa del CCS.

Igualmente, como continuación de las jornadas de concienciación para agentes locales sobre reducción del riesgo de inundación y promoción de la cobertura aseguradora iniciados en 2017, el CCS participó en la jornada celebrada el 12 de diciembre por la Confederación Hidrográfica del Segura en Puerto Lumbreras (Murcia).

4.2.2. Prevención y adaptación al cambio climático

Es probable que el cambio climático produzca cambios en la peligrosidad de determinados riesgos, como el de vientos fuertes o el de inundación. Alguno de estos riesgos, como los anteriores, están incluidos en el actual sistema de riesgos extraordinarios, otros, como el de sequía u olas de calor afectan específicamente al seguro agrario combinado y otros están actualmente excluidos del ámbito de las coberturas del seguro de riesgos extraordinarios. Estos cambios en la peligrosidad (alteraciones en la frecuencia o en la intensidad de estos extremos), junto con los cambios en la exposición y la vulnerabilidad pueden alterar sensiblemente el mapa nacional de riesgos. Por ello, el CCS se mantiene atento a los resultados de todos aquellos estudios e investigaciones que puedan resultar de aplicación para tener una prospectiva de la magnitud de estos cambios. Además, mantiene contactos regulares con instituciones técnico-científicas españolas, como la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), el CSIC, AEMET o la Dirección General del Agua, y europeas, como el Centro Común de Investigación de la Comisión Europea (JRC). Merece la pena destacar que el Consorcio de Compensación de Seguros representa al Ministerio de Economía y Empresa en el Consejo Rector de AEMET.

En 2018 el CCS ha participado en sendos estudios sobre la evolución futura del viento (junto con la OECC, AEMET, el Instituto de Física de Cantabria-CSIC y la Fundación Biodiversidad), y de otro sobre la evolución futura de las inundaciones (junto con la Dirección General del Agua, el CSIC y la OECC), estudios que se han referenciado en el punto 2.6.1.

4.2.3. Revista digital “Conorseguros”

En 2018 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.



Del contenido de los dos números publicados en 2018, cabe resaltar los siguientes artículos:



Revista nº 8.

- La importancia de los datos en la reducción de los riesgos de desastres.
- El pronóstico médico legal en los accidentes de tráfico. Estado actual y nuevas exigencias (Solvencia II, Ley 35-2015).
- Centro Zaragoza: breve historia de la evolución de un centro de investigación al servicio del sector asegurador español.
- Flood Re: cómo lograr que el seguro de hogar sea asequible para los británicos que residen en zonas con alto riesgo de inundación.
- La gestión de inundaciones en Galicia Costa
- Seminarios del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático: impactos y adaptación al cambio climático en el sector del seguro.
- Drones: plan estratégico 2018-2021, responsabilidad civil y seguro.
- Jurisprudencia: impago de primas sucesivas y sus efectos.
- El CCS y su presencia internacional.
- La nueva tarifa de riesgos extraordinarios del CCS a partir del 1 de julio de 2018.
- Edificios demolidos e indemnizados por el Consorcio de Compensación de Seguros tras el terremoto de Lorca de 2011.



Revista nº 9.

- 12ª reunión del World Forum of Catastrophe Programmes en Madrid
- Entidades para reducir la brecha en la cobertura (PGE): ámbito de las colaboraciones entre el gobierno y el mercado para el seguro de catástrofes.
- El modelo IBER y su aplicación al estudio de inundaciones.
- La necesidad y la oportunidad de estudiar el impacto económico de los tsunamis en las costas españolas.
- La robótica y el derecho.
- Obligación de suscribir el seguro de RC del automóvil: comentario a la Sentencia del TJUE de 4 de septiembre de 2018 en el asunto prejudicial C-80/2017.
- Obligación de suscribir el seguro de RC del automóvil: comentarios en torno al Dictamen del Abogado General del TJUE de 26 de abril de 2018 en el asunto prejudicial C-80/2017.
- IV Jornada sobre Biomecánica de Impactos, organizada por Centro Zaragoza.



