



Plan de Actuación Trienal 2023-2025



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN
• DE SEGUROS •



Introducción

Como todos los Planes de Actuación Trienal (PAT) del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), este PAT 2023-2025 ha sido el resultado de un proceso iterativo que se ha llevado a cabo a lo largo de todo el año 2022.

En el diseño de este PAT se han tenido en cuenta las recomendaciones de la auditoría realizada por la Inspección de los Servicios del Estado sobre el PAT 2017-2019 que, por haberse recibido durante el anterior trienio de planificación 2020-2022, no pudieron implantarse completamente. Algunas de ellas, como la puesta en marcha de los Planes de Actuación Anual (PAA) sí se implantaron desde el año 2021. Así, en este nuevo ciclo de planificación se ha procurado hacer del PAT un instrumento más sintético, manejable y objetivable, haciendo un esfuerzo notable por eliminar redundancias, eliminando al máximo los programas y acciones cuyo cumplimiento no depende exclusivamente de la propia entidad y teniendo en cuenta desde el principio que este PAT serviría además como matriz de los distintos PAA anuales.

El proceso de redacción de este PAT 2023-2025 ha comenzado por una revisión del PAT anterior y un establecimiento, sin condicionar los contenidos, de las líneas maestras de la estructura del plan (mantenimiento de tres ejes estratégicos, parámetros básicos de diseño, etc.) por parte del Comité de Dirección en una reunión especial que tuvo lugar en enero de 2022.

Inmediatamente después, se constituyó el Grupo de Redacción Reducido (GRR) formado por el Secretario General, el Director de Sistemas y Tecnologías de la Información, el Jefe del Servicio de Atención al Asegurado y el Subdirector y la Responsable de Área de la Subdirección de Estudios y Relaciones Internacionales.

Se procedió con posterioridad a crear unos Grupos de Redacción Ampliados (GRA) formados por los subdirectores, los delegados territoriales y algunos responsables de áreas clave del CCS, con el fin de, sobre la base de los programas y acciones del PAT 2020-2022, realizar las siguientes acciones:

- Evaluar la pertinencia o no, y proponer su continuidad o no en el PAT 2023-2025, justificada, de cada uno de los programas y acciones cuya revisión se les encomienda.
- Proponer posibles fusiones de las acciones existentes, con la finalidad de terminar en un plan de actuación más sintético y manejable.
- Identificar lagunas y proponer acciones o programas nuevos referidos a los temas cubiertos por los programas y acciones a revisar.
- Indicar posibles formas objetivas de medir el grado de ejecución de las acciones propuestas.

Se realizaron seis GRA, cada uno de ellos dedicado a un área temática diferente:

1. Actividad aseguradora.
2. Gestión financiera.
3. Servicios a los asegurados.
4. Gestión empresarial.
5. Tecnología y digitalización.
6. Gestión y prevención de riesgos.



Los GRA realizaron una labor exhaustiva a lo largo de la primera mitad de 2022 y proporcionaron los materiales de partida fundamentales para construir este nuevo PAT. En concreto, de las 308 acciones del PAT 2020-2022, los GRA concluyeron que 109, el 35 % del total, deberían mantenerse; que 114, el 37 %, deberían modificarse –fundamentalmente, fusionarse y reformularse– y que 85, el 28 % no deberían continuar en este nuevo PAT por haberse concluido. Asimismo, formularon iniciativas de acciones y programas nuevos, así como de reagrupamiento de las mismas en nuevos bloques temáticos. El trabajo de los GRA se puso en común en las jornadas de subdirectores que se dedicaron a este tema monográficamente el 4 y 5 de julio de 2022.