The background of the slide is a photograph of a modern, multi-story building with a glass and metal facade on the left. To the right is a wide, paved sidewalk lined with mature trees that have bright yellow-green foliage, suggesting an autumn setting. The sun is shining brightly through the trees, creating a lens flare effect. A large, magenta diamond shape with a white border is centered over the image, containing the text.

5. Resumen de los principales indicadores



Indicadores de la relación con los asegurados

Concepto	2018	2017
Nº de llamadas telefónicas atendidas	153.193	161.524
Nº de vehículos registrados en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados	31.452.863	30.613.146
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	1.726.491	1.594.999
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	109.413	127.420
Seguro de riesgos extraordinarios	77.799	95.587
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	22.598	23.188
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	9.016	8.645
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	340,3	254,0
Riesgos extraordinarios	279,1	196,3
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	52,4	49,9
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	8,8	7,8
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	758	893
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	92	143
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	0,8	1,1
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	655	3.498

Indicadores de la cobertura de riesgos extraordinarios

Concepto	2018	2017
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	129,8	124,3
Cobertura de daños a los bienes	53,7	51,8
Cobertura de pérdida de beneficios	16,9	15,8
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	59,2	56,7
Capitales asegurados (miles de millones €)	17.279	16.387
Daños a los bienes	5.676	5.663
Pérdida de beneficios	314	318
Daños personales (vida y accidentes)	11.289	10.406
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	4,70	4,80
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,26	0,26
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	241.574	220.894
Ratio Reserva de estabilización de la actividad general / Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,47‰	1,48‰

Indicadores de las coberturas en el seguro agrario combinado

Concepto	2018	2017
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	26,40 %	27,66 %
Ratio Reserva de estabilización de la actividad agraria del CCS / Capitales totales asegurados en el SAC	5,50 %	5,82 %

Indicadores de la actividad liquidadora de entidades aseguradoras

Concepto	2018	2017
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Primas totales del sector (vida y no vida)	3,20 %	3,14 %
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	0,92 %	0,90 %



The background of the entire page is a close-up photograph of numerous water droplets of varying sizes on a dark, reflective surface. The droplets catch the light, creating bright highlights and a shimmering effect. In the center of the image is a large, solid pink diamond shape. A thin white line forms a larger diamond outline around the pink one.

Apéndice



Estímulo al crecimiento del seguro mediante adecuación del precio de coberturas

El CCS se configura como una entidad pública empresarial cuyo fin es complementar al sector asegurador español dando respuesta a sus necesidades y ofreciendo garantía, protección y servicios de calidad a los asegurados desde el compromiso con los valores de la responsabilidad social corporativa.

El PAT 2017-2019 reforzó el compromiso del CCS con el desarrollo y fortalecimiento del seguro español a través de la formulación del objetivo general de “Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando sus coberturas a las necesidades del sector asegurador español”

Entroncados en el objetivo general señalado, se encuentran los programas de “Estímulo al crecimiento del seguro mediante adecuación del precio de las coberturas del CCS” y de “Contribución al desarrollo del seguro de responsabilidad medioambiental y puesta en marcha del Fondo de Compensación de Daños Medioambientales”.

El CCS, como organismo inspirado en el principio de compensación, tiene como fin cubrir los riesgos en los seguros que se determinan en su Estatuto Legal. El artículo 6 de este Estatuto establece que, dentro de sus funciones privadas en el ámbito asegurador, se encuentra la indemnización de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios, en la forma establecida en el mismo.

La socialización del precio de la cobertura de estos acontecimientos, a través de la compensación de riesgos según su naturaleza y localización geográfica, permite alcanzar el objetivo de integración plena en el sector asegurador al mismo tiempo que ofrece servicios de calidad a los asegurados a un mínimo precio y facilita la universalización de estas coberturas.

En esta misma línea, y dentro este programa, el CCS realizó el estudio actuarial de la tarifa de riesgos extraordinarios que, a partir de la evolución del volumen de su reserva de estabilización, la experiencia histórica del importe de su siniestralidad y la suficiencia del Consorcio para afrontar distintos escenarios de pérdida máxima estimada; concluyó con la aprobación de una reducción de los recargos del CCS del seguro de riesgos extraordinarios.

La nueva tarifa de riesgos extraordinarios, aprobada por Resolución de 28 de marzo de 2018 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pretende, además de la reducción del precio de las coberturas, moderar el ritmo de crecimiento de la reserva de estabilización, simplificar la aplicación de la tarifa en aquellos aspectos que generaban mayores dificultades a las entidades aseguradoras e introducir ciertas mejoras técnicas.

La aprobación de esta nueva tarifa supuso una reducción de las tasas del 14,3 % y 12,5 % en daños a los bienes, riesgos industriales y viviendas, respectivamente; 40 % en daños en las personas; y 30 % para la cobertura de pérdidas pecuniarias en viviendas y del 28 % para pérdidas pecuniarias en el resto de riesgos, aliviando así el coste del seguro de riesgos extraordinarios para todos los asegurados en España.

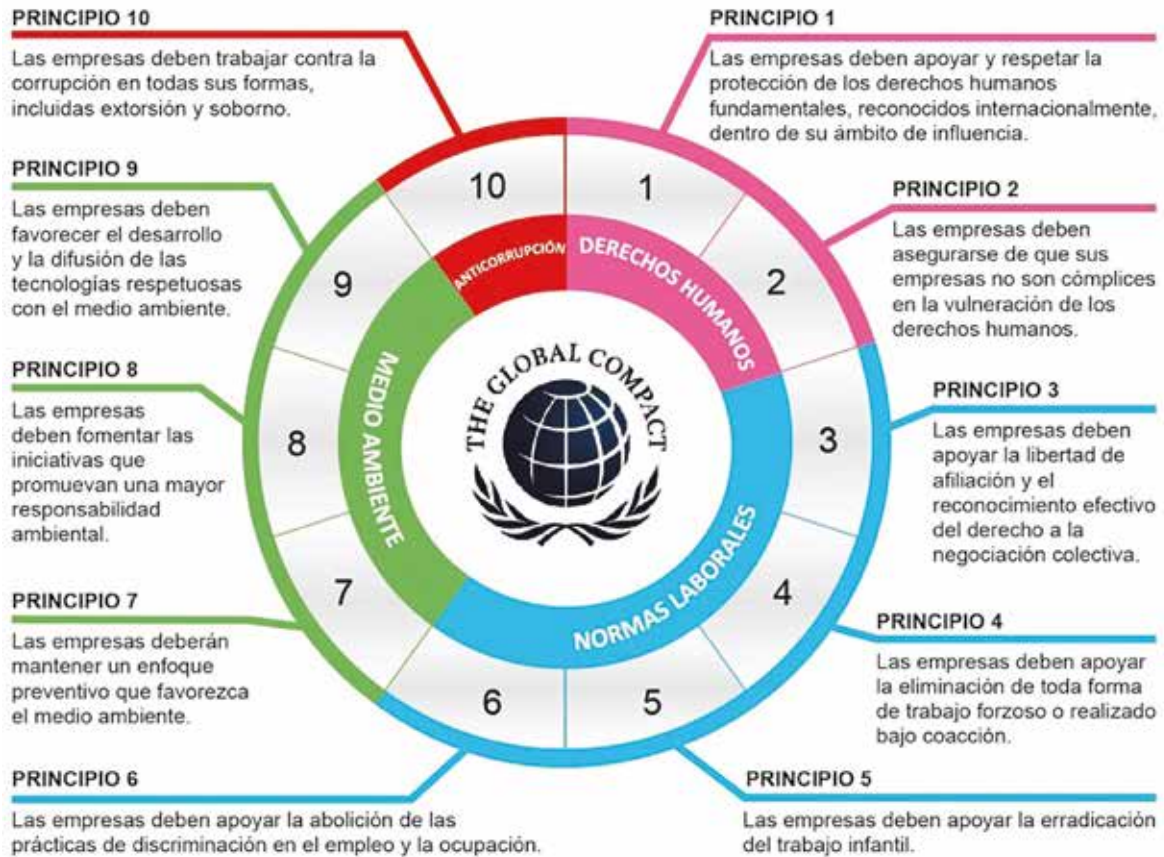


A close-up photograph of a person's hand holding a small, textured globe of the Earth. The hand is positioned on the left side of the frame. Overlaid on the right side of the image is a large, pink diamond shape with a white border. Inside the diamond, the title is written in white text.