Con este material, el GRR continuó trabajando, incorporando además las ideas que surgieron en la jornada de responsables (todos los niveles 1, 2 y 3 de los servicios centrales) que se llevó a cabo el 22 de septiembre. Dado que el trabajo de los GRA había proporcionado un material excelente para comenzar a montar este nuevo PAT, para la jornada de responsables se prefirió adoptar un enfoque más abierto, de forma que fuera más sencillo que pudieran surgir nuevas ideas e iniciativas. Se formaron ocho grupos, de siete u ocho componentes cada uno, que debatieron sobre cuatro áreas fundamentales:

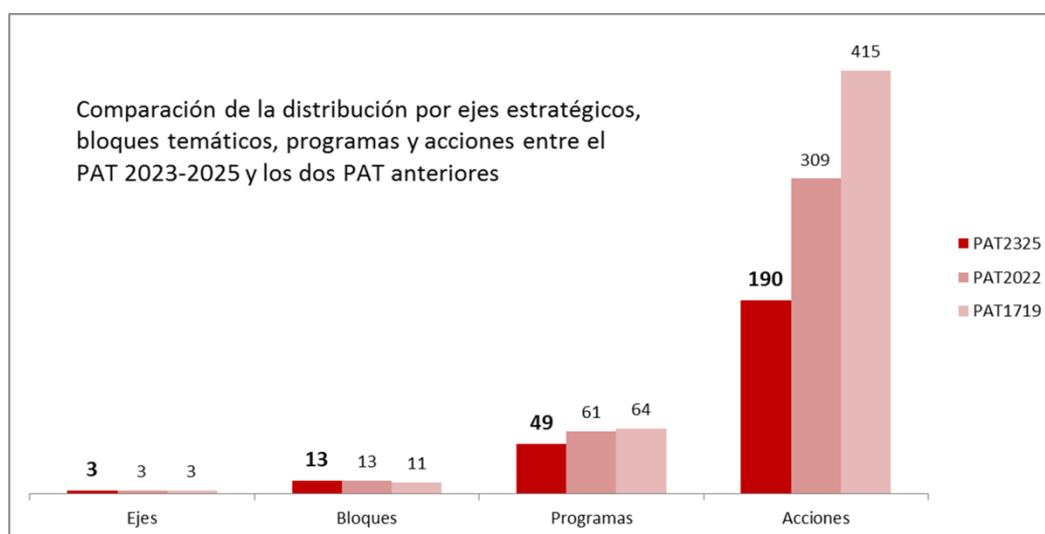
- A. Asegurados, perjudicados y acreedores por contrato de seguro.
- B. Sector asegurador.
- C. Sociedad e instituciones.
- D. La entidad.

Para cada área fundamental hubo dos grupos que debatieron de forma independiente sobre las mismas cuestiones, con la intención de validar en cierto modo las ideas que surgieron en base a su repetición o no. Estas ideas se incorporaron al borrador del PAT que iba tomando forma y que, finalmente, en la parte final de 2022 se compartió con las direcciones con el fin de que armonizaran contenidos, asignaran responsables y propusieran la distribución temporal de la realización de las acciones.

Finalmente, en enero de 2023, el Comité de Dirección terminó, en varias sesiones, de generar un borrador final, que se presenta al Consejo de Administración del 31 de enero de 2023 para su aprobación.

Estructura del PAT 2023-2025

El PAT 2023-2025 se articula en tres ejes estratégicos, 13 bloques temáticos, 49 programas y 190 acciones. Como en anteriores planes, la acción es el componente básico, a la que se le asigna uno o varios responsables para su cumplimiento y unos plazos temporales para llevarla a cabo. Toda la evaluación del cumplimiento del PAT se realiza agregando la ejecución de las acciones, y todas las acciones tienen el mismo valor. De ahí la importancia de realizar este ejercicio de síntesis, en el que se ha pasado de 308 acciones en el plan trienal anterior a 190 en este, esto es, se han eliminado algo más de la tercera parte de las acciones: se ha realizado un esfuerzo importante por sintetizar y homogeneizar el peso de los contenidos de todas las acciones. Es un proceso que continúa la tendencia de los últimos planes de acción trienal, tal y como se puede apreciar en el gráfico siguiente.



Siendo que el Plan de Actuación Trienal, del que emanan a su vez los Planes Anuales de Actuación (PAA) del CCS, es el instrumento básico de planificación de una entidad cuyos parámetros fundamentales de funcionamiento no emanan en su mayoría de la propia entidad sino de las decisiones externas, bien del regulador, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o bien del mercado, ambos representados en el Consejo de Administración del CCS, es este más un plan de gestión que un plan estratégico. No obstante, su finalidad última es importante: determinar el modo en el que el CCS va a realizar las funciones que le han sido o que le sean encomendadas en el trienio 2023-2025.

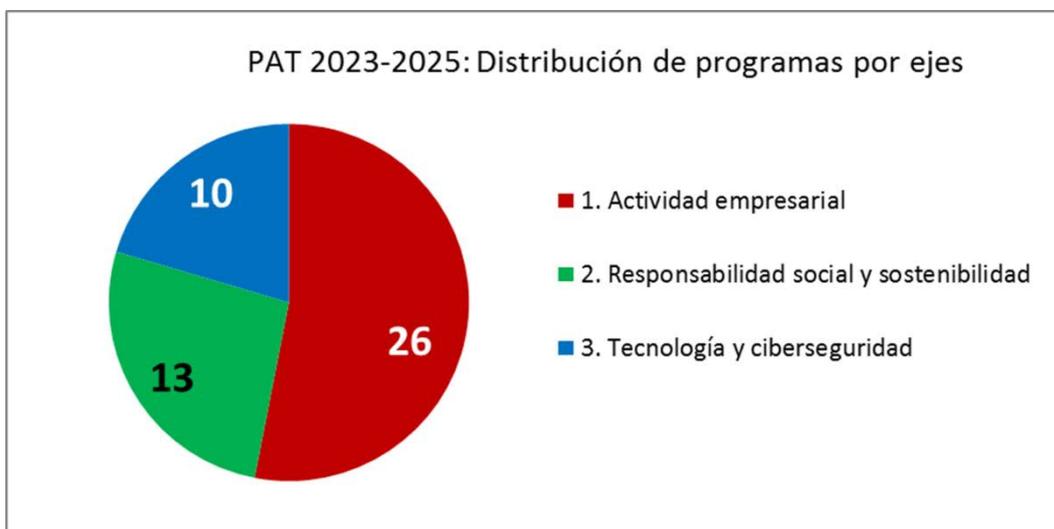
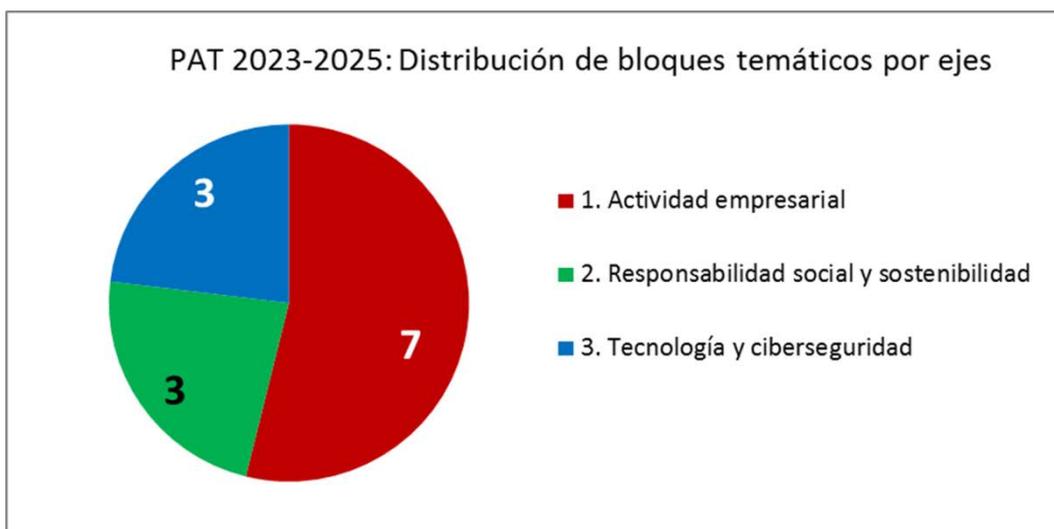
Tiene este PAT tres ejes estratégicos:

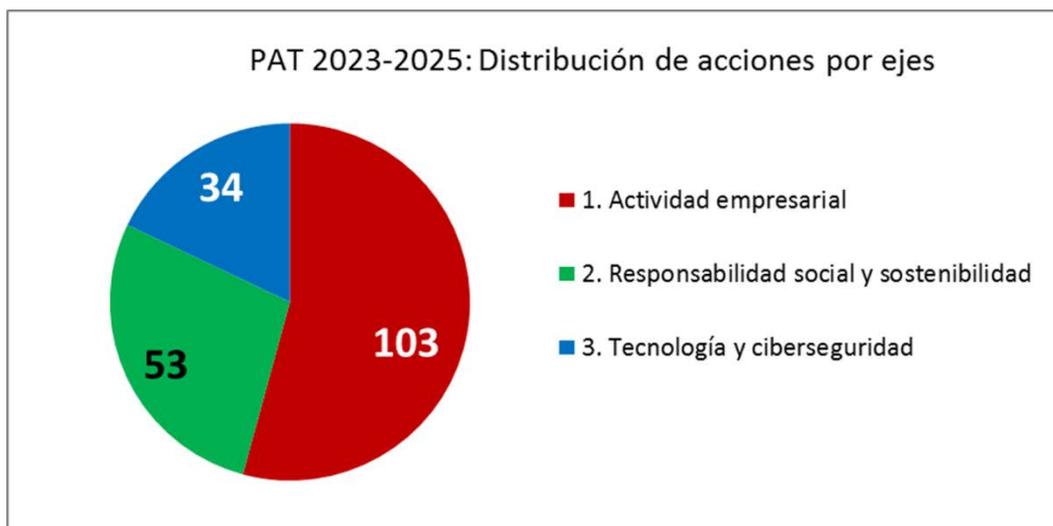
- Eje 1: *Actividad empresarial*. Es un eje orientado a dirigir el *core business* del CCS. Incluye la gestión de la actividad aseguradora; de la actividad no aseguradora, incluyendo específicamente las situaciones de gran impacto para ambas; la gestión de recursos humanos; de las funciones clave (gestión de riesgos, cumplimiento, actuarial y auditoría interna); la gestión financiera e inmobiliaria y la gestión de la información.



- Eje 2: *Responsabilidad social y sostenibilidad*. Obviamente relacionado con el anterior, este eje incide explícitamente sobre el modo sostenible de realizar la actividad del CCS, incluyendo la gestión sostenible de la actividad (incluyendo la atención a las partes interesadas: asegurados, sector asegurador y sociedad en general); la sostenibilidad de la propia gestión de la entidad y de sus inversiones y la gestión y reducción del riesgo.
- Eje 3: *Tecnología y ciberseguridad*. Pone el acento en la prestación de servicios digitales, la aplicación de nuevas tecnologías y la continuación y profundización de la digitalización y la transformación digital y en la ciberseguridad.

Es decir, el eje 1 regula la actividad fundamental del CCS y los ejes 2 y 3 la manera en los que la entidad pretende llevar a cabo esa actividad, reforzando su apuesta por la sostenibilidad y la transformación digital. Así, no es de extrañar que el eje 1 aglutine la mayor parte de los bloques temáticos, los programas y las acciones, tal y como se pone de manifiesto en los siguientes gráficos.





Principales novedades de este PAT 2023-2025

Más allá del ya comentado ejercicio de síntesis y concreción que supone la reducción de las acciones, sin pérdida de contenidos, como puede verse en el mantenimiento del número de bloques temáticos, este es un PAT que introduce, en general, pocas novedades con respecto al anterior, en el que ya se consideraron cuestiones –que se mantienen en este– como la gestión de situaciones de gran impacto (de una elevada oportunidad en su momento puesto que en el trienio 2020-2022 se han producido circunstancias como la pandemia de COVID-19 o la erupción volcánica en La Palma); la gestión inclusiva e igualitaria de los recursos humanos; la inclusión del Plan de Transformación Digital en el propio PAT como un tercer eje y el fomento proactivo de la sostenibilidad.