Los
10 Principios
del Pacto Mundial
de Naciones Unidas
y los 17 Objetivos
de Desarrollo
Sostenible



Los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE







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
AIAG	Asociación Internacional de Aseguradores de la Producción Agrícola
ALASA	Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario
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)
BIPAR	European Federation of Insurance Intermediaries
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAT	Centro de Atención Telefónica
CAS	Convenios de asistencia sanitaria
CCR	Caisse Centrale de Réassurance
CCS	Consortio de Compensación de Seguros
CECAS	Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros
CEDEX	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas
CEPREVEN	Centro Nacional de Prevención de Daños y Pérdidas
CESCE	Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A.
CSIC	Consejo Superior de Investigaciones Científicas
CICOS	Centro Informático de Compensación de Siniestros
CIDE	Convenio de Indemnización Directa Español
CLEA	Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras
CNEPS	Confederación Española de Mutualidades
COB	Council of Bureaux
CSIC	Consejo Superior de Investigaciones Científicas
DGA	Dirección General del Agua
DGPCE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EFQM	European Foundation for Quality Management
EE.AA.	Entidades aseguradoras
EEE	Espacio Económico Europeo

Glosario de Abreviaturas (continuación)

EFICERT	European Financial Certification Organisation
EIRD	Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres
EPEAT	Electronic Product Environmental Assessment Tool
FAMA	Foro de Alta Mediación Aseguradora
FECOR	Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España
FEMP	Federación Española de Municipios y Provincias
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
GdO	Garantía de Origen
GRI	Global Reporting Initiative
IBER	Modelo matemático bidimensional para la simulación de flujos en ríos y estuarios
ICEA	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
IFIGS	International Forum of Insurance Guarantee Schemes
IFTRIP	International Forum of Terrorism Risk (Re)Insurance Pools
IGME	Instituto Geológico y Minero de España
IGN	Instituto Geográfico Nacional
IGREA	Iniciativa Gerentes de Riesgos Españoles Asociados
IMIC	International Motor Insurance Convention
INADE	Instituto Nacional de Desarrollo
INDEP	Índice de Transparencia de las Empresas Públicas
ISO	International Organization for Standardization
JRC	Joint Research Centre (Centro Común de Investigación)
MITECO	Ministerio para la Transición Ecológica
MRL	Marco de Relaciones Laborales
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OECC	Oficina Española de Cambio Climático

Glosario de Abreviaturas (continuación)

OFESAUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
P	Primas
PAT	Plan de Actuación Trienal
PERM	Pool Español de Riesgos Medioambientales
PGE	Protection Gap Entities
PGRI	Planes de Gestión del Riesgo de Inundación
PIB	Producto interior bruto
R	Recargos imputados
RC	Responsabilidad civil
RR.EE.	Riesgos extraordinarios
RSO	Registro de Seguros Obligatorios
S	Siniestralidad
S.A.	Sociedad anónima
SAA	Servicio de Atención al Asegurado
SAC	Seguro Agrario Combinado
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
SOA	Seguro obligatorio de automóviles
TCA	Tempestad ciclónica atípica
TI	Transparencia Internacional
T.I.	Tecnologías de la Información
TIREA	Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras
UE	Unión Europea
UNE	Asociación Española de Normalización
UNECE	United Nations Economic Commission for Europe
UNESPA	Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
VAR	Value at risk
WFCP	World Forum Catastrophe Programmes



**CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •**

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