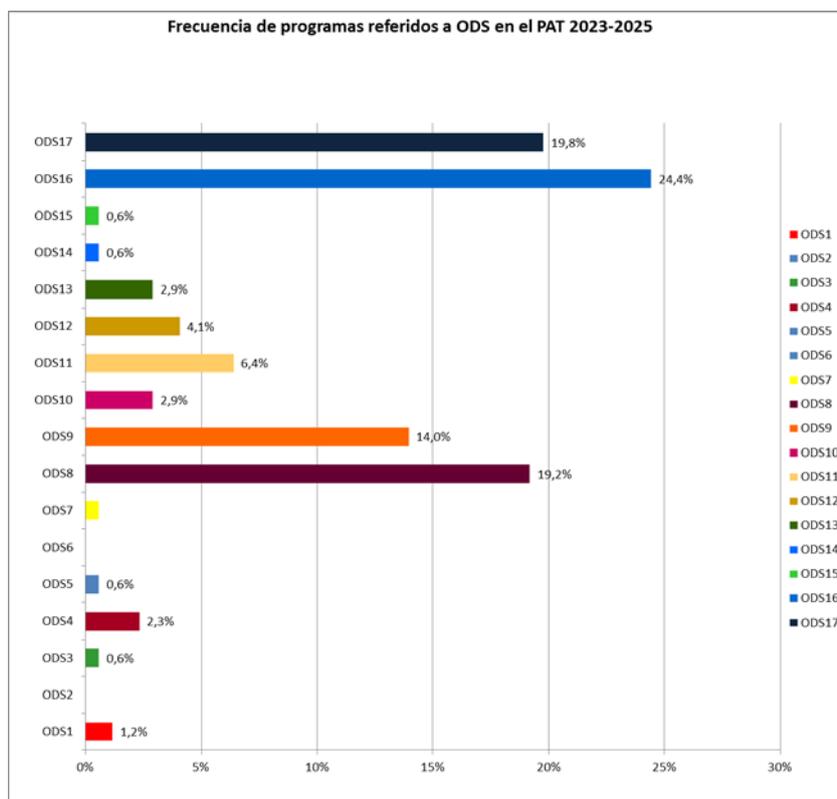
Por eso, manteniendo esas incorporaciones pasadas, en este PAT las principales novedades temáticas son la creación de un bloque temático específico para la *gestión de la información*. Este bloque recoge acciones que estaban dispersas en otros programas y se orienta a establecer un gobierno y economía del dato, a la explotación de la información del Sistema de Información de Recargos e incluye también la comunicación externa del CCS a través de publicaciones, sus sitios web y las redes sociales. Se reconoce así a la información como un aspecto fundamental de la actividad empresarial de la entidad.



El PAT 2023-2025 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La responsabilidad social y la sostenibilidad tienen un papel importante y singularizado en este PAT, como en los dos anteriores. Ocupa por ello un eje estratégico específico. Se ha hecho, además, el ejercicio de evaluar el impacto de cada uno de los programas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los 17 objetivos y 169 metas de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

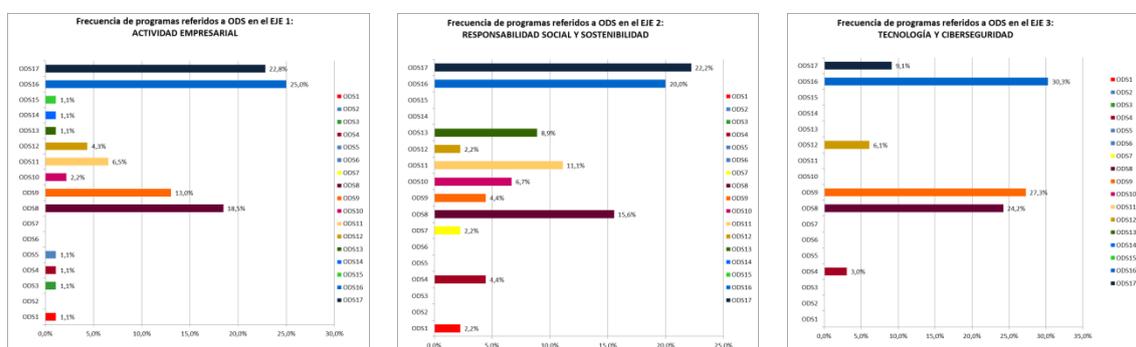
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Tratándose de una entidad empresarial de la naturaleza del CCS, es lógico que los programas de su plan estratégico tengan más incidencia en los ODS 16 y 17, que se refieren a la solidez institucional y al establecimiento de alianzas cooperativas. Otros ODS con una incidencia global destacable son los 8, trabajo decente y crecimiento económico y 9, industria, innovación e infraestructura.

En cada eje se reflejan aún mejor estas incidencias de forma diferenciada. Siendo que el ODS 16, referente a la solidez institucional es importante en todos ellos, en el eje de actividad empresarial dominan los aspectos de alianzas para lograr objetivos (17) y el de crecimiento económico (8); en el eje de responsabilidad social y sostenibilidad destaca también la incidencia sobre otros ODS que hacen referencia a la sostenibilidad (11) y la acción por el clima (13) y el eje de tecnología y sostenibilidad, lógicamente, tiene mucha incidencia sobre innovación e infraestructura (9).





Ejes, bloques temáticos y programas del PAT 2023-2025

EJE 1: ACTIVIDAD EMPRESARIAL	EJE 2: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD	EJE 3: TECNOLOGÍA Y CIBERSEGURIDAD
<p>1.1. Gestión de la actividad aseguradora.</p> <p>1.1.1. Actuaciones relacionadas con la actividad general: Seguro de Riesgos Extraordinarios y Seguro Obligatorio de Automóviles.</p> <p>1.1.2. Participación del CCS en el Seguro Agrario Combinado (SAC).</p> <p>1.1.3. Participación del CCS en otros seguros: Seguro de daños medioambientales y seguro de riesgos derivados de la energía nuclear.</p> <p>1.2. Gestión de la actividad no aseguradora.</p> <p>1.2.1. Actuaciones relacionadas con la actividad de liquidación y saneamiento de entidades aseguradoras.</p> <p>1.2.2. Funciones informativas del CCS: Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA) y Registro de Seguros Obligatorios (RSO).</p> <p>1.2.3. Gestión de fondos por el CCS: Fondo de Reserva de Riesgos de la Internacionalización (FRRI) y Fondo Español de Reserva para Garantías de Entidades Electrointensivos (FERGEI).</p> <p>1.2.4. Gestión del Fondo de Compensación de Daños Medioambientales (FCDM).</p> <p>1.3. Gestión de situaciones de gran impacto.</p> <p>1.3.1. Grandes siniestralidades en riesgos extraordinarios de gran impacto.</p> <p>1.3.2. Gestión de situaciones de gran impacto en la liquidación de entidades aseguradoras.</p> <p>1.4. Gestión de los recursos humanos.</p> <p>1.4.1. Adecuación de las habilidades y funciones de la plantilla del CCS.</p> <p>1.4.2. Planificación, desempeño y adecuación de la gestión de los recursos humanos dentro del marco regulador del sector público estatal.</p> <p>1.5. Gestión de funciones clave.</p> <p>1.5.1. Actuaciones relacionadas con la función de gestión de riesgos.</p> <p>1.5.2. Actuaciones relacionadas con la función de cumplimiento.</p> <p>1.5.3. Actuaciones relacionadas con la función actuarial.</p> <p>1.5.4. Actuaciones relacionadas con la función de auditoría interna.</p> <p>1.6. Gestión financiera e inmobiliaria.</p> <p>1.6.1. Integración del sistema de presupuestación en SAP.</p> <p>1.6.2. Política de inversiones del CCS.</p> <p>1.6.3. Evaluación y optimización de la aplicación de las tarifas de los recargos y franquicias del CCS.</p> <p>1.6.4. Actualización de los estudios del cálculo de la reserva de estabilización.</p> <p>1.6.5. Mejora de la gestión financiera de ingresos y pagos en el SAP.</p> <p>1.6.6. Gestión de recobros.</p> <p>1.6.7. Gestión y explotación del patrimonio inmobiliario del CCS.</p> <p>1.7. Gestión de la información.</p> <p>1.7.1. Oficina de gobierno del dato.</p> <p>1.7.2. Fomento de la economía del dato.</p> <p>1.7.3. Explotación de la información sobre capitales expuestos y riesgos del Sistema de Información de Recargos (SIR).</p> <p>1.7.4. Comunicación institucional del CCS: publicaciones, internet, intranet y redes sociales.</p>	<p>2.1. Sostenibilidad de la actividad.</p> <p>2.1.1. Política de sostenibilidad del CCS.</p> <p>2.1.2. Actuación y mejora del Portal de Transparencia del CCS.</p> <p>2.1.3. Seguimiento y elaboración de los Planes Anuales de Actuación (PAA) y del Plan de Actuación Trienal (PAT).</p> <p>2.1.4. Prestación de atención de calidad y personalizada a los asegurados, perjudicados y al público en general.</p> <p>2.1.5. Evaluación de la calidad de los servicios prestados por el CCS y por los colaboradores externos a los asegurados y perjudicados.</p> <p>2.1.6. Servicio de Atención al Asegurado (SAA).</p> <p>2.1.7. Relaciones institucionales e internacionales del CCS.</p> <p>2.2. Sostenibilidad de la gestión y de las inversiones.</p> <p>2.2.1. Sostenibilidad de la gestión del CCS.</p> <p>2.2.2. Sostenibilidad de las inversiones del CCS.</p> <p>2.3. Gestión y reducción del riesgo.</p> <p>2.3.1. Fomento del conocimiento sobre los distintos riesgos cubiertos por el CCS.</p> <p>2.3.2. Análisis de la participación del CCS en la gestión y reducción del riesgo.</p> <p>2.3.3. Estudio de las características de la exposición al riesgo y de la siniestralidad del CCS, orientada a su reducción.</p> <p>2.3.4. Estudio de la incidencia del cambio climático sobre las coberturas del CCS en el Seguro de Riesgos Extraordinarios y en el Seguro Agrario Combinado.</p>	<p>3.1. Servicios digitales.</p> <p>3.1.1. Evaluación continua y mejora de los niveles de disponibilidad y cumplimiento de los servicios informáticos.</p> <p>3.1.2. Evolución continua y mejora de los niveles de capacidad y rendimiento de la infraestructura informática de gestión directa.</p> <p>3.2. Nuevas tecnologías y digitalización.</p> <p>3.2.1. Estudio y creación de una Oficina de Transformación Digital.</p> <p>3.2.2. Desarrollo de una Estrategia de Inteligencia Artificial y de herramientas de trabajo digital.</p> <p>3.2.3. Provisión de servicios digitales adaptados a las nuevas tecnologías a los asegurados y colaboradores.</p> <p>3.2.4. Mejora de la satisfacción del usuario en el uso de los servicios digitales.</p> <p>3.3. Ciberseguridad</p> <p>3.3.1. Mantenimiento del Esquema Nacional de Seguridad y del Reglamento General de Protección de Datos.</p> <p>3.3.2. Revisión de la ciberseguridad en procesos colaborativos.</p> <p>3.3.3. Revisión de la ciberseguridad en la infraestructura y las aplicaciones.</p> <p>3.3.4. Revisión de la ciberseguridad en relación con los usuarios.</p>